



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Riunitosi in data 12 ottobre 2022

n. 82/2022 di Rep.

- VISTO lo Statuto della Fondazione;
- VISTO il d.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- VISTA la delibera del Consiglio di Amministrazione n. 35 del 06.04.2022, che conferisce delega al Direttore Generale per l'approvazione della lex specialis di gara;
- VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 132 del 20.11.2019 con la quale, a seguito dell'espletamento di una gara aperta in ambito U.E., indetta ai sensi degli artt. 60 e 95, comma 2, del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., i servizi di gestione dell'IP Contact Center della Fondazione Enasarco sono stati affidati, per un periodo di 18 mesi, all'RTI composto dalle società Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Yutility Center S.r.l. (mandante), per un corrispettivo massimo presunto di euro 2.362.500,00 oltre Iva di euro 519.750,00 per complessivi euro 2.882.250,00;
- VISTA la successiva Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 47 del 10.08.2021, con la quale è stato autorizzato il rinnovo del contratto con l'RTI Nethex Care S.p.A. e Yutility Center S.r.l. per ulteriori 18 mesi, per una spesa stimata di euro 2.032.500,00 (tariffa al minuto di euro 0,542 per 3.750.000 minuti di contatto) oltre Iva di euro 447.150,00, per un totale di euro 2.479.650,00;
- VISTA la memoria congiunta del Servizio Gare e Contratti e del Servizio Analisi Organizzazione e Reportistica, prot. ENA22_273295I del 6 ottobre 2022 nella quale si rappresenta che:
- Il Servizio AOR ha condotto uno studio riguardante i costi di una possibile internalizzazione del suddetto servizio, tenendo conto della necessità di mantenere gli stessi livelli di servizio forniti dall'attuale contact center, ovvero:
 - erogazione del servizio dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì;
 - presa in carico dei contatti sui canali sincroni (telefono e webchat) nel 97%;
 - presa in carico dei contatti sui canali sincroni (telefono e webchat) entro 20 secondi nel 90%;
 - risposta ai contatti sui canali asincroni (e-mail e abilitazioni) entro 24 ore nel 90%.
 - Dall'analisi è emersa la necessità di approfondimenti sia giuridici che tecnologici per ottimizzare il servizio di supporto agli iscritti;

- Contestualmente, con comunicazione del 18 gennaio 2022 la Consip S.p.A. ha reso noto che l'attuale Convenzione "Contact Center in outsourcing 2" non sarà rinnovata ed il Lotto 3, relativo ai servizi di contact center per le Amministrazioni della Regione Lazio, è scaduto in data 15.06.2021, con esaurimento del massimale disponibile;
- Considerata la prossima scadenza contrattuale del 31.03.2023, i Servizi competenti, hanno ritenuto opportuno presentare una proposta di espletamento di una procedura di gara per l'affidamento dei servizi di gestione dell'IP contact center, per un periodo di 24 mesi, a decorrere presumibilmente dal 01 aprile 2023, per un importo massimo presunto di euro 4.221.000,00 oltre Iva;
- In conformità all'art. 58 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., la procedura potrà essere svolta tramite la piattaforma dello SDAPA in adesione al bando dei servizi di contact center, pubblicato da Consip S.p.A. in data 11.07.2022 con il codice iniziativa ID SIGEF 2444;
- La Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 77 del d.lgs. 50/2016, aggiudicherà l'Appalto Specifico in adesione allo SDAPA, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ex art. 95, comma 2, del citato decreto. All'offerta tecnica verrà attribuito un punteggio massimo di 70 punti mentre all'offerta economica un punteggio massimo di 30 punti;
- Per poter partecipare alla procedura di gara, le imprese dovranno necessariamente essere in possesso dei requisiti indicati o prescritti dal Bando e dal Capitolato d'Oneri dello SDAPA;
- Nella lex specialis di gara verrà inserita, tra l'altro, la cd. clausola sociale, ai sensi dell'art. 50 del d.lgs. 50/216;

CONSIDERATO che, in base all'analisi dei flussi dei contatti svolta negli anni 2018, 2019 e 2021, il tempo complessivo dei servizi di Contact Center erogati annualmente è stimato in 2.345.000 minuti, per cui, considerato un costo massimo al minuto di euro 0,90 per tutte le tipologie di servizi, si determina una base d'asta annuale pari ad euro 2.110.500,00 oltre Iva (euro 4.221.000,00 oltre Iva nel biennio);

CONSIDERATO che la spesa da sostenere per l'appalto dei servizi di gestione dell'IP Contact Center, per un periodo complessivo di 24 mesi a decorrere presumibilmente dal 01 aprile 2023, pari ad euro 4.221.000,00 oltre Iva di euro 928.620,00 (2.110.500,00 oltre Iva annui) per complessivi euro 5.149.620,00 è stata prevista nel Piano di approvvigionamento beni e servizi dell'anno 2022 - con il codice CUI S00763810587202200005 - e potrà essere imputata al conto co.ge. 41000135 del budget relativo ai Bilanci degli anni 2023, 2024 e 2025 che verranno approvati alle scadenze statutarie;

CONSIDERATO che la Fondazione, in qualità di Stazione Appaltante, provvederà alla registrazione del procedimento di gara presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) ed al pagamento del relativo contributo per una spesa di euro 800,00 come da deliberazione dell'Autorità stessa n. 830 del 21 dicembre 2021, da imputare al conto co.ge. 41000341 del budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2022;

- PRESO ATTO della nota dell'Ufficio Controllo di Conformità prot. ENA22_198682I del 22 luglio 2022, con la quale è stata attestata la regolarità della procedura di affidamento sopra illustrata;
- PRESO ATTO del parere del Direttore Generale espresso nella citata memoria congiunta del Servizio Gare e Contratti e del Servizio Analisi Organizzazione e Reportistica, prot. ENA22_273295I del 6 ottobre 2022;

DELIBERA

1. Di autorizzare l'indizione di un Appalto Specifico all'interno del Sistema Dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) per i servizi di contact center (codice iniziativa ID SIGEF 2444), per l'affidamento dei servizi di gestione dell'IP Contact Center della Fondazione, da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ex art. 95, comma 2, del citato decreto, per un periodo di 24 mesi, presumibilmente decorrenti dal 01 aprile 2023, per una spesa massima presunta di euro 4.221.000,00 (2.110.500,00 oltre Iva annui) oltre Iva di euro 928.620,00 per complessivi euro 5.149.620,00.

La lex specialis di gara, compilata conformemente alle disposizioni dello SDAPA, verrà sottoposta all'approvazione del Direttore Generale come da delega conferita con la delibera del Consiglio di Amministrazione n. 35 del 06.04.2022;

Il corrispettivo e la durata effettivi verranno determinati a consuntivo, in ragione delle tariffe offerte in sede di Appalto Specifico ed in relazione ai servizi realmente erogati dal fornitore.

L'imputazione dell'importo complessivo di euro 5.149.620,00 compresa Iva, al conto co.ge. 41000135, nel modo seguente:

- o per euro 1.931.107,50 compresa Iva, per il periodo dal 01.04.2023 al 31.12.2023, al budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2023, da approvarsi alle scadenze statutarie;
 - o per euro 2.574.810,50 compresa Iva, per il periodo dal 01.01.2024 al 31.12.2024, al budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2024, da approvarsi alle scadenze statutarie;
 - o per 643.702,00 compresa Iva, per il periodo dal 01.01.2025 al 31.03.2025, al budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2025, da approvarsi alle scadenze statutarie.
2. Di provvedere, in qualità di stazione appaltante, alla registrazione del procedimento di gara presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione, autorizzando il pagamento del relativo contributo per una spesa di euro 800,00 - come da delibera dell'Autorità stessa n. 830 del 21 dicembre 2021, da imputare al conto co.ge n. 41000341 del budget dell'anno 2022.
 3. Di nominare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31, comma 10, del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., in qualità di Responsabile del Procedimento, il funzionario del Servizio Gare e Contratti, Silvia Iacovella.
 4. Dare mandato agli uffici di approfondire, anche giuridicamente, le ipotesi di internalizzazione del servizio attraverso:
 - a. l'introduzione di soluzioni tecnologiche evolute, finalizzate al miglioramento ed allo sviluppo dei servizi on line a favore degli iscritti ed al conseguente efficientamento

dei servizi di contact management, anche con l'ausilio di un consulente esterno esperto del mercato;

- b. l'adozione di forme contrattuali flessibili, utili a gestire i rapporti con i potenziali lavoratori da dedicare al supporto agli iscritti.

IL SEGRETARIO
(Andrea Mastromo)



ANDREA
MASTROMO
13.10.2022 08:53:39
GMT+00:00

IL PRESIDENTE
(Alfonsino Mei)



ALFONSINO MEI
14.10.2022
13:59:25
GMT+01:00

Visto per l'esecuzione
il Direttore Generale a.i.
(Carolina Farina)



CAROLINA
FARINA
14.10.2022
12:33:22
GMT+01:00