



Comunicato stampa

Roma, 12 maggio 2017

CONTACT CENTER INPS-EQUITALIA: PUBBLICATA LA GARA EUROPEA

È stato pubblicato ieri sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il bando di procedura aperta in ambito comunitario per l'affidamento della Fornitura del Servizio di *Contact Center* Inps-Equitalia (la relativa documentazione è integralmente reperibile sul sito istituzionale www.inps.it).

Il bando, che è stato predisposto recependo tutte le indicazioni fornite da Agid e Anac, presenta le seguenti principali caratteristiche.

- La gara è suddivisa in 3 lotti, che hanno ad oggetto, rispettivamente, il servizio operatori e l'infrastruttura di base a supporto, lo sviluppo applicativo e la gestione degli strumenti innovativi e il monitoraggio delle attività sopra specificate.
- L'importo complessivo è pari a € 182.890.791,29, iva esclusa, per una durata di due anni, con possibilità di rinnovo programmato per un ulteriore anno, importo che non deve subire variazioni, rimanendo fisso e immutabile per l'intera durata del contratto.
- Al fine di garantire la professionalità dei partecipanti, è stata prevista l'obbligatoria presentazione di idonee referenze bancarie e certificazioni di qualità specifiche, nonché l'aver maturato un fatturato minimo nel triennio precedente su servizi analoghi.
- Gli operatori saranno selezionati sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, assegnando, come esplicitamente richiesto da Agid, sino a 60 punti all'offerta economica e 40 punti all'offerta tecnica nel lotto 1 e, viceversa, 60 punti all'offerta tecnica e 40 punti a quella economica nei lotti 2 e 3.



- Al fine di elevare costantemente la qualità del servizio beneficiando della prossimità a sedi INPS, è stato previsto che la relativa attività debba essere necessariamente svolta sul territorio nazionale; ciò previene anche possibili delocalizzazioni che avrebbero ricadute negative sull'occupazione nei *call center* in Italia.
- Per la prima volta in Italia è stata applicata la norma introdotta dalla legge di stabilità 2017 in base alla quale il costo del personale relativo al lotto 1, determinato dall'Istituto dopo aver concluso un apposito accordo con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, non è soggetto a ribasso d'asta e verrà quindi scorporato dall'offerta economica ai fini della sua valutazione.
- Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti è stata prevista, ove applicabile, la seguente clausola: *"in caso di successione di imprese nelle attività previste dalla presente procedura, l'appaltatore dovrà garantire la prosecuzione dei rapporti di lavoro in essere, tenendo conto, con le modalità stabilite dalla contrattazione collettiva nazionale, territoriale e aziendale vigente, delle esperienze ed anzianità maturate alla data del trasferimento"*. Non è stato possibile estendere le tutele sociali al rispetto della stabilità territoriale dei lavoratori, in quanto una clausola di questo tipo avrebbe avuto un contenuto confliggente con il consolidato orientamento giurisprudenziale teso a non limitare la libertà di iniziativa economica e di organizzazione degli appaltatori. Tuttavia, come già detto, nei fatti la stabilità territoriale è fortemente incentivata dagli stringenti requisiti professionali previsti nel capitolato di gara per i futuri operatori del contact center, nonché dalla previsione che tutti i siti operativi del fornitore debbano essere situati in territorio italiano, in località distanti non oltre 100 Km dalle sedi degli Enti.