



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 31 marzo 2023, n. 36, Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici;

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 Regolamento (UE) 2021/1060 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 giugno 2021, recante le disposizioni comuni applicabili al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo per una transizione giusta, al Fondo europeo per gli affari marittimi, la pesca e l'acquacoltura, e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo, migrazione e integrazione, al Fondo Sicurezza interna e allo Strumento di sostegno finanziario per la gestione delle frontiere e la politica dei visti;

VISTO il Regolamento (UE) 2021/1057 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 giugno 2021, che istituisce il Fondo sociale europeo Plus (FSE+);

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;

VISTA la Decisione di esecuzione della Commissione del 1° dicembre 2022 C(2022) 9030 final, che approva il programma "PN Giovani, donne e lavoro FSE+ 2021-2027" per il sostegno a titolo del Fondo sociale europeo Plus nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore dell'occupazione e della crescita";

VISTA altresì la delibera CIPE n. 22 del 28 febbraio 2018 con la quale è stato approvato il Programma Operativo Complementare al Programma Operativo Nazionale Sistemi di politiche attive per l'occupazione 2014-2020, finalizzato in particolare al supporto del Piano di rafforzamento dei servizi per l'impiego;

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;

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;

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 mesi, 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), pervenuto a conclusione nel mese di marzo 2022;

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 risulta pertanto necessario provvedere ad assicurare lo svolgimento del medesimo servizio di contact center, con particolare riferimento al servizio di inbound gestito ed ai servizi rispetto a questo strumentali ed accessori;

CONSIDERATO che a ciò si è provveduto - stante l'indisponibilità di Convenzione Consip utile ed in ogni caso per le ragioni specifiche esposte nelle rispettive determinazioni adottate - attraverso separati contratti (CIG 9143074F56, 9439171A51, 9721057602 e 9910716591) stipulati, in ambito MEPA Consip, con il medesimo Operatore economico (Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO, Impresa consorziata dell'Operatore (Consorzio Leonardo servizi) incaricato dello svolgimento del medesimo servizio nell'ambito del rapporto costituito tramite adesione alla suindicata Convenzione Consip (successivamente pervenuta ad esaurimento);

CONSIDERATO che il contratto attraverso il quale è ad oggi fornito il servizio di contact center suindicato (CIG 9910716591) è previsto pervenire a scadenza il giorno 7 dicembre 2023;

CONSIDERATO che nella determina a contrarre adottata in funzione di tale ultimo affidamento è individuata, quale soluzione procedurale maggiormente confacente ad assicurare l'acquisizione dei servizi necessari a garantire la continuità nel medio e lungo periodo (nella verificata assenza di Convenzioni o Accordi quadro Consip utili), l'indizione di procedura di appalto specifico nell'ambito del pertinente Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. (SDAPA, in breve) approvato in sede Consip (ID 2682);

CONSIDERATO che l'Agenzia, superate le riserve e condotte le necessarie verifiche correlate alla prossima soppressione della medesima e contestuale subentro nelle funzioni della stessa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, secondo quanto stabilito nel decreto legge 22 giugno 2023, n. 75, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 112, in particolare all'articolo 3, ha quindi predisposto gli atti necessari all'espletamento della suddetta procedura di appalto specifico nell'ambito dello strumento Consip suindicato (Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center, ID 2682);

CONSIDERATO ragionevole e prudente stimare che per l'espletamento di tale procedura di appalto specifico e la contrattualizzazione dell'Operatore che risulterà aggiudicatario della stessa occorrerà un periodo non inferiore a mesi 5;

CONSIDERATO dunque che occorre provvedere alla copertura del servizio anche per tale ulteriore periodo, fatta salva la facoltà di recesso anticipato qualora dovesse pervenirsi all'affidamento dell'appalto specifico in ambito SDAPA prima del termine del periodo medesimo;

CONSIDERATO che 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 fornitore individuato in sede Convenzione Consip (Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO, attuale fornitore del servizio), 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 medesima) 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 dunque che, nel breve periodo, risulterebbe, oltre che del tutto antieconomico, anche tecnicamente impossibile prevedere, nel breve periodo, il subentro 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 consiste nella disposizione di nuovo autonomo affidamento al medesimo prestatore sopra individuato, per il periodo (prudenzialmente, come suindicato, stimato in mesi cinque) e nella misura strettamente indispensabile a mantenere in condizioni di adeguata operatività il sistema di cui trattasi nelle more dell'espletamento del percorso amministrativo necessario alla individuazione di nuovo Fornitore, da selezionarsi come detto in ambito SDAPA Consip;

CONSIDERATO che il valore massimo stimato per l'operazione di cui trattasi, pari ad € 137.900,00 (oltre IVA), così calcolato prendendo a riferimento i parametri stabiliti per il contratto in corso, a loro volta discendenti dai parametri stabiliti nella Convenzione Consip da cui il medesimo trae origine, rientra in ogni caso nella fattispecie di affidamento diretto prevista all'art. 50, comma 1, lettera b), del D.lgs. n. 36 del 2023;

CONSIDERATO che nelle obiettive ragioni sopra esposte sta la motivazione rafforzata necessaria alla costituzione di nuovo rapporto con il medesimo fornitore (ricorrendo, nella sostanza, tanto le condizioni di procedibilità previste all'art. 49, comma 4, del D.lgs. n. 36 del 2023);

VISTO il Bando Servizi MEPA Consip, Capitolato n. 9, Settore merceologico "Servizi per l'Information Communication Technology" e in particolare, in quanto specificamente pertinente, la Categoria n. 7 del Capitolato medesimo, "Servizi di Interazione Telematica con l'Utenza");

CONSIDERATO che l'affidamento di cui trattasi potrà dunque operarsi previo espletamento di trattativa diretta nell'ambito del suindicato strumento Consip;

CONSIDERATO che il finanziamento di tale operazione potrà essere posta a carico, avendone verificata la pertinenza, del Programma Operativo Complementare al Programma Operativo Nazionale Sistemi di politiche attive per l'occupazione 2014-2020, Asse 1 Priorità 8 VII, approvato con la già sopra citata delibera CIPE n. 22 del 28 febbraio 2018, come da conferma di disponibilità trasmessa dalla Divisione III con mail del 4 dicembre 2023;

VISTO il già sopra citato decreto legge 22 giugno 2023, n. 75, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 112, e, in particolare, l'articolo 3, il quale prevede, tra l'altro, l'attribuzione al Ministero del lavoro e delle politiche sociali delle funzioni svolte dall'Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro (ANPAL) "*decorrere dalla data di entrata in vigore del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri*" di riorganizzazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nonché la soppressione di ANPAL " a *decorrere dalla medesima data*";

DATO ATTO che, con l'entrata in vigore del suindicato DPCM (ad oggi non ancora intervenuta) il Ministero del lavoro e delle politiche sociali è destinato quindi a subentrare nelle posizioni in capo ad ANPAL alla data medesima, giusta assunzione, eventualmente, degli atti del caso;

VISTO l'art. 17, comma 1, del D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023;

Tanto premesso,

DECRETA

Responsabile Unico del Progetto 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 dell'art. 50, comma 1, lettera b), del D.lgs. n. 36 del 2023, a svolgere trattativa diretta in ambito MEPA - CONSIP, Bando Servizi, Capitolato n. 9, Settore merceologico "Servizi per l'Information Communication Technology", Categoria n. 7, "Servizi di Interazione Telematica con l'Utenza"), nei confronti della Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO (P.IVA 01030041006), 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, di cui € 30.338,00 per IVA, verrà posta a carico del Programma Operativo Complementare al Programma Operativo Nazionale Sistemi di politiche attive per l'occupazione 2014-2020, Asse 1 Priorità 8 VII, approvato con la già sopra citata delibera CIPE n. 22 del 28 febbraio 2018.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Dr. Raffaele Michele Tangorra

(documento firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs. 82/2005)