

Direzione Approvvigionamenti e Logistica

Settore Acquisti

Prot. n. 2023/9320758

DISPOSIZIONE N. 153 DEL 27/09/2023

OGGETTO: Variante in corso d'opera, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) del D.lgs. n. 50/2016, dei fabbisogni nel perimetro del contratto in Convenzione Consip "SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2" – Lotto 3 - CIG 8774405411. Determina a contrarre ai sensi dell'art. 32, comma 2, D.lgs. n. 50 del 2016.

PREMESSO CHE

- Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito, per brevità, AdeR), sulla base di quanto deliberato dal Comitato di Gestione del 26/05/2021, con Determina del Responsabile del Settore Acquisti di AdeR n. 112 del 27/05/2021, prot. n. 2021/1870051, ha proceduto all'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 di riferimento, per il citato Lotto 3, è il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori "Società Cooperativa Consortile Stabile" (C.F. e Partita I.V.A. 01535090474), che si avvale della consorziata esecutrice ACAPO;
- all'esito della prevista fase di progettazione preliminare ed esecutiva con l'indicato Fornitore per la definizione congiunta del Disegno esecutivo, 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 anche solo OdF), che ha completato il processo di adesione;

- 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, si è proceduto, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c), del D.lgs. n. 50/2016, alla seguente riconfigurazione dei servizi contrattualizzati nell'OdF, con effetti decorrenti dal 01/07/2022 e fino alla scadenza del 30/11/2023:
 - ✓ 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" (cfr. paragrafo 3.2), 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" per un importo pari a euro 114.750,00, mantenendo, in tal modo, inalterato il valore totale originario del contratto di euro 6.583.689,00;
- 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, secondo quanto indicato dalla Struttura competente, 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;
- la Struttura competente, al fine di non compromettere il buon funzionamento del servizio e per motivi che non sono imputabili all'operato del Fornitore, in

quanto direttamente collegati all'attività e alle esigenze dei soggetti terzi richiedenti, avendo verificato adeguate disponibilità sulle seguenti altre componenti contrattualizzate:

- ✓ “Servizio Operatore Asincrono”, che, rispetto all'anno precedente e alle previsioni contrattuali, ha registrato, invece, una contrazione;
- ✓ licenze (postazioni) in ASP del CRM/KM, in uso al personale ADER di 2° livello, per le quali si è generata un'esigenza minore, in termini di numerosità, rispetto al pianificato;
- ✓ Servizi di integrazione per i quali gli sviluppi o interventi manutentivi o evolutivi effettuati e in corso sono risultati minori rispetto al fabbisogno previsto,

con la Richiesta di Acquisto n. 2023/2726 (di seguito, per brevità, RdA), ha ritenuto, quale miglior scelta praticabile, quella 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”;

- gli effetti della rimodulazione proposta decorrono dal 01/10/2023 fino alla scadenza contrattuale del 30/11 p.v. e non comportano alcuna alterazione al valore complessivo del contratto;
- l'iniziativa proposta, a fronte della quale non sono ravvisate dalla Struttura competente conseguenze negative, né ai contribuenti né ad AdeR, è dettagliatamente rappresentata in particolar modo nei suoi termini economici nelle tabelle che seguono:

Tabella 1 – componenti di servizio coinvolte e relativi importi rimodulati

Rimodulazione fabbisogni di servizio	Importo in euro	
Servizio Operatore Inbound Sincrono	+739.992,00	
Servizio Operatore Inbound Asincrono	-488.592,00	-739.992,00
Sistema CRM e KM in ASP	-151.200,00	
Servizio di integrazione	-100.200,00	
Δ Complessivo	0	

Tabella 2 – importi contrattuali AS-IS

		OLD: (Rimodulazione 1° luglio 2022)			
		Riepilogo dei fabbisogni per il servizio di Contact center in			
		Convenzione Consip dal 01/12/21 al 30/11/23			
		Componente di servizio	Costo biennio	Tot. per tipo	Totale
Servizio operatori	Servizio Inbound	Servizio Operatore Inbound Sincrono	3.588.480,00 €	5.139.031,80 €	5.143.625,76 €
		Servizio Operatore Inbound Asincrono	1.550.070,00 €		
		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 (160 postazioni ADER)	691.200,00 €	692.600,00 €	1.440.062,50 €
		Formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	1.400,00 €		
	Serv. Integrazione	Servizio di integrazione	746.312,50 €	747.462,50 €	
		Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle rich. di servizio	1.150,00 €		
		Totale contratto			

Tabella 3 – Importi contrattuali TO-BE

		NEW: Riepilogo dei fabbisogni per il servizio di Contact center in Convenzione Consip dal 01/12/21 al 30/11/23				
		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			6.583.688,26 €			

- la RdA è coerente con quanto previsto nel Budget Economico 2023-2025 deliberato dal Comitato di gestione di AdeR del 27/10/2022;
- tutte le strutture competenti hanno validato la RdA.

CONSIDERATO CHE

- ai sensi dell'art. 32, comma 2 del D.lgs. n. 50/2016, applicabile *ratione temporis*, le Amministrazioni aggiudicatrici, prima dell'avvio delle

procedure di affidamento dei contratti pubblici, determinano di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte; AdeR, in virtù della sua natura di ente pubblico economico, è soggetta, in fase di affidamento ed esecuzione dei contratti, alle disposizioni di cui al citato Decreto legislativo;

- l'art. 4 della Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2" prevede la possibilità di chiedere al Fornitore "l'aumento delle prestazioni contrattuali" nonché "le prestazioni supplementari che si rendano necessarie" nel periodo di efficacia della Convenzione laddove tali modifiche risultino ricomprese nei limiti previsti dall'art. 106 del Codice dei contratti pubblici;
- l'art. 106, comma 1, lettera c), del D.lgs. n. 50/2016, stabilisce che i contratti di appalto possono essere modificati senza una nuova procedura di affidamento purché la necessità di modifica sia determinata da circostanze impreviste e imprevedibili e la stessa modifica non alteri la natura generale del contratto. Il comma 7, del medesimo articolo, prevede, altresì, che, nei casi di cui al comma 1, lettere c), l'eventuale aumento di prezzo non deve eccedere il 50% del valore del contratto iniziale;
- nel caso di specie al momento della progettazione preliminare ed esecutiva del Disegno Esecutivo e della sottoscrizione dell'OdF, non erano prevedibili oscillazioni delle richieste dei cittadini dell'entità che è stata constatata, riconducibile principalmente a esigenze di terzi, specificamente dei cittadini richiedenti;
- la ricorrenza di tali circostanze legittima le modifiche all'OdF richieste dalla Struttura competente che appaiono, peraltro, "non sostanziali" in conformità all'art. 106, comma 4, del D.lgs. n. 50/2016, in quanto "non si rivelano idonee ad alterare considerevolmente gli elementi essenziali del contratto come originariamente pattuiti";
- in tale modifica non sono ravvisate conseguenze pregiudizievoli, né ai contribuenti né a AdeR, atteso che la variazione proposta consiste nella rimodulazione di servizi che ad ogni buon conto risultano fruiti dall'utenza in misura minore rispetto al preventivato a tutto vantaggio del servizio di cui è

stata riscontrata una maggiore esigenza;

- la variazione contrattuale non comporta un incremento dell'importo complessivo del contratto in quanto, come più ampiamente descritto nella nota tecnica allegata alla menzionata RDA e nelle superiori premesse, il maggior fabbisogno relativo al "Servizio Operatore Sincrono" è pienamente compensato da una contestuale riduzione, per pari importo, del fabbisogno relativo alle componenti "Servizio Operatore Asincrono", licenze (postazioni) in ASP del CRM/KM e Servizi di integrazione;

Per tutto quanto sopra premesso e considerato, con il presente atto,

il Responsabile del Settore Acquisti,

**in base ai poteri conferiti dal Direttore di Agenzia delle entrate- Riscossione
con procura speciale prot. n. 8020493 del 10/07/2023**

DISPONE

che si proceda, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) del D.lgs. n. 50/2016, alla sottoscrizione di un Atto aggiuntivo, finalizzato alla modifica dell'OdF sottoscritto con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori "Società Cooperativa Consortile Stabile" (C.F. e Partita I.V.A. 01535090474), fornitore del Lotto 3 della Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2" e che si proceda, in particolare, alla rimodulazione dei servizi e dei relativi importi mantenendo, in tal modo, inalterato il valore totale originario del contratto di euro 6.583.689,00, secondo le indicazioni fornite nelle Tabelle 1 e 3 riportate nelle superiori Premesse, alle quali si fa rimando.

A tal fine stabilisce altresì che:

- le modifiche avranno effetto a partire dall'01/10/2023 fino alla scadenza del contratto fissata al 30/11/2023;
- l'Atto aggiuntivo sarà sottoscritto con firma digitale, nella forma della scrittura privata;
- che per tutto quanto non espressamente previsto e/o modificato e non espressamente derogato, restano ferme le disposizioni dell'ODF in essere;
- che il Sig. Ettore Bidasio è confermato quale Responsabile unico del procedimento ed è altresì delegato, in qualità di Responsabile del Settore

Relazione e Assistenza Contribuenti, alla sottoscrizione del Disegno Esecutivo che riporti le modifiche previste dalla presente Disposizione.

Il Responsabile

Alberto Orlandini

(Firmato digitalmente)