

INPS SERVIZI SPA

DELIBERAZIONE n.31

Oggetto: Aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto 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 9 giugno 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 Piano Industriale di INPS Servizi 2022-2025, approvato con deliberazione n. 12 del 15 aprile 2022;
- viste le direttive dell'INPS del 19 maggio 2022, trasmesse con nota di pari data dal Direttore generale dell'Istituto ed elaborate a seguito dell'esame del Piano industriale sopra citato effettuato nel corso della seduta del Consiglio di Amministrazione del menzionato Istituto svoltasi il 20 aprile 2022;
- visto il Contratto Attuativo del citato Accordo di servizio recante la disciplina dell'erogazione di «*Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center*», sottoscritto il 19 settembre 2022 tra INPS ed INPS Servizi nella versione approvata dal Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi con la citata deliberazione n. 39 del 6 settembre 2022;
- premesso che con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 4 maggio 2023 n. 23 è stato bandito ai sensi dell'art. 55, comma 8, del d.lgs. 50/2016, l'Appalto Specifico 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;
- premesso che l'Appalto Specifico di cui sopra ha ad oggetto i servizi di manutenzione e supporto delle licenze di cui alla seguente tabella:

| Product | Unit | Qty |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|------|
| 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 |
| v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD - SUB | Port | 25 |
| v8.1 - Recording Connector (incl Active) - SUB | User | 2000 |
| v8.1- SNMP - SUB | Site | 1 |
| v8.5 - Conversation Manager - SUB | User | 2000 |
| v8.5 - Genesys E-mail - SUB | User | 505 |
| v8.5 - Genesys Info Mart - SUB | User | 2000 |
| v8.5 - Genesys SMS - SUB | User | 105 |
| v8.5 - HA - Genesys Info Mart - SUB | User | 2000 |
| v8.5 - HA - Genesys Voice Platform - SUB | Port | 795 |
| v8.5 - SIP Qualification & Parking - SUB | Port | 1005 |
| v8.5 - Workspace - SUB | User | 2000 |
| 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 |
| v9.0 - Genesys Customer Experience Insights-SUB | User | 2000 |
| v9.0 - Genesys SIP Business Continuity - SUB | User | 2000 |
| v9.0 - Genesys SIP HA - SUB | User | 2000 |
| v9.0 - Genesys Softphone - SUB | User | 2000 |
| 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- HA - CIM Platform - SUB | User | 2000 |

- premesso che il servizio di manutenzione in oggetto prevede il 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 Ticket sulla base delle modalità espressamente indicate in apposito capitolato tecnico allegato agli atti di gara;
- premesso che si tratta di prestazioni standardizzate erogate dagli operatori del settore secondo specifiche dettate dal produttore delle licenze, ossia Genesys;
- premesso che l'importo posto a base d'asta dell'Appalto Specifico per l'acquisizione dei servizi di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage, è stato stimato in euro 5.250.000 oltre I.V.A. e che non sono previsti costi per la sicurezza in quanto le prestazioni hanno natura intellettuale e vengono svolte da remoto dall'Appaltatore;
- premesso che non sono previste opzioni o rinnovi;
- premesso che la durata dell'appalto è prevista per 36 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto tra INPS Servizi Spa e l'operatore aggiudicatario;
- premesso che il criterio di aggiudicazione è quello del prezzo più basso ai sensi dell'art. 95, comma 4, del d.lgs. 50/2016, in quanto, come sopra rilevato, il servizio consiste nell'erogazione di prestazioni standardizzate le cui caratteristiche sono predeterminate dal produttore delle licenze;

- premesso che sono stati rispettivamente nominati RUP e DEC l'Ing. Giovanni Bagnoli, Dirigente della direzione Information Technology, giusta determinazione del Direttore Generale n. 75 del 22 settembre 2022, e la Dott.ssa Barbara Nardis, responsabile della struttura "Sviluppo e Gestione Applicativa" nell'ambito della Direzione Information Technology;

- premesso che entrambi, RUP e DEC, dichiarano di non incorrere in cause ostative allo svolgimento dell'incarico;

- premesso che il CIG della procedura è il n. 9806261E90;

- visti gli atti di gara;

- preso atto della relazione del RUP, dalla quale emerge che:

- *la procedura, che ha assunto il n. 3543292, si è svolta in maniera totalmente telematica sulla piattaforma messa a disposizione da Consip S.p.A. (www.acquistinretepa.it) ed ha preso inizio con l'invio in data 5 maggio 2023 della lettera di invito a tutti gli operatori economici iscritti alla macrocategoria "licenze software" di cui allo SDAPA in oggetto;*
- *il termine per la presentazione delle offerte veniva fissato al 17 maggio 2023, con possibilità per i concorrenti di domandare chiarimenti fino al 9 maggio 2023;*
- *in data 11 maggio 2023 veniva fornita risposta alle richieste di chiarimento con pubblicazione di apposito documento sulla piattaforma Consip tra la documentazione di gara consultabile dagli operatori invitati;*
- *a seguito di alcuni disservizi della piattaforma ANAC nella sezione FVOE, in conseguenza dei quali gli operatori economici risultavano impossibilitati ad estrarre il PassOE, in data 16 maggio 2023 veniva disposta una proroga del termine per la presentazione delle offerte sino al 22 maggio 2023 e la data per la prima seduta pubblica telematica di apertura delle buste amministrative veniva fissata al 23 maggio 2023; la proroga veniva pubblicata sulla piattaforma Consip e sul sito aziendale, nella sezione 'Società trasparente';*
- *il 23 maggio 2023, il RUP riscontrava la presentazione delle offerte da parte di tre operatori economici, ossia: 1) Asystel Italia S.p.A. 666066; 2) Comdata S.p.A. 637513; 3) Comapp S.r.l. 636872, e avviava le operazioni di verifica della documentazione amministrativa in seduta pubblica telematica;*
- *all'esito delle operazioni emergeva che tutti gli operatori economici offerenti avevano presentato la documentazione amministrativa conformemente a quanto prescritto dal capitolato d'onere;*
- *il RUP verbalizzava la seduta, disponeva le ammissioni alla successiva fase e fissava la seduta pubblica telematica per l'apertura delle offerte economiche al 25 maggio 2023 ore 12.00;*
- *il 25 maggio 2023 alle ore 12.00 il RUP accedeva alla piattaforma Consip e procedeva all'apertura delle offerte economiche; il sistema restituiva la seguente graduatoria:*

Comdata S.p.A. ribasso percentuale offerto sull'importo a base d'asta = 8,34%

Comapp S.r.l. ribasso percentuale offerto sull'importo a base d'asta = 4,85%

Asystel Italia S.p.A. ribasso percentuale offerto sull'importo a base d'asta = 1,63%

- *il RUP, verificata la validità delle offerte, ha disposto la pubblicazione sulla piattaforma Consip della seguente graduatoria:*

1° classificato Comdata S.p.A.

2° classificato Comapp S.p.A.

3° classificato Asystel Italia S.p.A.

delle predette operazioni veniva redatto apposito verbale;

- preso atto della proposta di aggiudicazione del RUP in favore di Comdata S.p.A., classificatasi prima in graduatoria per aver presentato il maggior ribasso sull'importo posto a base d'asta e segnatamente nella misura dell'8,34%;
- considerato che l'art. 97, comma 3 bis del d.lgs. 50/2016 prescrive che il sub procedimento di valutazione delle offerte anomale trova applicazione solo nel caso in cui le offerte ammesse siano in numero pari o superiore a cinque e che pertanto, essendo pervenute soltanto tre offerte valide, non sussistono i presupposti per l'espletamento del subprocedimento di cui all'art. 97 d.lgs. 50/2016
- considerato che applicando il ribasso all'importo a base d'asta il prezzo offerto risulta pari a euro 4.812.150 oltre IVA per il periodo di 36 mesi;
- considerato che con la deliberazione n. 23 del 4 maggio 2023, veniva altresì autorizzata la spesa complessiva di euro 5.250.000 oltre IVA e contributo di cui al comma 65, dell'art. 1, della legge 23 dicembre 2005 n. 266, pari a euro 660,00, in virtù della copertura ivi esplicitata;
- ritenuto di procedere all'aggiudicazione della procedura di gara in oggetto nei confronti della ditta Comdata S.p.A., P.IVA 07790430966, con sede in Via Sebastiano Caboto n. 1, 20094 Corsico (MI);
- visto l'art. 32, comma 5, del Codice, il quale dispone che la stazione appaltante, previa verifica della proposta di aggiudicazione ai sensi dell'articolo 33, comma 1, provvede all'aggiudicazione;
- visto l'art. 32, comma 7, del Codice, secondo cui l'aggiudicazione diventa efficace dopo la verifica del possesso dei prescritti requisiti e il comma 10, lett. B secondo il quale agli appalti specifici aggiudicati nell'ambito di un sistema dinamico di acquisizione non si applica il termine dilatorio di cui al comma 9 dello stesso art. 32 cit.;
- su proposta del Responsabile Unico del Procedimento,

DELIBERA

1. di approvare la proposta del RUP e conseguentemente aggiudicare l'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 (CIG 9806261E90) alla ditta Comdata S.p.A., P.IVA 07790430966, con sede in Via Sebastiano Caboto n. 1, 20094 Corsico (MI), per l'importo di euro 4.812.150 oltre IVA per il periodo di 36 mesi;

2. di autorizzare l'esecuzione anticipata del servizio in oggetto ai sensi dell'art. 8, comma 1, del d.l. 16.7.2020, n. 76 convertito, con modificazioni, dalla l. 11.9.2020, n. 120 e, successivamente, dell'art. 51, comma 1, lett. f), del d.l. 31.5.2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla l. 29.7.2021, n. 108, per l'ipotesi in cui alla data del 30 giugno 2023 non siano terminati i controlli circa il possesso dei requisiti di partecipazione in capo all'aggiudicatario e acquisita la documentazione antimafia, previa sottoscrizione di apposito verbale;
3. di inoltrare la presente deliberazione alla Direzione Centrale Patrimonio ed Investimenti dell'INPS.

IL PRESIDENTE

Prof. Mario Esposito

