

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	17/10/2023
---------------	---	------------

Verbale n. 8

Verbale della seduta del 17 ottobre 2023

Il giorno 17 ottobre 2023, alle ore 10.45, 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 con l'esame del criterio discrezionale ID13 "Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata - Sistema di monitoraggio dei parametri di performance e dei livelli di servizio messo a disposizione di INAIL".

Nel corso dell'esame rileva, in merito all'offerta presentata dal concorrente Acapo società cooperativa sociale integrata, in particolare nella Relazione Tecnica al par. 8.3 Livelli di Servizio, una incongruenza per quanto concerne lo SLA05. Il concorrente nel predetto paragrafo ha dichiarato che la percentuale minima di SR risolte al primo livello è almeno pari al 95%; di contro a Sistema per il criterio tabellare ID18 "Livelli di servizio - SLA migliorativi (cfr. par. 6 del Capitolato Tecnico di AS). SLA05 Risoluzione al Primo Livello" ha dichiarato una percentuale minima pari almeno al 98%, poi ribadita nel paragrafo 1 Premessa della suddetta Relazione Tecnica.

Stante tale discrasia, la Commissione conferisce apposito mandato al Presidente di trasmettere, tramite Sistema, una richiesta di chiarimento affinché il concorrente Acapo società cooperativa sociale integrata confermi quanto dichiarato a Sistema - e poi ribadito nella Relazione Tecnica (par. 1 Premessa) - e che quanto dichiarato al paragrafo 8.3 suddetto sia da intendersi come mero refuso.

La Commissione, in attesa della risposta alla richiesta di chiarimento predetta, per salvaguardare la celerità della procedura in oggetto, delibera di proseguire la valutazione delle Relazioni Tecniche presentate dai concorrenti; pertanto procede con l'esame del criterio discrezionale ID 14 criterio "Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata - Metodologie e soluzioni adottate per gestire i reclami relativi

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	17/10/2023
----------------------	--	-------------------

al servizio di Contact Center (anche al fine anche di garantire il rispetto dello SLA03) e per ridurne il numero mediante azioni preventive e correttive”.

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 12.45 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 _____