

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	04/10/2023
---------------	---	------------

### Verbale n. 3

#### Verbale della seduta del 04 ottobre 2023

Il giorno 04 ottobre 2023, alle ore 14.30, 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 e la valutazione delle Relazioni Tecniche presentate dai concorrenti in relazione al criterio discrezionale ID2 “Modello e qualità della struttura organizzativa – Modello della struttura organizzativa”.

Nel corso dell'esame sopraesposto, la Commissione, in merito all'offerta presentata dal concorrente *GGF GROUP*, rileva quanto segue :

- 1) a pagina 9: “*Il dimensionamento degli operatori preposti ai servizi oggetto del presente bando di gara prevede l'impiego dei seguenti team di lavoro: 1. **Inbound sincrono: composto da 17 operatori, di cui 2 Team Leader** 2. **Inbound asincrono: composto da 4 operatori, di cui 1 Team Leader**”;*
- 2) sempre a pagina 9: “*A prescindere dallo scenario, per ogni fascia oraria di operatività del servizio e per assicurare un monitoraggio costante e continuo dell'attività inbound, GGF GROUP garantirà la presenza di un Supervisor e di **un Team Leader TL ogni 7 Operatori (considerando team sincrónico e asincrono)**, sempre operativo durante gli orari di effettuazione del servizio e sempre reperibile telefonicamente per gli operatori di INAIL negli stessi orari.*”;
- 3) a pagina 9 nella tabella dello scenario 1, a pagina 10 nella tabella dello scenario 2 e dello scenario 3, un numero di supervisori pari a 1, **numero di team leader sincroni pari a 2**, un numero di **operatori sincroni pari a 17**, un numero di team leader asincroni pari a 1 e un numero di operatori asincroni pari a 4;
- 4) a pagina 10 riporta “*Scenario di traffico straordinario ciclico/stagionale: nell'ipotesi di un incremento dei volumi delle chiamate dovuto a traffico ciclico/stagionale, derivante ad esempio da incremento stagionale*

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	04/10/2023
---------------	---	------------

*delle richieste, in primis, le 19 risorse dedicate al canale sincrono, di cui 2 Team Leader, saranno numericamente gli stessi di uno scenario ordinario, ma staffati in turni estesi a full time, in modo da soddisfare gli aumentati fabbisogni.”*

La Commissione rileva, come già riportato nel verbale n. 2 del 26/09/2023 che relativamente al criterio tecnico tabellare ID 12 “Rapporto “Team Leader/Operatori” (cfr. par. 2.1.1.6 del Capitolato Tecnico di AS)” il concorrente aveva dichiarato in piattaforma, di possedere il requisito migliorativo di Rispetto del rapporto Team Leader/Operatori pari a 1:8, ottenendo così i 4 punti tabellari previsti dal Capitolato d’oneri.

Per quanto premesso, si evince quindi, una difformità tra quanto dichiarato in piattaforma in merito al punteggio tecnico tabellare ID 12 “Rapporto “Team Leader/Operatori” e ribadito al punto 1 del presente verbale, e quanto riportato ai punti 2 “**(considerando team sincrono e asincrono)**”, 3 “**numero di team leader sincroni pari a 2**”, un numero di **operatori sincroni pari a 17**” e 4 “**le 19 risorse dedicate al canale sincrono, di cui 2 Team Leader**”.

La Commissione pertanto conferisce apposito mandato al Presidente di trasmettere, tramite Sistema, al suddetto concorrente, una richiesta di chiarimento.

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 16.30 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 \_\_\_\_\_