CONTARINA SPA

OGGETTO: Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di contact center. – CIG: 7132451CC0. – 5° verbale delle operazioni di gara.

L'anno duemiladiciotto, il giorno dodici del mese di aprile (12/04/2018), alle ore 14:30 circa, presso la sede aziendale, si tiene la seduta della gara in oggetto, alla presenza del sottoscritto Direttore Generale Michele Rasera nella sua qualità di RUP della procedura in oggetto (oltre che di presidente della Commissione giudicatrice) e dei componenti la Commissione giudicatrice Sigg. Gabriella Cuccu e Carlo Zanatta.

Il RUP sottolinea come l'odierna seduta di gara sia finalizzata all'esame della documentazione trasmessa dal costituendo RTI Call Center One Srl + Call2Net SpA a riscontro della richiesta inviata con pec prot. 3512/CN del 01/03/2018 finalizzata ad acquisire:

- le spiegazioni tecnico-economiche dettagliate in merito alla congruità dell'offerta così come richiesto dall'art. 97, D.Lgs. 50/2016 (con particolare riferimento ai costi della manodopera e agli oneri interni della sicurezza);
- i giustificativi attestanti il possesso dei requisiti di capacità tecnico-professionale di cui al paragrafo n. 4.4 del disciplinare di gara per la sola Call Center One Srl, visto che per la Call2Net SpA erano già stati acquisiti d'ufficio.

Il RUP ripercorre, pertanto, l'esito delle operazioni di gara finora svolte (come desumibile dai verbali delle precedenti sedute, che sono letti seduta stante), con la seguente graduatoria provvisoria:

id	Offerente	Punteggio tecnico	Punteggio economico	Punteggio totale
1°	RTI Call Center One Srl + Call2Net SpA	75	25	100
2°	Koinè Srl	62,85	14	76,85

Il RUP, coadiuvato dai presenti, prende e dà atto che il costituendo RTI Call Center One Srl + Call2Net SpA ha trasmesso:

- in data 14/03/2018 una pec (assunta al prot. 4276/CN) contenente quanto richiesto con la citata pec prot. 3512/CN del 01/03/2018, ovvero:
  - n. 1 documento di analisi della congruità dell'offerta;

- n. 1 prospetto relativo agli oneri aziendali della sicurezza di Call2Net SpA;
- n. 1 prospetto relativo agli oneri aziendali della sicurezza di Call Center One Srl;
- n. 1 articolo intitolato "Costo del lavoro negli appalti per i dipendenti dei servizi di call center" della rubrica "Guida al lavoro – n. 7" de "Il Sole 24Ore" del 16/02/2018 (pagg. 47-49);
- n. 1 file MS Excel nominato "Allegato 1_CCNL Commercio TERZIARIONAZ (002)" riportante il "costo medio orario per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi" all'ottobre 2010 (fonte dichiarata: Ministero del Lavoro - Direzione Generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro - Div. IV");
- i giustificativi attestanti il possesso dei requisiti di capacità tecnico-professionale di cui al paragrafo n. 4.4 del disciplinare di gara in capo alla Call Center One Srl (certificazione del committente).

- in data 30/03/2018 un'ulteriore pec (assunta al prot. 5185/CN) di integrazione delle spiegazioni di cui sopra a riscontro della richiesta formalizzata con pec prot. 5056/CN del 28/03/2018 in seguito all'incontro chiarificatore tenutosi tra le parti in data 27/03 presso la sede di Contarina SpA (presenti per Contarina SpA la responsabile dell'Ufficio Personale Dott.ssa Miriam Brasolin, il responsabile dell'Ufficio Acquisti e Contratti Dott. Francesco De Rosa, il referente Rete Clienti Massimo De Benetti e per il concorrente i Sigg. Carmen Tauler Lopez e Graziano Trezzi, rispettivamente Sales Account Manager e Direttore risorse umane di Call2Net SpA).

Per quanto riguarda la dimostrazione del possesso del requisito di capacità tecnica di cui al paragrafo 4.4 del disciplinare di gara in capo a Call Center One Srl i presenti prendono e danno atto che la documentazione richiesta e quindi presentata dal concorrente (dichiarazione di buon esito dei servizi analoghi rilasciata dal committente privato Call2Net SpA) risulta idonea e sufficiente allo scopo, confermando *in parte qua* l'ammissibilità dell'offerta.

Il RUP, coadiuvato dagli astanti, passa quindi all'analisi della documentazione presentata per dimostrare la congruità dell'offerta di gara, anche alla luce di quanto già esaminato e riferito al RUP dal RSPP Geom. Ivano Panighel riguardo agli oneri interni per la sicurezza e dalla responsabile dell'Ufficio Personale dott.ssa Miriam Brasolin per quanto riguarda i costi della manodopera.

Da tale analisi, rivolta in particolare alle voci più significative e critiche, **il RUP** evidenzia che per quanto riguarda:

- gli oneri della sicurezza, in sede di offerta l'RTI Call Center One Srl + Call2Net SpA ha dichiarato oneri complessivi per un totale di Euro 5.799,33. Gli stessi sono stati oggetto di valutazione da

parte del RSPP di Contarina avendo a riferimento, oltre che le proprie conoscenze in fatto di valori di mercato, il documento intitolato "Verifica di congruità degli oneri aziendali della sicurezza nei contratti di lavori pubblici: prime indicazioni operative". Tale documento è lo strumento di verifica di congruità proposto da ITACA (organo tecnico della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome) nella pubblicazione del 19 febbraio 2015, adottato dalla Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio nella seduta del 18 febbraio 2015 ed approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome nella seduta del 19 febbraio 2015. Data la sua genesi, si ritiene che tale documento possa rappresentare un significativo e valido supporto nella valutazione degli oneri per la sicurezza pur essendo più propriamente applicabile nell'ambito dei "lavori pubblici". A partire dall'ammontare dell'importo contrattuale offerto e dall'incidenza delle spese generali, impiegando tale metodologia risulta che la quantificazione degli oneri complessivi della sicurezza indicati dall'RTI in sede di gara risulti congrua già dall'analisi di primo livello e non necessiti di ulteriori approfondimenti;

- la stima del costo totale della manodopera ai fini dell'erogazione dei servizi in parola (dichiarato pari ad Euro 804.569,94 su un totale di Euro 966.555,65 quale importo contrattuale offerto, quindi con un'incidenza di circa l'83%), le spiegazioni addotte dall'RTI sono efficaci e credibili. Il concorrente dichiara che saranno impiegate un numero totale di risorse pari a 23 (praticamente le stesse impegnate nel servizio che sta correttamente svolgendo Call2Net SpA), di cui 20 dipendenti di Call Center One Srl, cui è applicato il CCNL Telecomunicazioni, e 3 di Call2Net SpA, cui è applicato il CCNL del Commercio per i dipendenti di aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi. Il totale delle ore lavorative annue necessarie all'erogazione dei servizi viene dichiarato essere di ben 11.999,50, ovvero il 45,45% in più del tempo netto delle conversazioni atteso sulla base delle stime della stazione appaltante. Per quanto riguarda la valutazione del costo orario medio del personale, per i 3 dipendenti della mandante risulta essere in linea con la tabella di riferimento, pubblicata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Per quanto riguarda i 20 dipendenti della mandataria, retribuiti sulla base del CCNL Telecomunicazioni, il costo medio orario calcolato dalla concorrente, inferiore ai parametri indicativi di cui alla relativa tabella ministeriale (pubblicata solo nel mese di dicembre 2017), è analiticamente dimostrato con apposito schema comparativo proposto dalla concorrente, dal quale si desumono i minori costi derivanti anche per gli effetti della contrattazione di 2° livello, pur nell'alveo di quanto disposto dalla contrattazione collettiva. Risultano infatti non solo il rispetto dei minimi tabellari retributivi del corrispondente CCNL ma anche la minore incidenza o mancanza di oneri accessori rispetto alla relativa tabella indicativa, come l'E.G.R. (per effetto di accordi aziendali di 2° livello), la previdenza complementare e l'assistenza sanitaria integrativa (per mancata adesione volontaria da parte dei lavoratori), nonché l'utilizzo di reali dati statistici aziendali per la determinazione della media di ore non lavorate, che beneficia di una bassa percentuale di assenteismo (4%) e delle pause al

videoterminale che, per effetto della turnazione aziendale, scenderebbero a sole 88 ore annue medie;

- la marginalità attesa da parte del concorrente, essa è del 10,46% e quindi adeguata ad assicurare una corretta esecuzione contrattuale.

Il RUP, sentiti gli altri membri della Commissione giudicatrice, ritiene, per quanto esaminato (in considerazione della documentazione prodotta in sede di gara e delle spiegazioni acquisite), che l'offerta del costituendo RTI Call Center One Srl + Call2Net SpA sia congrua e quindi di sancire la proposta di aggiudicazione dell'appalto a suo favore.

Il RUP dichiara chiusi i lavori odierni alle ore 16:00 circa, il cui verbale, costituito da n. 4 facciate, sarà trasmesso, assieme agli altri, all'organo competente per l'eventuale approvazione, mentre tutte le offerte saranno custodite chiuse in un armadio dell'Ufficio Acquisti e Contratti.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

Il RUP Michele Rasera _____