

## INPS SERVIZI SPA

### DELIBERAZIONE n. 19

Oggetto: procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 per l'acquisizione dei servizi di monitoraggio della qualità del Contact Center di INPS Servizi; nomina Commissione giudicatrice ai sensi degli artt. 77 e 216, comma 12, del d.lgs. 50/2016.

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 19 aprile 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 S.p.A. 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 S.p.A.;
- 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;

- premesso che con deliberazione n. 65 del 28 novembre 2022 questo Consiglio di Amministrazione indiceva 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 con successiva deliberazione n. 8 del 13 febbraio 2023, veniva rettificata la deliberazione n. 65 del 28 novembre 2022 al fine di inserire negli atti di gara la previsione specifica 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”;*

-premessso che la procedura di gara, in svolgimento sulla piattaforma Consip in modalità A.S.P., è stata bandita in data 20 febbraio 2023 (pubblicazione in G.U.U.E. in data 20.02.2023 e G.U.R.I. 24.02.2023), e che il termine per la presentazione delle offerte da parte dei concorrenti è scaduto in data 11 aprile 2023 ore 12.00;

-rilevata la necessità di nominare una apposita Commissione giudicatrice ex art. 77 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i.;

- rilevato altresì che nelle more dell'adozione dell'albo dei Commissari istituito presso l'ANAC ai sensi dell'art. 78 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i., la menzionata commissione continua ad essere nominata direttamente dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 216, comma 12, del D.Lgs. 50/2016 s.m.i.;

- vista la relazione della Struttura che, previa istruttoria volta a verificare la presenza di professionalità interne e presso il Socio unico INPS titolare del controllo analogo, ha presentato una lista di possibili commissari;
- acquisite le note di INPS del 18 e del 20 aprile 2023 con le quali l'Istituto ha designato il dr. Fabrizio Loconte, componente, e il dr. Bruno Restaino e la dr.ssa Michela Angioni, rispettivamente segretario e segretario supplente;
- vista la relazione predisposta sull'argomento dal Direttore Generale;
- su proposta del Direttore Generale,

#### DELIBERA

ai sensi del Decreto Legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 s.m.i. e per i motivi di cui in narrativa che si intendono integralmente confermati di:

1. nominare la Commissione giudicatrice per lo svolgimento delle operazioni di gara per l'acquisizione dei servizi di monitoraggio della qualità del Contact Center di INPS Servizi, gestita con sistema telematico di Consip in modalità ASP nella composizione di seguito riportata:

- presidente – Avv. Gianluca Moretti della Direzione Amministrazione, finanza, controllo ed affari generali di INPS Servizi;
- componente – Dott.ssa Francesca Ernetti della Direzione Contact Center, Bilateralità e Previdenza di INPS Servizi;
- componente – Dott. Fabrizio Loconte della Direzione centrale Tecnologia informatica e innovazione dell'INPS;
- componente supplente – Sig. Regis Caprio della Direzione Contact Center, Bilateralità e Previdenza di INPS Servizi;
- segretario - Dott. Bruno Restaino della Direzione centrale Risorse strumentali e centrale unica acquisti dell'INPS;
- segretario supplente - Dott.ssa Michela Angioni della Direzione centrale Risorse strumentali e centrale unica acquisti dell'INPS;

2. disporre che il RUP trasmetta ai predetti componenti della Commissione l'elenco degli Operatori economici che hanno presentato offerta con gli elementi utili ai Commissari alla valutazione di eventuali cause di conflitto di interesse o incompatibilità;

3. disporre che vengano pubblicati nell'apposita sezione del profilo web aziendale i C.V. dei Commissari unitamente alle dichiarazioni circa l'assenza delle cause di conflitto di interesse, incompatibilità e inconfiribilità dell'incarico rese da ciascuno di essi.

IL PRESIDENTE

Prof. Mario Esposito

