

Premessa

Il Contact center di Inps, Inail e Equitalia gestisce circa 1.900.000 contatti al mese.

I servizi forniti dagli operatori telefonici sono verificati dai tre enti tramite un apposito sistema di monitoraggio, residente su sistemi di proprietà dell'Istituto e collocato nel Centro Elettronico dell'INPS.

Il sistema di monitoraggio, che funziona in modo simile ad un contatore dell'energia o dell'acqua che ogni persona ha nella propria abitazione, estrae i dati relativi all'andamento dei contatti gestiti dagli operatori. Questo "contatore" è stato collaudato dagli enti e rileva sia il numero di telefonate ricevute dal contact center sia il livello dei servizi forniti (ad esempio controlla i tempi di risposta). In diversi casi i controlli hanno rilevato il mancato rispetto dei livelli di servizio contrattuali, determinando penali per un importo di circa 800.000 €.

L'Inps, inoltre, procede ad un ulteriore controllo di congruità sul numero di telefonate registrate dal contatore in caso di chiamata da rete fissa, raffrontando il numero registrato con il numero di telefonate fatturate da Telecom Italia che, garantendo agli utenti che chiamano da rete fissa la gratuità della telefonata, fattura ai tre enti il costo delle telefonate.

La gara del 2010 e i rinnovi

Con determinazione della Direzione Risorse Strumentali dell'Istituto il 17 marzo 2010 è stato aggiudicato, a seguito di procedura di gara europea, il servizio di contact center INPS-INAIL al RTI composto dalla mandataria Transcom Worldwide Spa e dalle mandanti Visiant Contact Srl (già Visiant Contact Centre Srl) e Indra Italia Spa (già Visiant Galileo Spa). Il contratto è stato stipulato il 15/6/2010 per un periodo di 36 mesi, con facoltà di ulteriori 3 rinnovi annuali. L'iniziale contratto era di importo complessivo pari a € 98.622.190 (IVA esclusa) fino al 15 giugno 2013.

Nel corso del 2012, la società Equitalia ha aderito, tramite apposita convenzione, al contratto del Contact Center Multicanale.

Inps, Inail ed Equitalia, con propri provvedimenti amministrativi adottati dai direttori competenti, in considerazione della positiva attività realizzata dagli operatori aggiudicatari, hanno successivamente autorizzato la spesa per la prosecuzione del servizio per tre volte:

- la prima volta (periodo 16 giugno 2013 – 15 giugno 2014) per un importo complessivo di € 83.868.072 (IVA esclusa);
- la seconda volta (periodo 16 giugno 2014 – 15 giugno 2015), per un importo complessivo di € 77.863.562 (IVA esclusa);
- la terza volta (periodo 16 giugno 2015 – 15 giugno 2016), per un importo complessivo di € 88.874.076 (IVA esclusa)¹.

La definizione della nuova gara

Nel corso dell'ultimo rinnovo annuale del contratto sono iniziate le attività necessarie a definire la documentazione della nuova gara ad evidenza pubblica. L'impianto di gara era già pronto a fine dicembre 2015, ma è stata necessaria una successiva, rilevante modifica per tener conto di importanti novità normative. Tra queste ultime si segnalano:

- a) La Legge di Stabilità 2016 (del 28/12/2015), la quale ha previsto per le PP.AA. l'obbligatorietà del ricorso a Consip Spa per l'approvvigionamento di beni e servizi informatici;
- b) La legge delega per il recepimento delle direttive UE in materia di appalti pubblici (del 28/1/2016), che ha riformato la disciplina del cambio appalto tra imprese esercenti il servizio di contact center, prevedendo a carico del nuovo appaltatore l'obbligo di garantire la prosecuzione dei rapporti di lavoro in essere con le modalità stabilite dalla contrattazione collettiva di settore o, in mancanza, secondo i criteri generali stabiliti da apposito decreto ministeriale (cd. "clausola sociale");
- c) il D.lgs. n. 50 del 18/4/2016, che, a decorrere dal 18 aprile 2016, ha completamente riformato, abrogandolo, il previgente codice dei contratti pubblici.

Il 25 marzo 2016, in vista della scadenza al 15 giugno 2016 del contratto in corso, la tecnostuttura dell'Istituto ha formalmente rappresentato a Consip l'esigenza di provvedere all'approvvigionamento dei servizi di Contact center multicanale.

Consip S.p.A. il 14 aprile 2016 ha comunicato che presumibilmente avrebbe pubblicato una procedura di gara (chiamata convenzione) per servizi di Contact Center multicanale nell'ultimo trimestre dell'anno in corso.

Vista la maggiore urgenza di provvedere alla nuova procedura di gara e l'assenza di una convenzione Consip già attiva, Inps, d'accordo con i rappresentanti di tutti gli enti coinvolti, ha provveduto ad elaborare la documentazione tecnica della nuova gara, articolandola su due lotti, ed a consolidare il relativo fabbisogno.

Poiché, per le gare informatiche di importo superiore al milione di euro è obbligatorio il parere di congruità tecnico-economica dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) il 10/5/2016 l'Istituto ha trasmesso ad AgID la documentazione della nuova gara ad evidenza pubblica completa dei fabbisogni aggregati dell'INPS, segnalando altresì la scadenza al 15 giugno 2016 del contratto in corso.

In attesa della risposta di AgID, e vista la necessità di garantire ed assicurare la continuità del servizio all'utenza, le strutture competenti dei tre enti hanno ritenuto necessario prorogare il servizio in oggetto sino al 31/12/2016.

Di conseguenza, con appositi provvedimenti amministrativi (determinazione direttoriale Inps n. 219 del 15/06/2016, determinazione Inail n. 138 del 14/06/2016, deliberazione del Consiglio di Amministrazione Equitalia del 26/05/2016), i tre enti hanno autorizzato la prosecuzione dei servizi di Contact center in corso dal 16/06/2016 al 31/12/2016, per un importo complessivo di € 42.158.642.

AgID l'1 luglio 2016, ha trasmesso una nota a Consip nella quale ha osservato che:

1. a) la gara predisposta dall'INPS, viste le sue dimensioni e la sua durata, risulta strategicamente significativa per l'intera pubblica amministrazione italiana;
2. b) di conseguenza, i relativi servizi dovrebbero essere offerti non solo ai "clienti" attualmente previsti (INPS, INAIL, Equitalia), ma anche a ogni eventuale amministrazione pubblica interessata, permettendo così omogeneità di servizio ed economie di scala.

Con la stessa nota AgID ha richiesto a Consip di verificare che possa fungere da stazione appaltante della gara in questione, compatibilmente con le esigenze operative e i vincoli temporali di INPS/INAIL/Equitalia. Ciò significa che Consip, anziché attivare, come

aveva previsto, una procedura di gara nell'ultimo trimestre del 2016, avrebbe dovuto anticipare la gara per i servizi di contact center utilizzando la documentazione già predisposta da INPS.

A riscontro, con nota n. 17815/2016 del 19/07/2016, Consip, nel confermare come fosse in fase di predisposizione una iniziativa inerente ai servizi di Contact center, con pubblicazione prevista nel quarto trimestre 2016, si è detta " *disponibile ad analizzare le specifiche esigenze di Inps, Inail e Equitalia, per valutare la possibilità che tali esigenze possano trovare riscontro nell'ambito della citata iniziativa* ".

L'Istituto, con nota prot. 12670 del 20/07/2016, ha inoltrato a Inail ed Equitalia il riscontro di Consip rappresentando la necessità di trasmettere con immediatezza alla stessa Consip la documentazione di gara sino ad allora predisposta e avviare gli incontri tecnici necessari per una rapida finalizzazione dell'iniziativa.

Consip, tuttavia, con nota del 03/08/2016, ha rappresentato che il servizio di Contact center Inps-Inail-Equitalia, non può rientrare nell'ambito della convenzione già progettata e in fase avanzata di realizzazione, sia per la specificità dei servizi richiesti, sia perché il plafond previsto per la convenzione da loro progettata è pari a circa un decimo del fabbisogno necessario ai tre enti. Di contro, un'eventuale iniziativa specifica per gli Enti implicherebbe per Consip una tempistica di realizzazione estremamente dilatata (quantomeno un anno).

Di conseguenza, accertata la necessità di procedere con una gara autonoma sul libero mercato, il Comitato guida dei tre enti ha reputato indispensabile riprendere i contatti con AgID per una rielaborazione condivisa della documentazione di gara originariamente predisposta.

A seguito delle citate interlocuzioni, culminate con un documento tecnico di AgID, trasmesso all'Istituto in data 22/09/2016, con il quale sono state fornite ulteriori indicazioni di massima sull'architettura della procedura di gara, gli enti hanno condiviso la seguente ridefinizione strategica della citata procedura:

- suddivisione della gara in tre lotti, aventi ad oggetto il servizio operatori e l'infrastruttura a supporto (lotto 1), lo sviluppo applicativo e la gestione degli strumenti innovativi (lotto 2); il monitoraggio delle attività sopra specificate (lotto 3);
- rideterminazione in conformità a quanto richiesto da AgID dei punteggi previsti per singolo lotto (60 punti all'offerta economica e 40 punti all'offerta tecnica nel lotto 1 e, viceversa, 60 punti all'offerta tecnica e 40 a quella economica nei lotti 2 e 3).

In data 04/11/2016 il Comitato guida ha presentato e definitivamente approvato la documentazione tecnica della procedura, come rielaborata in conformità a quanto sopra specificato.

Conclusa anche la predisposizione dei documenti amministrativi, il 16/11/2016 è stata trasmessa nuovamente l'intera documentazione ad AgID, per il parere definitivo.

A seguire, si provvederà a richiedere il parere preventivo sugli atti di gara all'Autorità Nazionale Anticorruzione, in ottemperanza agli artt. 3 e 4 del Protocollo di vigilanza collaborativa con la citata Autorità, stipulato in data 17/06/2015.

¹ tutti gli importi indicati sono per i tre enti INPS – INAIL- EQUITALIA