

DIREZIONE CENTRALE AQUISTI E APPALTI
Determinazione RS30/176/2017 del 08/05/2017

Oggetto: Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, suddivisa in 3 lotti, volta all'affidamento della Fornitura del Servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA.
Importo a base d'asta € 182.890.791,29 IVA esclusa, pari a € 223.126.765,37 IVA inclusa.
Lotto 1 - CIG 7059079844
Lotto 2 - CIG 7059101A6B
Lotto 3 - CIG 7059153556

IL DIRETTORE CENTRALE

VISTA la relazione dell'Area Servizi IT;

VISTO il «Regolamento per l'amministrazione e la contabilità dell'INPS», approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto a mezzo di Delibera n. 172 del 18 maggio 2005;

CONSIDERATO che ai sensi della Legge 214/2011, recante «Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici», gli Enti INPDAP e ENPALS sono stati soppressi a far data dal 1° gennaio 2012, e l'INPS è succeduto in tutti i rapporti attivi e passivi dei predetti Enti;

VISTA la Determinazione n. 89 del 30 giugno 2016, come modificata con le Determinazioni n. 100 del 27 luglio 2016 e n. 132 del 12 ottobre 2016, con le quali è stato approvato il nuovo Regolamento di Organizzazione dell'Istituto;

VISTO l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, approvato con la determinazione presidenziale n. 110 del 28/07/2016, come modificata con determinazione presidenziale n. 13 del 24 gennaio 2017;

VISTO il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, adottato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze il 16 febbraio 2015, con il quale il Prof. Tito Boeri è stato nominato, Presidente dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), per la durata di un quadriennio;

VISTA la Determinazione presidenziale n. 15 del 24/01/2017 di conferimento allo Scrivente dell'incarico di Direttore centrale acquisti e appalti, con decorrenza dal 01/02/2017;

VISTA la determinazione presidenziale n. 169 del 27/12/2016, con la quale è stato approvato il progetto di bilancio preventivo per l'esercizio finanziario 2017;

VISTA l'approvazione del bilancio di previsione per l'esercizio 2017 da parte del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del d.lgs. n. 479/1994, intervenuta con nota n. 6946 del 20/04/2017;

CONSIDERATO che con Determinazione n. RS/30/140 del 17 marzo 2010 è stato aggiudicato, a seguito di gara europea, il servizio in oggetto 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), ed è stato stipulato il contratto in data 15/6/2010 per un periodo di 36 mesi, con facoltà di ulteriori 3 rinnovi annuali, per un importo complessivo pari a € 98.622.190,00, IVA esclusa, anche per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro - INAIL;

TENUTO CONTO che, nel corso del 2012, la società Equitalia ha aderito tramite apposita convenzione al contratto del Contact Center Multicanale;

RILEVATO che, nel corso dell'esecuzione contrattuale, la soppressione di INPDAP ed ENPALS, con confluenza nell'Inps, nonché la soppressione di IPSEMA e ISPESL, integrate nell'INAIL, ha comportato l'ingresso di ulteriori utenti quali fruitori Contact Center;

PRESO ATTO che l'art.2, comma 2, del contratto prevede la facoltà, in capo agli Enti, di provvedere ad un massimo di tre rinnovi contrattuali annuali;

CONSIDERATO che, su richiesta della Direzione centrale Sistemi Informativi e Tecnologici di concerto con Inail ed Equitalia, con le Determinazioni RS30/432 del 9 ottobre 2013, RS30/258 del 27 giugno 2014 e RS30/219 del 15/06/2015 è stata autorizzata la spesa per la prosecuzione del servizio, rispettivamente, per il periodo 16/6/2013 - 15/6/2014, 16/6/2014 - 15/6/2015, 16 giugno 2015 - 15 giugno 2016;

TENUTO CONTO che, nel corso dell'ultimo rinnovo annuale del contratto, sono state attivate le complesse attività propedeutiche alla definizione della documentazione della nuova gara ad evidenza pubblica;

RILEVATO che, nel corso di numerosi incontri del tavolo tecnico e del Comitato Guida, con i rappresentanti di tutti gli Enti coinvolti, è stata elaborata la documentazione tecnica della nuova procedura di gara e consolidato il relativo fabbisogno;

DATO ATTO che, a seguito delle disposizioni della legge di stabilità 2016 in tema di approvvigionamenti, si sono tenuti, nel corso nel mese di febbraio e marzo 2016, interlocuzioni e incontri con referenti di Consip S.p.A. al fine di valutare l'eventuale attivazione, da parte di Consip stessa, di strumenti negoziali volti a soddisfare il fabbisogno dell'Istituto;

VISTA la nota di questa Direzione prot. n. 13132 del 25 marzo 2016 con la quale è stata formalmente rappresentata a Consip l'esigenza di provvedere all'approvvigionamento dei servizi di Contact center multicanale, stante la scadenza al 15 giugno 2016 del contratto in corso;

CONSIDERATO che Consip S.p.A., in esito agli approfondimenti effettuati, con nota del 14 aprile 2016, prot. n. 9590, ha comunicato la presumibile pubblicazione di una procedura di gara per servizi di Contact Center multicanale nell'ultimo trimestre dell'anno in corso (detta procedura è stata poi effettivamente pubblicata in data 11/10/2016);

CONSIDERATO, peraltro, che, come si rappresenterà diffusamente nel prosieguo del presente provvedimento, la predetta procedura di gara bandita da Consip non appare idonea a soddisfare le necessità degli Enti, sia per la specificità dei servizi richiesti sia per l'insufficiente plafond previsto;

RILEVATA pertanto la necessità di procedere autonomamente all'indizione di una procedura di gara per l'affidamento dei servizi di Contact Center;

CONSIDERATO che è stata approvata la Legge 28 gennaio 2016, n. 11, il cui art. 1, comma 10, 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");

RAPPRESENTATO che, successivamente, è altresì entrato in vigore il D.Lgs. n. 50 del 18/4/2016, 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";

ATTESO che la documentazione di gara inizialmente predisposta è stata conseguentemente aggiornata sulla base delle sopravvenute disposizioni di cui alla Legge n. 11/2016 e al D.Lgs. 50/2016;

VISTA la PEC del 10/5/2016 con la quale DCSIT ha trasmesso all'AGID, a norma dell'art. 8 del decreto Legislativo 12 febbraio 1993 n. 39 e della Circolare AIPACR/6 del 5 settembre 1994, la documentazione della nuova gara ad evidenza pubblica, articolata su due lotti e completa dei fabbisogni aggregati dell'INPS, dopo la soppressione di INPDAP ed ENPALS, dell'INAIL e della Società Equitalia, per il previsto parere di congruità tecnico-economica;

TENUTO CONTO che, anche a seguito delle citate sopravvenienze normative, la predisposizione dei molteplici documenti di gara, la complessità della stessa e le tempistiche di svolgimento della procedura non hanno consentito l'individuazione in tempo utile del nuovo fornitore entro la data del 15/06/2016, data di scadenza dei rinnovi contrattualmente previsti;

PRESO ATTO che il Comitato Guida per la gestione del Contact Center Multicanale INPS-INAIL-Equitalia (istituito ai sensi dell'art. 2 della Convenzione), nella riunione del 5/5/2016, stante la necessità di garantire ed assicurare la continuità del servizio all'utenza nelle more della pubblicazione della nuova procedura di gara e vista la disponibilità del fornitore a proseguire le attività agli stessi patti e condizioni, salvo la rivalutazione ISTAT del corrispettivo, ha concordato:

- di inviare al fornitore una richiesta formale di prosecuzione del servizio fino al 31/12/2016;
- di approntare uno schema di atto formale di affidamento del servizio;

PRESO ATTO che la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici, con PEI del 9/6/2016, in considerazione dell'approssimarsi della scadenza del contratto in oggetto, ha trasmesso una relazione tecnica, con il relativo Piano dei Fabbisogni, con la quale ha ribadito la necessità di garantire ed assicurare la continuità del servizio all'utenza, attraverso l'attivazione di una proroga tecnica dal 16/6/2016 al 31/12/2016, nelle more dell'individuazione del nuovo fornitore;

CONSIDERATO che con Determinazione n. RS30/219 del 15/6/2016 è stata di conseguenza autorizzata la proroga tecnica, per il periodo 16/6/2016 – 31/12/2016, della «Fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center Multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS, dell'INAIL ed Equitalia», agli stessi patti e condizioni del contratto sottoscritto in data 15/6/2010, con espressa condizione risolutiva ad nutum qualora, nelle more, venga stipulato il contratto con l'aggiudicatario della nuova procedura di gara;

VISTA la nota n. 17396 del 28/06/2016, con la quale AGID, con parere interlocutorio n. 14/2016, ha rappresentato l'opportunità di una rilevante modifica della strategia di gara, reputando *“appropriato all'iniziativa in esame un approccio del tipo multifornitore”*, in quanto *“un'iniziativa di queste dimensioni - in termini economici e di durata – risulta giustificabile solo se il contact center è pensato come “infrastruttura immateriale” a disposizione di tutta la Pubblica Amministrazione”*;

RAPPRESENTATO che, in data 01/07/2016, AGID ha trasmesso a Consip apposita nota nella quale ha osservato:

- a) che la gara predisposta dall'INPS, viste le sue dimensioni e la sua durata, risulta di estremo interesse e strategicamente significativa per l'intera pubblica amministrazione italiana;
- b) che, 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;

RILEVATO, altresì, che, con la stessa nota, AGID ha richiesto a Consip di verificare la possibilità di fungere da stazione appaltante della gara in questione, compatibilmente con le esigenze operative e i vincoli temporali di INPS/INAIL/Equitalia;

VISTA la nota di riscontro n. 17815/2016 del 19/07/2016, con la quale Consip, nel rappresentare 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”*;

VISTA la nota prot. 12670 del 20/07/2016, con la quale l'Istituto ha di conseguenza inoltrato ad Inail ed Equitalia il predetto riscontro di Consip e rappresentato 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;

VISTA la nota PEC del 20/07/2016, con cui è stata altresì trasmessa ad AGID la documentazione amministrativa predisposta nel quadro della procedura di gara precedentemente programmata dagli Enti, al fine di consentire alla citata Agenzia l'espressione di un parere definitivo sulla stessa;

RILEVATO che Consip, con nota del 03/08/2016, ha comunicato che il servizio di Contact center Inps-Inail-Equititalia non può rientrare nell'ambito della convenzione già progettata, sia per la specificità dei servizi richiesti, in particolar modo relativamente al servizio operatori, allo sviluppo software e al supporto specialistico, sia per il plafond previsto, pari a circa un decimo del fabbisogno necessario agli Enti;

PRESO ATTO che, nella medesima nota, Consip stima, per l'eventuale realizzazione di un'iniziativa specifica per gli Enti, una tempistica di realizzazione estremamente dilatata, talché non reputa sussistenti *"le condizioni per la presa in carico di un'iniziativa di questa rilevanza"*;

ACCERTATA, di conseguenza, la necessità di procedere con una gara autonoma sul libero mercato, il Comitato guida ha reputato indispensabile riprendere i contatti con Agid per una rielaborazione condivisa della documentazione di gara originariamente predisposta;

RILEVATO che, 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 di base 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);

CONSIDERATO che, 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;

RILEVATO che, conclusa anche la predisposizione dei documenti amministrativi, con nota del 16/11/2016 è stata trasmessa nuovamente l'intera documentazione ad Agid, per il parere definitivo della predetta Agenzia sulla prevista procedura aperta, di

carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.L.vo 50/2016, per l'affidamento della Fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center Multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS, dell'INAIL e di Equitalia Spa;

TENUTO CONTO che, a seguito di numerose interlocuzioni con la suddetta Agenzia, che ha richiesto alcune modifiche alla documentazione di gara, il Comitato Guida, nella seduta del 28/11/2016, ha reputato necessario pervenire ad una nuova interlocuzione con Agid, previa stesura, ad opera del tavolo tecnico, di una relazione con la quale specificare con maggiore chiarezza le motivazioni a supporto della strategia di gara;

ATTESO che, nelle more dello svolgimento della nuova procedura, si è resa indispensabile la prosecuzione della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center Multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza dell'INPS, dell'INAIL e di Equitalia Spa, al fine di assicurare la necessaria continuità gestionale delle corrispondenti attività sino al momento del subentro dei nuovi affidatari, nella misura strettamente necessaria ai fabbisogni di mantenimento ed operatività dei relativi servizi;

CONSIDERATO che, durante la seduta del Comitato Guida del 29/12/2016, l'Inail ha comunicato la propria intenzione di non procedere, per il futuro, ad approvvigionarsi del servizio per il tramite della predisponenda procedura di gara, chiedendo pertanto lo stralcio dalla documentazione di gara della parte relativa al predetto Istituto;

TENUTO CONTO che in data 30/12/2016, a seguito di specifica relazione tecnica della DCSIT, con Determinazione n. RS/462/2016 del 30/12/2016, si è provveduto alla proroga tecnica del contratto in parola, con espressa condizione risolutiva ad nutum qualora, nelle more, venga stipulato il contratto con l'aggiudicatario della nuova procedura di gara, ritenendo indispensabile la prosecuzione delle attività in corso sino al 30 giugno 2017 al fine di scongiurare il grave disservizio all'utenza, il conseguente rilevante nocumento reputazionale per gli Enti e l'insostenibile aggravio di attività per le sedi territoriali;

RAPPRESENTATO, peraltro, che la proroga tecnica da ultimo citata è stata autorizzata subordinatamente all'impegno, da parte del fornitore:

- a) a stipulare apposito protocollo di legalità e integrità con lo Scrivente Istituto, come previsto dalla legge n. 190/2012 per i bandi di gara, con la previsione di una penale del 5% del valore del contratto in caso di violazione di uno degli impegni anticorruzione assunti con la sottoscrizione del predetto protocollo;
- b) a garantire, tramite clausola di manleva, di tenere indenni da eventuali danni erariali gli Enti committenti da qualsivoglia pregiudizio derivante dall'eventuale accertamento di responsabilità penali, civili o amministrative in capo a rappresentanti, dirigenti o ex rappresentanti del fornitore stesso;

- c) ad accettare il recesso anticipato in caso di provvedimenti dell'autorità giudiziaria, prefettizia o dell'Anac tali da ledere il rapporto di fiducia instaurato con gli Enti;
- d) a prendere atto della necessità di controlli antimafia anche nei confronti dei subappaltatori del contratto;
- e) a rafforzare il sistema dei controlli.

RAPPRESENTATO che oggetto della nuova procedura di gara è la Fornitura del Servizio di Contact Center INPS- EQUITALIA, suddiviso in 3 lotti:

- Lotto 1: fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center Multicanale (CC) per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'Utenza dell'INPS e di Equitalia articolato nelle seguenti componenti:
 - erogazione di un Servizio Operatori con personale dedicato esclusivamente al Contact Center INPS-Equitalia;
 - implementazione e gestione di un'Infrastruttura tecnologica a supporto del sopra indicato Servizio Operatori (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.2 del relativo Capitolato), composta da un'infrastruttura di base (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, presenti anche sull'attuale servizio di Contact Center), componenti di proprietà degli Enti (componenti che saranno affidate al fornitore per l'intera durata del contratto di Contact Center) e componenti tecnologiche dedicate all'erogazione di servizi innovativi (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, non presenti sull'attuale servizio di Contact Center).
- Lotto 2: la fornitura di servizi di sviluppo applicativo e di servizi innovativi e tecnologici per l'evoluzione del servizio di Contact Center Multicanale INPS/Equitalia - erogato dal fornitore che risulterà aggiudicatario del Lotto 1 - , per l'intero periodo di validità del contratto (2 anni), articolati come segue:
 - erogazione di un servizio di Sviluppo Software e personalizzazione/parametrizzazione della piattaforma applicativa, finalizzato alla progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione correttiva e adeguativa dei sistemi informativi componenti l'infrastruttura tecnologica del Contact Center;
 - erogazione di un Supporto specialistico per la definizione, progettazione, valutazione di fattibilità (tecnica, organizzativa ed economica) ed attuazione di interventi finalizzati all'ottimizzazione del servizio di Contact Center erogato.
- Lotto 3: fornitura - da parte di un soggetto terzo e indipendente rispetto al Fornitore aggiudicatario dei servizi inclusi nel Lotto 1 e nel Lotto 2 - di servizi continuativi di monitoraggio del servizio di Contact Center Multicanale INPS-Equitalia erogato dal Fornitore del Lotto 1 e dal Fornitore del Lotto 2.

TENUTO CONTO che nella tabella che segue l'importo della fornitura è distribuito per i vari servizi oggetto dell'appalto (importi in euro, iva esclusa), suddiviso per lotto come segue:

| SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: COMPONENTE «SERVIZIO OPERATORI» TOTALE | | | | valori INPS | | valori EQUITALIA | | |
|---|-------------------------|---|--|---|---------------|---|------------------|---|
| SERVIZIO OPERATORI (AL NETTO DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA) | | Tariffa a Contatto Base d'Asta (€, netto IVA) | Volumi stimati per 2 anni fornitura (numero contatti gestiti da Operatore) | TOTALE Base d'Asta (€, Netto IVA) INPS - EQUITALIA | Volumi INPS | TOTALE Base d'Asta (€, Netto IVA) | Volumi EQUITALIA | TOTALE Base d'Asta (€, Netto IVA) |
| Cluster 1 | Costo del Personale (A) | € 1,57 | 14.730.145,00 | € 23.126.327,65 | 12.426.145,00 | € 19.509.047,65 | 2.304.000,00 | € 3.617.280,00 |
| | Altri costi (B) | € 0,55 | | € 8.101.579,75 | | € 6.834.379,75 | | € 1.267.200,00 |
| | TOTALE (A+B) | € 2,12 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 31.227.907,40 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 26.343.427,40 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 4.884.480,00 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) |
| Cluster 2 | Costo del Personale (A) | € 2,33 | 24.095.880,00 | € 56.143.400,40 | 24.023.880,00 | € 55.975.640,40 | 72.000,00 | € 167.760,00 |
| | Altri costi (B) | € 0,81 | | € 19.517.662,80 | | € 19.459.342,80 | | € 58.320,00 |
| | TOTALE (A+B) | € 3,14 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 75.661.063,20 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 75.434.983,20 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 226.080,00 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) |
| Cluster 3 | Costo del Personale (A) | € 3,29 | 4.556.253,00 | € 14.990.072,37 | 4.556.253,00 | € 14.990.072,37 | 0,00 | € 0,00 |
| | Altri costi (B) | € 1,15 | | € 5.239.690,95 | | € 5.239.690,95 | | € 0,00 |
| | TOTALE (A+B) | € 4,44 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 20.229.763,32 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 20.229.763,32 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) |
| TOTALE CLUSTER | Costo del Personale (A) | | 43.382.278,00 | € 94.259.800,42 | 41.006.278,00 | € 90.474.760,42 | 2.376.000,00 | € 3.785.040,00 |
| | Altri costi (B) | | | € 32.858.933,50 | | € 31.533.413,50 | | € 1.325.520,00 |
| | TOTALE (A+B) | | | € 127.118.733,92 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 122.008.173,92 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) | | € 5.110.560,00 (A+B= valore calcolato, precompilato dagli Enti) |

| SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: COMPONENTE «INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA» | | valori INPS | valori EQUITALIA |
|--|--|---|------------------------------|
| INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA A SUPPORTO DEL SERVIZIO OPERATORI | | TOTALE Base d'Asta per i 2 anni di fornitura (C, Netto IVA) | TOTALE Base d'Asta EQUITALIA |
| Canone Infrastrutturale | | € 24.272.951,77 | € 22.660.212,15 |
| | | | € 1.612.739,62 |

| SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: VALORE COMPLESSIVO | | valori INPS | valori EQUITALIA |
|---|--|---|------------------------------|
| VALORE COMPLESSIVO DELLA FORNITURA LOTTO 1 | | TOTALE Base d'Asta per i 2 anni di fornitura (C, Netto IVA) | TOTALE Base d'Asta EQUITALIA |
| Valore complessivo | | € 151.391.685,69 | € 144.668.386,07 |
| | | | € 6.723.299,62 |

| SERVIZIO DI CONTACT CENTER BASE D'ASTA LOTTO 2 (VALORI 2 ANNI) | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|
| SERVIZIO del CC (LOTTO 2) | TOTALE | RIPARTIZIONE PER ENTE | | |
| | Base d'Asta (netto IVA) | INPS | Equitalia | |
| | | Base d'Asta (netto IVA) | Base d'Asta (netto IVA) | |
| A.1) NSS Sviluppo SW | € 3.907.148,00 | € 3.585.148,00 | € 322.000,00 | |
| quantità | 24.268 | 22.268 | 2.000 | |
| prezzo unitario FP | € 161,00 | | | |
| A.2) NSS personalizzazione e parametrizzazione | € 4.788.784,00 | € 4.305.784,00 | € 483.000,00 | |
| quantità | 14.872 | 13.372 | 1.500 | |
| Tariffa GG/U unitaria (media ponderata) | € 322,00 | | | |
| B.1) AMS - MAC - Sviluppo SW | € 632.409,60 | € 594.489,60 | € 37.920,00 | |
| quantità annua | 32.938 | 30.963 | 1.975 | |
| prezzo unitario (annuo FP) | € 9,60 | | | |
| B.2) AMS -MAC - personalizzazione e parametrizzazione | € 1.079.988,00 | € 983.388,00 | € 96.600,00 | |
| quantità | 3.354 | 3.054 | 300 | |
| Tariffa GG/U unitaria (media ponderata) | € 322,00 | | | |
| B.3) AMS - MAD - Sviluppo SW | € 5.021.912,00 | € 4.803.596,00 | € 218.316,00 | |
| quantità | 31.192 | 29.836 | 1.356 | |
| prezzo unitario FP | € 161,00 | | | |
| B.4) AMS -MAD - personalizzazione e parametrizzazione | € 6.137.964,00 | € 5.871.348,00 | € 266.616,00 | |
| quantità | 19.062 | 18.234 | 828 | |
| Tariffa GG/U unitaria (media ponderata) | € 322,00 | | | |
| C) Supporto Specialistico | € 5.971.840,00 | € 5.694.080,00 | € 277.760,00 | |
| quantità | 17.200 | 16.400 | 800 | |
| Tariffa GG/U unitaria (media ponderata) | € 347,20 | | | |
| VALORE COMPLESSIVO (A + B + C) | € 27.540.045,60 | € 25.837.833,60 | € 1.702.212,00 | |

| NUOVO SERVIZIO DI CONTACT CENTER - STIMA ECONOMICA DEL LOTTO 3 (IMPORTI 2 ANNI) | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Componente del CC (LOTTO 3) | TOTALE | RIPARTIZIONE PER ENTE | |
| | Base d'Asta (netto IVA) | INPS | Equitalia |
| | | Base d'Asta (netto IVA) | Base d'Asta (netto IVA) |
| (A) Attività remunerate "a misura di risorse" (GG/Uomo) | € 3.470.480,00 | € 2.808.000,00 | € 662.480,00 |
| GG/Uomo previste | 6.674 | 5.400 | 1.274 |
| Tariffa GG/Uomo (media ponderata complessiva) | € 520,00 | | |

| | | | |
|--|----------------|----------------|--------------|
| (B) Attività remunerate "a canone" (B.1 + B.2) | € 488.580,00 | € 373.332,00 | € 115.248,00 |
| (B.1) - Speech Analytics | € 288.900,00 | € 273.492,00 | 15.408 |
| (B.2) - Servizi di verifica strumenti di gestione qualità fornitore del Lotto 1 e Lotto 2 | € 199.680,00 | € 99.840,00 | € 99.840,00 |
| VALORE COMPLESSIVO (€) (A+B) | € 3.959.060,00 | € 3.181.332,00 | € 777.728,00 |

CONSIDERATO che il valore complessivo della fornitura ammonta pertanto ad € 182.890.791,29, IVA esclusa, pari a € 223.126.765,37, Iva compresa, di cui a carico dell'Istituto € 173.687.551,67, Iva esclusa, pari a € 211.898.813,04, Iva compresa; TENUTO CONTO che la procedura verrà aggiudicata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 6, del D.Lgs.50/2016, valutata sulla base dei criteri di seguito indicati:

Lotto 1:

| Criterio | Punteggio (id) | Punteggio massimo assegnabile |
|---------------|------------------------|-------------------------------|
| Qualità | P _{CT} | 40 |
| Prezzo | P _E | 60 |
| Totale | P_{TOT} | 100 |

Lotto 2 e 3:

| Criterio | Punteggio (id) | Punteggio massimo assegnabile |
|---------------|------------------------|-------------------------------|
| Qualità | P _{CT} | 60 |
| Prezzo | P _E | 40 |
| Totale | P_{TOT} | 100 |

PRESO ATTO che l'Istituto provvederà alla vigilanza sulla Governance dell'esecuzione contrattuale, attraverso il Direttore dell'esecuzione del contratto;

ATTESO che le attività prestate in esecuzione del relativo contratto saranno sottoposte a monitoraggio, in applicazione dell'articolo 13, comma 2, del Decreto Legislativo n. 179 del 26 agosto 2016, recante "Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale", con le modalità di cui alla circolare AGID n. 4 del 15/12/2016;

TENUTO CONTO che con parere n. 21/2016 del 29/12/2016, trasmesso con PEC prot. 0032935 del 29/12/2016, AGID ha espresso, ai sensi dell'art. 14bis, lett. f) del C.A.D., parere favorevole alla predetta procedura di gara, a condizione che l'Istituto:

1. *Riduca la durata del contratto a due anni più uno, che andrà inteso come soluzione "ponte"rispetto al nuovo assetto che si verrà a determinare a seguito della prossima gara;*

2. *Elabori entro i prossimi sei mesi lo studio di fattibilità per l'internalizzazione dell'infrastruttura, condizione fondamentale per evitare l'eventuale futuro lock-in con il fornitore;*
3. *Venga scorporata la componente di costo riconducibile all'infrastruttura dalla valorizzazione a base d'asta del costo per contatto;*
4. *Vengano adeguati i costi per contatto alle medie di mercato, considerando i vincoli imposti dalla legge di stabilità per quanto concerne il costo del personale;*
5. *Modifichi il sistema di pricing dei servizi innovativi del lotto 2 considerando una parte del costo del FP (comunque non superiore al 10% assimilandola alla marginalità del fornitore) come premialità per il fornitore stesso da erogare nel caso in cui venga riconosciuta, da parte degli utilizzatori, l'efficacia del servizio innovativo prestato, mediante un sistema di customer satisfaction, eventualmente facente parte del servizio stesso;*
6. *ponga la massima attenzione al coordinamento tra i due fornitori del lotto 1 e del lotto 2 per definire e attuare efficaci modalità di attivazione dei nuovi servizi che verranno introdotti;*
7. *inserisca uno o più criteri nella valutazione dell'offerta tecnica che favoriscano i concorrenti che propongono soluzioni organizzative atte a facilitare l'interazione tra i fornitori dei primi due lotti;*
8. *valutare la possibilità di introdurre anche nella presente iniziativa almeno il ciclo di sviluppo "fast track" presente nell'iniziativa AMD;*
9. *ponga maggiore attenzione alla completezza, accuratezza e coerenza delle informazioni riportate nella documentazione di gara rivedendo la documentazione prodotta in modo da ridurre le eventuali richieste di chiarimenti da parte dei concorrenti nel corso dello svolgimento della gara e soprattutto il rischio di eventuali ricorsi;*
10. *verifichi, con frequenza almeno semestrale, il rapporto tra i contatti avvenuti in modalità automatica e quelli gestiti dall'operatore, per rilevare se l'obiettivo di diminuzione del numero dei secondi in favore dei primi venga raggiunto o, in caso contrario, analizzare le cause dell'insuccesso e intervenire di conseguenza;*
11. *dia evidenza ad Agid, con frequenza almeno semestrale, dell'andamento del servizio e delle eventuali azioni correttive adottate, anche in considerazione del servizio che si vuole progettare;*
12. *precisi nella documentazione di gara quali sono e come si individuano gli istanti iniziali e finali del contatto;*
13. *valuti la possibilità che il fornitore dia evidenza dell'impatto del singolo canale di comunicazione sul costo del singolo contatto, in modo da poter valutare la convenienza del singolo canale di comunicazione;*
14. *allinei i corrispettivi unitari dei profili professionali "capo progetto" e "analista" del lotto 3 a quelli del lotto 2;*
15. *attesti il corrispettivo unitario relativo al profilo "consulente senior" del lotto 3 al valore massimo di mercato (secondo la tabella 31 del parere);*
16. *allinei i livelli di servizio previsti per il lotto 2 della presente iniziativa a quelli previsti per la gara AMD;*
17. *inserisca appropriati livelli di servizio anche per il supporto specialistico previsto nel lotto 2;*

18. renda più evidente la corrispondenza tra i criteri di valutazione riportati nella griglia di valutazione e lo schema di offerta tecnica proposto, ai fini di una maggiore trasparenza e di una semplificazione dei lavori della commissione aggiudicatrice;

19. Verifichi con ANAC se sia opportuno eliminare dalla documentazione di gara la possibilità di adesione di altri Enti al servizio di contact center;

20. elimini dalla documentazione di gara i refusi elencati nel capitolo 4.11 del parere.

PRESO ATTO che l'art. 24-bis, comma 10, del D.L. n. 83/2012 (convertito con legge n. 134/2012), come modificato dall'art. 1, comma 243, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di stabilità 2017), ha statuito, a decorrere dal 1° gennaio 2017, che *"per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi a operatori di call center l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative"*;

TENUTO CONTO che il citato art. 23, comma 16, prevede che *"per i contratti relativi a lavori, servizi e forniture, il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali. In mancanza di contratto collettivo applicabile, il costo del lavoro è determinato in relazione al contratto collettivo del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione"*;

ATTESO che in base alla riportata normativa, è apparso prioritario per l'Istituto determinare correttamente le spese relative al costo del personale, le quali non saranno soggette a ribasso d'asta;

CONSIDERATO che, poiché, a quanto consta, il Ministero del Lavoro non ha, allo stato, pubblicato tabelle relative al costo del lavoro afferente agli operatori di call center, questa Direzione, basandosi sul CCNL di settore e su un recente studio dell'Associazione di categoria Assocontact, ha provveduto ad ipotizzare il costo medio orario degli operatori in questione, suddiviso per livello retributivo, sulla base dei razionali di seguito indicati:

1. estrapolazione del costo annuo per operatore sulla base delle retribuzioni tabellari previste dal CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione stipulato il 1° febbraio 2013;
2. divisione del costo annuo pro capite, come sopra calcolato, per il numero di giornate lavorative, depurate sulla base di una stima delle assenze annuali del lavoratore (ferie, malattie, assemblee sindacali ecc.), nonché dai cd. "minuti

improduttivi” (per pause generali e 626, formazione on the job, attesa in coda, inefficienza fra tempo di badge e tempo di log, ecc.);

PRESO ATTO che le predette valutazioni sono state preliminarmente trasmesse alle associazioni datoriali di settore ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e ASSOCONTACT;

CONSIDERATO che in data 8/2/2017 è stato sottoscritto apposito verbale di intesa tra la Direzione Centrale Acquisti e Appalti dell'INPS e le associazioni sindacali maggiormente rappresentative del settore, SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e UGL-Telecomunicazioni, con il quale è stata approvata una tabella, riportante il costo medio orario del personale del settore delle telecomunicazioni - servizio di telefonia;

TENUTO CONTO che ai fini della pubblicazione, da parte di INPS e di Equitalia, della procedura di gara per l'affidamento del servizio di Contact center multicanale unificato, si è proceduto, sulla base della sopra indicata tabella, a determinare il costo del personale, non soggetto a ribasso d'asta ai sensi dell'art. 1, comma 243, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232;

VISTO il Protocollo d'azione per lo svolgimento di un'attività di vigilanza collaborativa preventiva, sottoscritto tra ANAC e l'Istituto in data 17/6/2015, finalizzata a verificare la conformità alla normativa di settore degli atti di gara, all'individuazione di clausole e condizioni idonee a prevenire tentativi di infiltrazione criminale e al monitoraggio dello svolgimento della procedura di gara e dell'esecuzione dell'appalto, che prevede, all'art. 3, una verifica preventiva da parte di ANAC della documentazione di gara e della successiva fase di svolgimento della stessa relativamente, tra l'altro, all'approvvigionamento dei servizi di Contact Center;

VISTA la nota PEC del 04/01/2017, con la quale l'Istituto ha trasmesso la documentazione di gara relativa alla procedura in oggetto, per il relativo controllo preventivo di ANAC, ai sensi del predetto protocollo d'intesa;

VISTO il parere ANAC rilasciato in data 09/02/2017, con il quale l'Autorità ha espresso talune osservazioni sulla documentazione di gara, ed in particolare sul bando di gara e sul disciplinare, con l'ulteriore espressa raccomandazione di tenere in debito conto il parere tecnico fornito da AGID;

ATTESO che, in aderenza alle predette indicazioni, si è provveduto ad aggiornare la documentazione, comprensiva delle specifiche tecniche e degli allegati tecnici, a cura della Scrivente e della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici;

TENUTO CONTO che il Comitato Guida, nella sedute del 22/2/2017, 15/3/2017 e 28/3/2017, ha approvato la documentazione di gara modificata alla luce dei pareri di Agid e di Anac;

VISTA la nota prot.40/431136 del 30/3/2017 con il quale è stato rappresentato ad AGID, con apposita relazione, il pieno recepimento, nella documentazione di gara, di tutte le indicazioni fornite dall’Agenzia con il citato parere n. 21/2016;

VISTA la pec n. 17/6938 del 31/3/2017, come integrata con nota 17/7569 dell’11/4/2017, a seguito degli ulteriori aggiornamenti approvati dal Comitato guida del 6/4/2017, con la quale è stata ritrasmessa ad ANAC tutta la documentazione di gara, adeguata recependo integralmente le indicazioni dell’Autorità, unitamente ad apposita relazione esplicativa;

VISTA la nota dell’ANAC n.58301 del 24/4/2017, con la quale detta Autorità ha preso atto e condiviso le modifiche apportate alla documentazione di gara, ferme le seguenti ulteriori considerazioni:

- 1) Relativamente ai criteri di attribuzione del punteggio tecnico, viene suggerito, ove possibile, al fine di eliminare la residua discrezionalità in capo ai commissari, *“di predisporre una scala dei diversi punteggi a disposizione (dal più basso al più elevato) ed il corrispondente livello qualitativo atteso”*.
- 2) Con riferimento al criterio premiale proposto, relativo all’impegno ad assumere ulteriori risorse di personale già professionalizzato, l’Autorità ha reputato che dette clausole non debbano limitare la libertà di iniziativa economica degli operatori e che, in ogni caso, non possano avere effetto nell’attribuzione dei punteggi di gara, dovendo produrre effetti unicamente nella fase esecutiva dell’affidamento;

TENUTO CONTO che, con successiva nota prot. INPS.0017.03/05/2017.0008451, è stato dato riscontro ad Anac, ritrasmettendo l’intera documentazione di gara, modificata recependo le osservazioni da ultimo formulate dall’Autorità;

VISTA la nota prot. 62422 del 04/05/2017, con la quale l’Autorità Nazionale Anticorruzione ha preso atto e condiviso la documentazione di gara da ultimo trasmessa;

CONSIDERATO che, ai sensi della Legge n. 136 del 2001 e ss.mm.ii., ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, alla presente procedura sono stati assegnati i Codici Identificazione Gare (CIG) di seguito riportati:

- Lotto 1 - CIG 7059079844
- Lotto 2 - CIG 7059101A6B
- Lotto 3 - CIG 7059153556

PRESO ATTO, ai sensi della Deliberazione ANAC n. 1377 del 21 dicembre 2016, che il contributo a favore della predetta Autorità ammonta a € 800,00 a carico della Stazione Appaltante, da imputare sul capitolo di natura obbligatoria 5U120800506 per l’anno 2017, e a € 500,00 per i lotti 1 e 2 e € 200,00 per il lotto 3 a carico dei concorrenti;

TENUTO CONTO che la spesa per l'Istituto per la fornitura in questione, pari a complessivi € 211.899.613,04, IVA inclusa, andrà a gravare come segue:

| capitolo | 2017 | 2018 | 2019 | totale |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| 5U110407501 | € 40.000,00 | 17.701.691,02 | 17.661.691,02 | 35.403.382,04 |
| 5U110406701 | € 1.000.000,00 | 88.247.715,50 | 87.247.715,50 | 176.495.431,00 |
| 5U120800506 | € 800,00 | | | € 800,00 |
| totale | € 1.040.800,00 | 105.949.406,52 | 104.909.406,52 | € 211.899.613,04 |

RILEVATO che gli importi relativi all'anno 2017 rientrano negli stanziamenti previsti per l'esercizio 2017 e che gli importi relativi agli anni 2018 e 2019 saranno inseriti nei relativi bilanci di previsione;

PRESO ATTO che le attività in parola e le relative spese sono ricomprese nel report "contratti da stipulare" allegato al Bilancio di previsione 2017, approvato da parte del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del d.lgs. n. 479/1994, intervenuta con nota n. 6946 del 20/04/2017;

CONSIDERATO che all'operatore sarà richiesta, ai sensi e nelle forme di cui all'art. 103 del D.Lgs. 50/2016, la prestazione di una cauzione definitiva del 10% del valore contrattuale;

TENUTO CONTO delle caratteristiche e della composizione del mercato della fornitura, si ritiene necessario richiedere, anche alla luce di quanto previsto dall'art. 1, comma 2, del D.L. n. 95 del 6 luglio 2012 ("i criteri di partecipazione alle gare devono essere tali da non escludere le piccole e medie imprese") (convertito, con modificazioni, con Legge n. 135 del 7 agosto 2012) quale requisito di partecipazione, un fatturato specifico pari a circa il 18% del valore, riparametrato su tre anni, posto a base di gara, da realizzarsi nell'ultimo triennio il cui bilancio o altro documento fiscale dell'operatore sia stato approvato al momento della pubblicazione del bando;

CONSIDERATO che il predetto requisito si rende necessario al fine di assicurare alla Stazione Appaltante che i partecipanti alla procedura e i successivi aggiudicatari siano operatori in grado di far pienamente fronte alle attività sottese all'appalto in questione;

TENUTO CONTO altresì che, sempre alla luce del predetto art. 1 del D.L. 95/12, convertito con Legge n. 135/12, in caso di raggruppamento temporaneo di imprese, sarà richiesto alla mandataria il possesso dei requisiti di fatturato globale e specifico in misura non inferiore al 40% e alle mandanti in misura non inferiore al 10%, fermo restando che la somma dei requisiti dichiarati dovrà essere uguale o superiore rispetto ai requisiti richiesti, e che la mandataria dovrà possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria;

PRESO ATTO che, in sede di redazione della documentazione di gara, sono stati adottati tutti i più opportuni accorgimenti tecnico-giuridici in funzione (i) del bilanciamento del rapporto prezzo-qualità, (ii) della prevenzione delle situazioni di conflitto di interesse, e (iii) della prevenzione in punto di formazione e/o consolidamento di monopoli nell'offerta dei corrispondenti servizi informatici;

VISTO l'art. 31 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, il quale impone che, per ogni

intervento da realizzarsi mediante un contratto pubblico, l'Amministrazione Aggiudicatrice nomina un Responsabile del Procedimento che sia munito di titoli di studio e competenze adeguati in relazione ai compiti che è chiamato ad assolvere, scegliendolo tra i dipendenti di ruolo o in servizio dell'Amministrazione stessa;

VISTE, altresì, le linee guida n. 3, approvate dall'ANAC con deliberazione n. 1096 del 26/10/2016, con le quali sono state fornite ulteriori indicazioni sui requisiti e le competenze necessarie per la nomina del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO che il funzionario individuato nel caso specifico per svolgere le funzioni di Responsabile del Procedimento è figura professionale pienamente idonea a soddisfare i requisiti richiesti dall'art. 31 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016;

RICHIAMATI i compiti che il nominando funzionario sarà tenuto ad espletare nell'ambito della procedura, per come riportati alla non esaustiva elencazione di cui all'art. 31 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, in conformità a quanto disposto dalla l. n. 241 del 7 agosto 1990;

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

VISTO l'art. 6-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, introdotto dall'art. 1, comma 41, della legge 6 novembre 2012, n. 190, 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), e la relativa dichiarazione resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 445/2000, dal nominando funzionario;

VISTO l'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016, a mente del quale l'esecuzione dei contratti aventi ad oggetto lavori, servizi e forniture è diretta dal Responsabile del Procedimento e nella fase dell'esecuzione, si avvale del direttore dell'esecuzione del contratto o del direttore dei lavori, del coordinatore in materia;

CONSIDERATO che la pubblicazione degli atti di procedura avverrà con le modalità previste dall'art. 73 del D.Lgs. n. 50/2016, e che per adempiere a tali incombeni sono stati predisposti un apposito bando di gara, da trasmettersi per via elettronica alla Commissione per la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e sul sito internet dell'Istituto, ed uno da pubblicarsi presso la Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ferma la pubblicazione di un avviso su due quotidiani scelti tra quelli a maggiore diffusione nazionale e due tra quelli a maggiore diffusione locale nel territorio di esecuzione della fornitura;

DATO ATTO che la spesa relativa alle suddette pubblicazioni legali trova copertura nell'impegno già assunto da questa Direzione a seguito dell'aggiudicazione della procedura avente ad oggetto "Servizio di pubblicazione avvisi legali";

CONSIDERATO che, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016, per la partecipazione alla procedura si rende necessaria una garanzia provvisoria pari al 2% del valore posto a base di gara, fatta salva la possibilità di riduzione del predetto importo nei casi previsti dall'art. 93 comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016;

CONSIDERATO che all'aggiudicatario sarà richiesta, ai sensi e nelle forme di cui all'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016, la prestazione di una cauzione definitiva del 10% del valore contrattuale, fatte salve le riduzioni previste dall'art. 93 comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016;

VISTI il Bando, il Disciplinare di Gara e i relativi allegati di gara;

VISTA la L. 13 agosto 2010 n. 136 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 196 del 23 agosto 2010, ed in particolare l'art. 3 della medesima, inerente alla tracciabilità dei pagamenti della Pubblica Amministrazione;

DATO ATTO che, ai fini dell'esecuzione contrattuale, verrà individuato un Direttore dell'Esecuzione del contratto nominato a termini dell'art. 111 del D.Lgs.50/2016;

DETERMINA

- di autorizzare l'indizione di una Procedura aperta, in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, suddivisa in 3 lotti, volta all'affidamento della Fornitura del Servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA, per una durata contrattuale pari a 24 mesi;
- di porre a base di procedura l'importo di € 182.890.791,29 IVA esclusa, pari a € 223.126.765,37 IVA inclusa;
- di assumere che, ai fini della selezione dell'offerta migliore, venga applicato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n.50/2016;
- di approvare a tal fine gli atti di gara;
- di autorizzare la spesa riferita all'Istituto di complessivi € 211.899.613,04, IVA inclusa, comprensiva del contributo ANAC di € 800,00, che andrà a gravare come segue:

| capitolo | 2017 | 2018 | 2019 | totale |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| 5U110407501 | € 40.000,00 | 17.701.691,02 | 17.661.691,02 | 35.403.382,04 |
| 5U110406701 | € 1.000.000,00 | 88.247.715,50 | 87.247.715,50 | 176.495.431,00 |
| 5U120800506 | € 800,00 | | | € 800,00 |
| totale | € 1.040.800,00 | 105.949.406,52 | 104.909.406,52 | € 211.899.613,04 |

Gli importi relativi all'anno 2017 rientrano negli stanziamenti previsti nel Bilancio di previsione 2017, approvato dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del D.lgs. n. 479/1994, con nota n. 6946 del 20/04/2017; gli importi relativi agli anni 2018 e 2019 saranno inseriti nei relativi bilanci di previsione. Le relative spese sono ricomprese nel report "contratti da stipulare" allegato al Bilancio di previsione 2017;

- di nominare quale Responsabile del Procedimento la Sig.ra Loredana Mattei, in forza a questa Direzione Centrale;
- di dare mandato al medesimo per i successivi incombeni di svolgimento della procedura, ivi comprese le pubblicazioni degli atti di gara e la successiva esecuzione dei contratti eventualmente affidato.

FIRMATO Il Direttore Centrale
Vincenzo Caridi