

INPS SERVIZI SPA

DELIBERAZIONE n. 8

Oggetto: rettifica deliberazione n. 65 del 28 novembre 2022 di 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 13 febbraio 2023

- 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;
- visto il 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” del 19 settembre 2022;
- visto il Piano industriale di INPS servizi 2022-2025, approvato con deliberazione n. 12 del 15 aprile 2022;
- premesso che con deliberazione n. 65 del 28 novembre 2022 questo Consiglio di Amministrazione indicava una procedura di gara aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 per l’acquisizione dei servizi di monitoraggio della qualità del Contact Center di INPS Servizi;
- premesso che, in quella sede veniva espressamente deliberato:

“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. di 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";

- considerato che, nel corso dell'istruttoria propedeutica all'adozione degli atti di gara sono emerse circostanze che hanno portato a ritenere necessaria l'acquisizione di uno specifico accordo sindacale per lo svolgimento del servizio limitatamente alle attività che implicano la registrazione delle comunicazioni telefoniche vocali tra gli utenti e gli operatori di call center (c.d. Speech Analytics);

- considerato che nelle more della definizione del predetto accordo risulta opportuno prevedere la componente del servizio di monitoraggio denominata Speech Analytics come opzionale, attivabile a discrezione della stazione appaltante previo raggiungimento dell'accordo con le OO.SS. o su autorizzazione dell'Ispettorato nazionale del Lavoro;

considerato che, pertanto, l'appalto dovrà prevedere quali prestazioni principali l'esecuzione dei seguenti servizi remunerati a misura per l'importo complessivo massimo di € 763.360,00:

- Rilevazioni "a freddo" della Customer Satisfaction;
- Rilevazioni a caldo tramite CSI Online;
- Monitoraggio del servizio web;
- Monitoraggio del servizio fax ed e-mail;
- Monitoraggio del servizio chat;
- Monitoraggio dei quesiti di BO;

- considerato che l'appalto dovrà prevedere quali prestazioni opzionali l'esecuzione dei servizi di Speech Analytics sulle telefonate registrate, remunerati a canone per l'importo complessivo massimo stimato di € 288.900,00, da attivarsi su richiesta della Stazione appaltante;

- considerato che la previsione della predetta opzione, pur lasciando l'importo complessivo dell'appalto inalterato, comporta una modifica del quadro economico come da tabella seguente:

Importo complessivo delle prestazioni principali iva esclusa	Importo complessivo delle prestazioni opzionali iva esclusa	Importo Proroga tecnica iva esclusa	Totale Iva esclusa
€ 763.360,00	€ 288.900,00	€ 526.130, 00	€ 1.578.390,00

-considerato che l'importo soggetto a ribasso d'asta è dato dalla somma dell'importo stimato per le prestazioni principali e l'importo stimato per le prestazioni opzionali, per un totale di € 1.052.260;

-considerato che, in base a quanto riportato nella delibera Anac n. 830 del 21 dicembre 2021 concernente l'attuazione dell'art. 1, commi 65 e 67, della l. 266/2005, riguardo la contribuzione a favore dell'Autorità anticorruzione, l'importo da versare per la presente procedura ammonta ad € 600,00;

- rilevata l'esigenza di sostituire, nella funzione di direttore dell'esecuzione del contratto, la dott. Anna Melis, dell'Unità Organizzativa Servizi di Contact Center, Responsabile dei siti Area Nord, con la dott. Chiara Cipollaro, dell'Unità Organizzativa Servizi di Contact Center, Responsabile KM e Process Improvement, che non versa in alcuna causa di incompatibilità ostativa dell'incarico;

- ravvisata la necessità di rettificare la deliberazione n. 65 del 28 novembre 2022 al fine di recepire le predette modifiche;

- 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 rettificare la deliberazione n. 65 del 28 novembre 2022 di indizione di 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, con la previsione espressa che l’appalto si compone delle prestazioni principali consistenti nell’esecuzione dei seguenti servizi di remunerati a misura per l’importo complessivo massimo stimato pari a € 763.360,00:

- Rilevazioni “a freddo” della Customer Satisfaction;
- Rilevazioni a caldo tramite CSI Online;
- Monitoraggio del servizio web;
- Monitoraggio del servizio fax ed e-mail;
- Monitoraggio del servizio chat;
- Monitoraggio dei quesiti di BO;

nonché delle prestazioni opzionali da attivarsi su richiesta della Stazione appaltante, previo accordo con le OO.SS. competenti o l’autorizzazione dell’Ispettorato del Lavoro competente, consistenti nell’esecuzione dei servizi di Speech Analytics sulle telefonate registrate remunerati a canone per l’importo complessivo massimo stimato di € 288.900,00;

2. di stabilire che la durata dell’appalto rimane ferma in 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto con l’operatore aggiudicatario, fatto salvo che i servizi opzionali decorreranno dalla richiesta di attivazione sino alla scadenza dell’appalto e che sia i servizi principali sia quelli opzionali (qualora attivati) potranno essere prorogati 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 i servizi opzionali e gli eventuali 12 mesi di proroga a cui si aggiungono i 600,00 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 confermare 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 Chiara Cipollaro, dell'Unità Organizzativa Servizi di Contact Center, Responsabile KM e Process Improvement, che non versa in alcuna causa di incompatibilità ostativa dell'incarico;

7. di confermare il 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 stabilire che, per quanto non espressamente modificato con il presente atto, rimane fermo quanto stabilito con la deliberazione n. 65 del 28 novembre 2022;

10. di inoltrare la presente deliberazione alla Direzione Centrale Patrimonio ed Investimenti dell'INPS.

IL PRESIDENTE

