



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Pubblicato il 18/06/2021

Servizio Appalti

Via Dogana n. 8 – 38122 Trento

T +39 0461 496444

F +39 0461 496422

pec serv.appalti@pec.provincia.tn.it

@ serv.appalti@provincia.tn.it

web www.appalti.provincia.tn.it



AT93730 – 3.5 – 2019 -1311

Numero di protocollo associato al documento come metadato (DPCM 3.12.2013, art. 20). Verificare l'oggetto della PEC o i files allegati alla medesima. Data di registrazione inclusa nella segnatura di protocollo. Negli esemplari cartacei segnatura di protocollo in alto a destra (da citare nella risposta).

Gara europea a procedura aperta, suddivisa in 2 lotti, per l'affidamento in appalto, mediante il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente piu' vantaggiosa, di Servizi di Customer Service Desk di Trentino Digitale S.p.A.

lotto 1 Help Desk CIG: 850035178C

lotto 2 Contact Center CIG: 8500355AD8

Verbale delle operazioni di gara Terza Seduta

Procedura numero: AT93730

L'anno **duemilaventuno** il giorno diciassette del mese di **giugno** (17/06/2021), ad ore undici e minuti due (11:02), presso la sala Aste n. 136 del Servizio Appalti dell'Agenzia provinciale per gli Appalti e Contratti della Provincia autonoma di Trento, via Dogana n. 8, si è tenuta la terza seduta di gara per l'affidamento dei servizi in oggetto. Il seggio di gara risulta così composto:

- dott.ssa Rita Pancher – sostituto direttore dell'Ufficio gare servizi e forniture del Servizio Appalti - domiciliata per la carica presso la Provincia Autonoma di Trento - che interviene e agisce in qualità di Presidente, giusta delega del Dirigente del Servizio Appalti n. 312339 dd. 10.06.2020, in conformità al decreto del Presidente della Giunta provinciale 26 marzo 1998, n. 6-78/Leg. e s.m. e ai sensi dell'Atto organizzativo dell'Agenzia provinciale per gli Appalti e Contratti approvato, da ultimo, con delibera della Giunta provinciale 9 aprile 2020, n. 449;

- dott.ssa Mirta Parnasso (responsabile del procedimento di scelta del contraente ai sensi della L.P. 23/1992) e dott. Leopoldo Zuanelli Brambilla entrambi funzionari del Servizio Appalti dell'Agenzia provinciale per gli Appalti e Contratti della Provincia autonoma di Trento e domiciliati presso la sede della medesima.

Il seggio di gara prende preliminarmente atto che il Presidente sopra individuato ha reso la dichiarazione annuale prevista dal Piano triennale di prevenzione della corruzione della Provincia autonoma di Trento, dalla quale non emergono – per quanto a conoscenza del medesimo Presidente – impedimenti di alcun genere in ordine alla presidenza della seduta.

Ai sensi dell'art. 7, comma 5 della LP n. 2/2020, la presente seduta di gara non è pubblica ma è data la possibilità ai concorrenti di assistere alle operazioni di gara collegandosi da remoto utilizzando l'applicazione Lifesize Cloud secondo le istruzioni contenute nella convocazione all'odierna seduta che è stata trasmessa a tutti i concorrenti a mezzo pec (nota prot. PAT n. 0427474 d.d. 14/06/2021 e successiva nota di variazione orario prot. PAT n. 0431534 d.d. 15/06/2021).

Tutto ciò premesso, la Presidente sopra individuata assume la presidenza della seduta, gestita attraverso l'utilizzo del sistema telematico SAP-SRM, la dichiara aperta e con l'assistenza dei testimoni compie le operazioni di seguito indicate:

1) dà atto che i verbali delle precedenti sedute di gara, dimessi in atti al repertorio provinciale n. 15/2021-26/01/2021 e n. 38/2021-09/02/2021 si intendono integralmente richiamati dal presente e a essi si rinvia per le operazioni compiute e le determinazioni assunte;

2) rammenta che la seconda seduta di gara è stata conclusa disponendo la trasmissione della documentazione costituente le offerte tecniche delle imprese concorrenti per ciascun lotto di gara alla Commissione tecnica nominata con deliberazione della Giunta provinciale n. 390 del 19/03/2021;

3) la Commissione tecnica ha valutato in n. 14 sedute riservate le offerte dei concorrenti e ha consegnato, per mano del Presidente designato, all'Ufficio Gare servizi e forniture del Servizio Appalti di APAC, un CD contenente i verbali delle sedute svolte, con nota accompagnatoria assunta al protocollo PAT/RFS506-31/05/2021-0392498. La Commissione si è riunita nuovamente in seduta riservata di data 11/06/2021 per la correzione di n. 2 errori materiali riscontrati

rispettivamente nei verbali di seduta riservata n. XI del 18/05/2021 e n. XII del 21/05/2021; il verbale di detta seduta riservata n. XV d.d. 11/06/2021 è stato consegnato, per mano del Presidente designato, all'Ufficio Gare servizi e forniture del Servizio Appalti di APAC, con nota accompagnatoria assunta a protocollo PAT/RFS506-16/06/2021-0434422;

4) dà atto che tutti i verbali della Commissione tecnica sono stati sottoscritti digitalmente dai componenti della medesima e dal segretario verbalizzante e che tali documenti costituiscono parte integrante e sostanziale del presente verbale, ancorché non materialmente pubblicati, e si intendono qui integralmente richiamati;

5) prosegue quindi con la lettura dei punteggi complessivamente attribuiti dalla Commissione tecnica, secondo le modalità previste al paragrafo 18.1 del disciplinare, rinviando per il dettaglio delle valutazioni agli specifici verbali della Commissione, a ciascuna delle offerte del Lotto 1, riportate nella tabella riassuntiva contenuta nel verbale di seduta riservata VIII e di seguito rappresentata:

Offerta	Punteggio calcolato
1. SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL	68,29
2. ATI GPI S.P.A. - Consorzio Lavoro Ambiente Soc. Coop.	72,04
3. AT ETRURIA CONTACT S.R.L	63,55
4. LASER ROMAE S.r.l.	64,34
5. ATI SEATT - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE -RED GROUP ITALIA SRL	65,30
6. HD SOLUTION SRL	60,47
7. ATI So.Sel S.p.A. - Koiné S.r.l.	63,06
8. CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE TECNOLOGICA CONIT	67,98

6) procede quindi con la lettura dei punteggi complessivamente attribuiti dalla Commissione tecnica, secondo le modalità previste al paragrafo 18.1 del disciplinare, rinviando per il dettaglio delle valutazioni agli specifici verbali della Commissione, a ciascuna delle offerte del Lotto 2, riportate nella tabella riassuntiva contenuta nel verbale di seduta riservata XIV e di seguito rappresentata:

Offerta	Punteggio calcolato
1. SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL	67,49
2. ATI GPI S.P.A. - Consorzio Lavoro Ambiente Soc. Coop.	71,64
3. AT ETRURIA CONTACT S.R.L	39,08
4. LASER ROMAE S.r.l.	64,67
5. ATI SEATT - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE -RED GROUP ITALIA SRL	65,30
6. HD SOLUTION SRL	60,65
7. ATI So.Sel S.p.A. - Koiné S.r.l.	63,66
8. CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE TECNOLOGICA CONIT	72,55
9. CREDIT 2 CASH SPA A SOCIO UNICO	65,43

7) in ragione di quanto rilevato dalla commissione tecnica nel verbale di seduta riservata XIV, a cui si rinvia per completezza di valutazione, e precisamente che: *"la commissione evidenzia che ai sensi di quanto previsto all'art. 18,1 – Criteri di valutazione dell'offerta tecnica del disciplinare di gara, l'offerta presentata da AT ETRURIA CONTACT S.R.L. non ha raggiunto la soglia minima di*

sbarramento pari a 51,00 del punteggio tecnico complessivo ed è pertanto esclusa dalla gara relativa al lotto 2 servizio di contact center”, dispone l’esclusione dalla presente procedura, limitatamente al LOTTO 2, del concorrente **AT Etruria Contact S.R.L.** avente sede in Alzano Lombardo (BG) per non aver raggiunto la soglia minima di sbarramento pari a 51,00 punti prevista dal disciplinare di gara ai sensi dell’art. 95, comma 8 del Codice;

8) dispone che si proceda all’invalidazione, a sistema, dell’offerta economica del concorrente **AT Etruria Contact S.R.L.** presentata per il solo LOTTO 2, e che al medesimo venga dato avviso, a mezzo PEC, del provvedimento di esclusione ai sensi dell’art. 76 del D.Lgs. n. 56/2016 e s.m. e dell’art. 25 della L.P. n. 2/2016 e s.m. con le motivazioni integrali formulate dalla Commissione tecnica nel citato verbale di seduta riservata XIV;

9) rammenta, prima di procedere con l’apertura a sistema delle offerte economiche, che ai sensi del disciplinare di gara le stesse dovranno contenere, a pena di esclusione, l’indicazione dei prezzi unitari dei contatti per ogni voce di posizione di cui è costituito ciascuno dei Lotti e la stima dei costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all’art. 95, comma 10 del Codice e che, ai sensi dell’art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134, il “costo della manodopera” per entrambi i lotti è fisso e non è soggetto a ribasso.

10) precisa inoltre che il prezzo unitario del contatto dovrà essere espresso per il LOTTO 1) SERVIZIO DI HELP DESK per le seguenti posizioni: pos 1) Servizio Help Desk Base, pos. 2) Servizio blocco utente o Ripristino Password, pos. 3) Servizio Help Desk Avanzato (ad attivazione differita su richiesta) e pos. 4) Servizio Help Desk Outbound (ad attivazione differita su richiesta) e per il LOTTO 2) SERVIZIO DI CONTACT CENTER – per la pos. 1) prezzo unitario del contatto offerto e per la pos. 2) prezzo unitario offerto per l’invio degli SMS;

11) accede quindi alla piattaforma SAP-SRM attraverso il proprio profilo di banditore, procede relativamente al Lotto 1 ad inserire a sistema nell’apposito campo – seguendo l’ordine dei concorrenti presentato dalla piattaforma – i punteggi tecnici assegnati dalla Commissione tecnica alle offerte: SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL - ATI GPI S.P.A. /Consorzio Lavoro Ambiente Soc. Coop. - AT ETRURIA CONTACT S.R.L. - LASER ROMAE S.r.l. - ATI SEATT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE/ RED GROUP ITALIA SRL - HD SOLUTION SRL - ATI So.Sel S.P.A. /Koiné S.r.l. e CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE TECNOLOGICA CONIT e al termine ad aprire l’allegato economico presentato da ciascun concorrente verificandone la regolarità e completezza;

12) dà atto che i documenti di sintesi, derivanti dalle offerte economiche predisposte a sistema, sono firmati digitalmente dai concorrenti e riportano correttamente le voci di prezzo come riportate al precedente punto 10) oltre ai costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all’art. 95, comma 10 del Codice e dà lettura per ogni offerta economica dell’importo offerto per ogni voce di posizione di cui è composta e del ribasso percentuale corrispondente al ribasso medio ponderato di ciascuna offerta come indicato nella tabella sottostante;

Denominazione	Offerta	Rank	Importo a ribasso	Oneri di sicurezza	Importo a valore	Importo complessivo	Ribasso %
GPI S.P.A.	3000331039	1	1.823.575,00	1.719.607,50	1.482.819,00	3.202.426,50	18,686
CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE	3000331870	2	1.823.575,00	1.719.607,50	1.120.242,50	2.839.850,00	38,569
SEATT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ARL	3000331472	3	1.823.575,00	1.719.607,50	527.865,00	2.247.472,50	71,053
SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL	3000330802	4	1.823.575,00	1.719.607,50	1.270.282,00	2.989.889,50	30,341
AT ETRURIA CONTACT SRL	3000331136	5	1.823.575,00	1.719.607,50	1.031.283,50	2.750.891,00	43,447
So.Sel S.p.A.	3000331776	6	1.823.575,00	1.719.607,50	1.189.409,00	2.909.016,50	34,776
LASER ROMAE S.r.l.	3000331399	7	1.823.575,00	1.719.607,50	1.414.387,00	3.133.994,50	22,439
HD SOLUTION SRL	3000331573	8	1.823.575,00	1.719.607,50	694.876,00	2.414.483,50	61,895

13) procede a generare a sistema la graduatoria delle offerte e a dare lettura dei punteggi complessivi ottenuti (punteggio tecnico sommato al punteggio economico) da ciascun concorrente come risulta dalla tabella sotto riportata:

Denominazione	Offerta	Rank	Punteggio totale	Punteggio tecnico	Punteggio economico
GPI S.P.A.	3000331039	1	82,088	72,040	10,048
CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE	3000331870	2	80,468	67,980	12,488
SEATT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ARL	3000331472	3	80,300	65,300	15,000
SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL	3000330802	4	79,911	68,290	11,621
AT ETRURIA CONTACT SRL	3000331136	5	76,492	63,550	12,942
So.Sel S.p.A.	3000331776	6	75,166	63,060	12,106
LASER ROMAE S.r.l.	3000331399	7	74,955	64,340	10,615
HD SOLUTION SRL	3000331573	8	74,862	60,470	14,392

14) relativamente al Lotto 1 constatata che l'offerta presentata dall'ATI **GPI S.p.A.** avente sede in Trento e **Consorzio Lavoro Ambiente Società Cooperativa** avente sede in Trento, risulta prima graduata per aver raggiunto il punteggio complessivo più alto, pari a 82,088 punti (punteggio tecnico 72,040 sommato al punteggio economico 10,048)

Denominazione	Offerta	Rank	Punteggio totale	Punteggio tecnico	Punteggio economico
GPI S.P.A.	3000331039	1	82,088	72,040	10,048

e determinata la soglia per la valutazione dell'anomalia delle offerte secondo le modalità previste dal Disciplinare di gara al paragrafo 22 e ai sensi dell'art. 97, comma 3 del Codice dei Contratti e constatata che l'offerta non risulta essere sospetta di anomalia,

Peso offerta tecnica 85 punti	4/5 offerta tecnica= 68	Peso offerta economica 15 punti	4/5 offerta economica= 12
-------------------------------	-------------------------	---------------------------------	---------------------------

15) procede quindi a compiere le medesime operazioni per il Lotto 2, non prima di aver invalidato, come indicato al precedente punto 8) l'offerta del concorrente **AT Etruria Contact S.R.L.**

Denominazione	Offerta	Motivo dell'invalidazione
AT ETRURIA CONTACT SRL	3000331723	Come da verbale di seduta riservata della Commissione tecnica nr. XIV di data 27/05/2021

e di seguito ad inserire a sistema nell'apposito campo – seguendo l'ordine dei concorrenti presentato dalla piattaforma – i punteggi tecnici assegnati dalla Commissione tecnica alle offerte: SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL - ATI GPI S.P.A. /Consorzio Lavoro Ambiente Soc. Coop. - LASER ROMAE S.r.l. - ATI SEATT - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE/ RED GROUP ITALIA SRL - HD SOLUTION SRL - ATI So.Sel S.p.A. /Koiné S.r.l. - CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE TECNOLOGICA CONIT e CREDIT 2 CASH SPA A SOCIO UNICO, e successivamente ad aprire l'allegato economico presentato da ciascun concorrente ammesso verificandone la regolarità e completezza;

16) dà atto che i documenti di sintesi, derivanti dalle offerte economiche predisposte a sistema, sono firmati digitalmente dai concorrenti e riportano correttamente le voci di prezzo come riportate al precedente punto 10) oltre ai costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10 del Codice e dà lettura per ogni offerta economica dell'importo offerto per ogni voce di posizione di cui è composta e del ribasso percentuale corrispondente al ribasso medio ponderato di ciascuna offerta come indicato nella tabella sottostante;

Denominazione	Offerta	Rank	Importo a ribasso	Oneri di sicurezza	Importo a valore	Importo complessivo	Ribasso %
CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE	3000331770	1	396.500,00	793.000,00	100.100,00	893.100,00	74,754
GPI S.P.A.	3000331677	2	396.500,00	793.000,00	321.100,00	1.114.100,00	19,016
SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL	3000330803	3	396.500,00	793.000,00	338.000,00	1.131.000,00	14,754
SEATT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ARL	3000331680	4	396.500,00	793.000,00	286.000,00	1.079.000,00	27,869
LASER ROMAE S.r.l.	3000331400	5	396.500,00	793.000,00	278.200,00	1.071.200,00	29,836
So.Sel S.p.A.	3000331819	6	396.500,00	793.000,00	260.000,00	1.053.000,00	34,426
HD SOLUTION SRL	3000331620	7	396.500,00	793.000,00	124.800,00	917.800,00	68,525
CREDIT 2 CASH SPA A SOCIO UNICO	3000331150	8	396.500,00	793.000,00	332.800,00	1.125.800,00	16,066

17) procede a generare a sistema la graduatoria delle offerte e a dare lettura dei punteggi complessivi ottenuti (punteggio tecnico sommato al punteggio economico) da ciascun concorrente come risulta dalla tabella sotto riportata:

Denominazione	Offerta	Rank	Punteggio totale	Punteggio tecnico	Punteggio economico
CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE	3000331770	1	87,550	72,550	15,000
GPI S.P.A.	3000331677	2	81,588	71,640	9,948
SELECTA CUSTOMER SERVICES SRL	3000330803	3	76,709	67,490	9,219
SEATT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ARL	3000331680	4	76,457	65,300	11,157
LASER ROMAE S.r.l.	3000331400	5	76,057	64,670	11,387
So.Sel S.p.A.	3000331819	6	75,547	63,660	11,887
HD SOLUTION SRL	3000331620	7	75,264	60,650	14,614
CREDIT 2 CASH SPA A SOCIO UNICO	3000331150	8	74,887	65,430	9,457

18) relativamente al Lotto 2 constata che l'offerta presentata dal concorrente **Consorzio Stabile Innovazione Tecnologica - CONIT** avente sede in Trento risulta prima graduata per aver raggiunto il punteggio complessivo più alto, pari a 87,550 punti (punteggio tecnico 72,55 sommato

al punteggio economico 15,00)

Denominazione	Offerta	Rank	Punteggio totale	Punteggio tecnico	Punteggio economico
CONSORZIO STABILE	3000331770	1	87,550	72,550	15,000

e determinata la soglia per la valutazione dell'anomalia delle offerte secondo le modalità previste dal Disciplinare di gara al paragrafo 22 e ai sensi dell'art. 97, comma 3 del Codice dei Contratti constatata che l'offerta del concorrente risulta sospetta di anomalia, in quanto sia i punti relativi al prezzo sia i punti relativi alla valutazione tecnica ottenuti dall'offerta sono superiori ai quattro/quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara;

Peso offerta tecnica 85 punti	4/5 offerta tecnica= 68	Peso offerta economica 15 punti	4/5 offerta economica= 12
-------------------------------	-------------------------	---------------------------------	---------------------------

19) sospende, pertanto, la seduta di gara per rimettere al RUP della presente procedura presso l'ente delegante (Trentino Digitale s.p.a), l'offerta dell'ATI **GPI S.p.A.** e **Consorzio Lavoro Ambiente Società Cooperativa**, prima graduata per il LOTTO 1, per la valutazione della sussistenza di elementi specifici di anomalia ai sensi dell'art. 97 comma 6 del Codice dei Contratti e l'offerta del concorrente **Consorzio Stabile Innovazione Tecnologica - CONIT** primo graduato per il LOTTO 2 per la valutazione dell'anomalia secondo le modalità del Disciplinare di gara il cui esito, ai sensi dell'art. 97 comma 3 del citato Codice, per entrambi i procedimenti, verrà comunicato in una apposita seduta di gara che sarà convocata con comunicazione trasmessa via PEC;

20) demanda al responsabile del procedimento di scelta del contraente di cui alla L.p. 23/1992 di dar corso agli adempimenti di cui al punto precedente e al punto 8).

La Presidente di gara dichiara chiusa la seduta di gara alle ore undici e minuti cinquantadue (11:52).

* _ * _ * _ *

La Presidente di gara dà atto che il presente verbale di gara è conforme a verità; esso viene letto, confermato e sottoscritto dalla Presidente stessa e dai due testimoni.

* _ * _ * _ *

Il presente verbale sarà rinvenibile sul profilo della stazione appaltante – in corrispondenza della pagina relativa alla presente procedura – che rinvia tramite collegamento ipertestuale al Sistema informativo contratti della Provincia autonoma di Trento (SICOPAT), ai sensi dell'art. 29 del d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 4-bis della l.p. 2/2016.

La Presidente di Gara
- dott.ssa Rita Pancher -

I testimoni

- dott.ssa Mirta Parnasso -

- dott. Leopoldo Zuanelli Brambilla -

Documento firmato digitalmente

Allegati al Verbale:

- verbali di valutazione delle offerte tecniche in seduta riservata per i Lotti 1 e 2