

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	16/10/2023
---------------	---	------------

## Verbale n. 7

### Verbale della seduta del 16 ottobre 2023

Il giorno 16 ottobre 2023, alle ore 09.00, 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 ID 11 criterio “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”.

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 ID11:

Commissario 1	Id. Criterio 11	11	PTmax		8		
	Valutazioni						
		A	B	C	D	E	
GGF GROUP	A	1	B 2	A 2,5	D 2,5	E 2,5	0,372
NETHEX CARE	B		1	B 2,5	D 2,5	E 2,5	0,491
CONTACT CENTRE SUD	C			1	D 3	E 3	0,229
ACAPO	D				1	E 1,5	0,850
RTI ENNOVA-INDRA	E					1	1,000

<b>CONSIP S.p.A.</b>	<b>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</b>	<b>16/10/2023</b>
----------------------	--	-------------------

**Commissario 2**

Id. Criterio 11

11

PTmax

8

**Valutazioni**

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

**Coeff.  
Definit.**

0,280

0,348

0,170

0,768

1,000

**Commissario 3**

Id. Criterio 11

11

PTmax

8

**Valutazioni**

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

**Coeff.  
Definit.**

0,268

0,367

0,166

0,713

1,000

Successivamente la Commissione procede 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".

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 13.10 la Commissione interrompe i propri lavori e il Presidente dichiara chiusa la seduta.

**La Commissione**

Alessandro Feliciani \_\_\_\_\_

Simona Di Bonaventura \_\_\_\_\_

Antonio Ferraro \_\_\_\_\_

**Il Segretario**

<b>CONSIP S.p.A.</b>	<b>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</b>	<b>16/10/2023</b>
----------------------	--	-------------------

Francesca M. De Lorenzo\_\_\_\_\_