

AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO

Preordinata ad acquisire specifici contributi da parte degli operatori economici in ordine agli elementi costitutivi di una futura procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio a canone per l'uso delle licenze, accesso ai servizi di supporto e di manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage

INPS Servizi S.p.A

VISTI gli articoli 66 e 67 del d.lgs. 50/2016;

VISTI le Linee Guida ANAC n. 14 recanti *"Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato"*;

PREMESSO che INPS Servizi è sorta in data 11 giugno 2021 a seguito di quanto disposto dall'art. 5bis del decreto legge 101/2019, convertito con modificazioni dalla legge 128/2019, con il quale è stato previsto il cambio di denominazione e di oggetto sociale della già denominata Italia Previdenza – Società Italiana di servizi per la previdenza integrativa per azioni (SISPI S.p.A.);

PREMESSO che INPS Servizi ha come oggetto sociale la gestione delle attività di Contact Center Multicanale (CCM) verso l'utenza dell'Istituto previdenziale, oltre alla prosecuzione delle attività che già costituivano l'oggetto sociale di Italia Previdenza SISPI S.p.A.;

PREMESSO che l'erogazione del servizio di CC che Inps Servizi intende erogare si basa sul modello di customer care che prevede che l'utenza possa rivolgersi al CC attraverso le seguenti tipologie di canali di contatto integrati:

canali sincroni (es. canale telefonico tradizionale, canali telefonici VOIP, chat);

canali asincroni (es. webform, fax, mail, posta tradizionale).

PREMESSO che attualmente l'erogazione del servizio di Contact Center è garantita attraverso un'infrastruttura tecnologica che permette una gestione efficace delle richieste pervenute dall'Utenza di INPS, con una massima integrazione tra i diversi canali di accesso e la possibilità di effettuarne un completo mashup, ovvero la mescolanza di diversi canali;

CONSIDERATO che, al fine di garantire la continuità nell'erogazione del servizio di CCM in favore di INPS, nonché di estenderlo verso ulteriori eventuali enti è necessario per Inps Servizi acquisire un servizio a canone per l'uso delle licenze, accesso ai servizi di supporto e di manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage;

CONSIDERATO che al fine di strutturare una eventuale futura procedura di gara ad evidenza pubblica per l'affidamento del predetto servizio, nonché per la valutazione

della convenienza delle diverse soluzioni tecnologiche disponibili è necessario esperire specifica indagine di mercato;

tutto ciò visto, premesso e considerato con il presente avviso INPS Servizi S.p.A. intende acquisire da parte del mercato le seguenti informazioni:

- 1) Esiste attualmente la disponibilità degli operatori economici a fornire un servizio a canone per l'uso delle licenze, accesso ai servizi di supporto e di manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage?
- 2) Posto che la spesa massima che Inps Servizi andrà ad autorizzare per i servizi di manutenzione sopra indicati, per il periodo di 36 mesi (più altri 24 opzionali), è allo stato indeterminata, si chiede di voler indicare una stima di massima della possibile base d'asta per una procedura di gara, in base ai prezzi medi di mercato. **A tal fine vengono indicate le quantità (sia effettive sia opzionali) costituenti il presunto fabbisogno INPS SERVIZI:**

Product	Unit	Qty	Qty Opz
HA - Nuance Recognizer 11 - Tier 4 - SUB	Port	245	
HA Nuance Vocalizer TTS v7.0 - SUB	Port	335	
Nuance Recognizer 11 - Tier 4 - SUB	Port	245	
Nuance Vocalizer TTS v7.0 - SUB	Port	335	
v8.1 - Enterprise Integration Connector - SUB	Customer	1	
v8.1 - Genesys CPD/ASM - SUB	User	155	
v8.1 - Genesys Outbound Voice - SUB	User	155	
v8.1 - Genesys SIP Interaction - SUB	User	2000	100
v8.1 - Proactive Contact - E-mail/SMS - SUB	10000 emails/day	1	
v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD - SUB	Port	25	
v8.1 - Recording Connector (incl Active) - SUB	User	2000	100
v8.1- SNMP - SUB	Site	1	
v8.5 - Conversation Manager - SUB	User	2000	100
v8.5 - Genesys E-mail - SUB	User	505	

v8.5 - Genesys Info Mart - SUB	User	2000	100
v8.5 - Genesys Mobile Engagement - Agent - SUB	User	105	
v8.5 - Genesys Mobile Engagement - Chat - SUB	User	105	
v8.5 - Genesys SMS - SUB	User	105	
v8.5 - HA - Genesys Info Mart - SUB	User	2000	100
v8.5 - HA - Genesys Voice Platform - SUB	Port	795	
v8.5 - SIP Qualification & Parking - SUB	Port	1005	
v8.5 - Workspace - SUB	User	2000	100
v9.0 - AIModule for ASR - SUB	Port	485	
v9.0 - AIModule for TTS - SUB	Port	335	
v9.0 - Content Analyzer - SUB	per concurrent seat	505	
v9.0 - Genesys Chat - SUB	User	105	
v9.0 - Genesys CIM Platform - SUB	User	2000	100
v9.0 - Genesys Customer Experience Insights-SUB	User	2000	100
v9.0 - Genesys SIP Business Continuity - SUB	User	2000	100
v9.0 - Genesys SIP HA - SUB	User	2000	100
v9.0 - Genesys Softphone - SUB	User	2000	100
v9.0 - Genesys Universal SDK - SUB	Customer	1	
v9.0 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	Port	795	
v9.0 - HA - AIModule for ASR - SUB	Port	485	
v9.0 - HA - AIModule for TTS - SUB	Port	335	
v9.0 - HA - SIP Qualification & Parking - SUB	Port	1005	
v9.0 - Social Engagement Pkg - SUB	User	505	
v9.0- HA - CIM Platform - SUB	User	2000	100

3) Indicare la lista delle attività e prestazioni costituenti il servizio, nonché la lista delle prestazioni e attività escluse dallo stesso.

INPS SERVIZI, inoltre, rammenta che:

Tale indagine è volta a fornire alla stazione appaltante gli elementi necessari a delineare un quadro chiaro del mercato di riferimento senza che ciò possa ingenerare negli Operatori un automatico diritto circa il successivo invito alla procedura.

La manifestazione di interesse **non vincola in alcun modo l'Amministrazione** che, pertanto, si riserva la facoltà, dopo aver acquisito le stesse di non procedere alla indizione della gara, senza che gli operatori economici possano vantare diritti né aspettative di sorta, né potrà essere richiesto alcun risarcimento per danni a qualsiasi titolo.

I contributi degli operatori economici vengono resi a titolo gratuito senza diritto a rimborsi spese;

La presentazione dei contributi non genera alcun diritto o automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento di tale servizio indette da questo istituto sia di tipo negoziale che pubblico.

1. ELEMENTI ESSENZIALI DELL'EVENTUALE FUTURO APPALTO

- a) Oggetto:** l'eventuale futura procedura di gara avrà per oggetto i servizi a canone per l'uso delle licenze, accesso ai servizi di supporto e di manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage da realizzarsi con le modalità meglio definite all'esito della presente indagine.
- b) Durata dell'affidamento:** l'eventuale servizio avrà una durata contrattuale pari a 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto. Inps Servizi si riserva il diritto di prevedere un eventuale rinnovo di 24 mesi.
- c) Valore economico:** da determinarsi all'esito della presente indagine.

d) requisiti di partecipazione alla procedura

Ai fini dell'eventuale partecipazione gli Operatori economici interessati dovranno possedere i seguenti requisiti:

REQUISITI GENERALI

Sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice. Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165.

REQUISITI DI IDONEITÀ

Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA E DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Da determinarsi all'esito della presente indagine in relazione alla definizione dell'oggetto di gara.

e) criterio di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, fatto salvo il riscontro di elementi che possano qualificare l'appalto come altamente standardizzato.

2. OPERATORI ECONOMICI AMMESSI A PARTECIPARE ALLA CONSULTAZIONE

La partecipazione alla consultazione è libera.

3. ULTERIORI INFORMAZIONI

I dati personali conferiti saranno raccolti e trattati esclusivamente nell'ambito della presente procedura ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016, nonché del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 così come integrato e modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101.

A tal riguardo si precisa che il titolare del trattamento (cioè il soggetto che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali) è INPS Servizi S.p.A. con sede a Roma, viale Aldo Ballarin 42, C.F. 06553251007, tel. 0659058780. Per contatti specificamente relativi alla tutela dei dati personali si indica in particolare l'indirizzo e-mail: protocollo@pec.inpsservizi.it

Si informa che il Titolare del Trattamento ha designato, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, il responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, in sigla "DPO"), che è contattabile presso la sede del Titolare e all'indirizzo e-mail dpo@inpsservizi.it.

4. MODALITÀ E TERMINE DI TRASMISSIONE DEI CONTRIBUTI ALLA CONSULTAZIONE

I contributi dovranno essere trasmessi, **entro le ore 18.00 del 15 marzo 2023**, alla casella di posta elettronica certificata: acquisti@pec.inpsservizi.it. Al medesimo indirizzo di posta elettronica certificata potranno essere richiesti **chiarimenti entro la data del 10 marzo 2023 ore 12.00**.

Nell'oggetto della PEC dovrà essere riportata la denominazione attribuita alla consultazione ed il codice fiscale dell'operatore economico partecipante.

Il Contributo dovrà essere redatto sotto forma di relazione nella quale vengano espressamente riportate le risposte ai quesiti sopra illustrati ed espressa la disponibilità ad eseguire il servizio di manutenzione.

Sono ammessi inoltre specifici contributi in merito agli elementi essenziali dell'eventuale futuro appalto di cui al punto 1 del presente avviso, con specifico riferimento ai requisiti di idoneità.

L'operatore economico potrà fornire ogni ulteriore elemento ritenga utile alla Stazione Appaltante ai fini di una completa conoscenza del mercato di riferimento e delle soluzioni disponibili.

La relazione dovrà inoltre contenere una breve presentazione dell'Operatore economico che rende il contributo, con indicazione della denominazione e dei dati relativi a sede, codice fiscale, pec e dati del legale rappresentante, nonché ogni altra informazione utile a ricostruire la posizione dell'operatore economico nel mercato e la competenza dello stesso nel campo di attività della consultazione.

Nel documento dovrà essere indicato se le informazioni, i dati o i documenti forniti sono protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali.

Il file andrà allegato in formato pdf, firmato digitalmente dal legale rappresentante dell'Operatore economico, oppure con firma autografa del legale rappresentante con allegazione del documento d'identità in corso di validità, ai sensi del DPR 445/2000.

Le generalità sia di coloro che hanno manifestato interesse, sia dei concorrenti invitati, rimarranno riservate.

5. Lingua e legge applicabili

Si precisa per la partecipazione alla presente consultazione i documenti e gli atti devono essere redatti esclusivamente in italiano.

Si precisa altresì che la legge applicabile è quella italiana.

6. Modalità di contatto con la stazione appaltante

I dati identificativi e i recapiti della stazione appaltante sono i seguenti:

Denominazione Ufficiale	INPS SERVIZI S.P.A
-------------------------	--------------------

Indirizzo	viale Aldo Ballarin n. 42, Roma (RM)
Tel.	tel. +39 0659058766
e-mail	info@inpsservizi.it
Posta elettronica certificata (PEC)	acquisti@pec.inpsservizi.it
Profilo del Committente	www.inpsservizi.it
Codice AUSA	0000594455

Il presente Avviso è pubblicato sul profilo della Stazione appaltante <https://inpsservizi.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/bandi-di-gara-e-contratti/atti-delle-amministrazioni-aggiudicatrici-e-degli-enti-aggiudicatori-distintamente-per-ogni-procedura/manifestazioni-di-interesse.html>

Ai sensi di quanto disposto dalle linee guida n. 14 dell'ANAC di cui alla deliberazione n. 161/2019 INPS Servizi si riserva la facoltà di inviare apposita lettera di consultazione alle competenti Autorità Indipendenti (es AGID)

7. INDICAZIONE DEL NOMINATIVO DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs 50/2016, è il Dott. Giovanni Bagnoli.

Il RUP

