

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

VISTO il Regio Decreto 18 novembre 1923 n. 2440, concernente l'amministrazione del Patrimonio e la Contabilità Generale dello Stato ed il relativo regolamento approvato con Regio Decreto 23 maggio 1924 n. 827;

VISTO il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento alle dipendenze delle Amministrazioni pubbliche" e successive modificazioni;

VISTO il D.P.R. 27 febbraio 2003, n. 97 recante "Regolamento concernente l'amministrazione e la contabilità degli enti pubblici di cui alla L. 20 marzo 1975, n. 70";

VISTO il Decreto Legislativo n. 150 del 14 settembre 2015, art. 4, con il quale è stata istituita l'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro, dotata di personalità giuridica, autonomia organizzativa, regolamentare, amministrativa, contabile e di bilancio, operante sotto la vigilanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

VISTO il DPCM del 13 aprile 2016, registrato il 9 giugno 2016 dalla Corte dei Conti, di attuazione dell'art. 4, del citato Decreto Legislativo settembre 2015 n.150, di individuazione delle risorse umane finanziarie e strumentali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali da trasferire all'ANPAL;

VISTO il Regolamento di organizzazione dell'ANPAL, approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n.10 del 13 dicembre 2016;

VISTO il D.P.R. del 7 giugno 2021 - ammesso al visto di legittimità e registrato dalla Corte dei Conti in data 5 luglio 2021, al n. 2054 - con il quale il Dott. Raffaele Michele Tangorra, ai sensi dell'art. 46, comma 2, del Decreto Legge n. 73 del 25 maggio 2021, è stato nominato Commissario straordinario di ANPAL, il quale assume, per il periodo in cui è in carica, i poteri attribuiti al Direttore ed al Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia medesima;

VISTO il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, di attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture;

VISTO il Regolamento (CE) n. 1303 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 che prevede l'Accordo di Partenariato, approvato con decisione della Commissione europea in data 29 ottobre 2014, all'interno del quale sono stabilite le linee strategiche, le priorità, l'allocazione delle risorse, nonché le modalità di impiego efficace ed efficiente dei Fondi SIE detti a livello di ciascuno Stato membro;

VISTO il Regolamento (CE) 1304/2013 del 17 dicembre 2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo al Fondo Sociale Europeo e che abroga il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;

VISTO il Regolamento di esecuzione (UE) 288/2014 del 25 febbraio 2014 della Commissione (GUUE L. 87 del 22 marzo 2014), recante modalità di applicazione del Regolamento (UE) n. 1303/2013;

VISTO il Programma Operativo Nazionale "Sistemi di Politiche Attive per l'Occupazione" (nel prosieguo, per brevità, anche "PON SPAO"), già a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed ora a titolarità dell'ANPAL, approvato con Decisione esecutiva della Commissione Europea C (2014) n. 10100 del 17 dicembre 2014, successivamente modificato con Decisioni della Commissione europea C(2017)8929 del 18 dicembre 2017, C(2018)9099 del 19 dicembre 2018 e con Decisione della Commissione Europea C (2014) n. 10100 del 17 dicembre 2014, modificata con successive Decisioni C(2017) 8928 del 18.12.2017, C(2020) 2384 del 14 aprile 2020 e C(2021) 6687 dell'8 settembre 2021;

VISTO il Programma Operativo Nazionale "Iniziativa Occupazione Giovani" (nel prosieguo, per brevità, anche "PON IOG"), già a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed ora a titolarità dell'ANPAL, approvato con Decisione esecutiva della Commissione Europea C(2014) n. 4969 dell'11 luglio 2014, successivamente modificata con successive Decisioni C(2017) 8927 del 18 dicembre 2017 e C(2020) 2384 del 14 aprile 2020;

CONSIDERATO che ANPAL a partire dal 2016 (inizialmente come MLPS - DG PASLF) gestisce il cd. Numero Unico per il Lavoro, ovvero un Contact Center Multicanale strettamente collegato al portale nazionale ANPAL e alle funzioni del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro anche attraverso di esso implementate, destinato a soddisfare le esigenze informative e di supporto tanto dei cittadini, come degli operatori pubblici e privati del settore;

CONSIDERATO più esattamente che lo "sportello virtuale" integrato al quale corrisponde il suddetto Numero Unico per il Lavoro consiste di servizi di risposta telefonica, su numero verde, tramite call center specialistico, servizi di risposta via e-mail e la realizzazione di campagne "outbound" riguardo specifici temi ed iniziative;

CONSIDERATO che sino al 31 dicembre 2019 il servizio detto è stato realizzato in collaborazione con il FORMEZ, nella qualità di Ente *in house* del Dipartimento della Funzione Pubblica (PdCM), giusta apposita Convenzione;

CONSIDERATA la necessità per la scrivente Agenzia, tenuto conto della essenzialità del servizio di cui trattasi nell'ambito ed in funzione delle politiche attive per il lavoro di competenza dell'Agenzia medesima di affidare ad Operatore specializzato i servizi di contact center occorrenti ai fini dell'erogazione del servizio detto;

CONSIDERATO che la scrivente Agenzia è tenuta prioritariamente, sussistendone le condizioni, ad acquisire i beni e servizi di cui abbia necessità attraverso il ricorso alle convenzioni quadro stipulate da CONSIP s.p.a. (ai sensi dell'art. 26 della legge n. 488/1999 e dell'art. 58 della legge n. 388/2000), quale centrale di committenza per la Amministrazioni pubbliche;

VISTA la Convenzione quadro (CIG 6820564B75) stipulata da CONSIP s.p.a. in data 16 settembre 2019 con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori (con sede legale in Pistoia, P. IVA 01535090474), avente ad oggetto "l'affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing 2", Lotto n. 3 (Regione Lazio);

VISTO l'Ordine di Fornitura (n. 5394027; CIG 8223456292) emesso dalla scrivente Agenzia in data 27/02/2020 a valere sulla Convenzione detta, per una durata di mesi 24 ed un corrispettivo massimo pari ad € 1.638.339,42, avente ad oggetto servizi di contact

center in outsourcing (servizio inbound, servizio outbound, servizi di infrastruttura tecnologica per l'erogazione dei servizi in modalità outsourcing, il servizio di telefonia, il servizio di integrazione e il servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio);

CONSIDERATO che il suindicato rapporto è pervenuto a conclusione in data 15 marzo 2022;

VISTO il Decreto Commissariale n. 23 del 18 marzo 2022 con il quale, per le motivazioni ivi riportate, ANPAL - stante l'indisponibilità di strumento di acquisto o negoziazione Consip con il quale sono stati resi disponibili i servizi di cui trattasi - in sostanziale continuità funzionale con il rapporto precedentemente attivato in sede Consip, ha assunto la determinazione a procedere alla stipula del contratto autonomo avente ad oggetto lo svolgimento dei servizi di Contact Center in outsourcing, definendone al contempo tutte le principali condizioni, previo espletamento di procedura di trattativa diretta, in ambito MEPA - Consip, nei confronti della Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO;

VISTO il Bando Servizi MEPA Consip, Capitolato allegato n. 9, "SERVIZI ICT", Categoria 7, "Interazione telematica con l'utenza", nel cui oggetto rientrano le componenti essenziali del servizio precedentemente acquistato dall'Agenzia tramite adesione a Convenzione Consip, fatte salve alcune necessarie integrazioni e specificazioni;

VISTO che tale procedura è stata regolarmente espletata, previa acquisizione dell'offerta della Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO (CF e P.IVA 02088570581) e della ulteriore documentazione prevista a corredo della stessa;

VISTO il contratto n. 17 del 20 maggio 2022 sottoscritto fra la stessa Società Cooperativa e la scrivente Agenzia, alle condizioni tutte definite in esito alla procedura esperita, in data 20 maggio 2022 (CIG 9143074F56);

VISTO il Decreto Commissariale n. 137 del 20 maggio 2022 di approvazione del contratto di cui sopra della durata di 5 mesi, dal 21 maggio al 20 ottobre 2022;

CONSIDERATO che il suindicato rapporto perverrà a conclusione in data 20 ottobre 2022;

CONSIDERATO che, al fine della realizzazione del servizio di cui trattasi, l'Amministrazione sta provvedendo all'attivazione di apposita Convenzione con INPS Servizi S.p.A., quale società interamente partecipata dall'INPS, avente funzioni attribuite e svolte in favore dell'INPS stesso, e connesse attività di servizio pubblico;

CONSIDERATO che la Convenzione consente un miglior utilizzo delle risorse pubbliche in termini di efficacia, efficienza amministrativa ed organizzativa in ottemperanza al criterio del buon andamento, rappresentando quindi uno strumento più adeguato alla cura e realizzazione degli interessi pubblici;

CONSIDERATO, altresì, che la Convenzione consente all'Amministrazione di assicurare un risparmio di costi in un'ottica di una razionalizzazione della spesa pubblica;

CONSIDERATO che non si rende possibile attivare nell'immediato detta Convenzione in quanto non risulta attualmente disponibile il relativo servizio, essendo tutt'ora in corso le procedure per la selezione del personale volte a reclutare le risorse per rendere operativo il servizio del contact center presso INPS Servizi S.p.A.;

CONSIDERATO che il servizio alla collettività erogato nell'ambito del medesimo riveste carattere nevralgico nel sistema dei compiti dell'Agenzia in materia di politiche attive del

lavoro e come tale non ammette significative interruzioni, se non a pena di grave pregiudizio dell'ampia utenza effettiva e potenziale di riferimento;

CONSIDERATO che occorre pertanto provvedere ad assicurare, per ulteriore congruo periodo, lo svolgimento del medesimo servizio di contact center sin qui svolto, con particolare riferimento al servizio di inbound gestito ed ai servizi rispetto a questo strumentali ed accessori;

CONSIDERATO quindi che occorre provvedere in ordine alla copertura del servizio per il periodo ragionevolmente necessario a pervenire all'attivazione della Convenzione detta con INPS Servizi S.p.A., che allo stato può ragionevolmente individuarsi in ulteriori 5 mesi ovvero dal 21 ottobre 2022 al 20 marzo 2023, considerata anche la comunicazione pervenuta da INPS Servizi S.p.A. tramite mail del 5 ottobre u.s., in merito al processo di sviluppo della procedura in corso e allo stato di avanzamento del processo di affiliazione di Anpal, ferma restando in ogni caso la facoltà di recesso dal contratto anche prima della conclusione del periodo suindicato, con preavviso non inferiore a giorni 30 e senza riconoscimento di alcun corrispettivo e/o indennizzo all'Impresa esecutrice in relazione al possibile periodo di servizio non svolto, nel caso si rendessero disponibili i servizi derivanti dalla convenzione detta;

CONSIDERATO che nell'esecuzione del servizio erogato in favore dell'Agenzia dal Fornitore individuato da CONSIP per il suindicato Lotto 3 sono maturate economie di spesa a tutti gli effetti utili a finanziare un nuovo affidamento per un ulteriore periodo, senza necessità di reperire nuove risorse od effettuare nuovi impegni (se non per la parziale reimputazione del precedente);

CONSIDERATO che, così come previsto nella Convenzione di riferimento, le componenti essenziali dell'infrastruttura tecnologica mediante cui opera il sistema attualmente in essere presso Anpal sono state rese disponibili e messe a punto dal Consorzio Fornitore, attraverso l'Impresa consorziata designata per l'esecuzione, ovvero la Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO (CF e P.IVA 02088570581), previo espletamento di un processo di analisi (congiunta con gli Uffici tecnici dell'Agenzia), sviluppo, personalizzazione e messa in esercizio (nell'ambito della più ampia infrastruttura dell'Agenzia) protrattosi per diversi mesi, anche con significativo impegno di risorse umane e finanziarie;

CONSIDERATO che, analogamente, così come previsto nella Convenzione di riferimento, per l'avvio a regime del servizio è stato necessario provvedere a consistenti interventi di formazione tematica specifica nei riguardi del personale del Fornitore destinato ad erogare in favore dell'utenza del servizio le risposte ed i contributi finali attesi;

CONSIDERATO che, nel breve periodo, risulterebbe, oltre che del tutto antieconomico, anche tecnicamente impossibile prevedere il subentro di operatore diverso dal fornitore attuale nell'erogazione dei medesimi servizi, quanto meno se non a prezzo di consistenti duplicazioni di costi e attività e soprattutto di inevitabili quanto non ammissibili interruzioni nell'erogazione del servizio all'utenza;

RITENUTO quindi che l'unica soluzione idonea a salvaguardare gli interessi pubblici e privati affidati alla cura dell'Agenzia consista nella disposizione di nuovo affidamento al medesimo prestatore titolare della Convenzione di cui sopra, non a valere di tale strumento d'acquisto (non più disponibile), bensì a titolo di acquisizione autonoma diretta, per il periodo e nella misura strettamente indispensabile a mantenere in condizioni di adeguata operatività il sistema di cui trattasi nelle more del completamento della procedura per pervenire alla Convenzione con INPS Servizi S.p.A., con particolare

riferimento agli aspetti operativi e gestionali connessi alla completa operatività del servizio al fine di assicurare adeguati standard quali-quantitativi delle relative prestazioni, con una durata stimabile al momento per ulteriori 5 mesi con decorrenza dal 21 marzo 2023;

CONSIDERATO che nelle obiettive ragioni di cui sopra sta la motivazione rafforzata necessaria alla costituzione di ulteriore rapporto con il medesimo fornitore (ricorrendo, nella sostanza, tanto le condizioni di procedibilità previste all'art. 63, comma 2, lettera c], del D.Lgs. n. 50 del 2016, nonché le condizioni di procedibilità previste all'art. 63, comma 2, lettera b], n. 2, del medesimo D.Lgs. n. 50 del 2016);

VISTO il Bando Servizi MEPA Consip, Capitolato allegato n. 9, "SERVIZI ICT", Categoria 7, "Interazione telematica con l'utenza", nel cui oggetto rientrano le componenti essenziali del servizio precedentemente acquistato dall'Agenzia tramite adesione a Convenzione Consip, fatte salve alcune necessarie integrazioni e specificazioni;

CONSIDERATO che l'affidamento di cui trattasi, in quanto il valore massimo complessivo del medesimo, stimato in € 137.900,00 (così calcolato ed arrotondato come da progetto approvato con il presente atto) secondo le tariffe unitarie stabilite per il Lotto 3 della predetta Convenzione Consip esaurita, risulta inferiore alla soglia stabilita per gli affidamenti diretti all'art. 1, comma 2, lettera a], del D.L. n. 76 del 2020 (conv. L. 120/2020), viene comunque operato previo espletamento di trattativa diretta nell'ambito del suindicato strumento Consip (Bando Servizi MEPA, Capitolato allegato n. 14, "Servizi di Interazione Telematica con l'Utenza");

VISTO ed approvato il Progetto predisposto dagli uffici ai sensi dell'art. 23, comma 15, del D.Ls. n. 50 del 2016 (sub allegato 1 unito al presente atto), nonché lo schema di invito ugualmente predisposto dagli uffici (sub allegato 2 unito al presente atto), con i relativi allegati (scheda tecnica, scheda economica e schema di contratto, in particolare), nei quali atti trovansi individuano il dettaglio delle prestazioni oggetto di affidamento;

CONSIDERATO che il finanziamento di tale operazione potrà avvenire con la quota non utilizzata delle risorse già destinate ai servizi di cui trattasi, giusta decreto direttoriale di impegno n. 254 del 01/07/2020, previo parziale disimpegno e contestuale reimpegno della spesa con riferimento alla nuova operazione contrattuale, tenuto conto della riduzione dell'importo per quanto previsto dal decreto commissariale n. 162 del 14/06/2022, con conferma quindi del posizionamento della spesa carico del PON SPAO, Asse 1 - Priorità di investimento 8vii;

VISTI l'art. 1, comma 2, lettera a], del D.L. n. 76/2020 (conv. L. 120/2020), nonché l'art. 32 del D.Lgs. n. 50 del 2016;

Tanto premesso,

DECRETA

Responsabile Unico del nuovo Procedimento di acquisto nelle premesse individuato è nominata la Dr.ssa Antonella De Biase, Dirigente della Divisione II di ANPAL.

Per le esigenze di acquisizione dei servizi sempre in premessa rappresentate il RUP, come sopra nominato, provvederà - ai sensi del D.L. n. 76 del 2020, art. 1, comma 2, lettera a], conv. L. 120/2020, a svolgere trattativa diretta in ambito MEPA - CONSIP, Bando Servizi MEPA Consip, Capitolato allegato n. 9, "SERVIZI ICT", Categoria 7, "Interazione telematica con l'utenza", nei confronti della Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO (CF e P.IVA 02088570581), con sede in Roma, finalizzata alla stipula di

contratto avente ad oggetto la svolgimento dei servizi di Contact Center in outsourcing individuati nel progetto sub allegato 1 unito al presente atto, secondo le più precise previsioni tecniche ed economiche che risulteranno definite all'esito della trattativa detta, da espletarsi previo invio di Lettera di invito conforme allo schema sub allegato 2 unito al presente atto.

La spesa necessaria per finanziare l'operazione sopra descritta, pari nel massimo ad € 168.238,00 IVA compresa, verrà posta a carico del PON SPAO, Asse 1 - Priorità di investimento 8vii.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
Dr. Raffaele Michele Tangorra
*(documento firmato digitalmente ai sensi del
D.Lgs. 82/2005)*