



Data di pubblicazione: 02/11/2021

Nome allegato: *Determina_ autorizzazione_rinnovo.pdf*

CIG: *Lotto1: 7059079844;*

Lotto2: 7059101A6B

; Lotto3: 7059153556;

Nome procedura: *Affidamento della fornitura del servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA. Gara suddivisa in 3 lotti.*

INPS
DIREZIONE CENTRALE RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI

DETERMINAZIONE n. RS30/617/2021 del 28 ottobre 2021

Oggetto: Servizio di Contact center multicanale dell'Istituto – Lotti 1, 2 e 3. Rinnovo annuale ai sensi dell'articolo 4, commi 3 e 4, dei rispettivi contratti.

Lotto 1: CIG originario 7059079844 CIG rinnovo 8956192372

Lotto 2: CIG originario 7059101A6B CIG rinnovo 8956233547

Lotto 3: CIG originario 7059153556 CIG rinnovo 895625576E

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'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 172 del 18 maggio 2005;

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

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica del 22 maggio 2019, con il quale il Prof. Pasquale Tridico è stato nominato Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 febbraio 2020, con il quale è stato nominato il Vice Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 Dicembre 2019, relativo alla costituzione del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

VISTA la determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 147 del 11 dicembre 2019, con il quale è stato conferito al sottoscritto l'incarico di

Direttore centrale Risorse strumentali e Centrale unica acquisti, per la durata di tre anni, a decorrere dal 16 dicembre 2019;

VISTE la determinazione del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 13 febbraio 2021 e la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 4 del 17 marzo 2021, con cui l'Istituto ha adottato, ai sensi dell'articolo 1, comma 5, della legge 6 novembre 2012, n. 190, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, relativo al triennio 2021-2023;

VISTA la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 23 del 29 dicembre 2020, con la quale è stato approvato in via definitiva, ai sensi di quanto previsto dall'art. 17, comma 23, della Legge 15 maggio 1997, n. 127, il progetto di bilancio preventivo dell'INPS per l'anno 2021 di cui alla deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 88 del 27 novembre 2020;

VISTA la Deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 12 del 12 ottobre 2021, con la quale 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 2021 di cui alla deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 103 del 21 luglio 2021;

VISTO il D.Lgs. n. 50/2016, recante il «Codice dei Contratti Pubblici» (di seguito, anche "Codice") e le relative norme di attuazione;

RILEVATO che, con determinazione n. RS30/131/2019 del 13 marzo 2019, è stata aggiudicata, previa acquisizione di specifici pareri sulla relativa documentazione, da parte di AGID ed ANAC, la 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 Multicanale per INPS ed Equitalia (ora, Agenzia delle Entrate Riscossione - Ader), da svolgersi sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;

ATTESO che in data 2 agosto 2019 sono stati sottoscritti i relativi contratti, per la durata di 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dal 1° dicembre 2019, data del verbale di avvio dell'esecuzione:

- per il Lotto 1 (Servizio operatori) con il RTI COMDATA S.p.A. - NETWORK CONTACTS srl per l'importo complessivo di € 104.979.800,42, IVA esclusa, corrispondente a € 128.075.356,51, IVA inclusa (di cui quota INPS pari a € 122.676.411,77, IVA inclusa);
- per il Lotto 2 con il RTI INDRA ITALIA S.p.A. - ACCENTURE S.p.A. - CONSORZIO REPLY PUBLIC SECTOR per l'importo complessivo di € 15.656.859,63, IVA esclusa, corrispondente a € 19.101.368,75, IVA inclusa (di cui quota INPS pari a € 17.920.026,67, IVA inclusa);
- per il Lotto 3 con il RTI PRESENT S.p.A. - RESEARCH HUB (già PRAGMA srl) per l'importo complessivo di € 1.978.650,00, IVA esclusa, corrispondente a € 2.413.953,00, IVA inclusa (di cui quota INPS pari a € 1.926.648,95, IVA inclusa);

PRESO ATTO che il principale obiettivo del Contact Center Multicanale (CCM) dell'Istituto è stato il superamento del sistema di interazione con l'utenza fondato su Centri di Contatto separati per realizzare uno Sportello Virtuale Unico multicanale, integrato e comune agli Enti aderenti (attualmente INPS e Ader), orientato al miglioramento del rapporto con l'utenza e dei numerosi servizi erogati, attraverso l'integrazione dei sistemi informativi e la fornitura di tutte le risorse necessarie (professionali, logistiche, tecnologiche di telecomunicazione ed informatiche nonché dei relativi servizi di assistenza e gestione) per la corretta gestione di tutti i servizi erogati dagli Enti;

TENUTO CONTO che la particolare complessità del CCM, che giustifica il rilevante impatto dello stesso sulle finanze dell'Istituto, discende dalla numerosità dei servizi offerti (circa 200, sia di carattere informativo che dispositivo), dal numero di contatti gestiti (in periodi non emergenziali, circa 22.000.000 all'anno per i contatti gestiti con intervento umano e circa 5.000.000 per i contatti gestiti da sistema automatico), e dall'elevato numero di risorse strumentali e umane necessarie a erogare il Servizio (ricomprendendo i subappaltatori, attualmente sono occupati nello stesso circa 3.400 operatori, in servizio presso 11 diversi siti collocati nell'intero territorio nazionale, i quali sono chiamati a fornire riscontri su argomenti che afferiscono, sostanzialmente, all'intero scibile dell'universo previdenziale, assistenziale e contributivo);

CONSIDERATO che, a cagione dell'emergenza epidemiologica legata alla diffusione del virus Covid19 ed alle conseguenti misure disposte dal Governo, la rilevanza del CCM si è ulteriormente accresciuta, assurgendo, sovente, a unica interfaccia dell'Istituto con la cittadinanza;

PRESO ATTO che i contratti in questione andranno a scadenza il prossimo 30 novembre 2021, ferme le disposizioni previste all'art. 4, commi 3 e 4, dei contratti stessi, che di seguito si riportano: *"3. Gli Enti si riservano la facoltà, in via del tutto eventuale e opzionale, previa insindacabile valutazione interna, di rinnovare espressamente il contratto per un ulteriore periodo di 12 mesi. 4. L'opzione di cui al precedente comma sarà attuata e formalizzata mediante uno o più atti aggiuntivi al presente Contratto. In tal caso l'Appaltatore sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni agli stessi prezzi, patti e condizioni del presente Contratto, o a condizioni economiche più favorevoli per la Stazione Appaltante"*;

RILEVATO che l'Agenzia delle Entrate-Riscossione ha comunicato ufficialmente il proprio intendimento di non avvalersi della menzionata clausola di rinnovo annuale;

VISTO l'art. 5 bis, comma 1, del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, recante "Disposizioni urgenti per la tutela del lavoro e per la risoluzione di crisi aziendali", convertito, con modificazioni, dalla L. 2 novembre 2019, n. 128, che ha previsto, alla scadenza del contratto in corso, l'internalizzazione dei servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza INPS, affidando alla società Italia Previdenza – Società italiana di servizi per la previdenza integrativa S.p.A. (SISPI), che assumerà la denominazione di "INPS Servizi S.p.A.", le attività di Contact Center Multicanale (CCM), nel rispetto delle disposizioni interne ed europee in materia di "in house providing";

CONSIDERATO che, con apposita informativa al Consiglio di amministrazione dell'INPS in data 24 marzo 2021, è stata trasmessa, dal gruppo di lavoro interdirezionale all'uopo istituito, la documentazione propedeutica al processo di internalizzazione, contenente gli esiti delle attività preliminari condotte e le successive attività previste;

VISTA la deliberazione n. 64 del 5 maggio 2021, con la quale il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha apportato allo statuto della Società le modifiche di cui all'art. 5-bis del citato decreto legge 3 settembre 2019, n. 101, provvedendo a

modificare la denominazione ("INPS Servizi S.p.A." in luogo di "Italia Previdenza- SISPI S.p.A."), l'oggetto sociale nonché introdurre il Consiglio di Amministrazione in luogo dell'Amministratore Unico;

PRESO ATTO che nell'Assemblea straordinaria e ordinaria di SISPI S.p.A., tenutasi in data 11 giugno 2021, sono state adottate le modifiche allo Statuto societario, approvato il bilancio dell'esercizio 2020, nonché nominati i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale;

RILEVATO che, con informativa al Consiglio di Amministrazione dell'INPS, in data 28 luglio 2021, il menzionato gruppo di lavoro interdirezionale ha rappresentato la necessità per l'Istituto, nelle more della conclusione delle numerose attività tecniche e amministrative prodromiche all'effettiva presa in carico del servizio da parte della società in house, e stante l'oggettiva complessità del passaggio di consegne del servizio stesso, coinvolgente potenzialmente oltre 3.000 dipendenti, suddivisi su 11 siti allocati nell'intero territorio nazionale, di avvalersi della facoltà di rinnovo annuale prevista dai contratti in corso;

PRESO ATTO, altresì, come rappresentato nella sopra specificata informativa, che la normativa sull'internalizzazione del servizio preclude a priori l'eventuale avvio di una procedura di scelta del contraente per selezionare il nuovo gestore dell'attività;

RILEVATA, di conseguenza, l'indispensabilità del rinnovo annuale dei contratti in corso, al fine di evitare soluzioni di continuità tra le due gestioni che possa pregiudicare l'interesse dell'utenza dell'Istituto e della cittadinanza in generale ad usufruire del servizio di CCM dell'INPS, nelle more delle complesse operazioni di avvio in esercizio della società INPS Servizi S.p.A. e di presa in carico delle relative attività da parte della stessa;

CONSIDERATO, in particolare, che la Direzione centrale Tecnologia, informatica e innovazione (DCTII) ha trasmesso, con PEI del 25 ottobre 2021, una specifica relazione tecnica, con cui è stata rappresentata l'esigenza del più volte menzionato rinnovo annuale dei contratti relativi ai tre Lotti, nonché quantificata la relativa spesa;

RILEVATO che, per quanto attiene al Lotto 1, la spesa annuale, suddivisa per cluster di contatti, risulta contrattualmente pari, al netto di IVA, ad € 46.549.986,99 per il servizio operatori, oltre ad € 3.727.230,95, a titolo di canone infrastrutturale;

CONSIDERATO, pertanto, che la spesa prevista per il rinnovo dal 1 dicembre 2021 al 30 novembre 2022 del contratto relativo al Lotto 1, suddivisa per capitoli ed esercizi finanziari, risulta la seguente:

Lotto 1	2021	2022	Totale (IVA inclusa)
5U1104067/01	€ 9.732.582,01	€ 47.058.402,12	€ 56.790.984,13
5U1104075/01	€ 378.935,15	€ 4.168.286,61	€ 4.547.221,76
Totale	€ 10.111.517,16	€ 51.226.688,73	€ 61.338.205,89

TENUTO CONTO che, per quanto attiene al Lotto 2, come relazionato da DCTII, appare parimenti necessario provvedere al rinnovo annuale dei relativi servizi, indispensabili per assicurare continuità nella conduzione del parco applicativo in uso e continuare a promuovere iniziative evolutive ed innovative a supporto dei trend strategici dell'Istituto;

ATTESO che il fornitore del Lotto 2, nell'anno di rinnovo contrattuale, dovrà tra l'altro garantire le seguenti attività:

- prevedere assidui e specifici monitoraggi per analizzare gli andamenti del servizio del Contact Center introdotti a seguito all'evoluzione e innovazione del parco applicativo rispetto all'inizio della fornitura;
- continuare a promuovere il trend innovativo del CCM, attraverso sistemi/servizi user centric più evoluti e intelligenti (architettura a microservizi, AI, strumenti di robotic process automation e business process management);
- dedicare, in aggiunta al piano di trasferimento previsto dal contratto, servizi consulenziali specifici per il supporto al processo di internalizzazione, in stretta collaborazione con la Società "INPS Servizi" S.p.A.;

PRESO ATTO che la spesa prevista per il rinnovo dal 1 dicembre 2021 al 30 novembre 2022 del contratto relativo al Lotto 2, suddivisa per capitoli ed esercizi finanziari, risulta la seguente:

Lotto 2	2021	2022	Totale (IVA inclusa)
5U1104075/01	€ 746.667,78	€ 8.213.345,56	€ 8.960.013,34

ATTESO che, per quanto attiene al Lotto 3, la DCTII, in considerazione dell'andamento dell'attuale fornitura e della necessità di consolidare le iniziative di monitoraggio attivate nell'ultimo anno, ha parimenti proposto il rinnovo annuale del relativo contratto, con una ripartizione del budget coerente, tra l'altro, con la necessità di favorire la transizione delle attività in capo a INPS Servizi S.p.A.;

CONSIDERATO che, pertanto, la spesa prevista per il rinnovo dal 1 dicembre 2021 al 30 novembre 2022 del contratto relativo al Lotto 3, suddivisa per capitoli ed esercizi finanziari, risulta la seguente:

Lotto 3	2021	2022	Totale (IVA inclusa)
5U1104075/01	€ 80.277,04	€ 883.047,44	€ 963.324,48

TENUTO CONTO che, in caso di conclusione, nelle more della vigenza degli atti aggiuntivi di rinnovo, delle attività di presa in carico del servizio da parte della società in house INPS Servizi S.p.A., sarà facoltà dell'Istituto procedere al recesso ad nutum dei relativi contratti, con preavviso di tre mesi e che tale facoltà potrà essere esercitata decorso il primo semestre del rapporto contrattuale tramite semplice comunicazione via posta elettronica certificata (PEC);

RILEVATO che, ai fini di una più efficace gestione della spesa afferente al contratto del Lotto 1, l'Istituto si riserverà la facoltà, tramite comunicazione via PEC al fornitore, di attivare sui sistemi del CCM limitazioni giornaliere e/o orarie delle chiamate in entrata gestite da operatore, qualora venga rilevato un notevole incremento del numero dei contatti rispetto ai volumi contrattualmente stimati, calcolati su base mensile;

PRESO ATTO, altresì, che il fornitore del Lotto 1, su richiesta dell'Istituto, ha provveduto, in data 25 ottobre 2021, a trasmettere, in deroga al capitolato originario di gara, una proposta migliorativa afferente a taluni livelli di servizio, che sarà parte dello stipulando atto aggiuntivo;

ATTESO che i fornitori dei tre Lotti dovranno, comunque, garantire ogni attività di collaborazione con la Società "INPS Servizi" S.p.A. al fine di agevolare le operazioni di internalizzazione del servizio, anche attraverso l'individuazione e la realizzazione di soluzioni per agevolare il trasferimento delle relative componenti tecnologiche e infrastrutturali;

PRESO ATTO che la suddivisione per capitolo e per esercizio finanziario della spesa complessivamente prevista per il rinnovo annuale dei contratti afferenti ai tre Lotti risulta la seguente:

capitolo	2021	2022	totale
5u1104067	€ 9.732.582,01	€ 47.058.402,11	€ 56.790.984,13
5u1104075	€ 1.038.879,97	€ 13.431.679,61	€ 14.470.559,58
totale	€ 13.380.679,61	€ 60.323.081,72	€ 71.261.543,71

ATTESO che la spesa in argomento trova capienza, per l'anno 2021, nella nota di assestamento al Bilancio preventivo dell'INPS di cui alla deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 103 del 21 luglio 2021, approvato in via definitiva con deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 12 del 12 ottobre 2021, mentre la spesa per l'anno 2022 sarà inserita nel relativo bilancio di previsione;

ATTESO che il rinnovo in argomento risulta presente nel report dei contratti pluriennali "da stipulare" allegato al Bilancio preventivo assestato 2021;

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

DETERMINA

- di autorizzare il rinnovo annuale delle attività di cui all'oggetto (Lotti 1, 2 e 3), in applicazione della facoltà prevista dall'art. 4, commi 3 e 4, dei rispettivi contratti;
- di autorizzazione, a tal fine, la spesa complessiva di € 71.261.543,71, IVA inclusa, a carico dei seguenti capitoli di spesa ed esercizi finanziari:

capitolo	2021	2022	totale
5u1104067	€ 9.732.582,01	€ 47.058.402,11	€ 56.790.984,13
5u1104075	€ 1.038.879,97	€ 13.431.679,61	€ 14.470.559,58
totale	€ 13.380.679,61	€ 60.323.081,72	€ 71.261.543,71

La spesa relativa all'anno 2021 trova capienza nella nota di assestamento al Bilancio preventivo dell'INPS per l'anno 2021, mentre la spesa afferente all'anno 2022 verrà inserita nel relativo Bilancio di previsione.

- di dare mandato al RUP per i successivi incumbenti per l'esecuzione contrattuale.

Firmato il Direttore Centrale
Maurizio Emanuele Pizzicaroli