

INPS SERVIZI SPA

DELIBERAZIONE n. 65

Oggetto: indizione di gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 per l'acquisizione dei servizi di monitoraggio della qualità del Contact Center di INPS Servizi

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 28 novembre 2022

- visto l'art. 5bis del decreto-legge 101/2019, convertito con modificazioni dalla legge 128/2019, che dispone l'internalizzazione dei servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza INPS, affidando il servizio di contact center multicanale alla Società Italia Previdenza SpA Sispi in aggiunta alle attività che già svolge, nonché, prevedendo a questo scopo, la modificazione dell'oggetto sociale, dell'atto costitutivo, dello statuto e della denominazione della società in INPS Servizi SpA;
- vista la deliberazione dell'11 giugno 2021 con la quale l'Assemblea straordinaria dei soci di Italia Previdenza SpA Sispi ha approvato le modifiche dell'oggetto sociale, dell'atto costitutivo, dello statuto e della denominazione sociale della Società stessa disposte dal Consiglio di amministrazione dell'INPS con deliberazione n. 64 del 5 maggio 2021;
- vista la deliberazione dell'11 giugno 2021 con la quale l'Assemblea ordinaria dei soci ha nominato quale Organo Amministrativo un Consiglio di Amministrazione, per la durata di tre esercizi che scadrà alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica (2023), composto da tre membri nelle persone di:
 - Prof. Avv. Mario Esposito - Presidente;
 - Dott.ssa Giulia De Martino - Componente;
 - Dott. Maurizio Manente – Componente.
- visto il decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 recante il Testo unico in materia di società partecipate;
- visto l'art. 22 dello Statuto sociale, in base al quale il Consiglio di Amministrazione, in coerenza con gli atti di indirizzo formulati dal Socio nell'ambito del c.d. "controllo analogo", può avvalersi di

un Direttore Generale, al quale spetta la gestione tecnico-operativa della Società in esecuzione delle direttive del Consiglio di Amministrazione;

- visto il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii., recante il «Codice dei Contratti Pubblici» (di seguito anche il «Codice»);

- visto l'Accordo di Servizio Quadro tra INPS ed INPS Servizi del 7 dicembre 2021 che disciplina i rapporti tra INPS e la Società relativi all'avvio ed allo svolgimento dei servizi di contact center multicanale (CCM) e, in particolare, l'art. 4 in base al quale la Società deve realizzare entro il 1° dicembre 2022 tutte le attività necessarie a garantire l'avvio della gestione dei servizi relativi al CCM;

- vista la proposta di Piano industriale di INPS servizi 2022-2025, approvata con deliberazione n. 12 del 15 aprile 2022;

- considerata la scadenza del contratto del servizio di monitoraggio, oggi in capo ad INPS, imminente (30 novembre 2022) e l'imminente internalizzazione del servizio di Contact Center che rendono urgente l'avvio della procedura di selezione del nuovo operatore, in capo ad INPS Servizi, anche per permettere ad INPS di effettuare una proroga tecnica dell'attuale fornitore, nelle more dei tempi di espletamento della procedura in oggetto;

- ravvisata l'esigenza di assicurare la continuità dei servizi continuativi di monitoraggio del servizio di Contact Center Multicanale in oggetto di seguito elencati;

- ritenuto che la durata dell'appalto debba essere di 24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto con l'operatore aggiudicatario, con opzione di proroga agli stessi (o più favorevoli) prezzi, patti e condizioni per il tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, fino ad un massimo di 12 mesi;

- ritenuto che, sulla base dei valori a suo tempo banditi da parte di INPS per la contrattualizzazione del servizio in oggetto, l'importo massimo complessivo della gara debba essere pari a 1.578.390,00 euro, IVA esclusa, considerando gli eventuali 12 mesi di proroga, e che tale importo comporta il pagamento, da parte della Stazione Appaltante, di un contributo ad ANAC pari ad Euro 600,00, in accordo con quanto previsto dalla Delibera ANAC n. 1174 del 19 Dicembre 2018;

- ritenuto che l'appalto debba essere aggiudicato in base all'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del d.lgs. 50/2016 e che la valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica debba essere effettuata in base ai seguenti punteggi:

- offerta tecnica: fino ad un massimo di 70;

- offerta economica: fino ad un massimo di 30;

- punteggio totale: fino ad un massimo di 100.

- visto l'art. 31 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 che stabilisce che per ogni singola procedura di affidamento di un appalto o di una concessione, le stazioni appaltanti nominino un Responsabile Unico del Procedimento (d'ora in poi anche RUP), per le fasi della programmazione, progettazione ed esecuzione, ivi inclusa anche la predisposizione di tutti i documenti di gara;

- ritenuto di dover individuare il RUP nella persona del Dirigente Responsabile dell'Unità Organizzativa Servizi di Contact Center, dr.ssa Laura Aglione, che non versa in alcuna causa di incompatibilità ostativa all'espletamento dell'incarico;

- ritenuto di dover individuare il direttore dell'esecuzione del contratto nella dr.ssa Anna Melis,, della dell'Unità Organizzativa Servizi di Contact Center, Responsabile di siti Area Nord, che non versa in alcuna causa di incompatibilità ostativa dell'incarico;

- rilevata l'opportunità di affidare ad operatore specializzato l'assistenza nell'espletamento degli adempimenti e degli obblighi di pubblicazione del bando e degli altri documenti della gara;

- ritenuto di dover approvare, successivamente alla pubblicazione del bando, la costituzione e la composizione della commissione di gara;

- considerato che il piano industriale 2022-2025 di INPS Servizi contempla l'acquisizione dei servizi professionali ICT denominati "Lotto 3 – Monitoraggio", per cui sono previsti i seguenti importi:

- € 500.000,00 per l'esercizio 2023;
- € 500.000,00 per l'esercizio 2024;
- € 500.000,00 per l'esercizio 2025;

- considerato che, in aggiunta, il piano industriale prevede ulteriori spese per "supporto specialistico ICT" come di seguito dettagliate:

- € 584.476,00 per l'esercizio 2023, di cui € 380.501,90 già destinati alla copertura dei costi relativi ai servizi ICT denominati "Lotto 2 - Sviluppo Software e Application Management";
- € 584.476,00 per l'esercizio 2024, di cui € 348.793,40 già destinati alla copertura dei costi relativi ai servizi ICT denominati "Lotto 2 - Sviluppo Software e Application Management";

- tenuto conto che, conseguentemente a quanto sopra riportato, gli importi residui disponibili relativamente alla voce di costo "supporto specialistico ICT" risultano pari a:

- € 203.974,10 per l'esercizio 2023;
- € 235.682,60 per l'esercizio 2024;

- considerato che nel piano industriale è presente la voce di conto economico "costi generali", inserita in modo da riflettere ulteriori voci di costo non già esplicitamente indicate e come elemento di "contingency", e che per l'esercizio 2025 tale voce ammonta ad € 1.550.000,00;

- considerato che, per quanto sopra rappresentato, la copertura dei costi per l'acquisizione dei servizi in argomento è individuata nelle sopraccitate voci come di seguito riepilogato:

- € 526.730,00 relativi all'esercizio 2023 (comprensivi del contributo ANAC): € 500.000,00 previsti per servizi professionali ICT denominati "Lotto 3 – Monitoraggio"; € 26.730,00 previsti per servizi di supporto specialistico ICT;
- € 526.130,00 relativi all'esercizio 2024: € 500.000,00 previsti per servizi professionali ICT denominati "Lotto 3 – Monitoraggio"; € 26.130,00 previsti per servizi di supporto specialistico ICT;

- € 526.130,00 relativi all'esercizio 2025: € 500.000,00 previsti per servizi professionali ICT denominati "Lotto 3 – Monitoraggio"; € 26.130,00 previsti per costi generali;

- vista la relazione della Struttura;
- su proposta del Direttore Generale,

DELIBERA

1. di indire una gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 per l'acquisizione dei servizi di monitoraggio della qualità del Contact Center di INPS Servizi;
2. che la durata dell'appalto dei servizi sopra citati è di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto con l'operatore aggiudicatario, con opzione di proroga agli stessi (o più favorevoli) prezzi, patti e condizioni per il tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, fino ad un massimo di 12 mesi;
3. che l'importo massimo complessivo della gara è pari a 1.578.390,00 euro, Iva esclusa, considerati gli eventuali 12 mesi di proroga a cui si aggiungono i 600 Euro relativi al contributo ANAC da versare da parte della Stazione Appaltante;
4. che l'appalto sarà aggiudicato in base all'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del d.lgs. 50/2016 e che la valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata attribuendo i seguenti punteggi:
 - offerta tecnica: fino ad un massimo di 70 punti;
 - offerta economica: fino ad un massimo di 30 punti;
 - punteggio totale: fino ad un massimo di 100 punti;
5. di nominare responsabile unico del procedimento la dr.ssa Laura Aglione, Dirigente Responsabile dell'Unità Organizzativa Servizi di Contact Center, alla quale sono demandate, inter alia, la programmazione, la progettazione e la predisposizione di tutti i documenti di gara;
6. di nominare direttore dell'esecuzione del contratto la dr.ssa Anna Melis, dell'Unità Organizzativa Servizi di Contact Center, Responsabile dei siti Area Nord, che non versa in alcuna causa di incompatibilità ostativa dell'incarico;
7. dare mandato al Direttore Generale di affidare ad operatore specializzato il servizio di assistenza nell'espletamento degli adempimenti e degli obblighi di pubblicazione del bando e degli altri documenti della gara;
8. di approvare, successivamente alla data di scadenza di presentazione delle offerte indicata nella procedura pubblica, la costituzione e la composizione della commissione di gara;
9. di inoltrare la presente deliberazione alla Direzione Centrale Patrimonio ed Investimenti dell'INPS.

IL PRESIDENTE

Prof. Mario Esposito

