

DETERMINA

*Ordine di Fornitura successivo n. 5 e Ordine di Fornitura successivo n. 6 in
Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 3" per il
servizio di Contact Center per il Progetto "IO" e Cashback*

CIG: 8330746D11

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e successive modifiche ed integrazioni, recante "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 decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, ed in particolare l'articolo 8, comma 1, ai sensi del quale *Ai fini dell'attuazione degli obiettivi di cui all'Agenda digitale italiana anche in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda digitale europea, la gestione della piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nonché i compiti, relativi a tale piattaforma, svolti dall'Agenzia per l'Italia digitale, sono trasferiti alla Presidenza del Consiglio dei ministri che a tal fine si avvale, se nominato, del Commissario straordinario di cui all'articolo 63, comma 1, del decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179;*

VISTO il decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, il quale all'articolo 8, comma 2, prevede che *Entro 120 giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, per lo svolgimento delle attività di cui al comma 1, sulla base degli obiettivi indicati con direttiva adottata dal Presidente del Consiglio dei ministri, è costituita una società per azioni interamente partecipata dallo Stato, ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, secondo criteri e modalità individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, utilizzando ai fini della sottoscrizione del capitale sociale iniziale quota parte delle risorse finanziarie già destinate dall'Agenzia per l'Italia digitale per le esigenze della piattaforma di cui al comma 1, secondo procedure definite con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri. Le predette risorse finanziarie sono versate, nell'anno 2019, all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate allo stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze e destinate al bilancio autonomo della Presidenza del Consiglio dei ministri. Nello statuto della società sono previste modalità di vigilanza, anche ai fini della verifica degli obiettivi di cui al comma 1, da parte del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato";*

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 30 aprile 2019, registrata alla Corte dei Conti in data 21 maggio 2019, con cui sono stati

individuati gli obiettivi strategici che fanno capo alla società di cui all'articolo 8, comma 2, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, registrato alla Corte dei Conti in data 23 luglio 2019, Reg.-Succ. n. 1540, con cui è stata autorizzata, su iniziativa della Presidenza del Consiglio dei ministri, la costituzione - tramite apposito atto notarile - della società di cui al sopra citato articolo 8, comma 2, denominata "PagoPA S.p.A.", con sede in Roma, Piazza Colonna n. 370 e con durata fino al 31 dicembre 2100;

VISTO l'art. 2, commi 5 e 6, del sopra citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, ai sensi del quale il sottoscritto è nominato amministratore unico della società PagoPA S.p.A. e dura in carica per tre esercizi, con scadenza fissata alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica;

VISTO l'atto costitutivo della Società del 24 luglio 2019 - rep. n. 84032 - registrato all'Agenzia delle entrate in data 25 luglio 2019 n. 21779;

VISTO lo Statuto della Società;

VISTO l'art. 3, comma 1, del sopra citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019 ai sensi del quale lo svolgimento delle attività di cui all'art. 8, comma 1, del D.L. 14 dicembre 2018 n. 135 è assunto dalla società PagoPA S.p.A. in regime di continuità con la precedente gestione a decorrere dalla data di iscrizione della sua costituzione nel Registro delle imprese;

VISTA l'iscrizione della Società nel Registro delle imprese avvenuta in data 31 luglio 2019;

VISTO l'atto di ricognizione e trasferimento delle risorse sottoscritto in data 22 ottobre 2019 dalla Società, dall'Agenzia per l'Italia Digitale e dal Commissario straordinario del Governo per l'attuazione dell'Agenda digitale con il quale è stato formalizzato il trasferimento dei rapporti giuridici attivi e passivi relativi alla piattaforma pagoPA, nonché degli asset ad essa inerenti e delle relative risorse;

CONSIDERATO che in data 24 ottobre 2019 è stato sottoscritto un accordo tra la Società e il Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale nel quale si richiede alla Società, *inter alia*, di proseguire la sperimentazione e lo sviluppo dell'applicazione io.italia.it nonché della piattaforma digitale nazionale dati;

ATTESO che dal mese di aprile 2020 l'app mobile IO è resa disponibile sugli store in versione open beta e che attraverso la medesima iniziano ad essere fruibili vari servizi pubblici;

CONSIDERATO che la Società sta via via implementando sull'app IO ulteriori servizi;

ATTESO che l'incremento dei servizi da rendere disponibili attraverso l'app

mobile IO ha comportato l'esigenza di procedere all'acquisizione, tramite Ordine di Fornitura n. 5559986 in Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2", del servizio di *contact center* necessario a fornire un servizio di assistenza specialistica per gli utenti dell'App medesima, adeguatamente strutturato per ricevere e lavorare le richieste di assistenza dei cittadini e delle imprese;

ATTESO che con l'attivazione del servizio *bonus vacanza* (D-L 19 maggio 2020, n. 34 - c.d. "Decreto Rilancio - art. 176) sull'app IO, le richieste di assistenza hanno avuto dei picchi consistenti, che hanno portato all'esigenza di effettuare un ordine successivo di fornitura nella medesima Convenzione Consip, per ulteriori 30 mila minuti asincroni di help-desk per un periodo di 11 mesi a decorrere dal 1° agosto 2020;

VISTO l'art. 64 del decreto-legge 14 agosto 2020, n. 104, recante «Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia», convertito con legge 13 ottobre 2020, n. 126, che ha inserito, *inter alia*, dopo il comma 289, dell'art. 1, della legge del 27 dicembre 2019, n. 160, il seguente comma 289-bis: *"Il Ministero dell'economia e delle finanze utilizza la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, e affida alla società di cui all'articolo 8, comma 2, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12, i servizi di progettazione, realizzazione e gestione del sistema informativo destinato al calcolo del rimborso di cui ai commi 288 e 289. Gli oneri e le spese relative ai predetti servizi, comunque non superiori a 2,2 milioni per l'anno 2020, ed a 3 milioni di euro per ciascuno degli anni 2021 e 2022, sono a carico delle risorse finanziarie di cui al comma 290."*;

CONSIDERATO, dunque, che la normativa di cui sopra ha assegnato alla Società la gestione del menzionato progetto innovativo c.d. "Cashback", di importanza fondamentale per il Paese;

CONSIDERATO che, per quanto sopra, la Società ha incrementato l'ordine di fornitura originario con un Ordine integrativo n. 3 (n. Ordine 5924650) per un valore pari ad € 181.228,39 oltre IVA per un periodo di 7 mesi a decorrere dal 1° dicembre 2020, come da documentazione allegata all'ordine caricato sul Portale Consip, e con successivo ordine integrativo n. 4 (n. Ordine 5942568) per un valore pari ad € 17.893,69 oltre IVA per un periodo di 6 mesi a decorrere dal 1° gennaio 2021, come da documentazione allegata all'ordine caricato sul Portale Consip;

ATTESO che i "numeri" del progetto Cashback continuano ad aumentare, tant'è che la fruizione di quota parte dei minuti asincroni di cui al suddetto ordine integrativo n. 4 (n. Ordine 5942568) è stata anticipata, in accordo tra il Responsabile lato Consorzio e il Direttore dell'esecuzione lato Società, a

dicembre 2020, e che, pertanto tramite pec del 12 gennaio 2021, la Società ha richiesto al Consorzio un ulteriore aumento delle ore FTE di assistenza e dei minuti asincroni da impiegare per l'assistenza degli utenti, sia tramite app IO sia mediante il canale e-mail, secondo le specifiche indicate nella documentazione allegata alla pec medesima;

RICEVUTO e valutato positivamente il riscontro del Consorzio, tramite pec del 19 gennaio 2021, con cui il Consorzio ha inviato la documentazione firmata digitalmente, da caricare sul portale acquistinrete.it unitamente a n. 2 OdF integrativi (uno per l'aumento dell'assistenza in termini di ore FTE e minuti asincroni per l'assistenza tramite app IO, l'altro per l'aumento dei soli minuti asincroni per assistenza mediante il canale e-mail);

VISTO l'art. 31, co. 1, del medesimo D.Lgs. 50/2016 relativo alla nomina del Responsabile Unico del Procedimento;

DETERMINA

Per tutto quanto indicato in premessa che costituisce parte integrante del presente dispositivo,

ART. 1

Sono autorizzati i seguenti Ordini integrativi di Fornitura, dell'ordine originario n. 5559986, nell'ambito della Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2" - Lotto 3, stipulata dalla Consip S.p.A. con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori, per un valore complessivo pari ad € 338.418,96 oltre IVA e per un periodo di 6 mesi a decorrere dal 1° gennaio 2021, come da documentazione allegata a ciascun ordine integrativo caricato sul Portale Consip:

- OdF integrativo n. 5 (#5983715) per un valore di € 324.099,36 oltre IVA, concernente l'aumento delle ore FTE nonché dei minuti asincroni per l'assistenza degli utenti in App IO;
- OdF integrativo n. 6 (#5983731) per un valore di € 14.319,60 oltre IVA, riguardante l'aumento dei soli minuti asincroni per l'assistenza agli utenti tramite canale e-mail.

Art. 2

Per il presente procedimento il sottoscritto continua a rivestire il ruolo di Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e Giulia Montanelli, dipendente della Società, quello di Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

**L'Amministratore Unico
Giuseppe VIRGONE**

F.to digitalmente