

**DETERMINAZIONE n. 84 del 12 luglio 2023**

**Oggetto:** Determina a contrarre procedura di affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del decreto-legge 31 marzo 2023 n. 36, di un servizio di supporto e manutenzione piattaforma software IM-MIND per un periodo di mesi 3.

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTO** l'art. 5bis del decreto-legge 101/2019, convertito con modificazioni dalla Legge 128/2019;

**VISTO** il Decreto Legislativo 19 agosto 2016 n. 175, ed in particolare il comma 7 dell'articolo 16;

**VISTO** il Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36;

**VISTO** il Piano Triennale di Prevenzione della corruzione 2023-2025 adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 del 4 maggio 2023;

**VISTA** la procura a rogito Notaio Paolo Castellini del 26 ottobre 2022, repertorio 86623, raccolta 25167, con la quale, sono stati conferiti all'Ing. Simone Borri poteri di acquisizione di beni e servizi entro il limite di € 500.000,00;

**PREMESSO** che INPS Servizi ha come oggetto sociale la gestione delle attività di Contact Center Multicanale (CCM) verso l'utenza dell'INPS, oltre alla prosecuzione delle attività che già costituivano l'oggetto sociale di Italia Previdenza SISPI S.p.a., che era stata costituita nel 2001, con il compito di fornire prodotti\servizi amministrativo-contabili all'Istituto;

**PREMESSO che** l'INPS ha avviato negli ultimi anni un programma orientato all'erogazione di informazioni e servizi attraverso un canale virtuale unico, integrato con le strutture organizzative dell'Ente e in grado di fronteggiare le crescenti esigenze manifestate dall'Utenza di comunicare e interagire in modalità telematica e virtuale;

**CONSIDERATO** che attualmente le predette attività di comunicazione e interazione avvengono anche attraverso il CCM che utilizza la piattaforma software IM-MIND è in grado di dialogare con Agenti Virtuali Conversazionali basati su tecnologia di intelligenza Artificiale e stabilire una comunicazione basata sul linguaggio naturale con i cittadini per affiancare gli operatori telefonici nel contatto;

**CONSIDERATO** che Inps Servizi S.p.A. ha necessità di garantire il funzionamento e far evolvere la piattaforma software IM-MIND 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;

**CONSIDERATO** che, a tal fine, Inps Servizi ha necessità di approvvigionarsi dei servizi di manutenzione e supporto delle licenze di cui alla seguente tabella:

- **N. 560 MIND Voice per VXML dinamico; N. 560 Meltemi Link CTI Genesys; N. 560 Nodo Ridonato IM OEM; N. 560 Agente Virtuale Conversazionale; N. 233 MultiModallVR; N. 75 Mind Smart Assistant; N. 1 Web Load Balancer; N. 1 License Manager; N. 1 MIND SCE;**

**PRESO ATTO** della Richiesta di Acquisto del 28 giugno 2023, dove il settore ITC indica quale unico fornitore individuato INTERACTIVE MEDIA S.p.A. per ragioni di natura tecnica; indica quale costo massimo stimato del servizio € 125.000,00 oltre IVA e stabilisce la durata contrattuale in 3 mesi;

**TENUTO CONTO** che i motivi sopra esposti giustificano il ricorso alla procedura di affidamento diretto di cui all'art. 50, comma 1, lett. a) del decreto-legge 31 marzo 2023 n. 36;

**RITENUTO** opportuno procedere all'affidamento mediante trattativa diretta su Me.Pa (funzionalità Trattativa Diretta) avanzando apposita richiesta di offerta al predetto operatore economico;

**DATO ATTO** che la predetta richiesta dovrà esplicitare che l'offerta dovrà esprimere il ribasso rispetto al costo massimo di fornitura di cui in premessa e che la Stazione Appaltante si riserva di non aggiudicare l'appalto nel caso in cui non reperi adeguata l'offerta;

**VISTA** la determinazione n. 75 del 22 settembre con la quale l'ing Giovanni Bagnoli, dirigente della Direzione Information Technology di INPS Servizi S.p.A., è stato nominato Responsabile Unico del Procedimento per gli acquisti afferenti al settore informatico;

**TENUTO CONTO** che la copertura della spesa in oggetto è individuata nel minor costo sostenuto per l'acquisizione dei servizi di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys (applicando il ribasso all'importo a base d'asta il prezzo di aggiudicazione è risultato inferiore di € 72.975 per il 2023) nonché per la parte restante, pari ad € 52.025, nel minor costo sostenuto per l'acquisizione dei servizi di monitoraggio della qualità del Contact Center della Società.:

#### **DETERMINA**

- di indire la procedura di affidamento diretto ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del decreto-legge 31 marzo 2023 n. 36) per l'acquisizione di un servizio di supporto e manutenzione piattaforma software IM-MIND per un periodo di mesi 3 mediante l'attivazione di una trattativa diretta su Me.Pa. invitando a presentare offerta l'operatore economico INTERACTIVE MEDIA S.p.A., C.F. / P.IVA 05057871005, con sede in Viale Città d'Europa, 679 - 00144 Roma.

