



Data di pubblicazione: 14/12/2021

Nome allegato: *ContactCenter_incremento_Determina V3.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/ 714/2021 del 30/11/2021

Oggetto: Servizio di Contact center multicanale dell'Istituto – Variante in corso d'opera relativa al Lotto 1 ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) del Codice dei contratti pubblici CIG 8993522921

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;

PRESO ATTO che, in particolare, il Lotto 1, è stato aggiudicato al RTI Comdata SpA - Network Contacts srl - Telesurvey Italia srl per l'importo complessivo di € 128.075.356,51, IVA inclusa;

TENUTO CONTO che il relativo contratto è stato sottoscritto in data 2 agosto 2019 e che, in data 1 dicembre 2019, concluso il previsto periodo di affiancamento, sono state avviate le attività contrattuali di durata biennale;

CONSIDERATO che il Lotto 1 risulta articolato in una componente dedicata al "servizio operatori" ed una destinata alla erogazione di servizi volti all'implementazione ed alla gestione della "infrastruttura" tecnologica di supporto;

ATTESO che il citato importo di € 128.075.356,51 del Lotto 1 grava su Agenzia delle Entrate-Riscossione per € 5.398.944,74 e su INPS per € 122.676.411,77 e che tale ultima cifra è stata ripartita, con Determinazione n. RS30/801/2019 del 24 dicembre 2019, come segue:

Capitolo	Oggetto	2019	2020	2021	Totale
5U1104067/01	Servizio operatori	4.732.582,01	56.790.984,13	52.058.402,11	113.581.968,25
5U1104075/01	Infrastruttura	378.935,15	4.547.221,76	4.168.286,61	9.094.443,52
Totale					122.676.411,77

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);

ATTESO che il citato "servizio operatori" consiste, nello specifico, nel servizio erogato in linea dagli operatori di Contact Center, articolato nelle seguenti componenti: servizio operatori inbound multi-canale (gestione dei contatti telefonici in entrata; dei contatti in entrata via chat; dei contatti in entrata asincroni con fax, e-mail, posta tradizionale) e servizio operatori outbound multi-canale (servizio di contatto dell'utenza da parte dell'operatore telefonico mediante telefono, e-mail o sms);

VISTA la delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, con cui è stato dichiarato, per sei mesi, lo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, in dipendenza della pandemia da Covid-19;

VISTE le successive deliberazioni del Consiglio dei Ministri, con cui il predetto stato di emergenza è stato progressivamente prolungato e, da ultimo, il decreto legge 23 luglio 2021, n. 105 (convertito con legge 16 settembre 2021, n. 126), con cui, permanendo il predetto rischio sanitario, lo stesso è stato prorogato fino al 31 dicembre 2021;

CONSIDERATO che la situazione di emergenza nazionale, legata alla diffusione del virus Covid-19 e alle conseguenti misure di "lockdown" disposte dal Governo a partire dal mese di marzo 2020, hanno avuto un notevole impatto sui volumi in entrata del Contact Center;

CONSIDERATO che la chiusura di Patronati, CAF e degli sportelli fisici delle Sedi INPS ha, di fatto, generato uno spostamento della relazione con l'utenza sui canali telefonici/telematici dell'Istituto resi disponibili tramite il portale web istituzionale, il Contact Center ed i centralini provinciali territoriali;

PRESO ATTO che l'elevato numero di cittadini che hanno fatto ricorso ad INPS per beneficiare delle disposizioni governative a sostegno del reddito emanate nel periodo, ha provocato, a partire dalla seconda metà di marzo 2020, un notevole incremento di richieste al Contact Center;

ATTESO che il Lotto 1 del contratto in parola, relativamente al "servizio operatori", in continuità con l'esperienza dell'ultimo decennio, prevede una remunerazione del servizio esclusivamente "a contatto", pur con una distinzione per tipologia dello stesso (sono presenti tre diversi cluster, remunerati a seconda della durata delle chiamate

ricevute e/o della complessità della problematica rappresentata dall'utente);

RILEVATO che la predetta modalità di remunerazione, pur allineata alle condizioni standard presenti nel mercato di riferimento, ha comportato, stante l'incremento delle richieste dell'utenza, lo sfioramento dei costi originariamente stimati per il servizio;

TENUTO CONTO che, di conseguenza, al fine di evitare l'interruzione di un servizio di tale rilievo per la collettività, con Determinazione n. RS30/340/2021 del 21 giugno 2021 si è provveduto ad autorizzare la variante in corso d'opera del contratto in oggetto per la componente "Servizio operatori" nella misura del 30% rispetto all'importo di stipula ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) del Codice, incrementando il relativo valore contrattuale come di seguito indicato:

Capitolo	Componente	Valore incremento contrattuale (Iva inclusa)
5U110406701	Lotto 1 - Servizio operatori	€ 36.802.923,53

TENUTO CONTO che la Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione (DCTII) ha trasmesso, con PEI del 18 ottobre 2021, una specifica relazione tecnica, con cui è stata rappresentata l'esigenza di un ulteriore incremento del 7,9% dell'importo contrattuale iniziale del lotto 1;

PRESO ATTO che, nella menzionata relazione, è stato segnalato come, nel corso dell'anno 2021, i volumi del Contact Center si siano mantenuti alquanto elevati, pur se in diminuzione rispetto ai valori raggiunti durante l'anno 2020, nel corso del quale la chiusura di Patronati, CAF e degli sportelli fisici delle sedi Inps ha reso il Contact Center e il web gli unici canali a disposizione dell'utenza per avere informazioni sui provvedimenti normativi di sostegno al reddito che si sono succeduti in quel periodo;

RILEVATO, infatti, che i contatti gestiti dal Contact center, come è agevolmente rilevabile dalla seguente tabella, risulteranno al 30 novembre 2021 ben superiori a quelli stimati dal capitolato tecnico di gara (20.800.000 per l'intero anno 2021):

Contatti totali gestiti dal Contact Center				
Mese	2018	2019	2020	2021
Gennaio	2.454.626	2.189.725	2.048.776	2.607.342
Febbraio	2.103.886	1.938.070	2.010.820	2.408.756
Marzo	2.443.072	2.190.910	1.916.356	3.128.695
Aprile	2.078.508	2.517.462	3.209.587	2.594.182
Maggio	2.322.229	3.087.118	3.384.387	2.464.932
Giugno	2.104.706	2.633.603	3.267.104	2.337.867
Luglio	2.138.398	2.883.622	3.451.778	2.401.812
Agosto	1.592.762	1.921.092	2.647.323	2.037.726
Settembre	1.876.397	2.080.933	3.109.782	2.310.692
Ottobre	2.024.138	2.203.477	2.922.722	-
Novembre	2.000.485	1.832.212	2.810.761	-
Dicembre	1.517.499	1.576.878	2.266.391	-

TOTALE	24.656.706	27.055.102	33.045.787	22.292.004
---------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Fonte CRMA: Volumi contatti gestiti 2018-2021

TENUTO CONTO che, anche analizzando l'andamento delle chiamate entranti al Contact Center, si nota come, dopo il picco del 2020, il trend si mantenga elevato nel corso della fornitura:



Chiamate Entranti al Contact Center (Fonte CRMA)

RILEVATO che, negli ultimi 12 mesi, le richieste degli utenti hanno in gran parte riguardato le misure per il contenimento dell'emergenza Covid previste dalle disposizioni normative di volta in volta susseguitesi, come si può evincere dalla tabella sottostante, che riporta i contatti gestiti su tutti canali sincroni e asincroni:

TIPOLOGIA RICHIESTA AMBITO DL CURA ITALIA E RILANCIO	set-20	ott-20	nov-20	dic-20	gen-21	feb-21	mar-21	apr-21	mag-21	giu-21	lug-21	ago-21	set-21	Totale
	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
Assegno Ordinario	8.832	7.121	6.074	4.295	4.346	3.869	5.025	3.780	2.913	3.062	3.136	2.128	1.418	55.999
Bonus Baby Sitting	185.903	81.592	47.353	31.571	19.371	17.491	31.588	29.409	35.131	40.230	25.115	9.569	8.742	563.065
CIGO Causale "COVID - 19 NAZIONALE" e C. I. In Deroga	181.735	159.455	132.483	118.014	144.365	126.782	180.503	133.199	103.138	112.378	95.646	58.126	49.008	1.594.832
Congedo Parentale	32.946	31.511	34.495	25.784	24.145	27.660	59.066	34.047	40.360	24.964	26.114	20.488	20.292	401.872
Indennità COVID-19	172.680	133.477	184.234	212.836	146.984	78.635	86.852	182.766	169.096	184.558	124.576	83.219	53.670	1.813.583
Permessi Ex L. 104/92	14.093	13.398	10.819	8.846	11.120	14.819	15.754	12.001	11.548	10.856	11.411	10.096	13.024	157.785
Disoccupazione collaboratori a progetto	2.770	2.081	1.871	1.420	1.868	1.561	1.518	1.271	1.244	1.212	1.695	1.847	1.871	22.229
Disoccupazione agricola	9.400	5.917	4.211	3.233	3.393	3.828	5.963	5.866	19.351	87.876	53.333	32.521	19.815	254.707
Naspi	369.785	409.033	395.951	322.449	449.594	353.322	369.368	251.086	230.139	222.317	266.872	261.357	251.931	4.153.204
REM - Reddito di emergenza	72.229	141.945	196.675	110.174	45.202	20.325	37.715	113.119	298.620	208.676	166.930	247.332	143.389	1.802.331
Indennità lavoratori domestici	10.141	6.410	5.089	4.090	2.370	1.349	1.777	2.575	2.051	1.950	1.424	982	732	40.940
TOTALE MENSILE	1.060.514	991.940	1.019.255	842.712	852.758	649.641	795.129	769.119	913.591	898.079	776.252	727.665	563.892	10.860.547

TENUTO CONTO che una ulteriore rilevante causa dell'aumento dei contatti è da ricercarsi nello switch off dal PIN allo SPID, che, a decorrere dal 1° ottobre 2021, ha comportato la cessazione della validità di circa 25 milioni di PIN (di cui circa 20 milioni dispositivi);

RILEVATO che, per le motivazioni sopra rappresentate ed al fine di garantire la prosecuzione del servizio operatori sino al 30 novembre p.v., si rende necessario

incrementare il valore economico del contratto in parola del 7,9% rispetto al valore iniziale;

VISTO l'art. 106, comma 1, lett. c) del Codice, che disciplina le ipotesi in cui i contratti di appalto possano essere variati senza una nuova procedura di affidamento, tra le quali, in particolare, i casi in cui la necessità di modifica sia determinata da circostanze impreviste e imprevedibili per l'amministrazione aggiudicatrice (tra tali circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti) e, contestualmente, la modifica non alteri la natura generale del contratto (c.d. "varianti in corso d'opera");

VISTO l'art. 18 del Contratto in parola ove viene prevista la possibilità di procedere alle modifiche contrattuali in coerenza con il dettato normativo di cui al citato art. 106 del Codice;

RITENUTO che, nel caso di specie, l'emergenza pandemica, derivante dalla diffusione del virus Covid-19, rappresenta indubbiamente un fatto sopravvenuto, non previsto ed in alcun modo imprevedibile al momento della stipula contrattuale;

RITENUTO che rivesta carattere di imprevedibilità, altresì, la normazione d'urgenza adottata dal Governo per far fronte alla forte crisi derivante dall'emergenza sanitaria, ivi compresi i provvedimenti che hanno disposto numerosi e consistenti stanziamenti in favore di imprese, lavoratori e cittadini, prevedendone l'erogazione in capo all'INPS;

ATTESO che i predetti provvedimenti d'urgenza hanno, di fatto, ampliato la platea delle prestazioni previdenziali ed assistenziali in favore della collettività colpita dagli effetti della crisi economica determinata dalla pandemia, incrementando, pertanto, il numero di utenti che hanno avuto necessità di porsi in contatto con l'Istituto;

ATTESO, altresì, che altrettanto imprevedibile è stata la rilevanza assunta, nell'ambito degli strumenti di erogazione dei servizi all'utenza dell'Istituto, dal Contact Center, il cui ruolo è divenuto centrale nel fornire prestazioni informative e dispositive in ragione della temporanea chiusura degli interlocutori consueti (sportelli INPS, Patronati, CAF), delle limitazioni agli spostamenti dei cittadini e delle cautele raccomandate nella frequentazione di luoghi aperti al pubblico, vieppiù in concomitanza con l'incremento dei presidi eccezionali introdotti dalle norme emergenziali (erogazioni e benefici Covid);

RITENUTO che l'incremento del valore contrattuale non altera la natura generale del contratto in parola, tenuto conto che, nel caso di specie, permangono inalterate le prestazioni negoziali;

CONSIDERATO che, in riscontro ad apposita richiesta avanzata da questa Direzione in merito a diversi profili giuridici relativi all'applicazione del citato art. 106 del Codice, il Coordinamento generale legale dell'Istituto, con parere del 16 aprile 2021, ha confermato la sussistenza nel caso di specie dei presupposti che, ai sensi del predetto art. 106, comma 1, lett. c) del Codice, permettono di procedere alla variante in corso d'opera del contratto in parola;

VISTO il decreto-legge 3 settembre 2019, n. 101, recante "Disposizioni urgenti per la tutela del lavoro e per la risoluzione di crisi aziendali", così come convertito dalla legge 2 novembre 2019, n. 128, il cui art. 5 bis prevede che alla società Italia Previdenza - Società italiana di servizi per la previdenza integrativa (SISPI) SpA, interamente

partecipata dall'INPS, sono affidate le attività di contact center multicanale verso l'utenza, 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;

ATTESO che, peraltro, la disposizione di cui al predetto art. 5 bis prevede che si proceda all'internalizzazione dei servizi di contact center al termine del vigente contratto che, quindi, andrà portato a conclusione senza che sia possibile procedere all'acquisizione degli stessi attraverso l'indizione di una nuova procedura di gara rivolta al mercato;

RITENUTO, pertanto, necessario garantire la continuità dei servizi erogati all'utenza dal Contact Center dell'Istituto, procedendo alla variante in corso d'opera del contratto ai sensi del citato art. 106, comma 1, lett. c) del Codice;

RILEVATA, pertanto, l'esigenza di autorizzare, a carico del corrente esercizio finanziario, il seguente importo, al fine di coprire il fabbisogno presuntivamente necessario sul contratto in oggetto sino al 30 novembre p.v.:

	Capitolo	Valore economico fabbisogno (€) (Iva inclusa)
SERVIZIO OPERATORI	5U110406701	€ 9.713.628,88

ATTESO che la somma trova copertura nello stanziamento iscritto nella nota di assestamento al Bilancio preventivo dell'INPS per l'anno 2021;

ATTESO che il predetto incremento del valore contrattuale necessita dell'accettazione da parte dell'Appaltatore e della formalizzazione di un apposito atto aggiuntivo al contratto originario;

ATTESO che, ai fini della presente variante in corso d'opera, il RUP ha provveduto all'acquisizione, attraverso il portale dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), del relativo "CIG aggiuntivo": 8993522921;

VISTA la proposta del RUP;

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

DETERMINA

- di autorizzare la variante in corso d'opera del contratto "Fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS-ADER - Lotto 1" ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) del Codice incrementando il valore contrattuale di € 9.713.628,88;
- di autorizzare la spesa di euro € 9.713.628,88 sul capitolo 5U1104067/01 per l'esercizio 2021.

La spesa relativa all'anno 2021 trova capienza nella nota di assestamento al Bilancio preventivo dell'INPS per l'anno 2021.

- di autorizzare, a tal fine, la stipulazione con l'Appaltatore di un apposito atto aggiuntivo al contratto originario;
- di dare mandato al RUP per i successivi incombenti per l'esecuzione contrattuale.

FIRMATO
Il Direttore centrale
Maurizio Emanuele Pizzicaroli