

INPS SERVIZI SPA

DELIBERAZIONE n. 23

Oggetto: Appalto Specifico ai sensi dell'art. 55, comma 8, del d.lgs. 50/2016, nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione della P.A. per la fornitura di prodotti e servizi per l'IT bandito da CONSIP (ID 2325), per l'acquisizione dei servizi di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 4 maggio 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;

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

- premesso che con bando inviato per la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data 24/01/2022, e pubblicato sul «profilo del committente» www.consip.it, nonché sui siti www.acquistinretepa.it e www.mef.gov.it, Consip S.p.A. ha indetto per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, l'istituzione del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni, ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 (ID 2325);

- premesso che lo SDAPA è uno degli Strumenti di negoziazione, previsti dal «*Sistema di eProcurement*» di Consip S.p.A., attraverso il quale le Stazioni Appaltanti, possono effettuare acquisti (sopra e sotto la soglia comunitaria) secondo le procedure di cui alle regole e documenti stabiliti da Consip S.p.A. e pubblicate sul sito www.acquistinretepa.it;

- premesso che la procedura stabilita da Consip S.p.A. in conformità all'art. 55 del d.lgs. 50/2016, prevede che la Stazione Appaltante che intende affidare beni, servizi o lavori nell'ambito dello SDAPA potrà avviare una procedura di acquisto attraverso un «Appalto Specifico» nell'ambito del bando istitutivo di proprio interesse, utilizzando le funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma acquisti in rete PA;

- premesso che, nel predetto ambito, l'Appalto Specifico deve avere ad oggetto una o più delle categorie merceologiche definite nel Capitolato d'Oneri predisposto da Consip S.p.A. allegato al bando istitutivo dello SDAPA e costituisce un invito a presentare un'offerta rivolto a tutti gli Operatori Economici che hanno conseguito l'Ammissione nelle Categorie merceologica oggetto della procedura;

- premesso che l'aggiudicazione viene disposta in favore dell'operatore economico invitato che, secondo i criteri di valutazione indicati nell'Appalto Specifico, presenterà la migliore offerta;

- premesso che l'iniziativa di Consip S.p.A. (SDAPA ID 2325) in premessa si compone di 11 categorie merceologiche, tra le quali la categoria «*Licenze Software*» che comprende i seguenti prodotti: Licenze e Soluzioni Software; Manutenzione di licenze; Supporto specialistico/sistemistico per Licenze software (codici CPV 72267100-0; 72000000-5);

- preso atto della relazione dell'Ing. Giovanni Bagnoli, dirigente dell'unità organizzativa Information Technology di Inps Servizi S.p.A., presentata con il Direttore Generale, nella quale viene

rappresentato che Inps Servizi S.p.A. ha necessità di garantire il funzionamento e far evolvere la piattaforma software Genesys Engage di proprietà INPS, ma gestita ed utilizzata da INPS Servizi nell'erogazione delle attività di Contact Center Multicanale (CCM) verso l'utenza dell'Istituto previdenziale.

- preso altresì atto che, a tal fine, Inps Servizi ha necessità di approvvigionarsi dei servizi di manutenzione e supporto delle licenze di cui alla seguente tabella:

Categoria Merceologica di ammissione	Product	CPV	Principale o secondario	Qty
Licenze Software	HA - Nuance Recognizer 11 - Tier 4 - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	245
	HA Nuance Vocalizer TTS v7.0 - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	335
	Nuance Recognizer 11 - Tier 4 - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	245
	Nuance Vocalizer TTS v7.0 - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	335
	v8.1 - Enterprise Integration Connector - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	1
	v8.1 - Genesys CPD/ASM - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	155
	v8.1 - Genesys Outbound Voice - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	155
	v8.1 - Genesys SIP Interaction - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	25
	v8.1 - Recording Connector (incl Active) - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v8.1- SNMP - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	1
	v8.5 - Conversation Manager - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v8.5 - Genesys E-mail - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	505
	v8.5 - Genesys Info Mart - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v8.5 - Genesys SMS - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	105
	v8.5 - HA - Genesys Info Mart - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v8.5 - HA - Genesys Voice Platform - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	795
	v8.5 - SIP Qualification & Parking - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	1005
	v8.5 - Workspace - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v9.0 - AIModule for ASR - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	485
	v9.0 - AIModule for TTS - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	335
	v9.0 - Content Analyzer - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	505
	v9.0 - Genesys Chat - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	105
	v9.0 - Genesys CIM Platform - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v9.0 - Genesys Customer Experience Insights-SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v9.0 - Genesys SIP Business Continuity - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v9.0 - Genesys SIP HA - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v9.0 - Genesys Softphone - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000
	v9.0 - Genesys Universal SDK - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	1
	v9.0 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	795
	v9.0 - HA - AIModule for ASR - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	485
	v9.0 - HA - AIModule for TTS - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	335
	v9.0 - HA - SIP Qualification & Parking - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	1005
v9.0- HA - CIM Platform - SUB	72267100-0; 72000000-5	P	2000	

e che il suddetto servizio di manutenzione consiste nel rilascio di versioni SW di natura correttiva (patch) e/o di natura evolutiva con l'eventuale rilascio di nuove versioni (major e/o minor) e prevede, inoltre, la possibilità di aprire dei Ticket sulla base delle modalità espressamente indicate in apposito capitolato tecnico allegato agli atti di gara;

- considerato che, in base alla predetta relazione, si tratta di prestazioni standardizzate erogate dagli operatori del settore secondo specifiche dettate dal produttore delle licenze, ossia Genesys S.p.A.;
- considerato che l'adesione allo SDAPA in luogo dell'indizione di una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 d.lgs. 50/2016, comporta indubbi e molteplici vantaggi consistenti in:
 - contrazione dei termini della procedura di affidamento;
 - preventivo vaglio del possesso dei requisiti degli Operatori da parte di Consip S.p.A.;
 - risparmio dei costi della procedura;
 - riduzione della platea dei partecipanti a soli operatori altamente specializzati ammessi da Consip allo SDAPA;
- considerato che a seguito di specifica consultazione preliminare di mercato, l'importo stimato dell'appalto specifico per l'acquisizione dei servizi di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage, viene stimata in euro 5.250.000 oltre I.V.A.;
- considerato che le prestazioni hanno natura intellettuale e che, quindi, la stima dei costi per la sicurezza è di euro 0,00;
- considerato altresì che la spesa per il contributo di cui al comma 65, dell'art. 1, della legge 23 dicembre 2005 n. 266, è stata determinata in base alla Deliberazione Anac n. 621 del 20 dicembre 2022, in euro 660,00;
- considerato che, in virtù delle esigenze della Società, la durata dell'appalto è prevista per 36 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto con l'operatore aggiudicatario;
- considerato che il criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico è quello del prezzo più basso, in quanto, come sopra rilevato, il servizio consiste nell'erogazione di prestazioni standardizzate le cui caratteristiche sono predeterminate dal produttore delle licenze;
- visto l'art. 31 del d.lgs. 50/2016 che stabilisce che per ogni singola procedura di affidamento di un appalto o 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 la predisposizione degli atti di gara;
- viste le linee Guida ANAC n. 3, come aggiornate dal Consiglio dell'Autorità in data 11.10.2017, con cui l'Autorità Nazionale Anticorruzione specifica ulteriormente i requisiti che il RUP deve possedere per l'affidamento di appalti e concessioni;
- visto l'art. 6-bis della legge 241/1990 relativo all'obbligo di astensione dall'incarico di Responsabile del procedimento in caso di conflitto di interessi, e all'obbligo di segnalazione da parte dello stesso di ogni situazione di conflitto (anche potenziale);
- vista la determinazione del Direttore Generale del 22 settembre 2022 n. 75, con la quale il dirigente della direzione Information Technology di Inps Servizi S.p.A., Ing. Giovanni Bagnoli, è stato nominato RUP per gli acquisti di carattere informatico il quale non incorre in alcuna causa ostativa all'incarico;

- ritenuto di nominare direttore dell'esecuzione (DEC) del servizio la Dott.ssa Barbara Nardis, responsabile della struttura "Sviluppo e Gestione Applicativa" nell'ambito della Direzione Information Technology che non versa in alcuna causa ostantiva all'incarico;

- considerato che l'Appalto Specifico di cui trattasi ha ad oggetto l'acquisizione di servizi di manutenzione e supporto per licenze software e che, pertanto, la relativa spesa di euro 5.250.000,00 oltre I.V.A. trova copertura in come di seguito specificato;

- tenuto conto della durata di 36 mesi del sopraccitato contratto e che il valore totale dell'intervento, di euro 5.250.000,00 oltre I.V.A., è suddivisibile, per competenza economica, come di seguito indicato:

- euro 875.000,00 per il periodo 1° luglio 2023 – 31 Dicembre 2023;
- euro 1.750.000,00 per l'esercizio 2024;
- euro 1.750.000,00 per l'esercizio 2025;
- euro 875.000,00 per il periodo dal 1° Gennaio 2026 al 30 Giugno 2026;

- considerato che nel piano industriale 2022-2025 di INPS Servizi i sopraindicati costi sono riconducibili alla voce di conto economico relativa all'acquisizione di servizi professionali ICT denominati "Lotto 1 - Infrastruttura ICT" per i quali sono previsti complessivamente i seguenti importi:

- euro 3.727.230,95 per l'esercizio 2023;
- euro 3.727.230,95 per l'esercizio 2024;
- euro 3.727.230,95 per l'esercizio 2025;

- considerato che l'aggiornamento del piano industriale, per il periodo successivo al 2025, dovrà necessariamente tener conto dei costi riconducibili alla voce di conto economico relativa all'acquisizione di servizi professionali ICT denominati "Lotto 1 - Infrastruttura ICT" in misura quanto meno identica a quella già prevista per il periodo 2022 – 2025, in quanto tali costi sono riconducibili ad attività core di manutenzione dell'infrastruttura tecnologica necessaria al funzionamento del CCM;

- tenuto conto che, prima di procedere alla consultazione preliminare di mercato la prima stima di copertura dei costi associati al software Genesys era stata quantificata nella misura di € 1.000.000,00 annui, come di seguito dettagliato:

- esercizio 2023: euro 1.000.000,00
- esercizio 2024: euro 1.000.000,00
- esercizio 2025: euro 1.000.000,00

- considerato che, per quanto sopra premesso, gli importi residui disponibili relativamente alla voce di costo "Lotto 1 - Infrastruttura ICT" risultano essere :

- euro 559.703,60 per l'anno 2023
- euro 656.841,60 per l'anno 2024
- euro 795.013,88 per l'anno 2025

come meglio dettagliato in tabella:

	2023	2024	2025
PIANO INDUSTRIALE LOTTO 1	3.727.230,95	3.727.230,95	3.727.230,95
Genesys	-1.000.000,00	-1.000.000,00	-1.000.000,00
SP2 (Sistema Pubblico di Connettività)	-582.693,36	-582.693,36	-534.135,58
Oracle	-399.160,00	-399.160,00	-399.160,00
Citrix	-1.075.373,99	-1.075.373,99	-985.759,49
QlikSense	-13.162,00	-13.162,00	-13.162,00
Zetafax	-14.276,00		
Teamviewer	-82.862,00		
Residuo disponibile	559.703,60	656.841,60	795.013,88

- rilevato che, per le ragioni sopra esposte, rispetto a quanto stimato prima della consultazione preliminare di mercato, il costo complessivo dell'intervento:

- per l'anno 2023 trova piena copertura (importo dovuto pari ad euro 875.000 rispetto ad una stima di euro 1.000.000);
- per l'anno 2024 l'eccedenza di euro 750.000 rispetto alla stima effettuata prima della consultazione preliminare di mercato trova copertura nel residuo disponibile per euro 656.841,60 e, per la parte residua di euro 93.158,40, nella voce "costi generali"
- per l'anno 2025 l'eccedenza di euro 750.000 rispetto alla stima trova totale copertura nel residuo disponibile, pari ad euro 795.013,88;

- su proposta del Direttore Generale,

DELIBERA

1. di avviare sul portale CONSIP la procedura di Appalto Specifico nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA) per la fornitura di prodotti e servizi per l'IT bandito da CONSIP (ID 2325), per l'acquisizione dei servizi di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage;
2. che l'Appalto Specifico per l'acquisizione dei servizi di supporto e manutenzione della piattaforma CTI, basata su tecnologia Genesys Engage, preveda l'invito agli operatori economici iscritti nella categoria merceologica "licenze Software" a presentare offerta in relazione alle licenze espresse in apposita tabella;
- 3 che l'appalto abbia durata di 36 mesi a decorrere dalla stipula del contratto con l'operatore economico aggiudicatario;
4. che l'importo a base di gara venga stabilito in euro 5.250.000, oltre I.V.A., a cui si aggiungono, ai fini del calcolo del costo complessivo dell'intervento, i 660,00 euro relativi al contributo ANAC da versare da parte della Stazione Appaltante;
5. che l'appalto sarà aggiudicato in base al criterio del prezzo più basso, ai sensi dell'art. 95, comma 4, del d.lgs. 50/2016, espresso come percentuale di ribasso sul prezzo a base d'asta;
6. di nominare espressamente responsabile unico del procedimento l'Ing. Giovanni Bagnoli, Dirigente Responsabile dell'Unità Organizzativa Information Technology, al quale sono demandate, inter alia, la programmazione, la progettazione e la predisposizione di tutti i documenti di gara;

7. di nominare direttore dell''esecuzione (DEC) del servizio la Dott. ssa Barbara Nardis, responsabile della struttura "Sviluppo e Gestione Applicativa" nell'ambito della Direzione Information Technology che non versa in alcuna causa ostantiva all'incarico;

8. di approvare la documentazione di gara allegata;

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

IL PRESIDENTE

Prof. Mario Esposito

