

Direzione Approvvigionamenti e Logistica

Settore Acquisti

Prot. n. 2021/1870051

DETERMINA A CONTRARRE NR. 112 DEL 27/05/2021

OGGETTO: Acquisto dei servizi di Contact Center Multicanale.
Determina a contrarre ai sensi dell'art.32, comma 2, D.lgs.nr.50/2016.

PREMESSE

Il Settore Relazione e Assistenza Contribuenti della Direzione Strategie e Servizi di Riscossione (di seguito per brevità *Settore*) di Agenzia delle entrate-Riscossione (d'ora in avanti *AdeR*), ha formalizzato la Richiesta di Acquisto (di seguito per brevità *RdA*) nr. 1696 per l'acquisto dei servizi di Contact Center Multicanale, per l'accoglienza e la gestione delle richieste che pervengono dai contribuenti e dagli Enti impositori (Help Desk Enti), mediante la sottoscrizione di Ordinativo di Fornitura dell'importo di € 6.583.689,00, oltre IVA, in adesione al Lotto 3 della Convenzione Consip "*Servizi di Contact Center in Outsourcing 2*" (d'ora in avanti *Convenzione Consip*).

Secondo quanto illustrato nella Nota tecnica del Settore del 25/05/2021, l'acquisto è proposto al fine di garantire la continuità del Servizio di Contact center atteso che il 30/11/2021 scadranno i servizi erogati mediante i seguenti contratti biennali, stipulati ad esito della gara aperta suddivisa in 3 Lotti esperita dall'INPS, anche per conto di AdeR, per l'affidamento del Servizio di Contact Center INPS- AdeR:

- contratto Lotto 1: RTI COMDATA SPA - NETWORK CONTACTS SRL - TELESURVEY ITALIA SRL; importo complessivo di € 104.979.800,42, oltre IVA, di cui quota AdeR pari ad € 4.425.364,54. A seguito di fallimento della TELESURVEY il RTI risulta attualmente composto da COMDATA SPA - NETWORK CONTACTS SRL;

- contratto Lotto 2: RTI INDRA ITALIA SPA - ACCENTURE SPA - CONSORZIO REPLY PUBLIC SECTOR; importo complessivo di € 15.656.859,63, oltre IVA, di cui quota AdeR pari ad € 968.313,19;
- contratto Lotto 3: RTI PRESENT SPA – RESEARCH HUB già PRAGMA SRL; importo complessivo di € 1.978.650,00, oltre IVA, di cui quota AdeR pari ad € 399.429,55.

Come specificato nella citata Nota tecnica, dall'autunno del 2020 l'INPS, in adeguamento alle previsioni di cui all'art.5-bis ("Internalizzazione del contact center multicanale dell'INPS") del D.L.03/12/2019, nr.101, convertito, con modificazioni, dalla L.02/11/2019, nr.128, ha avviato un progetto di internalizzazione delle attività di contact center multicanale verso l'utenza a Italia Previdenza – Società Italiana di Servizi per la Previdenza Integrativa S.p.A. (SISPI Spa, che assumerà la nuova denominazione "INPS Servizi S.p.A."), interamente partecipata dall'Istituto, con la previsione dell'assorbimento in INPS Servizi Spa degli operatori esterni oggi impiegati nel servizio esternalizzato. I tempi di realizzazione del progetto, che tuttora si trova nella fase organizzativa, hanno comportato ad AdeR l'esigenza di conseguire l'approvvigionamento autonomamente, accelerando, nel contempo, i processi di valutazione per la scelta della soluzione qualitativamente idonea e confacente ai suoi bisogni e che garantisca la continuità del servizio secondo i livelli attesi, data la sua primaria importanza istituzionale.

Sono state così analizzate soluzioni in grado di mantenere inalterata la struttura di base del modello di servizio attuale del contact center, con l'utilizzo di operatori esterni dedicati al primo contatto/richieste informative (sincrone/asincrone) - cosiddetti operatori di 1° livello- e l'utilizzo di personale interno per le richieste informative specifiche e specialistiche -2° livello/3° livello - in modalità asincrona. A supporto di ciò si rende necessaria un'infrastruttura tecnologica resa disponibile dal Fornitore esterno.

Sulla base delle specifiche sopra indicate la Struttura è giunta all'individuazione delle due seguenti ipotesi alternative:

- a) affidamento del servizio a SOGEI;

b) adesione alla Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2",

Dall'analisi è emerso che l'ipotesi SOGEI, pur presentando una discreta copertura delle esigenze prospettate, non è risultata percorribile in ragione della tempistica per il rilascio dei servizi, prevista non prima del dicembre 2022 e, quindi, oltre il termine necessitato da AdeR e dei costi che complessivamente si attestano ad un livello sensibilmente più alto rispetto a quelli dell'attuale contratto (incremento stimato pari a circa il 234%, oltre il costo di progetto e start up).

E' apparsa così maggiormente percorribile l'ipotesi di adesione alla Convenzione Consip, disponibile fino al 18 settembre 2021, che mette a disposizione sia le tecnologie che gli operatori.

L'analisi della Convenzione e i successivi approfondimenti progettuali, come dettagliati nella Nota Tecnica alla quale si fa rimando, hanno evidenziato la compatibilità dell'adesione alla Convenzione stessa che, con un rigoroso rispetto dei tempi, può garantire l'avvio del nuovo servizio dal 01/12/2021 e con costi, che rispetto a quelli oggi sostenuti, risultano superiori di circa il 25%, oltre il costo di start up.

Ad esito dello sviluppo progettuale realizzato con l'apporto del RTI Fornitore tenendo in considerazione il plafond residuo disponibile della Convenzione ed il fabbisogno di AdeR stimato in circa 1,200 Milioni di contatti/anno, è emerso che il contratto potrà avere durata massima di 2 anni. Questa ipotesi, infatti, seppur una durata più ampia garantirebbe una maggiore stabilità temporale, consentirà di garantire, in via prudenziale, la copertura dei contatti la cui stima è maggiore rispetto alla media verificatasi negli ultimi 5 anni, prospettando un incremento riveniente dalla ripresa post pandemica delle attività di riscossione e dalla ormai prossima acquisizione dei servizi di riscossione anche della Sicilia.

I fabbisogni elaborati dalla Struttura evidenziano l'ammontare del contratto così suddiviso nelle sue diverse componenti:

Riepilogo dei fabbisogni per il servizio di Contact Center in Convenzione Consip <i>dal 01/12/2021 al 30/11/2023</i>
--

		Componente di servizio	Costo biennio (euro)	Totale
Servizio operatori	Servizio Inbound	Servizio Operatore Inbound Sincrono	3.588.480,00	5.028.875,76
		Servizio Operatore Inbound Asincrono	1.435.320,00	
		Servizio Operatore Inbound FTE	481,80	
	Outbound	Servizio Outbound (per HD Enti)	2.965,03	
		Traffico telefonico per Outbound	1.628,93	
Infrastruttura tecnologica e Sviluppi SW	Servizio ASP	Sistema CRM e KM in ASP (160 postazioni ADER)	691.200,00	1.554.812,50
		Formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	1.400,00	
	Serv. Integrazione	Servizio di integrazione	861.062,50	
		Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle rich. di servizio	1.150,00	
				6.583.688,26

L'aggregazione delle voci di costo relative al Servizio operatori riguardano l'erogazione del Servizio di Contact center tramite gli operatori messi a disposizione dal Fornitore. La remunerazione del Servizio operatori è a consumo. L'altra aggregazione, relativa all'Infrastruttura tecnologica e Sviluppi software, riguarda il costo delle licenze per l'utilizzo dell'applicazione CRM e dei correlati costi di formazione, dei servizi di integrazione per la configurazione dell'infrastruttura tecnologica e della personalizzazione delle applicazioni informatiche a supporto del Servizio di Contact center, nonché della manutenzione evolutiva delle stesse applicazioni in termini di funzionalità e contenuti al fine di consentire la gestione di eventuali aggiornamenti normativi e/o per nuove disposizioni organizzative.

L'importo complessivo stimato è stato arrotondato a euro 6.583.689,00 per ovviare a problemi di arrotondamento decimali riscontrati nella piattaforma Consip per l'invio dell'Ordine di Fornitura in Convenzione.

Al fine di pianificare al meglio le attività necessarie e propedeutiche per la partenza dei servizi alla data prevista di start-up, è stato stabilito, in condivisione con il RTI Fornitore, che la fase di avvio, definita in Convenzione in 90 giorni, potrà usufruire di un tempo aggiuntivo decorrente dalla formalizzazione dell'Ordinativo di Fornitura. Laddove, pertanto, dovesse essere necessario tale tempo aggiuntivo, dovrà essere effettuata la ripianificazione delle attività prevista nell'apposito "Cronoprogramma temporale di avvio", ferma restando la data stabilita per lo start up, fissata al 01/12/2021.

Nella Nota Tecnica è infine specificato che il massimale contrattuale stimato trova idonea copertura nelle specifiche voci del Budget per gli esercizi 2021-2023 e che si provvederà ad inserire l'iniziativa nella programmazione di AdeR.

La proposta di acquisto è stata sottoposta al Comitato di Gestione riunitosi il 26/05/2021, il quale ha autorizzato l'acquisto nei seguenti termini: *"Udito quanto sopra, il Comitato – su proposta del Presidente – all'unanimità*

delibera

di autorizzare l'adesione alla Convenzione Consip "SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2", per il periodo dal 1° dicembre 2021 al 30 novembre 2023, per un importo complessivo pari a euro 6.583.689,00, oltre IVA".

CONSIDERAZIONI

AdeR, in virtù della sua natura di organismo di diritto pubblico, è soggetta, in fase di affidamento ed esecuzione dei contratti, alla normativa dei contratti pubblici. Ai sensi dell'art.32, comma 2, del D.Lgs. nr. 50/2016, le Amministrazioni aggiudicatrici, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte.

L'art.37, comma 1, del D.lgs. nr. 50/2016 prevede espressamente che "le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di

negoiazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere ... attraverso l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza e dai soggetti aggregatori".

Tra le centrali di committenza vi è la Consip S.p.A. che, ai sensi dell'art.26 della L. nr. 488/1999 e s.m.i., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, stipula, con procedure ad evidenza pubblica, Convenzioni con le quali l'impresa prescelta si impegna ad accettare, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla Convenzione stessa ed ai prezzi e condizioni ivi previsti, Ordinativi di Fornitura di beni e servizi deliberati dalle Amministrazioni dello Stato. Nell'ambito del meccanismo di cui al citato art.26 della L. nr. 488/1999, la Consip S.p.A., con bando pubblicato sulla GUUE n.S200 del 15/10/2016 e sulla GURI n.121 del 19/10/2016, ha indetto una procedura aperta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei Servizi di Contact Center in Outsourcing da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

In particolare, il Lotto 3 (Lazio) relativo alla procedura di cui sopra è stato aggiudicato al Fornitore CONSORZIO LEONARDO SERVIZI e, per l'effetto, il medesimo Fornitore ha espressamente manifestato la volontà di impegnarsi ad effettuare i servizi oggetto della Convenzione ed eseguire i contratti attuativi, alle condizioni, modalità e termini stabiliti nella Convenzione e nelle Condizioni Generali ad esso allegate.

In funzione dei servizi opzionati, l'art.10 della Convenzione prevede corrispettivi "a corpo" o "a misura". In tale articolo, per ciascuno dei servizi opzionati, sono altresì indicate le modalità e le tempistiche di fatturazione.

La Convenzione è contempla, altresì, la clausola sociale con la quale il Fornitore si impegna, per tutta la durata dell'appalto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto dei contratti attuativi richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, a preferire, a parità di condizioni rispetto a soggetti terzi, in termini di qualifica, inquadramento e trattamento economico, l'assunzione del personale risultante alle dipendenze del fornitore uscente al termine finale di efficacia del precedente contratto di appalto, a condizione che: a) ciò non pregiudichi

l'efficienza della propria organizzazione imprenditoriale in linea con quanto previsto dall'art. 41 Cost.; b) ciò non alteri le modalità di erogazione del servizio definite nell'Offerta Tecnica. Il tutto secondo le modalità operative di cui all'art.50 del D.Lgs.50/2016.

Ciò deve essere in ogni caso coordinato con quanto indicato dall'art.50 del D.Lgs.50/2016 e dalle Linee Guida ANAC recanti "la disciplina delle clausole sociali", che, al punto 3.2, prevede che "l'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall'impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione del lavoro elaborata dal nuovo assunto".

Della spesa si terrà conto ai fini di quanto previsto ai sensi dell'art 1, comma 591 e seguenti, della Legge di bilancio nr.160 del 27/12/2019.

Tutto ciò premesso e considerato,

il Responsabile del Settore Acquisti

- **in base al deliberato del CdG di AdeR del 26/05/2021;**
- **in base ai poteri conferitigli dal Presidente di AdeR con Procura Speciale prot. nr. 2021/1844863 del 26/05/2021**

DETERMINA

di procedere all'acquisto dei servizi di Contact Center Multicanale per la durata di 24 mesi mediante la sottoscrizione di un Ordinativo di Fornitura in adesione al Lotto 3 della Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2".

L'Ordine dovrà prevedere l'acquisto dei servizi e secondo gli importi massimi di seguito indicati:

	Componente di servizio	Costo biennio (euro)	Totale

Servizio operatori	Servizio Inbound	Servizio operatore in bound Sincrono	3.588.480,00	5.028.875,76
		Servizio operatore in bound Asincrono	1.435.320,00	
		Servizio operatore in FTE	481,80	
	Outbound	Servizio Out bound (per HD Enti)	2.965,03	
		Traffico telefonico per Outbound	1.628,93	
Infrastruttura tecnologica e Sviluppi SW	Servizio ASP	Sistema CRM e KM in ASP (160 postazioni ADER)	691.200,00	1.554.812,50
		Formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	1.400,00	
	Serv. Integrazione	Servizio di integrazione	861.062,50	
		Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle rich. di servizio	1.150,00	
		Importo complessivo Ordine		

Per ovviare a problemi di arrotondamento decimali riscontrati nella piattaforma Consip per invio dell'Ordine di Fornitura in Convenzione, l'importo complessivo sopra indicato viene arrotondato a euro 6.583.689,00.

L'Ordine dovrà essere emesso ed inviato al Fornitore, Consorzio Leonardo Servizi, esclusivamente on line e sottoscritto con firma digitale, secondo la modalità dell'"ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement www.acquistinrete.it

Il pagamento dei corrispettivi dovrà avvenire a "corpo" o "a misura" secondo le indicazioni fornite all'art.10 della Convenzione, alle quali dovranno altresì conformarsi le modalità e le tempistiche della relativa fatturazione.

Il Responsabile Unico del Procedimento è Angelo Coco, che possiede i requisiti richiesti dalle Linee Guida ANAC nr. 3, approvate dal Consiglio dell'Autorità con deliberazione n. 1096 del 26/10/2016 e aggiornate con deliberazione del

Consiglio n. 1007 dell'11/10/2017, ed il Direttore dell'esecuzione è Urzini Giampietro.

Il Responsabile

Stefano Carosi

(Firmato digitalmente)