

DETERMINA A CONTRARRE

APPALTO PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER E SERVIZI CORRELATI

CIG: 8798796428

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e successive modifiche ed integrazioni;

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 la mission della società PagoPA S.p.A è la capillare diffusione del sistema di pagamenti e servizi digitali nel Paese, attraverso la gestione della piattaforma pagoPA per i pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione e attraverso la gestione di progetti innovativi legati ai servizi pubblici come IO, l'app per i servizi pubblici e la Piattaforma digitale nazionale dati (PDND);

CONSIDERATO che la Società ha esigenza di attivare un Servizio di Contact Center multicanale, orientato all'erogazione di servizi di assistenza che siano in grado di fronteggiare le crescenti esigenze manifestate dall'utenza di comunicare e interagire in modalità telematica e virtuale oltre che tradizionale.

CONSIDERATO che l'esigenza in parola può essere soddisfatta attraverso l'indizione di una gara europea a procedura aperta ex art. 60 D.lgs 50/2016 per l'affidamento, mediante accordo quadro, di servizi di Contact center e servizi correlati;

CONSIDERATO che l'importo massimale dell'Appalto comprensivo delle varie opzioni previste è pari a € 22.646.800,00 al netto dell'Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, così suddiviso:

- Importo a base di gara per i 24 mesi di durata contrattuale (IVA esclusa): € 10.294.000,00
- Opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi (IVA esclusa): € 10.294.000,00
- Opzione 1/5 contrattuale (IVA esclusa) (Art. 106, c. 1, lett. e, c. 12): € 2.058.800,00;

CONSIDERATO che la durata dell'Accordo Quadro è di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione tra le Parti.

Per durata dell'Accordo Quadro si intende il termine entro il quale potranno essere emessi Contratti Attuativi per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto. Alla scadenza del termine di 24 mesi di cui sopra, la Stazione Appaltante si riserva di prorogare, alle stesse condizioni, la durata contrattuale fino ad un massimo di ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

CONSIDERATO che il valore della gara è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno della Stazione Appaltante, al meglio delle odierne conoscenze del Servizio, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa né vincolante per la Stazione Appaltante;

TENUTO CONTO che al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81;

ATTESO che l'Appalto in oggetto, stante la tipologia dei servizi di gara, interdipendenti e strettamente collegati tra loro, non verrà suddiviso in lotti, in quanto, un'eventuale suddivisione dei lotti non rappresenterebbe una soluzione efficiente ed economicamente conveniente. Non trova inoltre fondamento un'eventuale suddivisione in lotti geografici, in quanto i servizi si svolgeranno presso la sede del Fornitore;

VISTO l'articolo 32, comma 2, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, il quale dispone che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti

pubblici le amministrazioni aggiudicatrici provvedono a determinare gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

CONSIDERATO che la progettazione della presente gara è stata redatta da:

- Giulia Montanelli della SL Operations, per quanto attiene la documentazione tecnica
- Pierdanilo Melandro e Dominique Squadrito della SL Gare & Acquisti, per quanto attiene la documentazione amministrativa;

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

1. E' autorizzato, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, l'espletamento di una gara europea a procedura aperta ex art. 60 D.lgs 50/2016 per l'affidamento, mediante accordo quadro, di servizi di Contact center e servizi correlati, per un periodo di 24 mesi dall'attivazione del contratto rinnovabili di altri 24 mesi e per un valore massimale di € 22.646.800,00 al netto dell'Iva e/o di altre imposte, comprensivo di opzioni e rinnovi.
2. L'Appalto è aggiudicato secondo in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.
3. Per la partecipazione alla procedura in oggetto sono previsti dei requisiti di partecipazione di idoneità professionale e di capacità economico finanziaria e tecnica e professionale di cui al par. 7 del Disciplinare di gara.
4. L'affidamento avverrà mediante procedura aperta ai sensi dell'articolo 2 del decreto-legge 16 luglio 2010, n. 76 convertito in legge 11 settembre 2020, n. 120, come modificato dal D.L. n 77/2021. Alla presente procedura si applica l'art. 133, comma 8, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.
5. A seguito del completamento dei controlli di legge di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, con l'Aggiudicatario sarà sottoscritto un Accordo Quadro, secondo lo schema allegato al Disciplinare di gara. Pertanto, nel rispetto del valore massimale di cui al precedente comma 1, la Società potrà liberamente fruire dei servizi, in base alle proprie effettive esigenze e in applicazione del ribasso di aggiudicazione, fermo restando che è garantita

al Fornitore la remunerazione di un volume annuo minimo di n. 360.000 Ticket di tipo "Q", come meglio specificato nel Capitolato Tecnico di gara.

6. Negli atti di gara la Società si riserva di prorogare il presente affidamento, ai sensi dell'art. 106, co. 11 del D.lgs. 50/2016, anche nella ipotesi in cui non sia esaurita la capienza del massimale alla scadenza contrattuale di cui al comma 1 del presente articolo.
7. Negli atti di gara la Stazione Appaltante si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'articolo 63, comma 5 del Codice, di affidare all'aggiudicatario, nei successivi tre anni dalla stipula del contratto, nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, secondo quanto previsto nel progetto posto alla base del presente affidamento, per una durata pari a 24 mesi rinnovabili per altri 24 mesi, per un importo stimato complessivamente non superiore ad € 1.152.000,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.
8. Negli atti di gara la Stazione Appaltante si riserva la possibilità di chiedere al Fornitore l'incremento dell'importo massimo spendibile fino alla concorrenza di un quinto, alle stesse condizioni, con le modalità di cui all'articolo 106, comma 12, del Codice, nell'ipotesi in cui nel periodo di efficacia dell'accordo quadro tale importo sia esaurito;
9. Con il presente provvedimento si approvano e si intendono completamente richiamati i seguenti elaborati progettuali e schemi di documenti amministrativi, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:
 - Relazione tecnico illustrativa;
 - Capitolato Tecnico e relativi allegati;
 - Bando di gara;
 - Disciplinare di gara;
 - Domanda di partecipazione;
 - MODELLO per avalimento per impresa ausiliaria;
 - MODELLO per dichiarazioni ulteriori;
 - MODELLO DGUE;
 - Dichiarazione sostitutiva antimafia;
 - Modulo per attestazione pagamento imposta di bollo;
 - Schema di Accordo quadro;
 - Schema Offerta Economica;
 - Elenco del personale attualmente impiegato;
 - Disciplinare telematico e timing di gara - utilizzo della piattaforma

ART. 2

1. Per il presente procedimento il sottoscritto assume il ruolo di Responsabile



Unico del Procedimento (RUP).

L'AMMINISTRATORE UNICO

Giuseppe VIRGONE

f.to digitalmente

