

*Addendum al Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*



**ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

**ADDENDUM AL CONTRATTO ATTUATIVO DI SERVIZIO**

***per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo e di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»***

*Addendum al Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

## **ADDENDUM AL CONTRATTO ATTUATIVO DI SERVIZIO**

tra

**L'INPS – ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE** (Codice Fiscale n. 80078750587, Partita IVA n. 02121151001), con sede in Roma, Via Ciro il Grande, n. 21, C.A.P. 00144, in persona del Direttore della Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti, dott. Ferdinando Montaldi, del Direttore della Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Appalti, dott. Maurizio Emanuele Pizzicaroli, del Direttore della Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione interna, dott. Rocco Lauria, del Direttore della Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione, dott. Massimiliano D'angelo,

(a seguire, anche «**INPS**» o «**Istituto**»)

**e**

**INPS SERVIZI S.P.A.** (Codice Fiscale n. 06553251007), con sede in Roma, Viale Aldo Ballarin n. 42, C.A.P. 00142, in persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione, Prof. Mario Esposito,

(a seguire, anche «**INPS Servizi**» o «**Società**»)

(a seguire collettivamente indicati come le «**Parti**»)

### **Premesso che:**

a) l'art. 5-bis del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla Legge 2 novembre 2019, n. 128, prevede di affidare alla Società INPS Servizi S.p.A., già Italia Previdenza - Società italiana di servizi per la previdenza integrativa (SISPI) S.p.A., le attività dei servizi informativi e dispositivi di contact center multicanale da erogare in favore dell'Utenza dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS);

b) con deliberazione n. 170 del 24 novembre 2021, l'Istituto ha approvato lo schema di Accordo di Servizio Quadro sottoscritto in data 7 dicembre 2021, volto a definire una disciplina quadro relativa ai rapporti tra INPS e la Società per l'erogazione dei servizi previsti dall'art. 5-bis del D.L. n. 101/2019 e dall'art. 3 ("Oggetto sociale"), punto 3.2, lettera c), dello Statuto della Società, aventi ad oggetto:

- avvio e svolgimento di servizi di contact center multicanale (a seguire, anche «Contact Center INPS» o «CCM»);
- prosecuzione, senza soluzione di continuità, delle attività precedentemente svolte da SISPI S.p.A.;

c) nell'ambito dell'Accordo di Servizio Quadro è stato, *inter alia*, specificato che:

- INPS Servizi si impegna ad «assicurare l'erogazione dei servizi di Contact Center Multicanale, in linea con il modello offerto nell'attuale servizio di CCM –

*Addendum al Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

anche alla luce di quanto specificato nell'ambito della scheda di "Descrizione quali-quantitativa dell'attuale Servizio CCM", allegata al presente Accordo – attraverso la previsione di specifiche funzioni dedicate, da un lato, allo svolgimento delle attività del CCM – integrate con i servizi di *front end* e di *middle-back end* dell'Istituto – nonché alla pianificazione operativa della turnazione del personale e relativa formazione e, dall'altro, al monitoraggio complessivo della qualità del servizio e alla gestione del sistema della conoscenza» (art. 4, comma 3, lett. a1);

- la misura massima annuale per la remunerazione complessiva dei servizi di CCM, comprensiva in particolare delle attività degli operatori economici, delle spese di traffico telefonico e delle spese per lo sviluppo e il funzionamento dei sistemi informativi, non potrà eccedere l'importo di € 103.865.000,00, IVA inclusa (art. 3, comma 2);

d) per il perseguimento delle finalità e degli scopi dell'affidamento in *house*, le Parti hanno convenuto nell'ambito dell'Accordo che i reciproci rapporti saranno disciplinati dalle previsioni generali contenute nell'Accordo medesimo, le quali costituiranno il quadro regolatorio di riferimento applicabile ai contratti attuativi di servizio che saranno sottoscritti dalle Parti medesime;

e) come previsto dall'art. 4, commi 2 e 3 dell'Accordo Quadro, il Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A., nella seduta del 15 aprile 2022, ha approvato la proposta di "Piano Industriale di INPS Servizi S.p.A. 2022-2025", portata all'attenzione del Consiglio di Amministrazione del socio INPS, nella seduta del 20 aprile 2022;

f) nell'ambito del Piano Industriale, come previsto dall'art. 3, comma 1 e dall'art. 4, comma 3, lett. E) dell'Accordo di Servizio Quadro, è stato altresì approvato il budget finanziario della Società, strutturato su un orizzonte triennale «idoneo a valutare l'andamento economico e finanziario previsionale stimato della Società medesima e a consentire la rilevazione del fabbisogno necessario per la copertura dei costi iniziali di start up e di investimento, nonché per l'anticipazione della remunerazione dei fattori produttivi rispetto all'incasso dei corrispettivi delle prestazioni svolte, con separata evidenza delle fonti di finanziamento»;

g) in attuazione dell'Accordo di Servizio Quadro, le Parti hanno sottoscritto il Contratto Attuativo in data 19 settembre 2022, avente decorrenza dal 1° dicembre 2022 al 31 dicembre 2024, per disciplinare l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center», prevedendo, altresì, l'assunzione delle risorse umane da dedicare all'espletamento del servizio stesso, in linea con il Piano Industriale;

h) ai sensi del comma 1 dell'art. 7 (Corrispettivi e modalità di pagamento) del Contratto attuativo, la remunerazione dei servizi sarà costituita dal rimborso dei costi sostenuti per lo svolgimento dei Servizi di cui al medesimo contratto, con separata evidenza di quelli relativi ai servizi ICT;

i) ai sensi del comma 4 del medesimo art. 7, il corrispettivo sarà "liquidato previa emissione di due fatture trimestrali posticipate, una per i servizi ICT, l'altra per i restanti oneri, riferite ai trimestri a partire da gennaio 2023. Il corrispettivo riferito all'anno 2022, comprensivo anche dei costi sostenuti nel periodo di avviamento

*Addendum al Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

dell'attività di CCM come previsti dal Piano Industriale, sarà liquidato a seguito di emissione di due fatture, l'una per i servizi ICT e l'altra per i restanti oneri”;

l) in ragione di quanto sopra, le Parti si danno reciprocamente atto di voler meglio esplicitare e specificare, per quanto occorra, il sistema di pagamento delineato dal già predetto comma 4 dell'art. 7 in relazione esclusivamente alla fase di start-up del servizio e, dunque, con riguardo alle attività poste in essere nel corso dell'anno 2022.

Tanto ritenuto e premesso, le Parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliate,

**convengono e stipulano quanto segue**

**Articolo unico**

**(Corrispettivi e modalità di pagamento nella fase di start-up 2022)**

Al fine di consentire un riequilibrio temporale tra gli esborsi sostenuti dalla Società in fase di start-up ed il rimborso da parte dell'Istituto, ferme restando tutte le ulteriori previsioni di cui all'art. 7 del Contratto attuativo, le Parti convengono che la procedura di pagamento delle attività poste in essere nell'anno 2022 avverrà previa emissione da parte di INPS Servizi S.p.A. nel corrente mese di dicembre 2022 di fatture comprensive, come previsto dal Piano Industriale, di tutti i costi sostenuti dalla Società al momento dell'emissione delle fatture stesse, nonché dei costi per il personale che la Società prevede di sostenere nel medesimo mese di dicembre 2022.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

Roma, \_\_\_\_\_

**L'Istituto**

**La Società**