



Data di pubblicazione: 25/06/2021

Nome allegato: 8799552407ContactCenter_30__Determina-signed_20210621101902.124_X.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/___/2021 del ___

Oggetto: Contratto per il 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.

Lotto 1: CIG 8799552407

IL DIRETTORE CENTRALE

VISTA la Legge n. 88 del 9 marzo 1989;

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

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

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

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

VISTA la Legge n. 190 del 6 novembre 2012;

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

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

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

VISTA la determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 147 del 11 dicembre 2019, con 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;

VISTO il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023 approvato in via definitiva dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 4 del 17 marzo 2021;

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;

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

VISTA la Determinazione n. RS30/176/2017 del 8 maggio 2017, con cui è stata indetta la procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, suddivisa in 3 Lotti, volta all'affidamento del Servizio di Contact Center INPS-EQUITALIA, per un importo complessivo di € 182.890.791,29, IVA esclusa;

VISTA la Determinazione n. RS30/131/2019 del 13 marzo 2019, con cui si è provveduto all'aggiudicazione, in particolare, del Lotto 1, 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

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, la deliberazione del 21

aprile 2021, con cui, permanendo il predetto rischio sanitario, lo stesso è stato prorogato fino al 31 luglio 2021;

ATTESO che, in data 10 giugno 2021, la Direzione centrale tecnologia, informatica e innovazione (DCTII) con nota prot. n. 1500154, ha trasmesso una relazione illustrativa, ove è stato rappresentato come nell'anno 2020 e nella prima parte del 2021 si sia assistito ad un forte aumento del numero dei contatti da parte dell'utenza al Contact Center;

TENUTO CONTO che la predetta relazione ha posto in evidenza come 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, abbia 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;

ATTESO che dal mese di settembre 2020, acquisita evidenza del progressivo incremento dei costi del servizio, si sono avviate apposite interlocuzioni, formali e informali, tra tutti gli attori coinvolti in vario modo nella vicenda, vale a dire, la D.C. Risorse Strumentali, la D.C. Tecnologia, Informatica e Innovazione, la D.C. Organizzazione e Comunicazione e la D.C. Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali e lo stesso fornitore, al fine di individuare soluzioni per affrontare la problematica venutasi a creare a seguito della pandemia;

PRESO ATTO che le menzionate interlocuzioni hanno consentito, da una parte, di pervenire ad una razionalizzazione del modello di retribuzione dei servizi, attraverso l'aggiornamento delle tipologie di contatto afferenti a ciascun cluster e, dall'altra, di intraprendere con decisione ogni possibile iniziativa finalizzata all'incremento dei servizi automatici e digitali, al fine di garantire, a beneficio della cittadinanza, un ampliamento quali-quantitativo dei servizi offerti e, contestualmente, una diminuzione del volume dei contatti;

CONSIDERATO, tuttavia, che le menzionate attività realizzate o in corso di realizzazione per incrementare i servizi automatici e digitali del CCM, limitandone la "componente umana", ovvero per instradare automaticamente le chiamate a specifici funzionari INPS,

pur riducendo il trend di spesa medio, non possono ricondurre la spesa ai livelli antecedenti il periodo emergenziale;

RILEVATO che, dal report trasmesso dalla DCTII, in ragione del permanente stato emergenziale connesso alla diffusione del virus Covid-19 e dei correlati provvedimenti governativi, intesi a rafforzare le misure di sostegno alle imprese, ai lavoratori ed ai cittadini, il numero dei contatti gestiti dal Contact Center, sebbene facciano registrare una progressiva riduzione negli ultimi mesi, si mantengono, in ogni caso, al di sopra dei livelli registrati nei periodi antecedenti all'insorgere della pandemia, come sintetizzato nella tabella sotto riportata:

	Dic 2019	Gen 2020	Feb 2020	Mar 2020	Apr 2020	Mag 2020	Giu 2020	Lug 2020	Ago 2020
Chiamate gestite	1.370.507	1.790.552	1.752.955	1.507.716	2.153.113	2.211.459	2.455.319	2.622.589	2.167.995
Canali asincroni	206.649	258.224	257.865	408.640	1.056.474	1.172.928	811.785	829.189	479.328
Totale	1.577.156	2.048.776	2.010.820	1.916.356	3.209.587	3.384.387	3.267.104	3.451.778	2.647.323
	Set 2020	Ott 2020	Nov 2020	Dic 2020	Gen 2021	Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	Mag 2021
Chiamate gestite	2.625.252	2.549.110	2.455.146	1.989.433	2.284.187	2.120.258	2.759.931	2.239.658	2.142.925
Canali asincroni	484.530	373.612	355.615	276.958	323.155	288.498	368.764	354.524	322.007
Totale	3.109.782	2.922.722	2.810.761	2.266.391	2.607.342	2.408.756	3.128.695	2.594.182	2.464.932

ATTESO che la predetta situazione condurrà al consumo anticipato delle risorse finanziarie destinate alla copertura contrattuale dell'anno 2021;

ATTESO che un'eventuale interruzione dei servizi risulterebbe inaccettabile per la cittadinanza, a maggior ragione nel quadro dell'attuale emergenza epidemiologica, ed estremamente dannosa per l'immagine dell'Istituto, ponendosi, tra l'altro, in decisa controtendenza con gli obiettivi strategici perseguiti da almeno dieci anni, tesi a garantire al cittadino l'accesso ai servizi dell'Istituto ed ogni eventuale chiarimento sugli stessi senza uscire dalla propria abitazione, deflazionando in tal modo le Sedi territoriali e consentendo alle stesse di concentrarsi sulle attività di back office e di consulenza specialistica;

PRESO ATTO, altresì, che l'eventuale interruzione delle attività del CCM, nell'ambito del quale prestano servizio circa 3.400 operatori, avrebbe un devastante impatto sociale e risulterebbe in palese contrasto con il forte impegno che l'INPS ha profuso, in sede di passaggio di consegne con il precedente fornitore, per garantire la permanenza nel posto di lavoro per tutti gli operatori uscenti;

VISTA la relazione del 17 giugno 2021, predisposta dal RUP della procedura, che, sulla base dei dati e delle esigenze esposte dalla DCTII, propone, al fine di poter garantire la continuità dei servizi offerti all'utenza dal Contact Center, di procedere all'ampliamento del valore contrattuale nella misura prudenziale del 30% dell'importo di stipula;

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, viepiù 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;

ATTESO che il valore contrattuale del predetto Lotto 1 è pari a € 100.554.435,87, IVA esclusa, corrispondenti a € 122.676.411,77, IVA inclusa, e che il prospettato incremento del valore contrattuale nella misura del 30% dell'importo di stipula, ammonta a € 30.166.330,76, IVA esclusa, corrispondenti a € 36.802.923,53, IVA inclusa;

ATTESO che la somma trova capienza nel Bilancio di previsione 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": 8799552407;

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 per il seguente importo:

Capitolo	Componente	Valore incremento contrattuale (Iva inclusa)
5U1104067/01	Lotto 1 - Servizio operatori	€ 36.802.923,53

- di autorizzare la spesa di euro 36.802.923,53 sul capitolo 5U1104067/01 per l'esercizio 2021. La spesa trova capienza nel Bilancio preventivo dell'INPS per l'anno 2021 di cui alla deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 88 del 27 novembre 2020, approvato in via definitiva con la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 23 del 29 dicembre 2020, ai sensi di quanto previsto dall'art. 17, comma 23, della Legge 15 maggio 1997, n. 127;
- 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 incombeni per l'esecuzione contrattuale.

Maurizio Emanuele Pizzicaroli