

CONSIP S.p.A.	Appalto Specifico per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail ID 2651 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center	12/10/2023
----------------------	--	-------------------

Verbale n. 6

Verbale della seduta del 12 ottobre 2023

Il giorno 12 ottobre 2023, alle ore 11.30, si riunisce in seduta riservata la Commissione nominata dalla Consip S.p.A. con atto CONSIP.CONSIP_PROT.NOMINA COMMISSIONI.0000135.20-09-2023-R del 20 settembre 2023 per l'espletamento della procedura relativa all'“Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail ID 2651” indetto da Consip S.p.A. nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per servizi di contact center.

La Commissione è così composta:

- Alessandro Feliciani, con funzioni di Presidente;
- Simona Di Bonaventura, con funzioni di membro effettivo;
- Antonio Ferraro, con funzioni di membro effettivo.

Alla seduta odierna è presente Francesca M. De Lorenzo con funzioni di segretario verbalizzante.

La presente seduta si tiene a distanza mediante l'applicazione “Microsoft teams”, in ossequio a quanto previsto dal par. 18 del Capitolato d'oneri e dall'art. 77 co. 2 del d.lgs. 50/2016.

Tutti i soggetti suddetti risultano pertanto collegati da remoto tramite la predetta applicazione. Il presente verbale verrà quindi sottoscritto con firma digitale.

La Commissione prosegue l'esame del criterio discrezionale ID8 “Formazione per il personale – Misure formative - Metodologie e strumenti adottati per rendere più efficace la formazione rivolta agli operatori e ai team leader sugli ambiti relativi ai servizi specifici oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up” e all'esito delle valutazioni, riporta di seguito le matrici dei confronti a coppie e il calcolo dei coefficienti definitivi, per ogni Commissario per il sopra indicato criterio ID8:

Commissario 1 Id. Criterio 8: **8** PTmax **7**

Valutazioni

		A	B	C	D	E
GGF GROUP	A	1	A 1,5	A 2	D 3	E 3
NETHEX CARE	B		1	B 1,25	D 3,5	E 3,5
CONTACT CENTRE SUD	C			1	D 3,5	E 3,5
ACAPO	D				1	D 1,25
RTI ENNOVA-INDRA	E					1

Coeff. Definit.
0,373
0,272
0,235
1,000
0,915

Commissario 2 Id. Criterio 8: **8** PTmax **7**

Valutazioni

		A	B	C	D	E
GGF GROUP	A	1	A 4	A 1,5	D 3	E 3
NETHEX CARE	B		1	C 4	D 5	E 5
CONTACT CENTRE SUD	C			1	D 3	E 3
ACAPO	D				1	D 1,2
RTI ENNOVA-INDRA	E					1

Coeff. Definit.
0,415
0,136
0,353
1,000
0,930

CONSIP S.p.A.	Appalto Specifico per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail ID 2651 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center	12/10/2023
----------------------	--	-------------------

Commissario 3 Id. Criterio 8: **8** PTmax **7**

		Valutazioni					Coeff. Definit.
		A	B	C	D	E	
GGF GROUP	A	1	A 4	A 1,5	D 3	E 3	0,397
NETHEX CARE	B		1	C 4	D 5	E 5	0,130
CONTACT CENTRE SUD	C			1	D 3	E 3	0,338
ACAPO	D				1	D 1,5	1,000
RTI ENNOVA-INDRA	E					1	0,850

Con riferimento al concorrente Nethex Care S.p.A. la Commissione precisa che nell'attribuzione del punteggio ha tenuto conto delle discrasie rispetto alle previsioni contenute nel Capitolato tecnico di gara rinvenute nella descrizione del servizio di formazione nell'Offerta tecnica del concorrente suddetto, rilevando in particolare imprecisioni e disallineamenti in merito alla formazione di base e alla formazione specifica in avvio rispetto a quanto richiesto (a titolo esemplificativo, la struttura messa a disposizione in sede non appropriata).

La Commissione esamina poi il riscontro tempestivo del concorrente GGF GROUP S.r.l. alla richiesta di chiarimento inoltrata in merito al criterio ID 2 "Modello e qualità della struttura organizzativa - Modello della struttura organizzativa" e la ritiene soddisfacente.

Pertanto in esito alle valutazioni effettuate, la Commissione riporta di seguito le matrici dei confronti a coppie e il calcolo dei coefficienti definitivi, per ogni Commissario, per il criterio ID2 "Modello e qualità della struttura organizzativa - Modello della struttura organizzativa":

Commissario 1 Id. Criterio 2: **2** PTmax **8**

		Valutazioni					Coeff. Definit.
		A	B	C	D	E	
GGF GROUP	A	1,00	B 2	C 1,5	D 4	E 3	0,238
NETHEX CARE	B		1,00	B 1,5	D 2,5	E 1,5	0,467
CONTACT CENTRE SUD	C			1,00	D 3	E 2	0,341
ACAPO	D				1,00	D 1,2	1,000
RTI ENNOVA-INDRA	E					1,00	0,731

Commissario 2 Id. Criterio 2: **2** PTmax **8**

		Valutazioni					Coeff. Definit.
		A	B	C	D	E	
GGF GROUP	A	1,00	B 3	A 2,5	D 4	E 3,5	0,240
NETHEX CARE	B		1,00	B 3,1	D 3,2	E 2,5	0,434
CONTACT CENTRE SUD	C			1,00	D 4,9	E 4,8	0,149
ACAPO	D				1,00	D 1,2	1,000
RTI ENNOVA-INDRA	E					1,00	0,858

CONSIP S.p.A.	Appalto Specifico per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail ID 2651 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center	12/10/2023
----------------------	--	-------------------

Commissario 3

Id. Criterio 2:

2

PTmax

8

Valutazioni

		A	B	C	D	E
GGF GROUP	A	1,00	B 2,5	A 2,5	D 3	E 4
NETHEX CARE	B		1,00	B 3	D 2	E 3
CONTACT CENTRE SUD	C			1,00	D 4	E 4
ACAPO	D				1,00	E 1,5
RTI ENNOVA-INDRA	E					1,00

Coeff. Definit.
0,259
0,445
0,163
0,740
1,000

Alle ore 14.00 la Commissione sospende i propri lavori.

Alle ore 14.30 la Commissione riprende i propri lavori e procede con l'esame del criterio discrezionale ID10 "Criteri sociali - Soluzioni adottate dal Fornitore per limitare il tasso di turn over".

All'esito delle valutazioni, di seguito la Commissione riporta le matrici dei confronti a coppie e il calcolo dei coefficienti definitivi, per ogni Commissario per il sopra indicato criterio ID10:

Commissario 1

Id. Criterio 10

10

PTmax

3

Valutazioni

		A	B	C	D	E
GGF GROUP	A	1	B 2,5	A 2	D 2,5	E 3
NETHEX CARE	B		1	B 2,5	D 2	E 2,5
CONTACT CENTRE SUD	C			1	D 3	E 3,5
ACAPO	D				1	E 1,5
RTI ENNOVA-INDRA	E					1

Coeff. Definit.
0,307
0,502
0,217
0,760
1,000

Commissario 2

Id. Criterio 10

10

PTmax

3

Valutazioni

		A	B	C	D	E
GGF GROUP	A	1	A 1	A 2	D 2,5	E 3,5
NETHEX CARE	B		1	B 2	D 2,5	E 3,5
CONTACT CENTRE SUD	C			1	D 4	E 4
ACAPO	D				1	E 1,5
RTI ENNOVA-INDRA	E					1

Coeff. Definit.
0,315
0,315
0,184
0,743
1,000

Commissario 3

Id. Criterio 10

10

PTmax

3

Valutazioni

		A	B	C	D	E
GGF GROUP	A	1	A 1,5	A 2	D 3,5	E 4
NETHEX CARE	B		1	B 3	D 2	E 3
CONTACT CENTRE SUD	C			1	D 3,5	E 4
ACAPO	D				1	E 1,5
RTI ENNOVA-INDRA	E					1

Coeff. Definit.
0,312
0,341
0,175
0,743
1,000

CONSIP S.p.A.	Appalto Specifico per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail ID 2651 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center	12/10/2023
----------------------	--	-------------------

A questo punto la Commissione avvia l'esame del criterio ID 11 "Soluzioni organizzative e processi adottati - Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte dal I livello del contact center, senza che le stesse vengano inoltrate a livelli di assistenza successivi".

Terminate le attività della seduta odierna, il Presidente procede alla lettura del verbale affinché tutti i componenti della Commissione abbiano piena coscienza e conoscenza del relativo contenuto.

Ultimata la lettura tutti i componenti della Commissione ne prendono atto e ne accettano il contenuto, dichiarando che lo stesso risulta rispondente alle attività svolte nel corso della seduta odierna.

Alle ore 18.00 la Commissione interrompe i propri lavori e il Presidente dichiara chiusa la seduta.

La Commissione

Alessandro Feliciani _____

Simona Di Bonaventura _____

Antonio Ferraro _____

Il Segretario

Francesca M. De Lorenzo _____