

ATB MOBILITA' S.P.A. SOCIO UNICO

Società soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Bergamo

Sede Legale: Bergamo - Via Monte Gleno, 13

Iscritta al Registro delle Imprese di Bergamo al n. 02485010165 Iscritta al R.E.A. di Bergamo al n. 292929

Capitale Sociale: Euro 36.390.000,00 i.v.

Codice Fiscale: 02485010165

Procedura negoziata per l'affidamento di un servizio di call center relativo alle zone a traffico limitato di Bergamo - CIG 8194484E1B

VERBALE 1^ SEDUTA COMMISSIONE GIUDICATRICE DEL 16 GIUGNO 2020

L'anno 2020, il giorno sedici del mese di giugno, alle ore 9.30 presso la sede della società in Bergamo, via Monte Gleno n. 13, in relazione alla gara in epigrafe, sono presenti l'ing. Paolo Rapinesi, nella qualità di Responsabile Unico del Procedimento (di seguito RUP) e la Commissione Giudicatrice ("Commissione") nominata con provvedimento nr. prot. 204 del Direttore Generale in data 8 giugno 2020, così composta:

- Dott. Stefano Negretti - Presidente:
- Dott.ssa Alessia Longhi - Commissario
- Ing. Emanuele Calore - Commissario

Sono inoltre presenti la Dr.ssa Carmen Marcarelli, responsabile del Servizio Acquisti e Gare di ATB Mobilità S.p.A., in qualità di segretario verbalizzante, e il Dott. Giuseppe Ventre in qualità di Dirigente Area Finanza e Controllo.

Il RUP comunica quindi l'esito dell'istruttoria svolta sulla documentazione amministrativa contenuta nella busta A – Documentazione amministrativa, dando atto, che a seguito dell'esame dei documenti e delle integrazioni richieste sono risultate conformi, nei loro contenuti, alle prescrizioni della *lex specialis* di gara, quattro offerte presentate dalle seguenti società: Phonestica S.r.l., Advancing Trade S.p.A., Datacontact S.r.l., Costituendo RTI tra la società BBS S.r.l. e Colloquia Multimedia S.r.l.

Il Presidente dà, quindi, atto che il seggio di gara è regolarmente costituito, ed invita il Dott. Giuseppe Ventre, Dirigente Area Finanza e Controllo, ad attivare la seduta telematica, al fine di permettere ai concorrenti di aver accesso alla procedura per mezzo della piattaforma telematica.

Il Presidente accerta il collegamento in remoto alla piattaforma telematica delle gare della seguente società Advancing Trade S.p.A.

I Commissari danno atto di non versare in alcuna causa di incompatibilità, astensione, inconfiribilità ai sensi della vigente normativa e di non avere interessi personali e/o professionali con gli offerenti, come da dichiarazione resa ed agli atti della stazione appaltante.

The image shows several handwritten signatures in black ink. There are approximately six distinct signatures, some appearing to be initials or short names, and others being more elaborate cursive signatures. They are located at the bottom right of the page, below the main text.

ATB MOBILITA' S.P.A. SOCIO UNICO

Società soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Bergamo

Sede Legale: Bergamo - Via Monte Gleno, 13

Iscritta al Registro delle Imprese di Bergamo al n. 02485010165 Iscritta al R.E.A. di Bergamo al n. 292929

Capitale Sociale: Euro 36.390.000,00 i.v.

Codice Fiscale: 02485010165

Il Presidente dà, quindi, atto che il seggio di gara è regolarmente costituito, attiva la seduta telematica, e procede allo sblocco telematico delle offerte tecniche ricevute.

* * * *

In particolare alle ore 9.32 la Commissione giudicatrice procede all'apertura, in forma telematica, dell'offerta tecnica presentata dalla società Phonetica S.r.l. rilevando la presenza della seguente documentazione, coerente con le previsioni del disciplinare di gara:

a) relazione tecnica di 9 pagine, dove nell'indice sono riportati i seguenti argomenti:

- Struttura organizzativa preposta alla gestione delle richieste d'intervento, Progettazione Gestionale e Training, Team operativo, quality management e formazione, processo di certificazione delle competenze;
- Proposta di estensione delle fasce orarie;
- Proposta di eventuale estensione con presidi diversi.

Concluse le suddette operazioni, la Commissione giudicatrice si riserva di effettuare, in una o più sedute riservate, l'attività di verifica del contenuto dell'offerta tecnica e di accertamento della conformità della stessa alle prescrizioni della *lex specialis* di gara, nonché di attribuire i relativi punteggi di merito sulla base degli elementi di valutazione indicati nel paragrafo 10 del disciplinare di gara e secondo le modalità ivi indicate.

* * * *

In particolare alle ore 9.35 la Commissione giudicatrice procede all'apertura, in forma telematica, dell'offerta tecnica presentata dalla Società Advancing Trade S.p.A., rilevando la presenza della seguente documentazione, coerente con le previsioni del disciplinare di gara:

a) relazione tecnica di 10 pagine, dove sono riportati i seguenti argomenti:

- Presentazione della società ed assetto organizzativo; struttura organizzativa preposta alla gestione delle richieste d'intervento, presentazione del Team di lavoro, dell'infrastruttura tecnologica. Elenco delle certificazioni del datacenter.
- Proposta di estensione delle fasce orarie di servizio.
- Proposta di integrazione con presidi diversi dal supporto telefonico con operatore e IVR.

Concluse le suddette operazioni, la Commissione giudicatrice si riserva di effettuare, in una o più sedute riservate, l'attività di verifica del contenuto dell'offerta tecnica e di accertamento della conformità della stessa

ATB MOBILITA' S.P.A. SOCIO UNICO

Società soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Bergamo

Sede Legale: Bergamo - Via Monte Gleno, 13

Iscritta al Registro delle Imprese di Bergamo al n. 02485010165 Iscritta al R.E.A. di Bergamo al n. 292929

Capitale Sociale: Euro 36.390.000,00 i.v.

Codice Fiscale: 02485010165

alle prescrizioni della *lex specialis* di gara, nonché di attribuire i relativi punteggi di merito sulla base degli elementi di valutazione indicati nel paragrafo 10 del disciplinare di gara e secondo le modalità ivi indicate.

* * * *

In particolare alle ore 9.40 la Commissione giudicatrice procede all'apertura, in forma telematica, dell'offerta tecnica presentata dalla società Datacontact S.r.l., rilevando la presenza della seguente documentazione, coerente con le previsioni del disciplinare di gara:

a) relazione tecnica di 20 pagine, dove nell'indice sono riportati i seguenti argomenti:

- Presentazione della società, struttura organizzativa con analisi delle modalità operative per la gestione e l'organizzazione del servizio, formazione del personale preposto, pianificazione del presidio, gestione della flessibilità, continuità numerazione e sistema IVR; sede di svolgimento del servizio; descrizione dell'infrastruttura tecnologica utilizzata, elenco delle certificazioni possedute, monitoraggio del servizio con analisi della metodologia adottata.
- Proposta di estensione delle fasce orarie di servizio.
- Proposta di integrazione con presidi diversi dal supporto telefonico con operatore e IVR.

Concluse le suddette operazioni, la Commissione giudicatrice si riserva di effettuare, in una o più sedute riservate, l'attività di verifica del contenuto dell'offerta tecnica e di accertamento della conformità della stessa alle prescrizioni della *lex specialis* di gara, nonché di attribuire i relativi punteggi di merito sulla base degli elementi di valutazione indicati nel paragrafo 10 del disciplinare di gara e secondo le modalità ivi indicate.

* * * *

In particolare alle ore 9.45 la Commissione giudicatrice procede all'apertura, in forma telematica, dell'offerta tecnica presentata dal Costituendo RTI tra la società BBS S.r.l. e Colloquia Multimedia S.r.l. rilevando la presenza della seguente documentazione, coerente con le previsioni del disciplinare di gara:

b) relazione tecnica di 31 pagine, dove nell'indice sono riportati i seguenti argomenti:

- Presentazione dell'esperienza di BBS e Colloquia al servizio del progetto oggetto di gara; struttura organizzativa con analisi dell'organizzazione e dimensione del team operatori, descrizione degli strumenti utilizzati dagli operatori telefonici, qualità e modalità di gestione della risposta in caso di telefonate eccessivamente lunghe, volume di servizio in grado di garantire, formazione e aggiornamento degli operatori, certificazione lingua inglese degli operatori e formazione operatori; Strumenti IVR e Voice Bot, descrizione del centralino Telefonico Multicanale IVR, degli strumenti di



ATB MOBILITA' S.P.A. SOCIO UNICO

Società soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Bergamo

Sede Legale: Bergamo - Via Monte Gleno, 13

Iscritta al Registro delle Imprese di Bergamo al n. 02485010165 Iscritta al R.E.A. di Bergamo al n. 292929

Capitale Sociale: Euro 36.390.000,00 i.v.

Codice Fiscale: 02485010165

monitoraggio, Phonebar, Omnidesktop, Dashboard e statistiche, Gestione del Disaster Recovery,

Voice bot: Tool per la gestione del customer care e big data e Voice bot.

- Proposta di estensione delle fasce orarie di servizio.
- Proposta di integrazione con presidi diversi dal supporto telefonico con operatore e IVR.

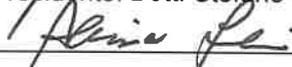
Concluse le suddette operazioni, la Commissione giudicatrice si riserva di effettuare, in una o più sedute riservate, l'attività di verifica del contenuto dell'offerta tecnica e di accertamento della conformità della stessa alle prescrizioni della *lex specialis* di gara, nonché di attribuire i relativi punteggi di merito sulla base degli elementi di valutazione indicati nel paragrafo 10 del disciplinare di gara e secondo le modalità ivi indicate.

La prima seduta della Commissione viene dichiarata chiusa alle ore 9:50

Bergamo, 16 giugno 2020



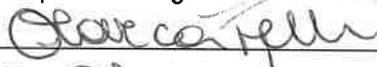
Il Presidente: Dott. Stefano Negretti



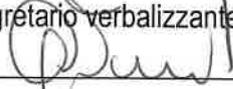
Componente: Dott.ssa Alessia Longhi



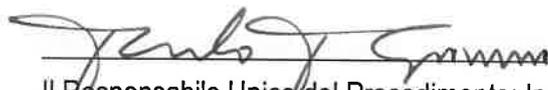
Componente: Ing. Emanuele Calore



Il Segretario verbalizzante: Dr.ssa Carmen Marcarelli



Dirigente Area Finanza e Controllo: Dott. Giuseppe Ventre



Il Responsabile Unico del Procedimento: Ing. Paolo Rapinesi