



**Data di pubblicazione:** 28/11/2022

**Nome allegato:** 9503696A08\_SPCCloudLotto4\_Determina  
(002).pdf

**CIG:** 9503696A08;

**Nome procedura:** Adesione al Contratto Quadro Consip "SPC  
Cloud Lotto 4" per le esigenze del Contact center dell'Istituto

## INPS

### DIREZIONE CENTRALE RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI

DETERMINAZIONE RS30/777/2022 del 24/11/2022

Oggetto: Adesione al Contratto Quadro Consip "SPC Cloud Lotto 4" per le esigenze del Contact center dell'Istituto.

(CIG originario Accordo Quadro Lotto 4: 5519376D26)

CIG derivato n. 9503696A08

#### IL DIRETTORE CENTRALE

**VISTA** la Legge n. 88 del 9 marzo 1989;

**VISTO** il Decreto Legislativo n. 479 del 30 giugno 1994 e ss. mm. ii.;

**VISTO** il Decreto Legislativo n. 165 del 30 marzo 2001 e ss. mm. ii.;

**VISTO** il Decreto del Presidente della Repubblica n. 97 del 27 febbraio 2003;

**VISTA** la Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e ss. mm. ii.;

**VISTA** la Legge n. 190 del 6 novembre 2012;

**VISTO** il Regolamento di amministrazione e contabilità dell'INPS;

**VISTI** il Regolamento di organizzazione e l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS;

**VISTO** il Decreto del Presidente della Repubblica del 22 maggio 2019, con il quale il Prof. Pasquale Tridico è stato nominato Presidente dell'INPS;

**VISTO** il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 febbraio 2020, con il quale è stato nominato il Vicepresidente dell'INPS;

**VISTO** il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 Dicembre 2019, relativo alla costituzione del Consiglio di Amministrazione dell'INPS;

**VISTA** la determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 147 del 11 dicembre 2019, con la quale il sottoscritto è stato nominato Direttore centrale della Direzione centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti;

**VISTO** il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) dell'Istituto relativo al triennio 2022-2024, adottato con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 2 febbraio 2022;

**VISTA** la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 15 del 10 dicembre 2021, con la quale è stato approvato in via definitiva il Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico patrimoniale generale dell'INPS per l'anno 2022 di cui alla deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 161 del 29 ottobre 2021;

**VISTA** la Deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 15 del 8 novembre 2022, con cui è stata approvata la nota di assestamento al preventivo finanziario generale di competenza e di cassa ed economico patrimoniale generale dell'INPS per l'anno 2022 di cui alla deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 171 del 24 ottobre 2022;

**VISTO** l'art. 1, comma 449, della Legge 27 dicembre 2006 n. 296, come modificato dall'art. 1, comma 495, Legge n. 208/2015, che prevede che tutte le amministrazioni statali centrali e periferiche, ivi compresi gli enti nazionali di previdenza e assistenza sociale pubblici, sono tenute ad approvvigionarsi utilizzando le convenzioni stipulate da Consip S.p.A.;

**VISTO** il decreto legislativo n. 163/2006, recante "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE";

**VISTO** il decreto legislativo n. 50/2016, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";

**VISTO** l'art. 5-bis del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla Legge 2 novembre 2019, n. 128, che prevede, al comma 1, che "In considerazione della necessità di internalizzare i servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), per promuovere la continuità nell'erogazione dei servizi e per tutelare la stabilità occupazionale del personale ad essi adibito, tenuto conto dell'esigenza di valorizzare le competenze dallo stesso maturate, anche in ragione dell'assenza dei relativi profili professionali nelle piante organiche dell'INPS, alla società Italia Previdenza - Società italiana di servizi per la previdenza integrativa (SISPI) Spa, interamente partecipata dall'INPS, sono altresì affidate le attività di contact center multicanale verso l'utenza (CCM) nel rispetto delle disposizioni nazionali ed europee in materia di in house providing, alla scadenza naturale dei contratti in essere nell'ambito delle stesse attività";

**TENUTO CONTO** che il comma 2 del citato art. 5-bis prevede la ridenominazione di "Società Italia Previdenza - Società Italiana di servizi per la previdenza integrativa S.p.A. (SISPI)" in "INPS Servizi S.p.A.";

**ATTESO** che con deliberazione n. 64 del 5 maggio 2021, il Consiglio di Amministrazione dell'INPS ha apportato allo statuto della Società SISPI le modifiche di cui all'art. 5-bis del citato decreto legge 3 settembre 2019, n. 101, provvedendo a modificare la denominazione, l'oggetto sociale nonché introdurre il Consiglio di Amministrazione;

**ATTESO** che nell'Assemblea straordinaria e ordinaria di S.I.S.P.I S.p.A., tenutasi in data 11 giugno 2021, sono stata approvate le modifiche allo Statuto societario, il bilancio dell'esercizio 2020, nonché nominati i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale;

**CONSIDERATO** che l'Accordo quadro stipulato in data 7 dicembre 2021 tra INPS ed INPS servizi prevede all'art. 3, comma 3 lett. c) e lett. d) la messa a disposizione di beni strumentali e l'erogazione di servizi a favore della società in house;

**CONSIDERATO** che il contratto attuativo stipulato il 19 settembre 2022 tra INPS ed INPS Servizi S.p.A. prevede all'art. 7 comma 2 che la remunerazione dei servizi potrà

essere effettuata, tra le altre modalità, mediante la messa a disposizione di beni strumentali e/o l'erogazione di servizi da parte dell'Istituto;

**VISTA** la comunicazione Pei del 19 novembre 2022, protocollata in ingresso con il numero INPS.0017.19/11/2022.0040760, con cui la Direzione centrale Patrimonio e investimenti, che esercita il c.d. "controllo analogo" sulla società INPS Servizi, ha trasmesso la nota pervenutagli dal Presidente del Consiglio di Amministrazione di quest'ultima, il quale ha rappresentato che, in sede di definizione della strategia tecnica di internalizzazione del servizio di contact center, venne delineata, tra le altre cose, l'ipotesi di utilizzare (installandole e gestendole attraverso computer locali, c.d. "on premises") licenze software (tra le altre, anche il prodotto "Genesys") che l'Operatore economico, attuale gestore in outsourcing del servizio, cederà all'Istituto alla scadenza, fissata al 30 novembre 2022, del relativo contratto;

**TENUTO CONTO** che, nella stessa nota, il citato Presidente del CdA ha posto in rilievo che, in corso di realizzazione del processo di internalizzazione, è emersa, in considerazione dei tempi necessari per la relativa configurazione e piena messa in esercizio, l'incoerenza di tale soluzione con la preventivata data del 1 dicembre 2022, quale termine iniziale della presa in carico del servizio da parte della società medesima;

**ATTESO** che il medesimo Presidente ha rappresentato l'esigenza di mutare la soluzione tecnica originariamente ipotizzata (come detto, "on premise") verso una piattaforma in cloud "Software as a Service" (in cui il software utilizzato non è installato localmente, ma viene messo a disposizione dei clienti tramite una connessione internet) che permetterebbe tempi molto più rapidi di realizzazione del sistema di gestione multicanale della relazione con il cittadino;

**TENUTO CONTO** che nella stessa nota, il citato Presidente del C.d.A. ha posto in evidenza che la società medesima non sia, nell'immediato, nelle condizioni di procedere al predetto approvvigionamento, atteso che il Piano industriale, elaborato nell'aprile 2022 sui citati presupposti tecnici, non prevede l'acquisto diretto dei servizi in argomento, ed ha chiesto, pertanto, che vi provveda questo Istituto;

**ATTESO** che, con la citata nota Pei del 19 novembre 2022, la Direzione centrale Patrimonio e investimenti, oltre alla richiesta alla DCRSCUA di procedere all'approvvigionamento in questione, ha, altresì, trasmesso il Piano dei fabbisogni, predisposto dalla società INPS Servizi, affinché, per far fronte al predetto fabbisogno, si aderisca al Contratto Quadro Consip "SPC Cloud Lotto 4", con particolare riferimento alle componenti di Content management e Conduzione applicativa;

**ATTESO** che nel dicembre 2013, Consip ha bandito una procedura ristretta (suddivisa in 4 Lotti) per l'affidamento dei "servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni", nota come Gara "SPC Cloud";

**ATTESO** che il Lotto 4 della predetta gara, afferente ai Servizi di identità digitale e sicurezza applicativa, è stato aggiudicato da Consip al Raggruppamento composto da Almax Spa, in funzione di mandataria, e dalle società mandanti Almaxwave Srl, Indra Italia Spa, Princewaterhouse Coopers Advisory Spa, quest'ultima ora denominata Intellera Consulting Srl;

**RILEVATO** che, a seguito dell'aggiudicazione, Consip ed il predetto Raggruppamento hanno stipulato, in data 4 agosto 2017, un Contratto quadro, della durata di 60 mesi, per l'erogazione dei servizi "di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line";

**RILEVATO** che, con atto aggiuntivo del 24 marzo 2021 intervenuto tra le medesime Parti, stante il susseguirsi delle disposizioni legislative emergenziali connesse agli

eventi pandemici da Covid-19 e degli interventi delle Autorità di settore, è stato predisposto un incremento del massimale contrattuale;

**TENUTO CONTO** che, in applicazione dell'art.49, comma 2, del decreto legge 17 maggio 2022 n. 50 (recante "Misure urgenti in materia di politiche energetiche nazionali, produttività delle imprese e attrazione degli investimenti, nonché in materia di politiche sociali e di crisi ucraina", c.d. "Decreto Aiuti"), convertito in Legge 15 luglio 2022, n. 91, la vigenza dei Contratti quadro Consip SPC Cloud è stata prorogata fino al 31 dicembre 2022;

**TENUTO CONTO** che, in base alla predetta norma, risulta possibile procedere alla sottoscrizione di nuovi Contratti esecutivi fino alla data del 31 dicembre 2022, di scadenza del citato Contratto quadro;

**ATTESO** che, in base al par. 3.2 del Capitolato tecnico – Parte generale del Contratto quadro in parola, i singoli Contratti esecutivi hanno una durata decorrente dalla data di stipula degli stessi e fino al massimo della scadenza del Contratto Quadro;

**TENUTO CONTO** che il medesimo par. 3.2 prevede che le Amministrazioni contraenti possano richiedere una proroga temporale dei Contratti esecutivi di fornitura al fine di consentire la migrazione dei servizi ad un nuovo Fornitore al termine del Contratto Quadro, qualora la selezione dell'Operatore economico subentrante non sia intervenuta entro i 3 mesi antecedenti la scadenza del Contratto quadro medesimo;

**ATTESO** che la predetta disciplina prevede che le eventuali proroghe possano avere una durata massima complessiva di 6 mesi;

**TENUTO CONTO** che la società INPS Servizi non ha rinvenuto, tra gli ulteriori strumenti negoziali al momento messi a disposizione da Consip, soluzioni che offrano servizi analoghi a quelli in argomento che soddisfino le esigenze dell'Amministrazione;

**CONSIDERATO** che la società INPS Servizi ha rappresentato l'esigenza di garantire una durata contrattuale comprensiva della predetta proroga, pari, quindi, a sette mesi complessivi, al fine di garantire l'immediata operatività dei servizi di contact center e, contestualmente, permettere alla società di aggiornare il proprio Piano industriale e avviare un'automa procedura di gara volta all'acquisizione dei servizi informatici in parola;

**TENUTO CONTO** dell'applicazione, *ratione temporis*, della normativa prevista dal D.Lgs. 163/2006 e dal d.P.R. 207/2010;

**CONSIDERATO** che la predetta estensione è, in ogni caso, volta al soddisfacimento dell'interesse pubblico di continuità e buon andamento dell'azione amministrativa di cui all'art. 97 della Costituzione;

**RITENUTO** di accordare tale estensione per 6 mesi, considerato quale periodo necessario per la realizzazione delle attività dedotte del Piano dei fabbisogni, in attesa dell'aggiornamento del Piano industriale di INPS Servizi e dell'approntamento di nuovi strumenti negoziali da parte di Consip che possano soddisfare le esigenze dell'Ente, o, in mancanza, di un'apposita procedura di acquisto avviata dall'Amministrazione;

**TENUTO CONTO** che, nel corso dell'esecuzione del Contratto attuativo, si provvederà a verificare la disponibilità ed idoneità degli strumenti di approvvigionamento che verranno via via attivati da Consip;

**RITENUTO** di inserire nelle clausole negoziali la riserva in capo all'Istituto di procedere al recesso dal Contratto attuativo, con rinuncia espressa da parte del

Fornitore a qualsiasi eventuale pretesa ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, nel caso in cui Consip addivenga all'attivazione di un nuovo Contratto quadro che offra servizi confacenti alle esigenze dell'Amministrazione;

**RILEVATO** che si rende necessario, al fine di permettere la realizzazione delle attività inserite nel citato Piano dei fabbisogni, attivare le iniziative volte ad aderire al Contratto Quadro Consip "SPC Cloud Lotto 4" e permettere l'estensione della vigenza del discendente Contratto attuativo;

**TENUTO CONTO** che l'iter di adesione al Contratto quadro in parola prevede la predisposizione di un "Piano dei fabbisogni", in cui l'Amministrazione contraente esplicita e dimensiona i servizi di cui necessita, cui consegue la redazione di un "Progetto dei fabbisogni", con cui il Fornitore definisce una soluzione tecnica per far fronte alle predette esigenze;

**TENUTO CONTO** che la Società INPS Servizi, ai fini della predetta adesione, nel predisposto il Piano dei fabbisogni, ha identificato un modello tecnologico di riferimento per una soluzione di Contact Center in cloud per la gestione della relazione con gli utenti su tutti i canali di contatto, che preveda: Routing e distribuzione automatici; Risposta vocale interattiva (IVR); Voicebot e chatbot self-service; Omnicanalità (social, chat, email, app di messaggistica, SMS, voce); Co-browsing e condivisione schermo; Registrazione delle interazioni; Report e analisi in tempo reale e storici; Coinvolgimento inbound e outbound combinato. Il medesimo Piano specifica che la soluzione dovrà essere in grado di orchestrare e gestire le interazioni sulla piattaforma Genesys on cloud di tipo L2 per un massimo di 1800 operatori concorrenti;

**TENUTO CONTO** che, in data 22 novembre 2022, la DCTII con PEI protocollata in ingresso con il numero INPS.0017.22/11/2022.0040866 e INPS Servizi, con PEC protocollata in ingresso con il numero INPS.0017.22/11/2022.0040861, esaminato il Progetto esecutivo elaborato dall'Operatore economico, ne hanno confermato coerenza e congruità rispetto alle esigenze del servizio di Contact Center e si sono espressi favorevolmente all'adesione al Contratto quadro;

**ATTESO** che, in base al listino prezzi del Contratto quadro in argomento, il costo dell'adesione in parola viene stimato come segue:

Codice Servizio	Servizio	Prezzo unitario	Metrica	Quantità	Totale economico
L4.S3	Content management	187,4	canone	12.185	2.283.469,00 €
L4.S6	Conduzione applicativa	189,64	canone	1.368	259.427,52 €
	Totale IVA esclusa				2.542.896,52 €
	Totale IVA inclusa				3.102.333,75 €

**ATTESO** che il costo complessivo dell'adesione in parola ammonta a € 2.542.896,52, IVA esclusa, corrispondente a € 3.102.333,75, IVA inclusa, da imputare al capitolo 5U1104055/01 come segue:

Capitolo di spesa	2022	2023	totale
5U1104055/01	443.190,53 €	2.659.143,22 €	€ 3.102.333,75

la spesa relativa all'anno 2022 trova copertura negli stanziamenti iscritti nel Bilancio

di previsione assestato per l'esercizio 2022, mentre per l'anno 2023 la spesa sarà ricompresa nel corrispondente Bilancio di previsione. L'acquisizione di servizi cloud SPC è ricompresa nel *report* dei contratti pluriennali "da stipulare" allegato al corrente Bilancio di previsione assestato;

**RILEVATO** che, ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in Legge 7 agosto 2012, n. 135, le Amministrazioni beneficiarie sono tenute a versare a Consip S.p.A., il seguente contributo previsto dall'art. 2, del D.P.C.M. 23 giugno 2010:

- a. importo nuovo contratto esecutivo  $\leq$  € 1.000.000,00: contributo 8‰;
- b. importo nuovo contratto esecutivo  $>$  € 1.000.000,00: contributo 5‰;
- c. importo proroga contratto esecutivo: contributo 3‰;

**TENUTO CONTO** che, in applicazione di quanto previsto dalla sopra indicata lettera a), si rende necessario provvedere al versamento di € 12.714,48;

**ATTESO** che la predetta somma è esclusa dal campo di applicazione dell'IVA, ai sensi dell'art. 2, comma 3, lettera b) del D.P.R. del 1972 e, pertanto, non è prevista nessuna emissione di fattura;

**PRESO ATTO** che, a tal fine, è necessario autorizzare la predetta spesa a carico del capitolo di spesa 5U1208005/06 per il corrente esercizio finanziario;

**CONSIDERATO** che anche tale spesa trova copertura negli stanziamenti iscritti nel corrente Bilancio di previsione assestato;

**TENUTO CONTO** che in base alla disciplina del richiamato contratto intercorrente tra INPS e INPS Servizi, sarà cura della Direzione centrale Patrimonio e investimenti dell'Istituto, che esercita il controllo analogo sulla società in house, procedere a scomputare la spesa complessiva dalla remunerazione dei servizi dovuta alla società medesima;

**VISTO** l'art. 31, del D.Lgs. n. 50/2016, il quale prescrive che la stazione appaltante, per ogni singola procedura di affidamento, nomini un Responsabile Unico del Procedimento (RUP), selezionato tra i dipendenti di ruolo, dotati del necessario livello di inquadramento giuridico in relazione alla struttura della pubblica amministrazione e di competenze professionali adeguate in relazione ai compiti per cui è nominato;

**VISTE** le Linee guida ANAC n. 3, come aggiornate dal Consiglio dell'Autorità in data 11.10.2017, con cui l'Autorità Nazionale Anticorruzione specifica ulteriormente i requisiti che il RUP deve possedere per l'affidamento di appalti e concessioni;

**CONSIDERATO** che la sig.ra Loredana Mattei, in servizio presso questa Direzione, individuata nel caso specifico per svolgere le funzioni di RUP, è figura professionale pienamente idonea a soddisfare i requisiti richiesti dall'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016;

**RICHIAMATI** i compiti che il RUP è tenuto ad espletare nell'ambito della procedura, per come riportati alla non esaustiva elencazione di cui all'art. 31, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016, in conformità a quanto disposto dalla Legge n. 241/1990;

**VISTI** i principi di cui alla medesima legge generale sul procedimento amministrativo, n. 241/1990, anche in tema di nomina del Responsabile Unico del Procedimento;

**VISTO** l'art. 6-bis, della Legge n. 241/90, relativo all'obbligo di astensione dall'incarico del responsabile del procedimento in caso di conflitto di interessi, e all'obbligo di segnalazione da parte dello stesso di ogni situazione di conflitto (anche potenziale);

**VISTO** l'art. 1, commi 65 e 67, della Legge 23 dicembre 2005, n. 266, in virtù del quale l'Istituto è tenuto ad acquisire il codice identificativo della gara (CIG) ed a provvedere al pagamento del contributo in qualità di stazione appaltante;

**PRESO ATTO** che il CIG originario del Contratto quadro è 5519376D26 e che si è provveduto all'acquisizione del CIG derivato n. 9503696A08 (Codice Unico Intervento - CUI n. 80078750587202200811);

**CONDIVISA** la relazione predisposta dall'Area competente, parte integrante della presente determinazione;

### **DETERMINA**

- di autorizzare l'adesione al Contratto Quadro Consip "SPC Cloud Lotto 4" per la fornitura dei servizi in cloud definiti nel Piano dei fabbisogni predisposto dalla società INPS Servizi;
- di autorizzare la stipula del contratto esecutivo discendente dall'adesione al Contratto Quadro Consip "SPC Cloud Lotto 4", stipulato con il RTI Al maviva Spa, Al mawave Srl, Indra Italia Spa, Intellera Consulting Srl (già Princewaterhouse Coopers Advisory Spa), per la realizzazione delle attività relative al progetto dei fabbisogni approvato dalla Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione dell'INPS e da INPS Servizi;
- di autorizzare il differimento dell'esecuzione contrattuale al 30 giugno 2023;
- di autorizzare a tal fine la spesa complessiva di € 3.115.048,23 IVA inclusa, da imputare per gli esercizi finanziari 2022-2023 come segue:

Capitolo di spesa	2022 (IVA inclusa)	2023 (IVA inclusa)	Totale (IVA inclusa)
5U1104055/01	443.190,53 €	2.659.143,22 €	3.102.333,75 €
5U1208005/06	12.714,48 €		12.714,48 €
Totale	455.905,01 €	2.659.143,22 €	3.115.048,23 €

la spesa relativa all'anno 2022 trova capienza nel Bilancio di previsione assestato per l'esercizio 2022, mentre per l'anno 2023 la spesa sarà ricompresa nel rispettivo Bilancio di previsione. L'acquisizione è ricompresa nel report dei contratti pluriennali "da stipulare" allegato al corrente Bilancio di previsione assestato;

- di nominare Responsabile del Procedimento la sig.ra Loredana Mattei, in forza presso questa Direzione Centrale, cui conferisce mandato per le ulteriori attività di gara.

Maurizio Emanuele Pizzicaroli