

**Atto aggiuntivo al contratto in Convenzione Consip “SERVIZI DI CONTACT
CENTER IN OUTSOURCING 2” – Lotto 3 – CIG 8774405411**

Tra

Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito, per brevità, anche “**Agenzia**”), con sede legale in Roma, Via Giuseppe Grezar, 14 Codice Fiscale e Partita I.V.A. 13756881002, in persona del Responsabile del Settore Acquisti, Sig. Alberto Orlandini, giusta i poteri conferiti dal Direttore di Agenzia con procura speciale Prot. n. 8020493 del 10/07/2023, domiciliato per la carica ove sopra, all'uopo delegato;

e

Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società cooperativa consortile stabile (di seguito anche solo “**Appaltatore**”) con sede legale in Pistoia, Via degli Orafi n. 2 – Cap 51100, Codice Fiscale e Partita I.V.A. 01535090474, in persona del Sig. Gino Giuntini, in qualità di Amministratore Delegato, domiciliato per la carica ove sopra, all'uopo delegato.

Premesso che

- Agenzia, con Determina del Responsabile del Settore Acquisti n. 112 del 27/05/2021, Prot. n. 2021/1870051, ha autorizzato l'adesione al Lotto 3 della Convenzione Consip “Servizi di Contact Center in Outsourcing 2” per l'acquisto dei servizi di Contact Center Multicanale per una durata di 24 mesi (ossia dal 01/12/2021 al 30/11/2023) e per un importo complessivo pari a € 6.583.689,00, oltre Iva e oneri della sicurezza per rischi interferenziali pari a zero;
- il Fornitore per il citato Lotto 3 è il Consorzio Leonardo servizi e lavori “Società Cooperativa Consortile Stabile”, che si avvale della consorziata esecutrice ACAPO;
- in data 28/05/2021, AdeR ha inviato al Fornitore l'Ordine di Fornitura n.

6199633, Prot. n. 2021/1880292, generato attraverso il portale Acquisti in rete della Consip (di seguito, per brevità, OdF);

- con Atto aggiuntivo prot. n. 2022/3622170, autorizzato in forza della Determina a contrarre del Direttore dell'Area Innovazione e Servizi Operativi di AdeR n. 48, prot. n. 2022/3564474 del 28/06/2022, sono state introdotte le seguenti modifiche al Contratto ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c), del D.lgs. n. 50/2016, con effetti a decorrere dal 01/07/2022 e fino alla scadenza del 30/11/2023 e mantenendo inalterato il relativo massimale:
 - modifica dello SLA 09 "Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono" da 8 ore nel 100% dei casi a 16 ore nel 100% dei casi e conseguente riduzione, prevista dalla Convenzione Consip, della relativa tariffa/minuto da 0,443 euro/minuto a 0,435 euro/minuto;
 - aggiunta, nei giorni e orari del servizio, della giornata del sabato, dalle 8:00 alle 13:00, per la gestione del "Servizio Operatore Inbound Asincrono", con incremento del fabbisogno delle richieste da gestire, nella misura di 4.000 mensili e con incremento del corrispettivo massimo pari ad euro 114.750,00;
 - contestuale riduzione del fabbisogno dei "Servizi di integrazione", previsto per eventuali successive evoluzioni applicative, per un importo pari a euro 114.750,00;
- nel prosieguo dell'esecuzione contrattuale, dai monitoraggi svolti, è stata rilevata una maggiore richiesta da parte dell'utenza del "Servizio Operatore Sincrono" rispetto al fabbisogno previsto in sede di progettazione, ovvero si è registrato un incremento delle richieste telefoniche, oltre che per la definizione agevolata anche e soprattutto per l'introduzione di nuovi servizi erogati attraverso il telefono, come la prenotazione degli appuntamenti allo sportello tramite operatore telefonico. Tale incremento, riconducibile ad eventi non previsti né prevedibili nella fase della progettazione, potrebbe protrarsi ancora e determinare una possibile criticità nel raggiungimento anticipato del massimale riferito al sopra indicato servizio;

- avendo verificato adeguate disponibilità sulle seguenti altre componenti contrattualizzate nell'OdF: "Servizio Operatore Asincrono"; Licenze (postazioni) in ASP del CRM/KM in uso al personale ADER di 2° livello; Servizi di integrazione, con la Determina a contrarre del Responsabile del Settore Acquisti n. 153 del 27/09/2023, Prot. n. 2023/9320758, l'Agenzia ha disposto la modifica del Contratto ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) del D.lgs. n. 50/2016, consistente nella rimodulazione del fabbisogno delle componenti sopra indicate e dei relativi importi ad esse riferiti nel Contratto destinandoli in favore del "Servizio Operatore Sincrono", nonché la formalizzazione del presente Atto,

tutto quanto sopra premesso, le Parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliate, convengono quanto segue.

Articolo 1

Valore delle premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente atto, assumendo valore di patto.

Articolo 2

Oggetto e durata

1. Con la sottoscrizione del presente Atto, l'Agenzia e l'Appaltatore convengono la rimodulazione degli importi delle componenti di servizio originariamente previste nell'OdF come segue:

		Componente di servizio	Costo biennio	Tot. per tipo	Totale
Servizio operatori	Servizio Inbound	Servizio Operatore Inbound Sincrono	4.328.472,00 €	5.390.431,80 €	5.395.025,76 €
		Servizio Operatore Inbound Asincrono	1.061.478,00 €		
		Servizio Operatore Inbound a FTE	481,80 €		
	Outbound	Servizio Outbound (per HD Enti)	2.965,03 €	4.593,96 €	
		Traffico telefonico per Outbound	1.628,93 €		

Infrastruttura tecnologica e Sviluppi SW	Servizio ASP	Sistema CRM e KM in ASP (125 postazioni ADER)	540.000,00 €	541.400,00 €	1.188.662,50 €
		Formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	1.400,00 €		
	Serv. Integrazione	Servizio di integrazione	646.112,50 €	647.262,50 €	
		Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle rich. di servizio	1.150,00 €		
		Totale contratto			

2. Le variazioni disciplinate dal presente Atto e dal suo allegato "Disegno esecutivo" decorrono dal 01/10/2023 fino alla scadenza del Contratto, fissata per il 30/11/2023.

Articolo 3

Corrispettivo

La variazione di cui al presente Atto non comporta alcun incremento del valore complessivo dell'OdF.

Articolo 4

Clausola finale

1. Per tutto quanto non diversamente stabilito trovano applicazione le previsioni dell'OdF.
2. Le parti si danno reciprocamente atto che ciascuna clausola del presente Atto è stata oggetto di espressa negoziazione e pertanto non trova applicazione la disciplina di cui agli artt. 1341 e ss. cod. civ..

Allegato: Disegno esecutivo per la prestazione di servizi di contact center in outsourcing 2 per Agenzia delle entrate – Riscossione.

**Consorzio Leonardo Servizi e
Lavori Società cooperativa
consortile stabile**

Gino Giuntini
(firmato digitalmente)

Agenzia delle entrate-Riscossione

Alberto Orlandini
(firmato digitalmente)