

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	13/11/2023
---------------	---	------------

Verbale n. 16

Verbale della seduta del 13 novembre 2023

Il giorno 13 novembre 2023, alle ore 11.45, 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.

E' 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.

Conseguentemente, una volta verificato che tutti i suddetti soggetti risultano collegati da remoto tramite la predetta applicazione, il Presidente constata la regolare costituzione della Commissione e dichiara aperta la seduta riservata.

La Commissione prosegue l'esame avviato nella seduta del giorno 8 novembre 2023 nei confronti del concorrente RTI costituendo Ennova S.p.A. – Indra Italia S.p.A.

In esito ad approfondito esame la Commissione ravvede che il concorrente ha indicato un'unica voce di costo del personale, comprensiva del costo della manodopera, sia nell'Offerta economica generata dal Sistema sia nell'Allegato 6 – Facsimile spese relative al costo del personale. Ciò sebbene il Capitolato d'oneri prevedesse l'indicazione del costo della manodopera nell'Offerta economica generata dal Sistema e il costo del personale (manodopera e non) nell'Allegato 6 – Facsimile spese relative al costo del personale.

La Commissione ritiene che, in forza dei documenti che compongono l'Offerta economica, è possibile avere cognizione dei costi della manodopera da un lato e, dall'altro, dei costi complessivi del personale, in tal modo rispettando dal punto di vista sostanziale le prescrizioni di cui al Capitolato d'oneri (par. 4 e par. 15).

Inoltre, la Commissione rileva quanto segue:

- 1) nel documento nominato “Allegato 6 – Facsimile spese relative al costo del personale”, il RTI costituendo dichiara al punto a) che il costo del personale è pari a Euro 2.669.253,66 per l'intera durata contrattuale, comprensivo del costo della manodopera. Nella seconda tabella del documento nominato “Dettaglio spese del personale All.6” è indicato, alla colonna denominata “Costo Totale Manodopera 48 mesi”, 48 mesi. La Commissione delibera di richiedere al concorrente (i) di confermare che quanto indicato nella suddetta tabella sia da intendersi per l'intera durata contrattuale, pari a 51 mesi, 3 mesi di avvio più 48 mesi di esecuzione del servizio, e (ii) la coerenza delle colonne relative al costo per singolo anno;

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	13/11/2023
----------------------	--	-------------------

- 2) nell'offerta tecnica al paragrafo 3 nella figura in basso a destra (pag.4) viene indicata la figura del Transition Manager tra quelle offerte (sia pur non prevista nel Capitolato Tecnico della gara). Nei documenti relativi all'offerta economica tale figura non risulta contemplata, né quindi risulta evidenziato il relativo costo. La Commissione delibera di richiedere al concorrente chiarimenti in ordine a quanto sopra rilevato, con specifico riferimento ai costi del personale indicati e fermo restando l'immodificabilità dell'offerta tecnica presentata;
- 3) nel documento "Allegato 6 – Facsimile spese relative al costo del personale", quanto indicato relativamente al numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale non è coerente con quanto indicato nel documento "Dettaglio spese del personale All.6" nella prima tabella per la medesima voce (colonna: "numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale"). La Commissione delibera di richiedere al concorrente chiarimenti in ordine a quanto rilevato;
- 4) nel documento "Dettaglio spese del personale All.6" relativamente alle figure professionali inquadrare con CCNL Metalmeccanico A1, B3 e C3, il costo annuale dichiarato appare inferiore a quanto riportato nelle tabelle ministeriali di tale CCNL. La Commissione delibera di richiedere al concorrente chiarimenti in ordine a quanto rilevato;
- 5) in merito alla figura professionale operatore di contact center, ai fini del rispetto del rapporto team leader/operatori offerto, la Commissione delibera di richiedere al concorrente di indicare il numero di operatori previsti per il servizio inbound sincrono.

Ciò rilevato, la Commissione conferisce mandato al Presidente affinché trasmetta al concorrente RTI costituendo Ennova S.p.A. – Indra Italia S.p.A. richiesta di chiarimenti sui punti da 1) a 5) sopraelencati.

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 13.00 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 _____