

INDICE DELLE SEZIONI

1	OGGETTO	1
2	INTRODUZIONE	1
2.1	Il contratto di riferimento – Convenzione Consip	2
2.2	Il processo di adesione alla Convenzione Consip	2
2.3	La prima variante contrattuale di rimodulazione del servizio (luglio 2022)	3
3	ESIGENZA DI NUOVA RIMODULAZIONE NEL PERIMETRO DEL CONTRATTO	3
4	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
5	DECORRENZA.....	4
6	CORRISPETTIVO	4
7	FABBISOGNI.....	4
8	CONCLUSIONE.....	6

1 OGGETTO

Contact center di ADER in Convenzione Consip “SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2”. Rimodulazione dei fabbisogni nel perimetro del contratto in Convenzione Consip “SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2” (lotto 3) – VARIANTE A COSTO ZERO.

2 INTRODUZIONE

Agenzia delle entrate-Riscossione (ADER) dispone di un servizio di contact center, attraverso il quale vengono gestite le richieste di informazioni o di supporto da parte dei contribuenti, cittadini ed Enti, tramite telefono e canali asincroni (e-mail, PEC, posta cartacea, form web/APP).

Il modello operativo prevede un outsourcing di 1° livello¹, costituito da personale e tecnologie di contact center messe a disposizione da un Fornitore esterno, e un insourcing di 2° livello², con personale ADER e sistemi informativi interni che interoperano con l'infrastruttura tecnologica del Fornitore per quanto necessario alla gestione e tracciatura delle richieste nel sistema CRM³.

¹ Il 1° livello si occupa dell'accoglienza delle richieste sia telefoniche che asincrone, della risoluzione in particolare di quelle informative o generiche, della verifica della documentazione di riconoscimento -laddove necessaria-, dell'inoltro delle richieste specialistiche ai livelli successivi (personale ADER).

² Il 2° livello si occupa della gestione delle pratiche non lavorabili al 1° livello e delle richieste pervenute direttamente dall'area riservata/APP (modalità che evita il passaggio per il 1° livello perché utenti già riconosciuti), con il supporto delle strutture specialistiche dell'Ente (cd. 3° livello), dove necessario.

³ Il sistema CRM, per la gestione e tracciatura delle richieste e del workflow operativo, in uso per il servizio rivolto ai contribuenti è il sistema Salesforce (messo a disposizione dal Fornitore) mentre Help Desk Enti si avvale di un CRM proprio ADER (MS Dynamics).

2.1 Il contratto di riferimento – Convenzione Consip

Il contratto di riferimento è quello della Convenzione Consip “SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2” – Lotto 3 (LAZIO), cui ADER ha aderito, come deliberato dal Comitato di gestione del 26 maggio 2021, “per il periodo dal 1° dicembre 2021 al 30 novembre 2023, per un importo complessivo pari a euro 6.583.689,00, oltre IVA”. Il Fornitore, per il lotto di riferimento, è il CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI che si avvale della consorziata esecutrice Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO.

2.2 Il processo di adesione alla Convenzione Consip

Un cenno sul processo di adesione alla Convenzione Consip:

▪ Progettazione preliminare:

- Con PEC Prot. n° 332928 del 28/01/2021, è stata inviata al Fornitore CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI “Società Cooperativa Consortile Stabile”, aggiudicatario del lotto 3 della menzionata Convenzione, la richiesta di Progettazione preliminare, allegando la documentazione tecnica prevista dalla Convenzione e la configurazione economica stimata. Tale attività, gratuita per ADER, non comportava alcun impegno all'acquisto.
- Con PEC Prot. n. 729965 del 26/02/2021, il Fornitore ha inviato il Disegno Preliminare nei tempi previsti dalla Convenzione. L'importo complessivo stimato era di circa 7,4 Milioni di euro (per 36 mesi di durata contrattuale). Le esigenze più performanti in termini di numero contatti/anno, skill maggiormente elevato degli operatori e ipotesi evolutive del servizio collegate in particolar modo alla personalizzazione del CRM, rappresentate da ADER, hanno dovuto incontrare la mediazione della disponibilità del plafond (massimale) della Convenzione Consip, in via di esaurimento, per cui le esigenze sono state in seguito rese compatibili con i residui disponibili.

▪ Progettazione esecutiva

- Con PEC Prot. n. 898520 dell'11/03/2021, è stato trasmesso al Fornitore CONSORZIO LEONARDO E SERVIZI l'ordine di richiesta di **disegno esecutivo** e, nella stessa data (Prot. n. 903632 del 11/03/2021) è stato richiesto al Fornitore di apportare le modifiche menzionate sulla riparametrazione dei contatti e dell'importo.
- Il disegno esecutivo ci è stato consegnato da parte del Fornitore il 6 maggio 2021 (Prot. n. 1606013 del 07/05/2021) e riconsegnato su richiesta di ADER (Prot. n. 1703865 del 14/05/2021), per la prima revisione, il 17 maggio 2021 (Prot. n. 1730425 del 18/05/2021), e, su richiesta di ADER (Prot. n. 1823500 del 24/05/2021), in seconda e ultima revisione il 25 maggio (Prot. n. 1836807 del 25/05/2021).

▪ L'Ordinativo di fornitura (OdF)

- In data 28/05/2021 è stato inviato l'**OdF n. 6199633** (Prot. n. 1880292 del 28/05/2021), generato attraverso il portale Acquisti in rete della Consip, che ha completato il processo di adesione. La decorrenza della durata dei 24 mesi previsti è dal 1° dicembre 2021, senza soluzione di continuità con il precedente contratto con INPS, fino al 30 novembre 2023, fatta salva l'erosione anticipata dei massimali previsti dal contratto. Si precisa che l'adesione di ADER alla Convenzione Consip ha eroso definitivamente il plafond disponibile, pertanto non sarà possibile, nel corso della fornitura, richiedere un OdF integrativo di nuovi servizi/nuovi importi.

2.3 La prima variante contrattuale di rimodulazione del servizio (luglio 2022)

Nel corso del 2022, a causa di un aumento dei contatti attraverso i canali asincroni - che in alcune giornate superavano significativamente (oltre il 100%) il pianificato giornaliero, così da mettere il Fornitore nell'impossibilità di far fronte alle richieste dei cittadini nei tempi stabiliti da contratto (SLA), impedendo pertanto un'efficace pianificazione e un tempestivo adeguamento della forza lavoro necessaria - al fine del buon esito del servizio e tenuto conto che le circostanze non erano imputabili al Fornitore, la struttura competente, per far fronte all'incremento del numero delle chiamate e mantenere alti standard di presidio ed evasione delle stesse, ha ritenuto di effettuare - con RDA n. 2022/002286 - una variazione contrattuale a costo zero, con decorrenza 01/07/2022 fino alla scadenza del contratto, 30/11/2023, relativamente a:

- 1) modifica dello SLA 09 – “Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono” - portando da 8 ore a 16 ore il tempo di risposta per il canale asincrono - consentendo in tal modo al Fornitore tempi di reazione più adeguati ai probabili fenomeni di picco e conseguente riduzione, prevista dalla Convenzione Consip, della relativa tariffa/minuto da 0,443 euro/minuto a 0,435 euro/minuto;
- 2) variazione in incremento dell'orario di servizio, per le richieste asincrone, al sabato mattina dalle 8:00 alle 13:00 con un conseguente incremento del corrispettivo massimo degli asincroni pari ad euro 114.750,00, e contestuale riduzione di euro 114.750,00 del fabbisogno massimo dei “Servizi di integrazione”, anch'esso remunerato a consumo, mantenendo in tal modo invariato il valore totale originario del contratto.

3 ESIGENZA DI NUOVA RIMODULAZIONE NEL PERIMETRO DEL CONTRATTO

Nel corso dell'esecuzione del Contratto, si sono verificate delle circostanze non prevedibili al momento della sottoscrizione che rendono necessario introdurre una variazione contrattuale che non altera la natura generale e l'importo complessivo del Contratto stesso.

In particolare, dal monitoraggio del servizio, è stata rilevata una maggiore richiesta, da parte dell'utenza, del Servizio operatore sincrono, 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**. L'aumento dei contatti telefonici (cd. canale sincrono) non ha trovato una corrispondente richiesta aggiuntiva del canale asincrono che, rispetto all'anno precedente e alle previsioni contrattuali (cfr. par. 2.3), ha registrato invece una contrazione.

L'incremento dei contatti telefonici, dalle stime effettuate, potrebbe protrarsi ancora e determinare una possibile criticità nel raggiungimento anticipato del massimale riferito alla componente “Servizio Operatore sincrono”. Tuttavia, avendo adeguate disponibilità sulle altre componenti - Servizio operatore asincrono, licenze (postazioni) in ASP del CRM/KM, Servizi di integrazione - al fine di non compromettere il buon funzionamento del servizio stesso e per motivi che non sono imputabili all'operato del Fornitore, l'Agenzia e il Fornitore, concordano nella rimodulazione dei quantitativi massimi delle citate componenti di

servizio, in favore del "Servizio Operatore sincrono", senza alcuna alterazione al valore complessivo del Contratto.

In particolare, riguardo le licenze (postazioni) in ASP del CRM e KM, in uso al personale ADER di 2° livello, si è generata un'esigenza minore, in termini di numerosità, rispetto al pianificato, come rappresentato più avanti (cfr. Tabella 4).

Sui "Servizi di integrazione", gli sviluppi o interventi manutentivi o evolutivi effettuati e in corso sono risultati minori rispetto al fabbisogno contrattualizzato. Per maggiori dettagli si rimanda comunque all'allegato disegno esecutivo.

Non si ravvisano al riguardo conseguenze negative, né ai contribuenti né ad ADER.

4 RIFERIMENTI NORMATIVI

Per le ragioni sopra esposte, l'Agenzia e il Fornitore ritengono opportuno introdurre una variante al Contratto, ex art. 106 comma 1, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016 senza modifica dell'importo complessivo del contratto, attraverso la sottoscrizione di un apposito atto aggiuntivo, finalizzato a modificare i termini, originariamente previsti, per l'esecuzione del servizio, riguardo la distribuzione degli importi massimi delle componenti di servizio. La modifica contrattuale è anche conforme all'art. 4 della Convenzione Consip che 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 dal citato articolo 106 del Codice dei contratti pubblici.

5 DECORRENZA

Si ritiene di attuare tale variazione contrattuale con decorrenza 01/10/2023 fino alla scadenza del contratto, 30 novembre 2023, per un totale di 2 mesi.

6 CORRISPETTIVO

La variazione in parola non comporta alcun incremento del valore complessivo dell'ordine di fornitura, pari a euro 6.583.688,26, nei 24 mesi di durata contrattuale (dal 1° dicembre 2021 al 30 novembre 2023).

7 FABBISOGNI

A partire dal 01/10/2023 al 30/11/2023 (2 mesi), per effetto di quanto su esposto, si propone una rimodulazione del fabbisogno contrattuale (senza alcuna alterazione del valore complessivo del contratto), con incremento dei quantitativi massimi del Servizio operatore sincrono, attingendo dalle disponibilità delle seguenti componenti di servizio:

- Servizio operatore asincrono,
- Sistemi e servizi in ASP (licenze del CRM/KM)
- Servizi di integrazione

Di seguito le stesse componenti di servizio con gli importi rimodulati in incremento o decremento:

Tabella 1 – componenti di servizio coinvolte e relativi importi rimodulati

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

Nelle tabelle seguenti il riepilogo dei fabbisogni del contratto (tutte le componenti di servizio), nella versione prima (Tabella 2) e dopo il 01/10/2023 (Tabella 3).

Tabella 2 – importi contrattuali AS-IS

		OLD (Rimodulazione 1° luglio 2022) Riepilogo dei fabbisogni per il servizio di Contact center in Convenzione Consip dal 01/12/2021 al 30/11/2023			
		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 €		

Tabella 3 – Importi contrattuali TO-BE

(gli importi modificati sono evidenziati nel colore **viola**)

		NEW Riepilogo dei fabbisogni per il servizio di Contact center in Convenzione Consip dal 01/12/2021 al 30/11/2023			
		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 €		
			6.583.688,26 €		

Gli importi rideterminati trovano copertura nelle specifiche voci del Budget per l'esercizio 2023.

8 CONCLUSIONE

Sulla base di quanto esposto nel presente documento, al fine di garantire una migliore efficacia nella gestione delle richieste che pervengono al contact center, ed evitare possibili conseguenze negative nell'erogazione del servizio, si propone di disporre, **con decorrenza 01/10/2023 fino alla scadenza del contratto, 30 novembre 2023**, la variazione contrattuale relativa all'incremento del fabbisogno sul Servizio operatore sincrono e un corrispondente decremento, di importo equivalente - in parte dal Servizio in ASP e in parte dai Servizi di integrazione -, senza alcuna alterazione al valore complessivo originario del Contratto, pari a euro 6.583.688,26 per l'intero biennio (dal 01/12/2021 al 30/11/2023).

Il Responsabile del Procedimento
Ettore Bidasio

Area Riscossione
Direzione Strategie e Servizi di riscossione
Relazione e Assistenza Contribuenti
(Responsabile)

[firmato digitalmente]

ALLEGATO:

Disegno esecutivo sottoscritto dalle parti: "ADER - Disegno_Esecutivo_v4.2"