

DETERMINAZIONE n. 90 del 31 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, del servizio per lo svolgimento delle attività di assistenza al RUP e al DEC per l'appalto specifico del servizio di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage per il triennio 2023-2025.

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 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;

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;

PREMESSO che con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 9 giugno 2023 n. 31 è stato aggiudicato l'Appalto Specifico per l'acquisizione dei servizi di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage;

RILEVATA la necessità di fornire attività di assistenza al RUP e al DEC nella fase esecutiva del predetto appalto specifico per il triennio 2023-2025;

PRESO ATTO della Richiesta di Acquisto del 18 luglio 2023, dove il Dirigente Responsabile del settore ITC ha richiesto di poter disporre l'acquisizione di:

- **Assistenza al RUP nelle seguenti attività:**

- segnalazione di eventuali disfunzioni, impedimenti, ritardi nell'attuazione dell'appalto specifico;

- raccolta delle informazioni e dei dati relativi alle principali fasi di svolgimento e dell'attuazione dell'appalto, necessari per l'attività di coordinamento, indirizzo e controllo;
- verifica e vigilanza sul rispetto delle prescrizioni contrattuali;
- in coordinamento con il direttore dell'esecuzione, svolgimento delle attività di controllo e vigilanza, per l'acquisizione e la messa a disposizione di Inps Servizi di dati, informazioni ed elementi utili anche ai fini dell'applicazione delle penali, della risoluzione contrattuale e del ricorso agli strumenti di risoluzione delle controversie, nonché ai fini dello svolgimento delle attività di verifica della conformità delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali;
- autorizzazione delle eventuali modifiche, nonché varianti contrattuali;
- in coordinamento con il direttore dell'esecuzione, le azioni dirette a verificare, anche attraverso la richiesta di documentazione, attestazioni e dichiarazioni, il rispetto, da parte dell'esecutore, delle norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- raccolta, verifica e trasmissione all'Osservatorio dell'A.NA.C. degli elementi relativi all'appalto;
- verifica di conformità;
- rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione su proposta del direttore dell'esecuzione;
- predisposizione di un piano di verifiche e, al termine dell'esecuzione, presentazione della relazione sull'operato dell'esecutore e sulle verifiche effettuate, anche a sorpresa;
- in coordinamento con il direttore dell'esecuzione gestione amministrativa e contabile dell'appalto;
- attività di supporto e fine tuning legate all'attività di installazione e configurazione della piattaforma e delle licenze;
- attività di supporto specialistico nel troubleshooting di problematiche tecniche conseguenti all'installazione e configurazione delle licenze;
- servizio di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage, che consiste nei Servizi di manutenzione e supporto da effettuarsi sulle componenti della piattaforma Genesys Engage costituiti dai prodotti indicati nella tabella sottostante (Tabella 1- Prodotti (Qty)) per le quantità base (Qty), per un periodo temporale pari a 36 mesi, meglio descritte nel capitolato tecnico dell'appalto specifico.

CONSIDERATO che il costo massimo del servizio è stimato in euro 120.000,00 oltre iva per un periodo temporale di 36 mesi;

RITENUTO opportuno procedere all'affidamento mediante trattativa diretta su Me.Pa (funzionalità Trattativa Diretta) avanzando apposita richiesta di offerta a più operatori economici;

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 reputerà 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 I costi sono relativi all'acquisizione di servizi professionali ICT che, nel piano industriale 2022-2025 di INPS Servizi, sono denominati "Lotto 1 - Infrastruttura ICT"; poiché la disponibilità economica

su tale voce è stata completamente impegnata, la copertura per la spesa in oggetto è individuata nella voce "costi generali", inserita nel piano economico-finanziario in modo da riflettere ulteriori voci di costo non già esplicitamente indicate in relazione all'erogazione del servizio di contact center multicanale in favore dell'utenza INPS.

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 per lo svolgimento delle attività di assistenza al RUP e al DEC per l'appalto specifico del servizio di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage per il triennio 2023-2025 mediante richiesta di offerta, invitando a presentare più operatori economici presenti sulla piattaforma Me.pa.

Il direttore generale

