

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 4 novembre 2019, n. 1966

**POR PUGLIA FESR 2014-2020 - Titolo II- Capo 1 "Aiuti ai programmi di investimento delle grandi imprese-AD n 799 del 07.05.15 "Avviso per la presentazione di prog promossi da Grandi Imprese ai sensi dell'art 17 del Reg generale dei regimi di aiuto in esenzione n. 17 del 30 settembre 2014" - Delibera di Indirizzo relativa al progetto definitivo. Impr proponente:In & Out S.p.A.-Cod Prog:KAQAWQ6**

L'Assessore allo Sviluppo Economico, sulla base dell'istruttoria espletata dal Responsabile di Sub-azioni 1.1.a, 1.2.a e 3.1.a e confermata dalla Dirigente del Servizio Incentivi alle PMI e Grandi Imprese e dalla Dirigente della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi riferisce quanto segue:

#### Visti

- l'art. 2, commi 203 e seguenti, della legge 23 dicembre 1996, n.662, recante disposizioni in materia di programmazione negoziata;
- il Decreto Legislativo n. 123 del 31 marzo 1998 recante disposizioni per la razionalizzazione degli interventi di sostegno pubblico alle imprese e disciplinante la procedura negoziale di concessione degli aiuti;
- la Legge Regionale n. 10 del 29.06.2004, recante "Disciplina dei regimi regionali di aiuto" e successive modificazioni e integrazioni;
- la L.R. 20.06.2008, n. 15 e s.m.i. "Principi e linee guida in materia di trasparenza dell'attività amministrativa nella Regione Puglia";
- la DGR n. 1518 del 31/07/2015 e s.m.i., con la quale la Regione ha adottato il nuovo modello organizzativo denominato "Modello Ambidestro per l'innovazione della macchina Amministrativa regionale - MAIA", integrata con DGR n. 458 dell'08/04/2016;
- la DGR n. 833 del 07/06/2016 di nomina Responsabili di Azione P.O. FESR- FSE 2014-2020;
- la DGR n. 1176 del 29/07/2016 avente come oggetto " Atto di Alta organizzazione MAIA adottato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale 31.07.2015 n.443. Conferimento incarichi di direzione di Sezione".
- la determina dirigenziale n.16 del 31-03.2017 di conferimento incarichi di Direzione di Servizi;
- la determina dirigenziale n. 1254 del 31.07.2017 della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi di attribuzione della Responsabilità di Sub-azioni 1.1.1, 1.2.1 e 3.1.1 "*Interventi per il sostegno di R&S ed innovazione delle Grandi imprese, anche in associazione con le PMI*";
- la determina dirigenziale n. 2073 del 19/12/2017 di rettifica della sub azione da 1.1.1, 1.2.1 e 3.1.1 "*Interventi per il sostegno di R&S ed innovazione delle Grandi imprese, anche in associazione con le PMI*", a 1.1.a "*Interventi per il sostegno di R&S ed innovazione delle Grandi imprese, anche in associazione con le PMI*". Ricerca, a 1.2.a "*Interventi per il sostegno di R&S ed innovazione delle Grandi imprese, anche in associazione con le PMI*". Attivi Materiali, 3.1.a "Aiuti per investimenti in macchinari, impianti e beni intangibili, e accompagnamento dei processi di riorganizzazione e ristrutturazione aziendale - Grandi Imprese";
- il Decreto Legislativo n. 118 del 23.06.2011 e ss.mm.ii.;
- la Legge Regionale del 28 dicembre 2018 n. 67 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2019 e bilancio pluriennale 2019-2021 della Regione Puglia" (legge di stabilità regionale 2019);
- la Legge regionale del 28 dicembre 2018 n. 68 "Bilancio di previsione della Regione Puglia per l'esercizio finanziario 2019 e bilancio pluriennale 2019 - 2021";
- la deliberazione di Giunta regionale n. 95 del 22.01.2019 di approvazione del Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione e del Bilancio finanziario gestionale 2019-2021;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 95 del 22.01.2019 di approvazione del Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione e del Bilancio finanziario gestionale 2019-2021;
- la DGR n. 769 del 24.04.2019, di riaccertamento ordinario dei residui per l'esercizio finanziario 2018.
- il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico n. 115 del 31.05.2017 "Regolamento recante la disciplina per il funzionamento del Registro nazionale degli aiuti di Stato, ai sensi dell'articolo 52, comma 6, della

- legge 24 dicembre 2012, n. 234 e successive modifiche e integrazioni”, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 28.07.2017, con entrata in vigore il 12.08.2017;
- il Provvedimento attuativo del Ministero dello Sviluppo Economico - Direttore generale per gli incentivi alle imprese - del 28.07.2017 relativamente agli articoli 7 e 8 del D.M. n. 115/2017;
  - Il Regolamento UE n. 679/2016, “relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)” e il successivo D. Lgs. n. 101/2018 recante Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016”;
  - il Regolamento Regionale del 30 settembre 2014, n. 17 “per gli aiuti compatibili con il mercato interno ai sensi del, TFUE (Regolamento regionale della Puglia per gli aiuti in esenzione)” (B.U.R.P. n. 139 del 06.10.2014), come modificato dal Regolamento Regionale del 16.10.2018, n.14, in attuazione del Regolamento (UE) 651/2014 del 17.06.2014 (B.U.R.P. n. 135 del 19.10.2018);

### Considerato che

- la decisione C(2015) 5854 del 13/08/2015 con la quale la Commissione ha approvato il POR Puglia FESR-FSE 2014/2020 e ha dichiarato che lo stesso contiene tutti gli elementi di cui all’articolo 27, paragrafi da 1 a 6, e all’articolo 96, paragrafi da 1 a 7, del regolamento (UE) n. 1303/2013 ed è stato redatto in conformità con il modello di cui all’allegato I del regolamento di esecuzione (UE) n. 288/2014 della Commissione, in conformità all’articolo 96, paragrafo 10, del regolamento (UE) n. 1303/2013;
- Il POR Puglia 2014-2020 rappresenta lo strumento regionale di programmazione pluriennale dei Fondi Strutturali, per il periodo compreso tra 01/01/2014 e il 31/12/2020;
- il Programma Operativo definisce linee programmatiche ed attuative per contribuire all’implementazione della Strategia Europa 2020 (crescita intelligente, sostenibile e inclusiva) ed alla realizzazione della coesione economica, sociale e territoriale, individuando priorità, obiettivi, risultati attesi ed azioni in linea con il Reg. (UE) n. 1303/2013 (Regolamento generale), il Reg. (UE) n. 1301/2013 (norme specifiche del fondo FESR) ed il Reg. (UE) n. 1304/2013 (norme specifiche del fondo FSE) nonché con i contenuti dell’Accordo di Partenariato definito a livello nazionale;
- l’intervento suddetto contribuisce positivamente agli obiettivi dell’Asse I P.O. FESR 2007-2013 “Promozione, valorizzazione e diffusione della ricerca e dell’innovazione per la competitività” e all’Obiettivo specifico 1a “Incrementare l’attività di innovazione nelle imprese” dell’Asse prioritario I “Ricerca, Sviluppo tecnologico e innovazione” e agli obiettivi dell’Asse VI “Competitività dei sistemi produttivi e occupazione” P.O. FESR 2007-2013 e all’Obiettivo specifico 3a “Rilanciare la propensione agli investimenti del sistema produttivo”, 3d “Incrementare il livello di internazionalizzazione dei sistemi produttivi”, 3e “Promuovere la nascita e il consolidamento delle micro e PMI” dell’Asse prioritario III “Competitività delle piccole e medie imprese” del POR Puglia 2014-2020, adottato con DGR n. 1498 del 17/07/2014 (BURP n. 112 del 20/08/2014);
- la coerenza dell’intervento Aiuti ai programmi di investimento delle grandi imprese dell’APQ “Sviluppo Locale” siglato il 25 luglio 2013 con le finalità e gli obiettivi della Programmazione dei Fondi Comunitari attualmente in corso e il nuovo ciclo 2014 - 2020 in termini di:
  - criteri di selezione dei progetti;
  - regole di ammissibilità all’agevolazione;
  - regole di informazione e pubblicità;
  - sistema di gestione e controllo istituiti dalla Regione Puglia per la corretta attuazione degli interventi;
- la suddetta coerenza è stata sottoposta al Comitato di Sorveglianza del Programma Operativo 2014-2020 nella seduta del 11 marzo 2016, il quale ha confermato che i criteri e la metodologia adottata dall’AdG garantiscono che le operazioni selezionate contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi specifici e dei risultati attesi del POR adottato;
- l’attivazione di detto intervento ha consentito di accelerare l’impiego delle risorse destinate alle medesime finalità dal Fondo di Sviluppo e Coesione e dal nuovo ciclo di programmazione 2014-2020, e, contestualmente, di evitare soluzioni di continuità nella messa a disposizione del sistema produttivo regionale di un appropriato insieme di regimi di aiuto;

**Considerato altresì che**

- con D.G.R. n. 2445 del 21/11/2014 la Giunta Regionale ha designato Puglia Sviluppo S.p.A. quale Soggetto Intermedio per l'attuazione degli aiuti di cui al Titoli II "Aiuti a finalità regionale" del Regolamento Regionale n.17 del 30/09/2014 e ss.mm.ii., a norma dell'art. 6, comma 7, del medesimo e dell'art. 123 paragrafo 6 del Regolamento (UE) n. 1303/2013" (B.U.R.P. n. 174 del 22.12.2014);
- con Determinazione del Dirigente del Servizio Competitività n.799 del 07/05/2015 è stato approvato, l'Avviso per l'erogazione di "Aiuti ai programmi di investimento delle grandi imprese" denominato "Avviso per la presentazione di progetti promossi da Grandi Imprese ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento generale dei regimi di aiuto in esenzione n. 17 del 30 settembre 2014" e dei relativi allegati (B.U.R.P. n. 68 del 14.05.2015);
- con atto dirigenziale n. 973 del 29 maggio 2015 si è provveduto al differimento dei termini di presentazione delle istanze di accesso come stabilito nell'art. 2 comma 1 dell'Avviso, dal 03 giugno 2015 al 15 giugno 2015;
- con DGR n. 1735 del 06 ottobre 2015 la Giunta Regionale ha approvato in via definitiva il Programma Operativo Regionale 2014/2020 - FESR della Puglia, a seguito della Decisione Comunitaria C(2015) 5854 del 13 agosto 2015 che adotta il Programma Operativo Puglia per l'intervento comunitario del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (B.U.R.P. n. 137 del 21.10.2015);
- con Determinazione del Dirigente della Sezione Competitività dei Sistemi Produttivi n. 287 del 22 febbraio 2016 (BURP n. 21 del 3 marzo 2016), sono state approvate le "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione dei progetti di R&S e di Innovazione tecnologica, dei processi e dell'organizzazione";
- con D.G.R. n. 659 del 10.05.2016 (BURP n.63 del 31.05.2016) la Giunta regionale ha approvato lo schema di Contratto di programma da stipulare con le imprese;
- con A.D. n. 1255 del 23.06.2016 (BURP n.76 del 30/.06.1016), è stata approvata la modifica all'Avviso per l'erogazione di "Aiuti ai programmi di investimento promossi da Grandi imprese da concedere attraverso Contratti di Programma Regionali" di cui alla Determinazione n. 799 del 07/05/2015 (B.U.R.P. n. 68 del 14/05/2015, - ampliamento Codice Ateco 38.22.00 "Trattamento e smaltimento di rifiuti pericolosi";
- con A.D. n. 116 del 26.01.2017 è stata approvata la modulistica per la richiesta di erogazione della prima quota di agevolazioni a titolo di anticipazione (B.U.R.P. n. 13 del 02.02.2017);
- con A.D. n. 1363 del 18.09.2017 è stata approvata la modulistica relativa alla rendicontazione delle spese sostenute per la richiesta di erogazione del 1° SAL e del SAL finale e per la dimostrazione del SAL propedeutico (B.U.R.P. n. 112 del 28.09.2017);
- con A.D. n. 1569 del 18.10.17 è stata riapprovata la modulistica relativa alla richiesta di erogazione della prima quota di agevolazioni a titolo di anticipazione in sostituzione di quella approvata con A.D. n. 116 del 26/01/2017 (BURP n. 122 del 26.10.2017);
- con A.D. n. 1573 del 18.10.17 è stata approvata la modulistica per la richiesta di erogazione della seconda quota di agevolazioni a titolo di anticipazione (B.U.R.P. n. 122 del 26.10.2017);
- con D.G.R. n. 1855 del 30.11.2016 la Giunta regionale:
  - ha apportato la variazione al Bilancio di Previsione 2016 e Pluriennale 2016-2018, al Documento Tecnico di accompagnamento e al Bilancio Gestionale approvato con DGR n. 159 del 23/02/2016 ai sensi dell'art. 51 comma 2) lettera a) del D.Lgs. 118/2011;
  - ha autorizzato il Responsabile delle Azioni 1.1, 1.2, 3.1, 3.3, 3.6, 4.2, nell'ambito del FESR ad operare sui capitoli di spesa del bilancio regionale di cui alla copertura finanziaria del presente provvedimento, la cui titolarità è in capo al Dirigente della Sezione Programmazione Unitaria;
- con D.G.R. n. 477 del 28.03.2017 avente ad oggetto "POR Puglia FESR 2014-20 - Azioni Assi I-III Variazione al bilancio di previsione 2017 e pluriennale 2017-2019 ai sensi del D.lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii. è stata disposta un'ulteriore variazione al Bilancio sui capitoli di spesa pertinenti;
- con D.G.R. n. n. 1492 del 02.08.2019 avente ad oggetto "POR Puglia FESR 2014-20 - Interventi per la competitività dei Sistemi Produttivi - Azioni Assi I-III Variazione al bilancio di previsione 2019 e pluriennale 2019-2021 ai sensi del D.lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii. è stata disposta un'ulteriore variazione al Bilancio sui capitoli di spesa pertinenti;

**Rilevato che**

- l'Impresa proponente In & Out S.p.A, ha presentato in data 26/10/2017 istanza di accesso in via telematica, attraverso la procedura on line "Contratti di Programma" messa a disposizione sul portale [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it), nei limiti temporali definiti dalla normativa di riferimento;
- con DGR n. 1672 del 26.09.2018, la Giunta ha espresso l'indirizzo all'ammissibilità alla fase successiva di presentazione del progetto presentato dall'impresa proponente In & Out S.p.A. (Codice Progetto KAQAWQ6), riguardante investimenti in Attivi Materiali e in R&S, per complessivi € 4.766.486,12 di cui € 111.795,74 in Attivi Materiali e € 4.654.690,38 in Ricerca e Sviluppo, per un investimento complessivamente ammesso pari ad a € 8.536.871,97 di cui € 447.182,97 in Attivi Materiali ed € 8.089.689,00 in Ricerca e Sviluppo;
- il Servizio Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi con nota PEC prot. n. AOO\_158/0009440 del 17/10/2018, ha comunicato con A.D. 2063 del 17.10.2018 l'ammissibilità dell'istanza di accesso alla fase di presentazione del progetto definitivo;
- Il progetto definitivo della società In & Out S.p.A, è stato acquisito agli atti della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi con PEC del 19.12.2018 con prot. AOO\_158/0012289 del 19.12.2018 e da Puglia Sviluppo con prot. 11633/1 del 17.12.2018, entro il limite temporale definito dall'art. 12 comma 12 dell'Avviso;
- La Società Puglia Sviluppo S.p.A., con nota prot. n.5739/U del 17.09.2019, acquisita agli atti della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi con PEC del 17.09.2019 prot. n. AOO\_158/7041, ha trasmesso la Relazione istruttoria di ammissibilità del progetto definitivo presentato dall'impresa proponente In & Out S.p.A, (codice progetto KAQAWQ6), con le seguenti risultanze:

**Impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6)**

Asse prioritario e Obiettivo Specifico	Tipologia spesa	Investimenti ammessi Istanza di accesso	Contributo ammesso Istanza di accesso	Investimenti proposti progetto definitivo	Investimenti Ammessi Progetto definitivo	Contributo ammesso progetto definitivo
		Ammontare (€)				
Asse prioritario I obiettivo specifico 1a Azione 1.2 Sub-azione 1.2.a (Grande Impresa)	Interventi di sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati R&S	447.182,97	111.795,74	321.316,64	317.708,64	75.027,16
Asse prioritario I obiettivo specifico 1a Azione 1.1 Sub-azione 1.1.a	Ricerca Industriale	5.675.259,10	3.688.918,42	5.622.956,78	4.686.102,33	3.045.966,51
	Sviluppo Sperimentale	2.414.429,90	€ 965.771,96	2.589.088,62	2.080.178,16	832.071,26
<b>TOTALE</b>		<b>8.536.871,97</b>	<b>4.766.486,12</b>	<b>8.533.362,04</b>	<b>7.083.989,13</b>	<b>3.953.064,93</b>

**tempistica di realizzazione degli investimenti della società proponente**

<b>ATTIVI MATERIALI e RICERCA &amp; SVILUPPO</b>	<b>Avvio: 01/09/2019 Ultimazione: 15/04/2022 Esercizio a regime: 2023</b>
--	---

**Rilevato altresì che**

- la relazione istruttoria redatta da Puglia Sviluppo S.p.A., trasmessa con nota prot. n.5739/U del 17.09.2019, acquisita agli atti della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi con PEC del 17.09.2019 prot. n. AOO\_158/7041, allegata alla presente per farne parte integrante, si è conclusa con esito positivo in

merito alle verifiche di ammissibilità del progetto definitivo così come previsto dall'art. 14 dell'Avviso pubblicato sul BURP n. 68 del 14.05.2015 e s.m.i. ;

- l'ammontare finanziario della agevolazione concedibile in Attivi Materiali e R&S per l'impresa In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), è pari a **€ 3.953.064,93** di cui € 75.027,16 in Attivi Materiali ed **€ 3.878.037,77** in Ricerca e Sviluppo, per un investimento complessivamente ammesso pari ad **€ 7.083.989,13**, di cui **€ 317.708,64** in Attivi Materiali ed **€ 6.766.280,49** in Ricerca e Sviluppo;

Tutto ciò premesso, si propone di :

- esprimere l'indirizzo all'approvazione della proposta di progetto definitivo presentata dall'impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), con sede legale in Roma - Via Priscilla n. 101 - C.F. e P.IVA 07560931003, che troverà copertura sui Capitoli di spesa così come specificato nella "Sezione Copertura Finanziaria" - a seguito del provvedimento di assunzione della Obbligazione Giuridicamente Vincolante da parte della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi;
- dare mandato alla medesima Sezione di provvedere, con successivi provvedimenti dirigenziali, all'approvazione del progetto definitivo e contestuale Atto di accertamento delle entrate e assunzione di accertamento/obbligazione Giuridicamente Vincolante, alla concessione provvisoria delle agevolazioni, nonché alla sottoscrizione del Contratto di Programma e a tutti gli adempimenti necessari alla completa trattazione della pratica.

#### **Copertura Finanziaria ai sensi del D6.Lgs 118/2011 e ss.mm.ii.**

- La copertura finanziaria del presente provvedimento che ammonta ad **€ 3.953.064,93** è garantita dagli stanziamenti del Bilancio di Previsione 2019-2021 giusta DGR n. 1492 del 02.08.2019 di variazione al Bilancio di Previsione 2019 e Pluriennale 2019/2021 inerente il POR Puglia 2014/2020, Assi I - III - Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione e del Bilancio finanziario gestionale 2019-2021 approvato con DGR n. 95 del 22.01.2019;

#### **Disposizione di accertamento**

- Capitolo di entrata n. **4339010** "Trasferimenti per il POR PUGLIA 2014/2020 QUOTA UE - Fondo FESR" per € 2.325.332,31 di cui € 1.162.666,16 esigibilità 2019 ed € 1.162.666,15 esigibilità 2020;
- CRA 62.06
- Codice Piano dei Conti: 4.02.01.01.01
- Codice Transazione Europea: 1
- Titolo giuridico che supporta il credito: POR Puglia FESR FSE 2014/2020 approvato con Decisione C (2015) 5854 del 13 agosto 2015 dei competenti Servizi della Commissione Europea, da ultimo modificato con Decisione di esecuzione C82018) 7150 della Commissione Europea del 23 ottobre 2018.
- Debitore certo: Unione Europea e Ministero dell'Economia e Finanze
- Capitolo di entrata n. **4339020** "Trasferimenti per il POR PUGLIA 2014/2020 QUOTA STATO - MEF Fondo FESR" per € 1.627.732,62 di cui € 813.866,31 esigibilità 2019 ed € 813.866,31 esigibilità 2020;
- CRA 62.06
- Codice Piano dei Conti: 4.02.01.01.01
- Codice Transazione Europea: 2
- Titolo giuridico che supporta il credito: POR Puglia FESR FSE 2014/2020 approvato con Decisione C (2015) 5854 del 13 agosto 2015 dei competenti Servizi della Commissione Europea, da ultimo modificato con Decisione di esecuzione C82018) 7150 della Commissione Europea del 23 ottobre 2018.
- Debitore certo: Unione Europea e Ministero dell'Economia e Finanze

#### **Disposizione di prenotazione di impegno**

Si dispone l'impegno complessivo di spesa di **€ 3.953.064,93** così suddiviso:

- **€ 2.281.198,69** (Azione 1.1)

- Capitolo di spesa 1161110 "POR 2014-2020 - *Fondo FESR* Interventi di sostegno alle attività di R&S per lo sviluppo di nuove tecnologie sostenibili, di nuovi prodotti e servizi. Contributi agli investimenti a altre imprese". (Quota UE) - Esigibilità 2019 € 1.140.599,35 Esigibilità 2020 € 1.140.599,34 ;
- CRA: 62.06
- Missione 14
- Programma 5
- Codice piano dei conti: 2.3.3.3.999.
- Codice Transazione Europea: 3
- Codifica di cui al punto 1 lettera i) dell'Allegato n. 7 al D. Lgs. 118/11:1

- **€ 1.596.839,08** (Azione 1.1)

- Capitolo di spesa **1162110** "POR 2014-2020 - *Fondo FESR* Interventi di sostegno alle attività di R&S per lo sviluppo di nuove tecnologie sostenibili, di nuovi prodotti e servizi. Contributi agli investimenti a altre imprese". (Quota STATO- MEF) - Esigibilità 2019 € 798.419,54 - Esigibilità 2020 € 798.419,54;
- CRA: 62.06
- Missione 14
- Programma 5
- Codice piano dei conti: 2.3.3.3.999.
- Codice Transazione Europea: 4
- Codifica di cui al punto 1 lettera i) dell'Allegato n. 7 al D. Lgs. 118/11:1

- **€ 44.133,62** (Azione 1.2)

- Capitolo di spesa 1161110 "POR 2014-2020 - *Fondo FESR* Interventi di sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati della ricerca. Contributi agli investimenti a altre imprese". (Quota UE) - Esigibilità 2019 € 22.066,81 - Esigibilità 2020 € 22.066,81;
- CRA: 62.06
- Missione 14
- Programma 5
- Codice piano dei conti: 2.3.3.3.999.
- Codice Transazione Europea: 3
- Codifica di cui al punto 1 lettera i) dell'Allegato n. 7 al D. Lgs. 118/11:1

- **€ 30.893,54** (Azione 1.2)

- Capitolo di spesa **1162110** "POR 2014-2020 - *Fondo FESR* Interventi di sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati della ricerca. Contributi agli investimenti a altre imprese". (Quota STATO- MEF) - Esigibilità 2019 € 15.446,77 - Esigibilità 2020 € 15.446,77);
- CRA: 62.06
- Missione 14
- Programma 5
- Codice piano dei conti: 2.3.3.3.999.
- Codice Transazione Europea: 4
- Codifica di cui al punto 1 lettera i) dell'Allegato n. 7 al D. Lgs. 118/11:1

- con successivo provvedimento si procederà all'accertamento e all'impegno delle somme da parte della competente Sezione;

- Il presente provvedimento rientra nella specifica competenza della Giunta Regionale ai sensi dell'art. 4 - comma 4 - lettere D/K della L.R. n. 7/97.

Il relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto finale.

**LA GIUNTA REGIONALE**

- udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore alla Sviluppo Economico;
- viste le dichiarazioni poste in calce al presente provvedimento che ne attestano la conformità alla legislazione vigente;
- a voti unanimi espressi nei modi di legge,

**DELIBERA**

- di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intendono integralmente riportate;
- di prendere atto della relazione istruttoria predisposta dalla Società Puglia Sviluppo S.p.A., trasmessa con nota prot. n.5739/U del 17.09.2019, acquisita agli atti della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi con PEC del 17.09.2019 prot. n. AOO\_158/7041, relativa all'analisi e valutazione del progetto definitivo presentato dall'impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), conclusasi con esito positivo ed allegata al presente provvedimento per farne parte integrante (Allegato A);
- di prendere atto che il progetto definitivo presentato dall'impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), sulla base delle risultanze della fase istruttoria svolta dalla società Puglia Sviluppo S.p.A. per la realizzazione del progetto industriale corripporta un importo complessivo di **€ 7.083.989,13**, di cui **€ 317.708,64** in Attivi Materiali ed **€ 6.766.280,49** in Ricerca e Sviluppo, con un onere a carico della finanza pubblica di **€ 3.953.064,93** di cui **€ 75.027,16** in Attivi Materiali ed **€ 3.878.037,77** in Ricerca e Sviluppo, e con la previsione di realizzare, nell'esercizio a regime, un incremento occupazionale non inferiore a n. 8 unità lavorative (ULA) come di seguito specificato:

Investimento ammissibile (€)	Attivi Materiali	Ricerca e Sviluppo	Totale	
		<b>317.708,64</b>	<b>6.766.280,49</b>	<b>7.083.989,13</b>
Agevolazione Concedibile (€)	Attivi Materiali	Ricerca e Sviluppo	Totale	
		<b>75.027,16</b>	<b>3.878.037,77</b>	<b>3.953.064,93</b>
Dati Occupazionali	SEDE DI TARANTO, VIA DEL TRATTURELLO TARANTINO N. 2 INTERESSATA DALL'INVESTIMENTO AGEVOLATO	MEDIA U.L.A. 12 MESI ANTECEDENTI PRESENTAZIONE ISTANZA DI ACCESSO	MEDIA U.L.A. ESERCIZIO A REGIME	INCREMENTO A REGIME
	<b>TOTALE</b>	<b>1.044,69</b>	<b>1.052,69</b>	<b>+ 8</b>
	Il Programma di investimenti comporterà a regime un incremento di n. 8,00 ULA.			

**tempistica di realizzazione degli investimenti della società proponente**

<b>ATTIVI MATERIALI e RICERCA &amp; SVILUPPO</b>	<b>Avvio: 01/09/2019 Ultimazione: 15/04/2022 Esercizio a regime: 2023</b>
--	---

- di esprimere l'indirizzo all'approvazione della proposta di progetto definitivo In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), con sede legale in Roma - Via Priscilla n. 101 - Codice Fiscale e P.IVA 07560931003, che troverà copertura sui Capitoli di spesa così come specificato nella "Sezione Copertura Finanziaria" - a seguito del provvedimento di accertamento e assunzione della Obbligazione Giuridicamente Vincolante da parte della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi;

- di dare mandato alla medesima Sezione di provvedere, con successivi provvedimenti dirigenziali, all'approvazione del progetto definitivo e contestuale Accertamento delle entrate e assunzione della Obbligazione Giuridicamente Vincolante, alla concessione provvisoria delle agevolazioni nonché alla sottoscrizione del Contratto ed a tutti gli adempimenti necessari alla completa trattazione della pratica;
- di stabilire in 30 giorni dalla notifica della concessione provvisoria delle agevolazioni la tempistica per la sottoscrizione del Contratto di Programma, ai sensi dell'art. 24 co.1 del Regolamento Regionale n. 17 del 30.09.2014 e s.m.i. recante la disciplina regionale per gli aiuti compatibili con il mercato interno ai sensi del TFUE e specificatamente il Titolo II Capo 1 che disciplina gli "Aiuti ai programmi di investimento delle Grandi Imprese" (B.U.R.P. n. 139 suppl. del 06.10.2014), come modificato dal Regolamento Regionale del 16.10.2018, n. 14, in attuazione del Regolamento (UE) 651/2014 del 17.06.2014 (B.U.R.P. n. 135 del 19.10.2018)
- di autorizzare la Dirigente della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi ad adeguare lo schema di contratto approvato con DGR n. 191 del 31/01/2012 e s.m.i. concedendo eventuali proroghe al termine di cui al punto precedente in caso di motivata richiesta da parte del Soggetto Proponente;
- di dare atto che il presente provvedimento non determina alcun diritto a favore delle imprese sopra riportate, né obbligo di spesa per l'Amministrazione Regionale;
- di dare atto che con successivi provvedimenti dirigenziali si provvederà all'adozione dell'atto di concessione provvisoria delle agevolazioni e alle eventuali liquidazioni;
- di pubblicare il presente provvedimento nel Bollettino Ufficiale della Regione Puglia;

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
SILVIA PIEMONTE

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA  
MICHELE EMILIANO

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Programma Operativo Puglia FESR 2014 - 2020 - Obiettivo Convergenza  
 Regolamento regionale della Puglia per gli aiuti in esenzione n. 17 del 30 settembre 2014  
 titolo II - Capo 1 "Aiuti ai programmi di investimento delle Grandi Imprese"  
 (articolo 17 del Regolamento Regionale n. 17 del 30/09/2014)

## RELAZIONE ISTRUTTORIA PROGETTO DEFINITIVO

Impresa Proponente: IN & OUT S.P.A.

Denominazione Proposta: *V.O.I.C.E. FIRST - VOice Intelligence  
 for Customer Experience*

DGR di indirizzo all'ammissibilità alla fase di presentazione del progetto definitivo	N°1672 del 26/09/2018
A.D. di ammissione istanza di accesso	N°2063 del 17/10/2018
Comunicazione regionale di ammissione alla presentazione del progetto definitivo	prot. n. AOO_158/0009440 del 17/10/2018
Investimento proposto da Progetto Definitivo:	€ 8.533.362,04
- Attivi Materiali	€ 321.316,64
- Ricerca e Sviluppo	€ 8.212.045,40
Investimento ammesso da Progetto Definitivo:	€ 7.083.989,13
- Attivi Materiali	€ 317.708,64
- Ricerca e Sviluppo	€ 6.766.280,49
Agevolazione concedibile:	€ 3.953.064,93
- Attivi Materiali	€ 75.027,16
- Ricerca e Sviluppo	€ 3.878.037,77
Incremento occupazionale	+ 8 ULA

Localizzazione Investimento: Taranto - Via del Tratturello Tarantino n. 2

pugliasviluppo



1

CDP TIT. II -Capo 1 – art. 22

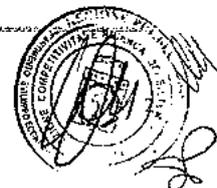
Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAQW6

## Indice

Premessa.....	4
1. VERIFICA DI DECADENZA.....	6
1.1 Tempistica e modalità di trasmissione della domanda (art. 13 dell'Avviso CdP).....	6
1.2 Completezza della documentazione inviata (art. 13 dell'Avviso CdP).....	6
1.2.1 Verifica del potere di firma.....	7
1.2.2 Definizione/illustrazione dei contenuti minimi del programma d'investimento.....	7
1.2.3 Eventuale forma di associazione.....	7
1.2.4 Verifica di avvio del programma di investimento.....	7
1.2.5 Verifica rispetto requisiti art. 2 e 3 dell'Avviso e art. 17 del Regolamento e delle condizioni di concessione della premialità (rating di legalità e/o contratto di rete).....	8
1.3 Conclusioni.....	8
2. PRESENTAZIONE DELL'INIZIATIVA.....	9
2.1 Soggetto proponente IN & OUT S.P.A.....	9
2.2 Sintesi dell'iniziativa.....	16
2.3 Analisi della tecnologia e delle soluzioni innovative utilizzate e coerenza con le aree di innovazione della Smart Puglia 2020.....	18
2.4 Cantierabilità dell'iniziativa.....	20
2.4.1 Immediata realizzabilità dell'iniziativa.....	20
2.4.2 Sostenibilità ambientale dell'iniziativa.....	23
2.4.3 Valorizzazione e riqualificazione delle attività produttive e delle strutture esistenti.....	26
3. VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DELLE SPESE DI INVESTIMENTO IN ATTIVI MATERIALI.....	28
3.1 Ammissibilità, pertinenza e congruità dell'investimento in attivi materiali e delle relative spese della Grande impresa proponente.....	28
3.1.1 Congruità studi preliminari di fattibilità e progettazioni e direzione lavori.....	34
3.1.2 Congruità suolo aziendale.....	34
3.1.3 Congruità opere murarie e assimilabili.....	34
3.1.4 Congruità macchinari, impianti, attrezzature varie e programmi informatici.....	35
3.1.5 Congruità brevetti, licenze, know how e conoscenze tecniche non brevettate.....	35
3.1.6 Note conclusive.....	35
4 VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DEL PROGETTO DI RICERCA E SVILUPPO.....	37
4.1 Verifica preliminare.....	37
4.2 Valutazione tecnico-economica.....	44



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

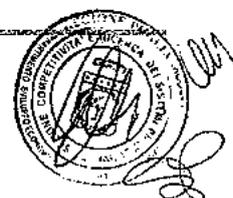
Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

5	VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DEGLI INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DEI PROCESSI E DELL'ORGANIZZAZIONE.....	52
6	VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DEGLI INVESTIMENTI PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI.....	52
7	VALUTAZIONI ECONOMICO FINANZIARIE DELL'INIZIATIVA.....	53
7.1	Dimensione del beneficiario.....	53
7.2	Capacità reddituale dell'iniziativa.....	55
7.3	Rapporto tra mezzi finanziari ed investimenti previsti.....	56
8.	CREAZIONE DI NUOVA OCCUPAZIONE E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE.....	58
9.	Rispetto delle prescrizioni effettuate in sede di ammissione alla fase istruttoria.....	63
10.	Indicazioni/Prescrizioni per la fase successiva.....	65
11.	Conclusioni.....	67
	Allegato: Elenco della documentazione prodotta per il progetto definitivo.....	69

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## Premessa

L'impresa proponente IN & OUT S.p.A. (Codice Fiscale e Partita IVA 07560931003) ha presentato l'istanza di accesso in data 26/10/2017 ed è stata ammessa alla fase di presentazione del progetto definitivo con DGR di indirizzo n. 1672 del 26/09/2018 e A.D. n. 2063 del 17/10/2018.

Il programma di investimenti denominato "VO.I.C.E. FIRST - VOice Intelligence for Customer Experience", ammesso e deliberato, ammonta complessivamente ad € 8.536.871,97 a fronte di un'agevolazione massima concedibile complessivamente pari ad € 4.766.486,12.

Si riportano, di seguito, i dati salienti relativi al programma di investimento proposto ed ammesso da fase di accesso:

### SINTESI INVESTIMENTI DA PROGETTO DI MASSIMA

Asse prioritario e Obiettivo Specifico	Investimenti proposti Tipologia spesa	Contributo Richiesto	Investimenti Ammissibili Ammontare (€)	Contributo Ammesso
Asse prioritario I Obiettivo specifico 1a Azione 1.2 (Grande Impresa)	Attivi Materiali	447.182,97	447.182,97	111.795,74
Asse prioritario I Obiettivo specifico 1a Azione 1.1	Ricerca Industriale Sviluppo Sperimentale	5.675.259,10 2.414.429,90	3.688.918,42 2.414.429,90	3.688.918,42 965.771,96
<b>TOTALE</b>		<b>8.536.871,97</b>	<b>8.536.871,97</b>	<b>4.766.486,12</b>

#### ➤ Sintesi iniziativa (ai sensi dell'art. 2 e dell'art. 6 dell'Avviso CdP):

L'iniziativa, come rappresentato nella tabella precedente, riguarda un programma di investimenti che presenta costi - proposti ed ammissibili - di importo compreso fra 5 milioni di euro e 100 milioni di euro e prevede la realizzazione di "progetti di Ricerca e Sviluppo integrati con progetti industriali a sostegno della valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati della ricerca", ai sensi dell'art. 2, comma 3, lett. a) dell'Avviso CdP.

Il programma di investimenti "VO.I.C.E. FIRST - VOice Intelligence for Customer Experience" si inquadra nella fattispecie "ampliamento di unità produttive esistenti" (art. 6 comma 1 dell'Avviso CdP).

#### ➤ Codice ATECO 2007 iniziativa:

IN & OUT S.p.A.

Codice ATECO indicato dall'impresa proponente:  
✓ 82.20.00 - "Attività dei call center".

Codice ATECO assegnato in sede di valutazione:  
✓ 82.20.00 - "Attività dei call center".

#### ➤ Sede iniziativa:

Il programma di investimenti proposto sarà realizzato presso l'attuale sede operativa pugliese, sita in Taranto, Via del Tratturello Tarantino n. 2.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 – art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## ➤ Incremento occupazionale:

IN & OUT S.p.A. (oggetto proponente)	Media U.I.E.A. nel precedente triennio	Media U.I.E.A. all'esercizio precedente	
Trattamenti amministrativi	in istanze di accesso	OPZ	
Dirigenti	1,00	1,00	0,00
<i>di cui donne</i>	0,00	0,00	0,00
Impiegati	1050	1056	6
<i>di cui donne</i>	773	779	6
Operai	0,00	0,00	0,00
<i>di cui donne</i>	0,00	0,00	0,00
Totale	1051	1057	6
<i>di cui donne</i>	773	779	6

Con nota PEC del Servizio Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi (prot. AOO\_158 – 0009440 del 17/10/2018) - ricevuta in pari data - è stato notificato all'impresa l'A.D. 2063 del 17/10/2018 e comunicata l'ammissibilità dell'istanza di accesso alla fase di presentazione del progetto definitivo.

Pertanto, il periodo di ammissibilità della spesa, ai sensi dell'art. 12, comma 1 dell'Avviso CdP, decorre dal 17/10/2018.



pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 1. VERIFICA DI DECADENZA

### 1.1 Tempistica e modalità di trasmissione della domanda (art. 13 dell'Avviso CdP)

Il progetto definitivo è stato trasmesso in data 14/12/2018 e, pertanto, entro il termine perentorio di 60 giorni decorrenti dalla comunicazione di ammissibilità alla fase di presentazione del progetto definitivo, coerentemente con quanto disciplinato dall'art. 12, comma 12, dell'Avviso CdP. Infatti, detta comunicazione è stata notificata a mezzo PEC in data 17/10/2018 (prot. AOO\_158/0009440) dalla Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi e ricevuta dall'impresa in pari data.

Il progetto definitivo, nelle more che siano operative la compilazione e la trasmissione telematica attraverso il sito [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it), è stato trasmesso a mezzo PEC alla Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi (acquisita con prot. n. AOO\_158/0012289 del 19/12/2018) e, per conoscenza, a Puglia Sviluppo (acquisita con prot. 11633/I del 17/12/2018).

### 1.2 Completezza della documentazione inviata (art. 13 dell'Avviso CdP)

IN & OUT S.p.A. ha presentato la documentazione inerente il progetto definitivo utilizzando, coerentemente con quanto disposto dall'art. 13 dell'Avviso Pubblico, la modulistica prevista:

- ✓ Sezione 1 - Proposta di progetto definitivo;
- ✓ Sezione 2 - Scheda tecnica di sintesi e Relazione generale "Attivi Materiali";
- ✓ Sezione 3 del progetto definitivo - Formulario R&S;
- ✓ Sezione 6 del progetto definitivo - D.S.A.N. su aiuti incompatibili;
- ✓ Sezione 7/8/10 del progetto definitivo - D.S.A.N. su conflitto di interessi, su eventuale cumulo di agevolazioni e sussistenza dei requisiti per la concedibilità della maggiorazione in R&S;
- ✓ Sezione 9 del progetto definitivo - D.S.A.N. su "impegno occupazionale", "interventi integrativi salariali" e "relazione di sintesi su impatto occupazionale" con allegato elenco U.L.A.

Le Sezioni del progetto definitivo sopra citate sono state completate con l'inoltro della seguente documentazione, puntualmente dettagliata nelle sezioni di pertinenza della presente relazione:

- documentazione amministrativa relativa all'avvio dell'iter e/o all'ottenimento delle autorizzazioni necessarie complete di allegati (principali elaborati grafici, lay-out, etc.);
- planimetria generale, in adeguata scala, dalla quale risultano la dimensione e configurazione del suolo aziendale, delle superfici coperte, di quelle destinate a viabilità interna, a verde, disponibili, ecc.
- principali elaborati grafici e lay-out relativi a ciascun fabbricato del programma, in adeguata scala e debitamente quotati, firmati, a norma di legge, dal progettista e controfirmati dal legale rappresentante dell'impresa o suo procuratore speciale;
- copia degli atti e/o contratti, registrati e/o trascritti, attestanti la piena disponibilità dell'immobile (suolo e/o fabbricati) nell'ambito del quale viene realizzato il programma di investimenti ed idonea documentazione (compresa perizia giurata) attestante il rispetto dei vigenti vincoli edilizi, urbanistici e di corretta destinazione d'uso dell'immobile stesso;
- preventivi redatti su carta intestata del fornitore;

pugliasviluppo



COP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

- ultimo bilancio approvato e situazione economica e patrimoniale aggiornata, asseverata da professionista abilitato;
- Libro Unico del Lavoro relativo alle 12 mensilità antecedenti alla data di presentazione dell'istanza di accesso (acquisito con successive integrazioni in data 18/12/2018, prot. AOO PS GEN 11638/I).

#### 1.2.1 Verifica del potere di firma

La proposta di progetto industriale IN & OUT S.p.A. è sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante Sig. Diego Pisa, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione ed Amministratore Delegato, nominato con atto del 02/08/2016 ed in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2018, termine prorogato - in occasione del verbale di assemblea ordinaria dei soci tenutasi in data 07/05/2019 - di ulteriori 3 anni e, pertanto, fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

#### 1.2.2 Definizione/illustrazione dei contenuti minimi del programma d'investimento

La documentazione progettuale in esame, anche in ragione della documentazione integrativa, riporta i contenuti minimi di cui all'art. 22, comma 2 del Regolamento Regionale 17/2014 e, in particolare:

- enuncia chiaramente i presupposti e gli obiettivi sotto il profilo economico, industriale, commerciale e finanziario;
- fornisce informazioni in merito al soggetto istante;
- contiene preventivi, planimetrie, elaborati grafici e layout a supporto degli investimenti inerenti i singoli programmi previsti;
- descrive dettagliatamente le previsioni economiche, patrimoniali e finanziarie nonché il piano finanziario di copertura dell'investimento del soggetto istante, con indicazione dell'ammontare delle agevolazioni richieste;
- evidenzia le ricadute occupazionali derivanti dalla realizzazione degli investimenti proposti.

#### 1.2.3 Eventuale forma di associazione

Ipotesi non ricorrente, trattandosi di istanza presentata in forma singola.

#### 1.2.4 Verifica di avvio del programma di investimento

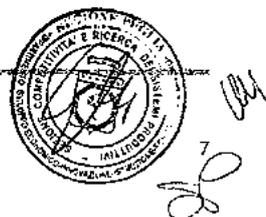
Nelle Sezioni 2 (Scheda tecnica di sintesi e Relazione generale Attivi Materiali) e 3 (Formulario di R&S) del progetto definitivo, IN & OUT S.p.A. ha indicato, per l'implementazione degli investimenti richiesti alle agevolazioni, le seguenti date:

**ATTIVI MATERIALI  
e  
RICERCA & SVILUPPO**

**Avvio: 01/09/2019  
Ultimazione: 15/04/2022  
Esercizio a regime: 2023**

La rappresentazione temporale dell'investimento proposto da IN & OUT S.p.A. evidenzia un periodo di realizzazione della durata di 31 mesi e mezzo.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

In sede di rendicontazione, l'impresa dovrà dare evidenza dell'atto giuridicamente vincolante che ha determinato l'avvio dell'investimento.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 15 comma 1 dell'Avviso CdP, tali date risultano essere successive alla data di comunicazione dell'esito positivo della valutazione della istanza di accesso (17/10/2018), data dalla quale decorre il periodo di ammissibilità della spesa.

#### 1.2.5 Verifica rispetto requisiti art. 2 e 3 dell'Avviso e art. 17 del Regolamento e delle condizioni di concessione della premialità (rating di legalità e/o contratto di rete)

Il progetto definitivo proposto rispetta i requisiti previsti dall'art. 2 dell'Avviso CdP e dall'art. 17 del Regolamento. In particolare:

- si inquadra nell'ambito della previsione di cui all'art. 2, comma 3, lettera a) dell'Avviso, trattandosi di un progetto di Ricerca e Sviluppo integrato con un progetto industriale a sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati della ricerca;
- propone un investimento totale pari ad € 8.533.362,32 (di cui € 321.316,64 in Attivi Materiali ed € 8.212.045,70 in Ricerca e Sviluppo), compreso tra 5 milioni e 100 milioni di euro;
- è presentato da una Grande Impresa che, rispetto alla fase di accesso, ha conservato gli appurati requisiti di "dimensione" e "assenza di difficoltà" (cfr. paragrafo 7.1).

In merito alle ipotesi di premialità riconducibili al "rating di legalità" ed al "contratto di rete" si osserva come, nel progetto definitivo in esame, le stesse non ricorrano.

#### 1.3 Conclusioni

Sulla base delle verifiche effettuate è possibile procedere al successivo esame di merito.



pugliasviluppo

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 2 PRESENTAZIONE DELL'INIZIATIVA

### 2.1 Soggetto proponente IN & OUT S.p.A.

#### *Forma e composizione societaria*

IN & OUT S.p.A. (codice fiscale e Partita IVA 07560931003) – costituita con atto notarile del 13/06/2003 (Repertorio N°81 e Raccolta N°46) registrato all'Agenzia delle Entrate di Roma 2 in data 17/06/2003 al n. 11073/1 – risulta iscritta presso il Registro delle Imprese di Roma al n. RM-1040036 dal 18/06/2003. La società proponente ha avviato la propria attività in data 09/12/2003 ed ha sede legale in Roma alla via di Priscilla n. 101.

Il legale rappresentante di IN & OUT S.p.A. è il Sig. Diego Pisa, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione e di Amministratore Delegato, nominato con atto del 02/08/2016 ed in carica fino alla scadenza dell'attuale Consiglio di Amministrazione.

Come risultante dalla Sezione 1 del progetto definitivo, il capitale sociale di IN & OUT S.p.A. ammonta ad € 2.828.141,00 ed è detenuto interamente dal socio unico TELEPERFORMANCE SE, che esercita anche attività di direzione e coordinamento (sulla base di quanto deliberato dal CdA in data 27/03/2009). TELEPERFORMANCE ITALIA (TP) è il marchio commerciale della società IN & OUT S.p.A. a socio unico, costituita come *branch* italiano del gruppo internazionale TELEPERFORMANCE SE.

Si rammenta che, in fase di istruttoria dell'istanza di accesso, è stato notificato all'impresa il preavviso di rigetto ex art. 10 bis L. 241/90 e s.m.i. (prot. AOO PS GEN n. 2678/U del 08/03/2018), in ragione della valutazione negativa del "Criterio di valutazione 4 – Sostenibilità ed affidabilità del soggetto proponente sotto il profilo patrimoniale, finanziario ed economico". Tuttavia, alla luce dell'impegno della controllante a procedere con un finanziamento soci infruttifero prima dell'avvio dell'investimento, garantendo la copertura finanziaria del progetto, nonché dell'impegno a mantenere il controllo del 100% del capitale sociale di IN & OUT S.p.A. almeno sino al completamento del programma di investimenti "VOICE FIRST", si è proceduto al prosieguo dell'attività istruttoria e, pertanto, alla valutazione positiva del criterio 4 "Qualità Economico-Finanziaria della Grande Impresa proponente" considerando i bilanci approvati della Società Controllante Teleperformance S.E., nonché socio unico della In & Out S.p.A.

Pertanto, il progetto in esame è stato ammesso alla successiva fase di presentazione del progetto definitivo, con le seguenti prescrizioni:

- *la società controllante Teleperformance S.E. dovrà mantenere il controllo del 100% del capitale sociale di IN & OUT S.p.A. almeno sino al completamento del programma di investimenti;*
- *IN & OUT S.p.A. dovrà garantire la copertura del programma di investimento, per la parte non coperta dalle agevolazioni, attraverso un finanziamento a m/l termine e/o attraverso apporto di mezzi freschi da parte del socio unico.*

Alla luce di quanto illustrato, sarà cura della proponente – anche nelle successive fasi di gestione – dar evidenza dell'adempimento delle sopracitate prescrizioni.

pugliasviluppo



9

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Oggetto sociale

L'attività principale che costituisce l'oggetto sociale è "la prestazione di servizi di marketing alle imprese ed alla Pubblica Amministrazione per permettere loro di costruire e mantenere relazioni personalizzate con la clientela tramite l'utilizzo di tutti i tipi di comunicazione e durante tutto il ciclo di vita del cliente".

Sulla base di quanto relazionato nella sezione 2 del progetto definitivo, TP ITALIA offre un'ampia gamma di attività di *contact center*; i principali servizi – forniti via telefono e/o altri canali (e-mail, chat e videochat, *instant messaging*, *social media*, etc.) – sono:

- *customer care* (*welcome calls*, *customer service*, gestione reclami, servizi informativi, *inbound up-selling* e *cross-selling*, *anti-churn* e chiamate di *retention*, riattivazioni);
- tele marketing (vendite di prodotti e servizi, *up-sell/cross-sell*, registrazioni vocali, *back office* di supporto);
- supporto tecnico (supporto all'installazione e configurazione di prodotti, diagnosi e risoluzione di problemi tecnici, supporto tecnico-amministrativo e di sostituzioni in casi di guasto);
- pre-vendita (definizione database clienti, generazione *lead* e appuntamenti, gestione servizi informativi);
- *analytics* (servizi analitici su misura per migliorare la comprensione dei clienti e prevedere la propensione ad un determinato comportamento).

TP ITALIA si dichiara in grado di offrire servizi di *contact center* in *outsourcing* e servizi personalizzati (la società evidenzia, in particolare, il servizio "Platinum", dedicato ai propri clienti *top*) in base alle necessità del cliente, vantando la possibilità di coprire tutte le aree di mercato con soluzioni per:

- Servizio Clienti e BPO;
- Supporto Tecnico;
- Acquisizione nuovi Clienti;
- Recupero Crediti;
- Social Media.

Sulla base delle informazioni riportate nella relazione generale, il Gruppo gestisce oltre 750 clienti, un terzo dei quali rappresentato da società "*blue chip*" internazionali. Con particolare riferimento a TP Italia, i principali clienti appartengono ai settori energia (ENEL, ENI, ACEA, ZIRETE GAS, Green Network), telecomunicazione & media (TIM, SKY), bancario e assicurativo (MPS, AXA, BARCLAYS, American Express).

Struttura organizzativa

TP Italia – come riportato sul proprio sito istituzionale – è una consociata del Gruppo Teleperformance, *leader* mondiale nell'offerta di servizi di *Contact Center*, presente in 65 Paesi nel mondo attraverso 311 *Contact Center* e con oltre di 190 mila risorse.

Teleperformance SE è una multinazionale francese, con quartier generale in Francia, che fornisce servizi di assistenza tecnica, informatica, *social media*, *customer service* ecc. Inoltre, sulla base di quanto dichiarato dall'impresa nella sezione 2 del progetto definitivo, TELEPERFORMANCE è il primo *Global Player* mondiale nella gestione dell'esperienza multicanale dei clienti in *outsourcing* ed è quotata alla borsa di Parigi.

TELEPERFORMANCE ITALIA ha sede legale ed amministrativa in Roma alla via di Priscilla n. 101 ed esercita la propria attività attraverso le seguenti sedi operative:

- ☐ Fiumicino (RM) – Parco Leonardo, viale Bramante n. 29;
- ☐ Taranto – via del Tratturello Tarantino n. 2.



pugliasviluppo

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

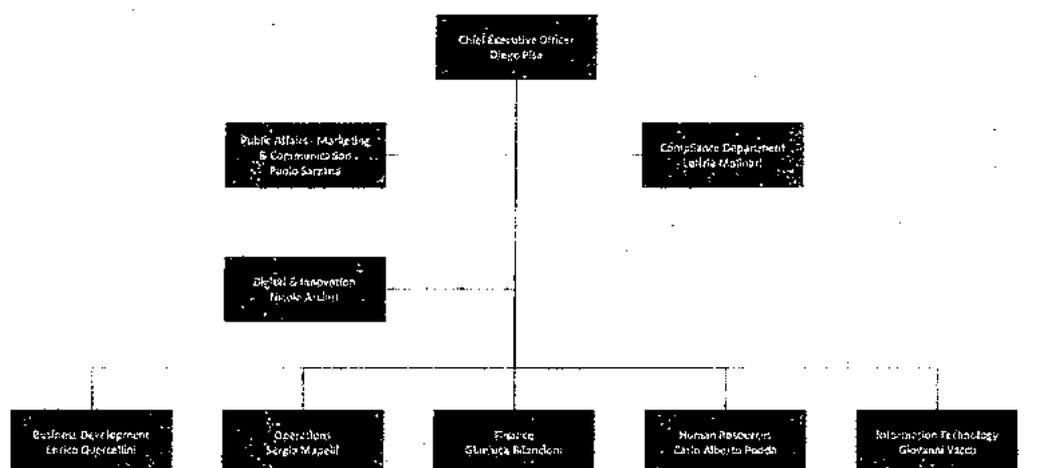
Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ5

Si riporta di seguito l'organigramma del management aziendale aggiornato al 31/07/2018, come da sezione 2 del progetto definitivo.

### Management



### Campo di attività e sedi

IN & OUT S.p.A., come risulta dalla dichiarazione sostitutiva del certificato di iscrizione alla CCIAA e dalla visura estratta, esercita attività di call center di cui al codice Ateco 82.20.00.

Così come risultante dalla visura ordinaria n. T307665769 estratta in data 27/02/2019, l'attività prevalente esercitata nella sede legale della IN & OUT S.p.A. è quella di "call center e prestazione di servizi di marketing alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento alla gestione dei centri di contatti" (classificata al Codice ATECO 2007: 82.2 - attività dei call center), mentre l'attività secondaria è "agente di commercio nel settore di servizi e prodotti di telecomunicazione", di cui al codice Ateco 61.90.91 - intermediazione in servizi di telecomunicazione e trasmissione dati.

Dalla citata visura, inoltre, emergono anche i seguenti Codici Ateco 2007, attivati presso le unità locali di:

- Fiumicino (RM) - viale Bramante n. 29: unità locale operativa.

Codice Ateco: 82.2 - attività dei call center.

Attività esercitata: prestazione di servizi di marketing alle imprese ed alle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento alla gestione dei centri di contatto, tra cui i call center.

Data apertura e data inizio: 11/09/2007.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

- Fiumicino (RM) – via Mantegna n. 4 c/o Parco Leonardo Edificio P7A: ufficio.

Codice Ateco: 82.2 – *attività dei call center*.

Data apertura: 06/06/2016.

- Milano – via Gonzaga Maurizio n. 7: ufficio.

Codice Ateco: 82.2 – *attività dei call center*.

Data apertura: 01/12/2017.

- Taranto – via del Tratturello Tarantino n. 2: sede operativa.

Codice Ateco: 82.2 – *attività dei call center*.

Attività esercitata: call center e prestazione di servizi di marketing alle imprese ed alle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento alla gestione dei centri di contatto.

Data apertura: 27/04/2005

Data inizio: 22/09/2009.

- Taranto – via Transumanza n. 5 – Capannone 4: sede operativa.

Codice Ateco: 82.2 – *attività dei call center*.

Attività esercitata: call center e prestazione di servizi di marketing alle imprese ed alle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento alla gestione dei centri di contatto.

Data apertura e data inizio: 28/02/2012.

- Taranto – via Transumanza n. 5/E: sede operativa.

Codice Ateco: 82.2 – *attività dei call center*.

Attività esercitata: call center e prestazione di servizi di marketing alle imprese ed alle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento alla gestione dei centri di contatto.

Data apertura e data inizio: 11/10/2003.

Il settore economico di riferimento rispetto al programma di investimenti proposto - dichiarato dall'impresa e confermato già in fase istruttoria dell'istanza di accesso - è identificato dal codice Ateco 2007: 82.2 – *attività dei call center*. Si ritiene, inoltre, pertinente l'assegnazione di un ulteriore codice Ateco, connesso al progetto di R&S proposto da IN & OUT S.p.A.: 72.19.09 – *Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria*.

A tal riguardo si segnala che, in ragione dell'entità degli investimenti in R&S e della preponderanza di tale attività nell'ambito del presente programma, la società proponente IN & OUT S.p.A. dovrà prevedere l'attivazione, presso la sede interessata dall'investimento agevolato, del Codice Ateco dell'iniziativa 72.19.09 "Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria", mentre il codice 82.2 risulta già attivo.

#### Risultati conseguiti e prospettive di sviluppo

In sede di presentazione del progetto definitivo l'impresa ha fornito l'ultimo bilancio approvato al 31/12/2017, che evidenziava un decremento dei ricavi netti del -5,6% rispetto all'anno precedente, con una perdita di esercizio pari ad € 8.104.808,00.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Con nota Pec del 28/06/2019 (prot. Puglia Sviluppo S.p.A. n. AOO PS GEN 4434/i del 01/07/2019) IN & OUT ha fornito il bilancio 2018 (completo di tutti gli allegati e della relativa ricevuta di deposito n. PRA/175436/2019/CRMAUTO del 29/05/2019) dal quale emerge un incremento dei ricavi netti dell'11% rispetto all'anno precedente. Nello specifico, il risultato ante imposte è pari ad una perdita di € 2.990.636,00, ma in forte contenimento rispetto all'anno 2017. Nella relazione sulla gestione allegata al bilancio 2018, l'impresa dichiara di aver proseguito e potenziato le politiche strategiche delle azioni finalizzate, nell'immediato, al contenimento delle perdite. In particolare:

- sono stati ulteriormente ridimensionati i costi fissi di struttura;
- è stato incentivato all'esodo il personale che volontariamente ha richiesto una transazione;
- è stata effettuata un'attività commerciale più aggressiva, che ha portato all'acquisizione di una nuova campagna iniziata nel primo semestre dell'anno;
- è stato ridotto il numero dei dirigenti ricorrendo all'incentivo all'esodo ed al distacco di personale.

I fattori determinanti il persistere di un risultato d'esercizio negativo - nonostante le azioni strategiche di contenimento dei costi - sono riconducibili a:

- a) elevata incidenza dei costi del personale di produzione, in seguito al processo di stabilizzazione avvenuto nel corso del 2007 ed all'aumento dei costi contributivi per la conclusione dei benefici di cui alla L. 407;
- b) crescente pressione ribassista delle gare pubbliche e private;
- c) limitata flessibilità della società a causa del mancato rinnovo dell'accordo sindacale;
- d) riduzione di alcune attività strategiche.

Per l'anno 2019, la società ha elaborato:

- un ulteriore piano strategico di riduzione dei costi fissi di esercizio e del personale, per contrastare, almeno parzialmente, la crescente pressione ribassista sui prezzi;
- la riduzione di alcune commesse basso-performanti ed il potenziamento dell'attività commerciale per l'acquisizione di nuove commesse.

Secondo quanto dichiarato nella relazione sulla gestione, tali azioni mirano all'obiettivo di riportare la società - in un futuro relativamente prossimo - a margini di redditività positiva e ad un conseguente utile d'esercizio.

Fermo restando quanto evidenziato nella relazione sulla gestione, si precisa che la società IN & OUT S.p.A., nella relazione generale, ha enfatizzato il trend crescente dei risultati conseguiti nel corso degli ultimi esercizi (2016 e 2017) e confermati anche dai dati del bilancio 2018:

Conto economico	Esercizio 2016 (€)	Esercizio 2017 (€)	Esercizio 2018 (€)
Ricavi	94.274.381,00	88.981.244,00	98.800.679,00
di cui Ricavi da vendite e prestazioni	92.248.358,00	86.666.324,00	95.349.117,00
Costi	102.196.659,00	95.577.355,00	101.061.124,00
Margine operativo lordo <sup>1</sup>	-6.102.672,00	-4.733.959,00	-539.857,00
Risultato operativo	-7.922.278,00	-6.596.111,00	-2.260.445,00
Risultato prima delle imposte	-9.131.769,00	-7.455.870,00	-2.990.636,00
Perdita dell'esercizio	-9.633.929,00	-8.104.808,00	-3.912.331,00

<sup>1</sup> Valore da Relazione sulla gestione del bilancio al 31/12/2017.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

I dati economici sopra illustrati hanno confermato il trend in miglioramento per l'anno 2018 (così come previsto nella relazione generale), grazie ad una serie di miglioramenti in atto, fra cui l'ampliamento del parco clienti di Teleperformance Italia. Nello specifico, in aggiunta alla gestione delle commesse per ENEL ed ENI, sono state acquisite due nuovi importanti commesse di *contact center (marketing & customer care)*:

- nel corso del 2017 per la società *leader* mondiale nell'e-commerce – AMAZON;
- nei primi mesi del 2018 per la società francese LIAD (recente aggiudicatario della quarta licenza nel mercato italiano della telefonia).

Per entrambe le commesse, le attività saranno svolte da personale IN & OUT della sede pugliese di Taranto.

In aggiunta al tendenziale miglioramento dei risultati economico e patrimoniali, la società evidenzia che la Corporate Teleperformance S.E. ha proceduto ad un finanziamento del socio per euro 5 milioni di euro, per il quale valuterebbe la possibilità di rinunciare, qualora richiesto dalla procedura di finanziamento del Titolo II Capo 1 Aiuti ai Programmi di Investimento delle Grandi Imprese.

Rispetto alle prospettive di sviluppo conseguibili – così come illustrate dall'impresa nella relazione generale – occorre innanzitutto premettere che il progetto proposto rientra nel più ampio obiettivo di ampliare la capacità produttiva della sede pugliese di IN & OUT S.P.A., incrementandone le tipologie di prodotto/servizio da commercializzare.

L'impresa individua i tre principali benefici conseguibili attraverso il presente progetto:

1. **produttivo**: si potrà contare su ambienti ampi e confortevoli, con immobili nuovi, sicuri e a norma di legge, nonché su attrezzature efficienti, nuove e tecnologicamente avanzate, che integreranno quelle già in dotazione dell'azienda.
2. **commerciale**: gli investimenti previsti consentiranno una maggiore rapidità e precisione del ciclo di produzione, che si tramuterà nella possibilità di far fronte con immediatezza alle crescenti richieste del mercato, senza gli attuali tempi d'attesa che, seppur non troppo lunghi, costituiscono un elemento limitante.
3. **economico**: presupposto per conseguire benefici sia in termini di valore della produzione che come risultato di gestione, è la possibilità di contare su una struttura produttiva aziendale ampliata e migliorata, orientata al risparmio energetico e con ambienti confortevoli dediti alla produzione di software. Tutto ciò accrescerà le qualità del prodotto, con effetti economici consequenziali.

Si riportano, di seguito, le tabelle proposte dal soggetto proponente nella Sezione 2 del progetto definitivo (e successive integrazioni), rappresentative della capacità produttiva nell'esercizio precedente l'anno di avvio a realizzazione del programma di investimenti e nell'esercizio a regime, presso l'unità locale inserita nel programma:

ESERCIZIO PRECEDENTE L'ANNO DI AVVIO A REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA DI INVESTIMENTO	PRODOTTI/SERVIZI	UNITA' DI MISURA PER UNITA' DI TEMPO	PRODUZIONE ANNUA PER UNITA' DI TEMPO		PRODUZIONE ANNUALE		PREZZO UNITARIO PRODUZIONE (C)	VALORE TOTALE PRODUZIONE (C)
			UNITA' DI TEMPO	PER ANNO	ANNUALE	ANNUALE		
1	Supporto tecnico Italia	GG/anno	3.565	365	620.512,61	496.410,00	23,29	11.560.011,00
2	Inbound	GG/anno	33.808	313	10.581.940,07	8.465.552,00	2,65	22.433.713,00
3	Fulfillment Italia	GG/anno	332	261	86.555,14	69.244,00	8,13	562.955,00
4	Outbound	GG/anno	11.090	261	2.894.515,64	2.315.613,00	4,08	9.452.321,00
	<b>TOTALE</b>		<b>48.795</b>		<b>14.183.523,46</b>	<b>11.346.819,00</b>		<b>44.009.000,00</b>

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.P.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

	PRODOTTO / SERVIZIO	UNITA' DI MISURA E TEMPO	QUANTITA' MAX PER UNITA'	UNITA' DI TEMPO PER ANNO	PRODUZIONE MAX TEORICA ANNUA	PRODUZIONE PREVEDIBILE ANNUA	PREZZO UNITARIO MEDIO	VALORE DELLA PRODUZIONE PREVEDIBILE
ESERCIZIO A REGIME	1 Inbound	GG/anno	52.950,08	313	16.573.375,07	13.258.700,00	2,65	35.135.555,00
	2 Outbound	GG/anno	17.377,75	261	4.535.592,04	3.628.474,00	4,08	14.804.172,00
	3 Supporto tecnico Italia	GG/anno	1.700,56	365	620.705,07	496.564,00	23,28	11.560.011,00
	4 Fulfillment Italia	GG/anno	569,52	261	148.643,70	118.915,00	8,13	966.779,00
	<b>TOTALE</b>		<b>72.597,91</b>		<b>21.878.915,88</b>	<b>17.502.653,00</b>		<b>62.466.517,00</b>

Dal confronto fra le due tabelle sopra riportate si evince come, grazie all'implementazione degli investimenti agevolati, il valore della produzione conseguibile crescerà del 42% circa, passando da € 44.009.000,00 ad € 62.466.517,00. Fermo restando il valore della produzione imputabile ai servizi di supporto tecnico - che rimane invariato fino all'esercizio a regime - l'incremento è determinato da un accrescimento di circa il 57% dei servizi *inbound* e *outbound* e di circa il 72% dei servizi *fulfillment Italia*.

Secondo quanto argomentato da IN&OUT nella relazione generale, la previsione formulata esprime il numero di telefonate e dei servizi erogati su base giornaliera, con costi medi e numero di giornate lavorative annue differenziati per tipologia di servizio. Tali ipotesi di fatturato sono state elaborate considerando i tempi medi ed i dati storici di produzione, nonché la futura capacità produttiva in seguito alla realizzazione del programma di investimenti.

pugliasviluppo



15

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 2.2 Sintesi dell'iniziativa

In linea con l'istanza di accesso, la proposta progettuale presentata da IN & OUT S.p.A. - denominata V.O.I.C.E. FIRST - è inquadrabile, ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'Avviso CdP, come "ampliamento di unità produttive esistenti" ed interesserà l'unità produttiva sita in Taranto alla via del Tratturello n. 2.

Sulla base di quanto dichiarato nella relazione generale, l'obiettivo prioritario del progetto di ammodernamento della sede operativa di Taranto, rientra in quello più ampio di accrescimento della capacità produttiva della società, attraverso un ampliamento delle tipologie di prodotti/servizi da commercializzare. Attraverso il presente investimento, l'impresa dichiara di voler riposizionare strategicamente il sito operativo pugliese, trasformandolo da *call center* telefonico in un innovativo *contact center* omnicanale, attraverso lo sviluppo di una soluzione software integrata in grado di migliorare il servizio di *Customer Care*.

Il progetto di prefigge di fornire all'operatore risposte elaborate dalle conversazioni precedenti, pertinenti al problema evidenziato e che possano suggerire la soluzione da fornire al cliente.

A tale scopo, il progetto prevede una serie di attività utilizzate per il raggiungimento dell'obiettivo prefissato:

- analisi e predisposizione dello storico delle conversazioni con gli utenti;
- acquisizione e standardizzazione delle informazioni relative alla conversazione in atto;
- definizione e calcolo delle metriche qualitative e/o quantitative;
- esercizio e ottimizzazione degli algoritmi di *matching* e *ranking* delle possibili risposte;
- predizione della *Next Best Action* per migliorare la *customer experience* attraverso attività di *predictive modeling*, *machine learning*, *crowdsourced active learning*, *cross-validation* e *predictive scoring*.

Con integrazioni acquisite a mezzo PEC in data 18/03/2019 (prot. AOO PS GEN 1954/I del 18/03/2019) l'impresa ha chiarito che l'obiettivo del progetto è quello di migliorare la produttività del *contact center* attraverso le seguenti azioni:

- ✓ ridurre il tempo medio di gestione o *Average Handling Time (AHT)*;
- ✓ aumentare la soddisfazione del cliente o *Customer Satisfaction Score (CSAT)*;
- ✓ migliorare la risoluzione alla prima chiamata o *First Call Resolution (FCR)*.

Tali risultati saranno conseguibili grazie alle soluzioni che verranno progettate e sviluppate con il presente progetto:

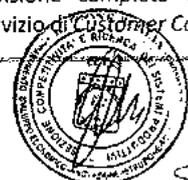
- *Speech Analysis & Voice Data Collection*;
- *Web & Social Media Monitoring*;
- *Dashboarding* per l'integrazione dei canali *Voice & Web*.

Il nuovo prodotto/servizio - consistente in una soluzione software integrata - consentirà di ottenere una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un *brand*, consentendo, dunque, di migliorare il servizio di *customer care* e le *performance* di vendita. A tal proposito IN & OUT chiarisce che tale soluzione software non sarà commercializzata, ma utilizzata all'interno dell'azienda. Pertanto, tali innovazioni determineranno vantaggi reddituali legati non soltanto ad una capacità produttiva superiore, ma anche ad una migliore organizzazione dell'intero ciclo di produzione, alla possibilità di maggiori economie di scala e ad una più efficiente organizzazione interna.

Il programma di investimenti V.O.I.C.E. FIRST proposto - di importo complessivo pari ad € 8.533.362,32 - è articolato in:

- **Attivi Materiali (€ 321.316,64):** tesi all'acquisto di un impianto fotovoltaico *stand alone*, di attrezzature hw/sw e di nuovi arredi.
- **Ricerca industriale e Sviluppo sperimentale (€ 8.212.045,70):** attività finalizzate alla realizzazione di un prototipo di soluzione software integrata che consenta di ottenere una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un *brand*, migliorando quindi il servizio di *Customer Care*

pugliasviluppo



16

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

e le *performance* di vendita. Tale soluzione software sarà utilizzata nella pratica quotidiana con lo scopo di riposizionare strategicamente il proprio sito operativo pugliese, trasformandolo da call center telefonico in un innovativo *contact center* omnicanale, con un incremento delle competenze digitali ed analitiche delle risorse umane impegnate ed una maggior salvaguardia occupazionale in un mercato in continua evoluzione. Il prototipo di soluzione software integrata si comporrà di una soluzione per la *speech analysis* ed il monitoraggio dei *social network*, e di un prototipo di Agenti Virtuali. In particolare, relativamente alla *speech analysis* ed al monitoraggio dei *social network*, l'impresa afferma che verranno sfruttate tecnologie di *Speech Recognition*<sup>2</sup> e di *Deep Learning*<sup>3</sup> per tradurre le informazioni *voice* del *contact center* in dati testuali, che saranno successivamente incrociati con le informazioni estratte dalle conversazioni reperibili online nei *social network*, attraverso algoritmi di Intelligenza Artificiale. Si sfrutteranno, inoltre, algoritmi di *Machine Learning*<sup>4</sup> e di Intelligenza Artificiale per realizzare Agenti Virtuali<sup>5</sup> in grado di gestire conversazioni in linguaggio naturale e via chat per fornire supporto sia agli operatori telefonici che ai clienti finali.

L'innovazione del progetto è rappresentata dalla forte eterogeneità dei dati e dalla pluralità di tecnologie che si intende adottare all'interno di un'unica soluzione integrata.

Gli investimenti proposti da IN & OUT S.p.A. sono rappresentati come di seguito illustrato:

IN & OUT S.p.A. - Investimenti Proposti			
	DA ISTANZA DI ACCESSO		DA PROGETTO DEFINITIVO
Attivi Materiali	447.182,97	Attivi Materiali	321.316,64
Ricerca industriale	5.675.259,10	Ricerca industriale	5.622.956,78
Sviluppo sperimentale	2.414.429,90	Sviluppo sperimentale	2.589.088,62
<b>TOTALE INVESTIMENTI AMMESSI DA ISTANZA DI ACCESSO</b>	<b>€ 8.536.871,97</b>	<b>TOTALE INVESTIMENTI PROPOSTI DA PROGETTO DEFINITIVO</b>	<b>€ 8.533.362,04</b>

✓ Codice Ateco 2007

Si conferma la classificazione della proposta progettuale "V.O.I.C.E. FIRST" nell'ambito del codice ATECO 2007: "82.20.20 - Attività dei call center".

Tuttavia, in ragione dell'entità degli investimenti in R&S e della preponderanza di tale attività nell'ambito del presente programma, la società proponente IN & OUT S.p.A. dovrà prevedere l'attivazione, presso la sede interessata dall'investimento agevolato, del Codice Ateco dell'iniziativa 72.19.09 "Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria".

<sup>2</sup> *Speech Recognition*: processo mediante il quale il linguaggio verbale umano viene riconosciuto e successivamente elaborato attraverso un computer.

<sup>3</sup> *Deep Learning*: campo di ricerca dell'apprendimento automatico e dell'intelligenza artificiale, che si basa su diversi livelli di rappresentazione, corrispondenti a gerarchie di caratteristiche di fattori o concetti, dove i concetti di alto livello sono definiti sulla base di quelli di basso livello.

<sup>4</sup> *Machine Learning*: metodo di analisi dei dati che consente di automatizzare la creazione di un modello analitico e permette ai computer di trovare intuizioni nascoste, senza essere esplicitamente programmato per sapere dove guardare.

<sup>5</sup> Agenti Virtuali (programmi che interpretano il linguaggio naturale e, se opportunamente addestrati, possono dialogare con degli interlocutori umani allo scopo di fornire informazioni o compiere determinate operazioni)



CDP TIT. II - Capo 1 – art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

### 2.3 Analisi della tecnologia e delle soluzioni innovative utilizzate e coerenza con le aree di innovazione della Smart Puglia 2020

Per l'esame della portata innovativa del progetto ci si è avvalsi della consulenza di un esperto (docente universitario) il quale ha espresso una valutazione del progetto definitivo, così come previsto dall'art. 14, comma 6, dell'Avviso CDP. Si riportano, di seguito, le risultanze della valutazione dell'esperto.

#### Descrizione sintetica del "Progetto Industriale" definitivo

Il progetto è finalizzato alla realizzazione di un prototipo di soluzione software integrata che dovrebbe consentire all'azienda di ottenere una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un *brand*, migliorando quindi il servizio di *Customer Care* e le *performances* di vendita. Il nuovo sistema si basa su un meccanismo di arricchimento continuo delle conoscenze estratte da varie sorgenti di informazione.

#### Rilevanza e potenziale innovativo del "Progetto Industriale" definitivo

Il progetto ha l'obiettivo di operare un ammodernamento della sede di Taranto dell'azienda dal punto di vista produttivo, commerciale ed economico. Dal punto di vista produttivo il progetto prevede l'ammodernamento e l'ampliamento della sede di lavoro, dal punto di vista commerciale si persegue il miglioramento e l'estensione dell'offerta attraverso i nuovi servizi software sviluppati e dal punto di vista economico il progetto ha come obiettivo di migliorare la qualità del prodotto offerto dall'azienda ai suoi clienti.

#### Riconducibilità della proposta e coerenza con le aree di innovazione previste dall'art. 4 dell'Avviso

Il progetto si colloca nell'Area di innovazione "Comunità digitali, creative e inclusive", sotto-area Industria culturale e creativa e settore applicativo Social Innovation. La KET di riferimento è: Tecnologie di produzione avanzata.

L'obiettivo principale del progetto è lo sviluppo di un sistema software che integri tutte le informazioni fornite dagli utenti ed offra una visione integrata di tutte le interazioni ed i commenti ricevuti su uno specifico *brand*.

#### Art. 2 – Operatività ed oggetto dell'intervento (comma 3 lett. a e lett. b) - I programmi di investimento sono inquadrabili in:

- a. progetti di Ricerca e Sviluppo che possono essere integrati con progetti industriali a sostegno della valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati della ricerca.

L'intervento proposto è un progetto di Ricerca e Sviluppo i cui risultati dovranno poi integrarsi nei processi industriali dell'azienda proponente. Il sistema software che si intende sviluppare ha l'obiettivo di integrare tecnologie allo stato dell'arte (riconoscimento del parlato, *sentiment analysis*, *machine learning* ed altre) in un sistema unico che permetta una migliore interazione con l'utente ed una maggiore completezza nell'offerta ai clienti. Da questo punto di vista, il raggiungimento dei risultati del progetto in ricerca e sviluppo porterebbe sicuramente ad una valorizzazione economica dell'innovazione ed avrebbe un impatto positivo in ambito industriale.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

**Eventuali indicazioni, per il soggetto istante, utili alla realizzazione dell'investimento**

Il progetto definitivo risulta più dettagliato del progetto di massima e descrive in modo più completo le scelte di progetto che si intende effettuare. La proposta, innanzitutto, ribadisce chiaramente che l'obiettivo del progetto è lo sviluppo di un nuovo sistema software – e non l'integrazione di software proprietari acquistati sul mercato – e dettaglia le metodologie che si propone di utilizzare per l'integrazione dei vari moduli. In particolare, la proposta prevede di usare estensivamente la metodologia dei micro-servizi web per comporre le varie componenti software che si intende effettuare in modo sostanzialmente autonomo.

La scelta dell'architettura a micro-servizi certamente faciliterà lo sviluppo indipendente e la composizione dei vari moduli, ma – probabilmente – non permetterà di catturare molte informazioni che si possono acquisire solo dall'integrazione, contestualizzata a tutte le informazioni disponibili ed effettuata fuori linea, di tutte le sorgenti di informazione. Inoltre, la scelta di processo descritta dall'impresa rischia di avere tempi di risposta (*Average Handling Time*) non ottimali a causa della necessità di recuperare sempre e comunque le informazioni dei dati grezzi e non da dati elaborati.

Al fine di garantire che la soluzione proposta rispetti effettivamente i vincoli di rapidità di esecuzione e completezza delle informazioni presentate, si suggerisce di anticipare al prima possibile il prototipo di *DashBoard* previsto nell'OR3 (AR3.4), in modo da avere un riscontro preliminare sull'adeguatezza delle scelte di progetto.

**Giudizio finale complessivo**

Il progetto è complessivamente molto interessante ed ambizioso. La sua completa realizzazione porterebbe sicuramente ad un significativo miglioramento dell'efficienza dei servizi attualmente offerti.

pugliasviluppo



19

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 2.4 Cantierabilità dell'iniziativa

### 2.4.1 immediata realizzabilità dell'iniziativa

La verifica relativa all'immediata realizzabilità dell'iniziativa proposta è stata eseguita sulla base della valutazione preliminare effettuata in fase di istruttoria dell'istanza di accesso e della documentazione di seguito elencata, presentata a corredo del progetto definitivo e delle successive integrazioni:

- ✓ Contratto di locazione di immobile sottoscritto in data 01/03/2017 (registrato telematicamente in data 30/03/2017 c/o l'Agenzia delle Entrate di ROMA 7 - ACILIA al n. 002402 - serie 3T) tra la parte locatrice MI.DA.PI. S.r.l. e la parte conduttrice IN & OUT S.r.l., avente ad oggetto le sedi operative Teleperformance di Taranto: via del Tratturello Tarantino n. 2 (sede degli investimenti agevolati) e via della Transumanza n. 5 e n. 5/E. A corredo del citato contratto sono allegate le planimetrie di tutte le aree concesse in locazione e gli attestati di prestazione energetica (A.P.E.).
- ✓ Elaborati grafici:
  - planimetrie generali e di dettaglio delle singole aree interessate dal progetto agevolato, sottoscritte dall'ing. Matteo D'Urso (iscritto all'ordine degli ingegneri della provincia di Taranto al n. 2804);
  - elaborato planimetrico catastale estratto dal Catasto Fabbricati - Ufficio Provinciale di Taranto, aggiornato al 05/03/2019;
  - lay-out relativi a ciascuna area oggetto di intervento.
- ✓ Perizia giurata c/o il Tribunale di Taranto in data 07/12/2018 (Cron. 3301/18) resa dal tecnico incaricato Arch. Filippo Piccinno (iscritto all'ordine degli architetti di Taranto al n. 437) attestante la conformità dell'immobile interessato dagli investimenti agevolati alle relative concessioni edilizie ed il rispetto dei vigenti vincoli edilizi, urbanistici e di corretta destinazione d'uso.
- ✓ N. 2 DSAN a firma del sig. Angelo Basile, in qualità di legale rappresentante della parte locatrice MI.DA.PI. S.r.l., rese in ottemperanza alle prescrizioni circa la cantierabilità dell'iniziativa, riportate nella comunicazione di ammissibilità, in relazione al mantenimento dei beni agevolati per i 5 anni dalla data di ultimazione del programma di investimenti.
- ✓ Perizia giurata c/o il Tribunale di Taranto in data 29/04/2019 (Cron. 994/19) resa dal tecnico incaricato Arch. Filippo Piccinno (iscritto all'ordine degli architetti di Taranto al n. 437) attestante:
  - il riferimento normativo (regionale e/o nazionale) in virtù del quale si ritiene non necessario l'avvio di alcun iter burocratico/rilascio di autorizzazioni dagli Enti preposti;
  - che il piano di investimenti organico e funzionale, presentato ai sensi dell'Avviso, prevede anche la realizzazione di un impianto fotovoltaico il cui costo è congruo;
  - il dato sulla potenza complessiva nominale dell'impianto (potenza di picco in kW);
  - l'attuale consumo di energia annuo in condizioni di regime in kWh per lo svolgimento dell'attività di impresa, insieme all'eventuale presenza in loco di altri impianti di produzione di energia sia da fonte rinnovabile, sia da fonte tradizionale e alle relative caratteristiche (tipologia, potenza massima di picco, energia prodotta a regime nell'anno trascorso);
  - il consumo annuo previsto a regime per il sito oggetto di intervento indicato in kWh.

Si illustra, di seguito, l'esito delle verifiche condotte in capo alla sopra citata documentazione:

pugliasviluppo



20

CDP Tit. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

**a) Ubicazione iniziativa:**

Il programma d'investimenti proposto da IN & OUT S.p.A. in Attivi ed in R&S coinvolgerà l'attuale sede operativa sita in Taranto alla via del Tratturello Tarantino n. 2, composta dalle seguenti unità immobiliari identificate nel NCEU del Catasto di Taranto:

Fabbricato	Fg. 144 p.lla 547 sub 15 cat. D1
Fabbricato	Fg. 144 p.lla 547 sub 22 cat. D8
Fabbricato	Fg. 144 p.lla 547 sub 25 cat. D8 (area del fabbricato adibito a bar - ristorazione)
Fabbricato	Fg. 144 p.lla 547 sub 26 cat. D8
Area di pertinenza esterna	Fg. 144 p.lla 547 sub 6 (bene non censito)
Fabbricato	Fg. 144 p.lla 547 sub 5 (bene non censito)

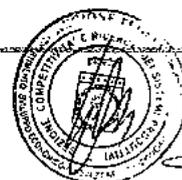
**b) Disponibilità dell'area/immobile e compatibilità con la durata del vincolo di mantenimento dei beni oggetto di investimento:**

La disponibilità della sede in virtù di contratto di locazione sottoscritto in data 01/03/2017 tra MI.DA.PI. S.r.l. (parte locatrice) e IN & OUT S.p.A. (conduttrice)<sup>6</sup> è stata già verificata in sede di istruttoria dell'istanza di accesso e risulta compatibile con l'obbligo di mantenimento dei beni per i 5 anni successivi all'ultimazione degli investimenti, avendo l'impresa prodotto - in ottemperanza alle prescrizioni in tema di cantierabilità riportate nella comunicazione di ammissibilità dell'istanza di accesso - la seguente documentazione:

- DSAN resa in data 13/12/2018 dal sig. Angelo Basile - legale rappresentante della MI.DA.PI. S.r.l. Unipersonale - attestante il proprio assenso per la realizzazione del programma di investimenti proposto nell'ambito del progetto V.O.I.C.E. FIRST;
- DSAN resa in data 13/12/2018 dal sig. Angelo Basile - legale rappresentante della MI.DA.PI. S.r.l. Unipersonale - attestante i seguenti aspetti:
  - la locazione, alla scadenza, verrà automaticamente rinnovata, come per legge e così come previsto all'art. 5 del contratto sottoscritto in data 01/03/2017, rinunciando, pertanto, alla disdetta nei 12 mesi precedenti la scadenza del contratto fissata al 28/02/2013;
  - di impegnarsi a mantenere in essere il contratto di locazione per 5 anni dalla data di erogazione del contributo concesso dalla Regione Puglia, al conduttore IN & OUT S.p.a. a socio unico;
  - il locatore non intende avvalersi di nessuna clausola riguardante la possibilità di recesso anticipato.

**c) Compatibilità dell'investimento proposto (con particolare attenzione su incrementi volumetrici e/o realizzazioni di nuove volumetrie) con le strumentazioni urbanistiche ed edilizie dell'immobile interessato, disponibilità delle eventuali autorizzazioni amministrative necessarie per la realizzazione dell'investimento (ai sensi dell'art. 14 comma 3 dell'Avviso CdP):**

<sup>6</sup> Il contratto di locazione è stato registrato c/o l'Agenzia delle Entrate - Servizio telematico Entrate - Ufficio territoriale di Roma 7 - Acilia in data 30/03/2017 al n. 002402 serie 3T e con codice identificativo TJU17T002402000NE.



CDP TIT. II - Capo 1 – art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Sulla base delle argomentazioni rese nella perizia giurata dell'arch. Filippo Piccinno, l'immobile interessato dall'intervento agevolato è dotato dei certificati di agibilità n. 182 del 26/10/2004 – n. 106 del 13/10/2005 – n. 291 del 10/08/2010 – n. 248 del 20/11/2010 – n. 347 del 01/12/2010 – n. 135 del 24/05/2011 – n. 247 del 24/06/2015.

Per quanto concerne la regolarità urbanistica, nella citata perizia l'arch. Piccinno attesta la conformità dell'immobile alle relative concessioni edilizie, nonché il rispetto dei vincoli edilizi, urbanistici e di corretta destinazione d'uso.

Relativamente agli interventi programmati, il progetto prevede investimenti in Attivi Materiali ed in Ricerca e Sviluppo, finalizzati alla realizzazione di un prototipo di soluzione software integrata che offrirà una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un *brand*, e che consentirà di riposizionare il sito operativo pugliese, trasformandolo da *call center telefonico* in un innovativo *contact center omnicanale*.

Nello specifico, gli investimenti da realizzare prevedono sostanzialmente l'acquisizione di attrezzature hardware e software – funzionali e strumentali alla messa a punto del progetto – che integreranno la preesistente infrastruttura tecnologica. A tal riguardo si precisa che non sono previste opere strutturali/murarie, ma esclusivamente impiantistiche. Infatti, nel progetto definitivo IN & OUT S.p.A., in ottemperanza alla prescrizione ambientale relativa alla produzione di quota parte dell'energia necessaria per il funzionamento della struttura da fonti rinnovabili, ha introdotto la previsione di spesa di un impianto fotovoltaico stand-alone nell'ambito degli "impianti generali".

Rispetto all'installazione dell'impianto fotovoltaico l'impresa, nella relazione generale, ha dichiarato che non sono necessarie autorizzazioni né comunicazioni preventive al Comune di Taranto. In seguito a richiesta di chiarimenti/integrazioni, l'impresa ha fornito perizia giurata presso il Tribunale di Taranto in data 29/04/2019 (CRON: 994/19) resa dal tecnico incaricato Arch. Filippo Piccinno, attestante che "l'immobile è ubicato nell'ambito del Piano per insediamenti produttivi (P.I.P.) S.S. 172 del Comune di Taranto. Esso è al di fuori del centro abitato ed al di fuori dei centri storici, così come individuati nella Zona omogenea A del D.M. n. 1444 del 02/04/1968. Ai sensi della normativa regionale che disciplina il regime vincolistico di cui al D. Lgs. N. 425/04 tramite il Piano Paesaggistico Territoriale Tematico (P.P.T.R.), la zona dell'ambito dell'Arco Jonico in cui è presente la costruzione oggetto di attestazione è esente dai vincoli paesaggistici vigenti. Inoltre, rientrano nel glossario di edilizia libera l'installazione, la riparazione, la sostituzione ed il rinnovamento di pannelli fotovoltaici a servizio degli edifici da realizzare al di fuori della zona A di cui al D.M. n. 1444 del 02/04/1968. Pertanto si attesta che ai sensi del D.M. 02/03/2018 non è necessario alcun iter amministrativo per il rilascio di autorizzazioni degli enti preposti per l'installazione dell'impianto fotovoltaico sulle coperture degli edifici".

d) Recepimento delle indicazioni/prescrizioni formulate in sede di ammissione dell'istanza di accesso

L'istruttoria dell'istanza di accesso si era conclusa con le seguenti prescrizioni in tema di cantierabilità, da ottemperare in sede di presentazione del progetto definitivo:

- durata del titolo di proprietà che garantisca il mantenimento dei beni agevolati (n. 5 anni dalla data di completamento degli investimenti);
- disponibilità del proprietario Sig. Angelo Basile alla locazione da parte del comodatario (MI.DA.PI. S.r.l.) per il periodo richiesto dal vincolo di destinazione di 5 anni dall'ultimazione del programma di investimenti.

L'impresa proponente ha adempiuto a tutte le prescrizioni sopra riportate, allegando al progetto definitivo n. 2 DSAN rese in data 13/12/2018 dal Sig. Angelo Basile – in qualità di legale rappresentante della società comodataria MI.DA.PI. S.r.l. unipersonale – attestanti quanto di seguito riportato:

- la locazione, alla scadenza, verrà automaticamente rinnovata, come per legge (così come previsto all'art. 5 c. 5.1 del contratto), rinunciando, pertanto, alla disdetta nei 12 mesi precedenti la scadenza del contratto, fissata al 28/02/2023;

pugliasviluppo



22

CDP TIT. II - Capo 1 – art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

- l'impegno a mantenere in essere il contratto di locazione per 5 anni dalla data di erogazione del contributo concesso dalla Regione Puglia al conduttore IN & OUT S.p.A. a socio unico;
- l'impegno a non avvalersi di nessuna clausola riguardante la possibilità di recesso anticipato;
- di concedere il proprio pieno ed incondizionato assenso per la realizzazione del programma di investimenti in oggetto.

Giudizio circa l'immediata realizzabilità dell'iniziativa ed eventuali indicazioni e/o prescrizioni per le fasi successive

Il programma di investimenti presentato da IN & OUT S.p.A. mira ad implementare, all'interno del proprio sito operativo pugliese, la caratteristica dell'omnicanalità finalizzata a migliorare il proprio servizio di *customer care* attraverso lo sviluppo di un'innovativa soluzione software integrata.

L'azienda intende attuare tale obiettivo attraverso una strategia che ha il proprio fulcro nella volontà di elaborare e realizzare, nel medio periodo – compatibilmente con ogni altro vincolo – un piano di investimenti ed interventi volti a determinare anche il maggior uso delle tecnologie esistenti e la progressiva introduzione di nuove tecnologie, significative innovazioni sia nei processi lavorativi che organizzativi, così da adeguare significativamente la proposta che la società stessa può rivolgere alla clientela al mutato contesto di mercato, che si profila come sempre più competitivo e rapidamente mutevole. L'obiettivo è quello di conseguire più elevati livelli di efficienza e di qualità, così da migliorare la competitività aziendale anche attraverso recuperi di produttività e porre la società nelle condizioni di avere sul mercato nuova ed aggiuntiva clientela.

Dalla disamina del lay-out aziendali in merito alla sistemazione delle attrezzature sopra descritte ed in riferimento alla realizzazione dell'impianto fotovoltaico, che non necessita di preventiva autorizzazione (ai sensi del D.M. 02/03/2018 – glossario di edilizia libera), si attesta l'immediata cantierabilità dell'iniziativa proposta.

Pertanto, alla luce di quanto esaminato, si ritiene il suddetto programma di investimento immediatamente cantierabile.

#### 2.4.2 Sostenibilità ambientale dell'iniziativa

La verifica della Sostenibilità ambientale dell'iniziativa è stata effettuata a cura dell'Autorità Ambientale della Regione Puglia in fase di valutazione dell'istanza di accesso. L'Autorità, dall'esame della documentazione fornita, ha rilevato<sup>7</sup> quanto segue:

*L'azienda opera principalmente nel settore dei servizi di telemarketing e soluzioni di customer relationship management.*

*Con il presente investimento, l'azienda intende trasformare il proprio sito operativo pugliese da call center telefonico in un contact center omnicanales attraverso il progetto di ricerca e sviluppo denominato VOICE FIRST (Vice Intelligence for Customer Experience) con il quale sviluppare una soluzione software integrata che consenta di*

<sup>7</sup> Nota prot. AOO\_89/7951 del 18/07/2018, acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. con prot. AOD PS GEN n. 7763/1 del 24/07/2018.



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

ottenere in real time una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un brand, migliorando il servizio di Customer Care e le performance di vendita.

Dall'esame della documentazione fornita, l'attività dell'azienda è da intendersi di tipo immateriale.

Pertanto si ritiene l'iniziativa nel suo complesso sostenibile, stante l'assenza di un processo produttivo propriamente detto, a condizione che:

1. venga prodotta quota parte dell'energia necessaria per il funzionamento della struttura da fonti rinnovabili. La modalità e la quantificazione dovranno essere comunicate a Puglia Sviluppo nelle successive fasi istruttorie;
2. vengano individuate e comunicate, nelle successive fasi istruttorie, strategie finalizzate alla riduzione dei flussi di traffico degli addetti (2.500 dipendenti allo stato attuale). A titolo di esempio, potrebbe esser messo a disposizione un servizio navetta gratuito per il personale;
3. nel caso di approvvigionamento di prodotti e servizi per i quali siano stati elaborati i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) approvati con D.M. MATTM (<http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>), venga adottata la pratica degli "Acquisti Verdi", ai sensi della L.R. 23/2006 e del Piano di cui alla D.G.R. n. 1526/2014.

Le evidenze del recepimento delle su scritte prescrizioni - illustrate dalla società proponente nella sezione dedicata all'interno della relazione generale - hanno evidenziato quanto segue:

✓ **Prescrizione n. 1 sulla produzione di parte dell'energia da fonti rinnovabili per la sede di Teleperformance.**  
Per rispondere a tale prescrizione, Teleperformance prevede di implementare, entro il periodo di investimento del Progetto Voice First, due azioni, di seguito descritte:

- **AZIONE n. 1: Implementazione di un impianto fotovoltaico per "OPEN OFFICE SUSTENIBILITY":** il progetto di sostenibilità energetica dell'ufficio dedicato al progetto Voice First prevede la realizzazione di un impianto fotovoltaico per l'utilizzo della fonte energetica rinnovabile rappresentata dall'energia solare. Il ricorso a tale tecnologia permetterà di:
  - ottenere la compatibilità con le esigenze architettoniche e di tutela ambientale;
  - evitare introduzione di fonti di inquinamento acustico;
  - risparmiare sul consumo di combustibile fossile;
  - produrre energia elettrica senza emissioni di sostanze inquinanti.

Il dimensionamento energetico dell'impianto fotovoltaico, connesso alla rete del distributore, è stato effettuato tenendo conto:

- dell'obiettivo di autonomia energetica dell'ufficio dedicato;
- della disponibilità di spazi sul lastrico solare sui quali installare l'impianto fotovoltaico;
- della disponibilità della fonte solare nel tempo;
- dei fattori morfologici e ambientali (ombreggiamento e albedo).

L'impianto possiede come tipologia di allaccio una trifase in bassa tensione ed ha una potenza totale pari a 9.900 kW con una produzione di energia annua pari a 11 091,86 kWh (equivalente a 1 120,39 kWh/kW), derivante da 33 moduli che occupano una superficie di 63,69 m<sup>2</sup>, ed è composto da 1 generatore.

Il sistema di accumulo esterno utilizzato permetterà di immagazzinare l'energia prodotta in eccesso dall'impianto per riutilizzarla nei momenti in cui l'impianto non produce energia.

- **AZIONE n. 2: Monitoraggio ed incremento dell'acquisizione della quota parte di energia da fonti rinnovabili dell'energia prelevata dalla rete del Distributore per l'intero sito di In & Out di Taranto: IN &**

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo I - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

OUT si propone di incrementare sensibilmente la quota parte di energia da fonti rinnovabili prelevata dalla rete del Distributore, attualmente ENEL, passando dall'attuale circa 37% al 75% dei kWh richiesti dalle utenze presenti nel sito di Taranto in via del Tratturello Tarantino n. 2 entro la data di completamento dell'investimento del progetto V.O.I.C.E. FIRST. All'interno dell'ufficio dedicato al Progetto Voice first sarà, inoltre, installato un sistema di monitoraggio dei consumi energetici e della produzione di energia da fonti rinnovabili.

✓ **Prescrizione n. 2 sulla riduzione del traffico di autovetture dei dipendenti e collaboratori per raggiungere la sede di Teleperformance.**

Teleperformance Italia rappresenta la seconda realtà occupazionale presente nella provincia di Taranto, con oltre duemila fra dipendenti e collaboratori, che quotidianamente si recano nella sede operativa sita in via del Tratturello Tarantino n. 2 nel quartiere Paolo VI di Taranto.

Tali risorse umane possono, attualmente, usufruire solo di una linea di bus urbani dell'azienda di trasporto comunale AMAT, ma di nessuna linea extraurbana. Inoltre, non sono presenti, nelle immediate vicinanze, stazioni ferroviarie attive, piste ciclabili, punti per la ricarica elettrica di automobili o di biciclette elettriche.

In conclusione, per rispondere alla prescrizione n. 2 sulla riduzione del traffico veicolare dei dipendenti e collaboratori per raggiungere la sede di lavoro, IN & OUT prevede di implementare - entro il periodo di realizzazione degli investimenti di cui al presente progetto, le seguenti due azioni:

1. progettazione e sviluppo di una soluzione prototipale di *carpooling* basata su un portale web e un'APP - fruibili da dipendenti e collaboratori di Teleperformance di Taranto - attraverso cui "condividere" con i colleghi la propria automobile, per raggiungere da altri quartieri, città e province la sede Teleperformance di Taranto. L'utilizzo di tale soluzione consentirà di ridurre il numero di veicoli privati in arrivo ed in partenza, aumentando il tasso di occupazione degli stessi, con vantaggi sia in termini economici (minori costi di spese di viaggio per dipendenti e collaboratori) che in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>, dovute al ridotto consumo di carburante. Il *carpooling* si propone non come alternativa alle modalità di trasporto collettivo, ma come complementare all'interno di un sistema multimodale di trasporto della Città e della Provincia.
2. Implementazione, all'interno del sito operativo di Taranto di In & Out, di un *bike parking*, con installazione di rastrelliere ed un sistema di videosorveglianza H24, per i dipendenti e i collaboratori che decidono di raggiungere la sede di lavoro con tali mezzi propri non inquinanti.

✓ **Prescrizione n. 3 sull'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi.**

Per l'approvvigionamento di prodotti e servizi si applicheranno i Criteri Ambientali Minimi per le tipologie di beni e servizi (dagli arredi all'elettronica, dalla cancelleria ai servizi energetici, dalla ristorazione ai trasporti, dall'edilizia alle infrastrutture) previsti dal DM MATTM. Si adatterà quanto previsto dalla LR 23/2006 e dalla DGR n. 1526/2014 "Approvazione Piano d'Azione Regionale Acquisti Verdi", contenente il programma che ha l'obiettivo di procedere con acquisti di beni e servizi che comportino il minor consumo di risorse ambientali (dalla fase di produzione al loro concreto utilizzo).

Nello specifico, tutte le attrezzature informatiche richieste ad agevolazione nell'ambito del presente progetto avranno il marchio **Energy Star**, per ridurre i costi e salvaguardare l'ambiente attraverso l'introduzione di prodotti e pratiche ad alta efficienza energetica. Inoltre, verranno adottate norme comportamentali legate al "buon senso", in modo da attuare un uso responsabile delle risorse energetiche a disposizione.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

IN&OUT evidenzia, inoltre, che la gestione delle ingenti quantità di documentazione fisica, avverrà grazie alla digitalizzazione dei documenti attraverso la scannerizzazione; per garantire anche l'accesso ai singoli dati catturati in immagine si utilizzerà un software di "data-capture" automatico, che permette di estrapolare i dati utili. Oltre alla dematerializzazione di tutti i documenti, sarà creato un sistema di gestione documentale, indirizzamento e condivisione dell'informazione digitalizzata.

Affinché il sistema sia efficiente, l'impresa intende dotarsi di una *Repository* documentale appoggiata ad una rete di connessioni (Internet o intranet): in questo modo, si attiveranno dei processi di *versioning*, utili per gestire i documenti condivisi dai *team* di lavoro e un *routing* all'interno dell'azienda, rendendo accessibili le informazioni sulla base dei ruoli degli utenti.

Digitalizzare i processi di acquisto e di erogazione dei servizi, grazie a server, scanner e fax multifunzione presenti nel programma di investimento, infatti, consente notevoli incrementi di efficienza, come testimoniato da diversi studi. Infine, un ruolo importante lo rivestono le tecnologie per le comunicazioni, in particolare la videoconferenza, che riduce gli spostamenti.

Per l'approvvigionamento di energia elettrica, IN & OUT afferma di volersi orientare verso Gestori che dimostreranno, nelle proprie forniture, aliquote importanti di FER (fonti rinnovabili di energia) e che siano in possesso di idonea certificazione che attesti l'origine da fonti rinnovabili (es. Garanzia d'Origine (GO), RECS e CO-FER, rilasciate dal Gestore dei Servizi Energetici, la DT66 e la ISO 9001, rilasciata dalla Federazione CISQ per certificare la sicurezza dei servizi offerti dall'azienda).

IN&OUT dichiara di voler adottare, entro l'anno a regime, la certificazione di Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001/2015 per organizzazioni di tutte le dimensioni. Oltre a dimostrare la responsabilità dell'organizzazione verso l'ambiente, con la certificazione è possibile ridurre, in modo significativo, il rischio di violazione delle normative ambientali e, quindi, anche delle sanzioni in caso di infrazione.

Obiettivi e vantaggi dell'adozione di tale standard:

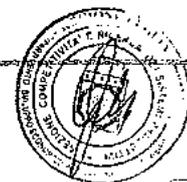
- Miglior posizionamento sul mercato e maggiore commerciabilità dei prodotti, grazie alla presenza del marchio di certificazione ISO 14001 sui documenti aziendali, che incrementa in modo significativo la competitività delle organizzazioni in occasione di gare di appalto pubbliche e private.
- Riduzione dei costi, legata ad un contenimento degli sprechi lungo tutta la catena di fornitura, dai materiali ai consumi energetici. La certificazione ISO 14001 può anche contribuire ad una riduzione significativa della responsabilità dell'azienda nei confronti della legislazione ambientale, grazie al rispetto di quanto stabilito dalla ISO 14001.
- Miglior reputazione: la certificazione - riconosciuta a livello internazionale - incrementa il posizionamento del brand sul mercato e rafforza l'immagine etica dell'azienda.

Gli immobili sono complessivamente conformi alle normative vigenti in materia di eliminazione e superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati ad uso pubblico ed in particolare alle disposizioni di cui alla Legge 9 gennaio 1989, nr. 13 e succ. mod. ed integr. e D.M. 14 giugno 1989, nr. 236.

#### 2.4.3 Valorizzazione e riqualificazione delle attività produttive e delle strutture esistenti

Secondo quanto argomentato nella relazione generale in Attivi Materiali, il Gruppo **Teleperformance**, nonostante sia presente in 65 paesi nel mondo attraverso 311 Contact Center con oltre 190mila risorse, ha deciso di investire in Puglia, presso la sede operativa di Taranto, indice che la società - nata e sviluppatasi in contesti internazionali - continuerà a credere e ad investire nel territorio, nelle persone e nelle istituzioni locali.

pugliasviluppo



26

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

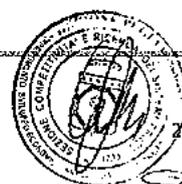
Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Il consistente progetto di Ricerca e Sviluppo proposto ha l'obiettivo di rendere la sede di Taranto una struttura di eccellenza e di allinearsi/superare i maggiori *competitors*. La tecnologia e l'innovazione saranno il punto focale del progetto e daranno all'impresa la possibilità di brevettare processi, aumentandone significativamente la competitività.

È prevista, inoltre, l'autonomia energetica e la sostenibilità ambientale di tutta la sede di Taranto attraverso la realizzazione di un impianto fotovoltaico e di altri servizi innovativi dedicati ed accessibili a dipendenti/collaboratori di Teleperformance di Taranto, quali la progettazione e lo sviluppo di una soluzione prototipale di *carpooling* basata su un portale web ed un'APP, nonché l'implementazione, all'interno del sito operativo, di un *bike parking* con installazione di rastrelliere e di un sistema di videosorveglianza H24.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

### 3. VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DELLE SPESE DI INVESTIMENTO IN ATTIVI MATERIALI

#### 3.1 Ammissibilità, pertinenza e congruità dell'investimento in attivi materiali e delle relative spese

Il progetto definitivo in Attivi Materiali ripropone in forma dettagliata – rivisitata relativamente a talune voci di spesa (meglio descritte nel prosieguo della presente relazione) – gli investimenti previsti in fase di accesso.

Preliminarmente, occorre precisare che l'investimento proposto in Attivi Materiali è articolato in Opere murarie e assimilate (impianti generali) ed in Macchinari, Impianti e Attrezzature (hardware, software, arredi), come di seguito illustrato:

- ✓ **Opere murarie:** in ottemperanza alla prescrizione ambientale relativa alla produzione di quota parte dell'energia necessaria per il funzionamento della struttura da fonti rinnovabili, IN & OUT S.p.A., in sede di progetto definitivo, ha introdotto la previsione di spesa di un impianto fotovoltaico *stand-alone* nell'ambito degli impianti generali.

Tale impianto sarà installato sul lastrico solare, nell'area dedicata all'*Office Sustainability*, individuata al Foglio 144, Part. 547, sub. 22.

- ✓ **Macchinari, impianti, attrezzature:** il progetto prevede investimenti articolati in "Attrezzature" (hardware, computer, telefoni, lavagna interattiva, etc.), "Arredi" e "Software". Si precisa che, sulla base di quanto dichiarato dall'impresa nel Formulario di R&S, i dispositivi hardware e software che si intende acquistare attraverso l'investimento in Attivi Materiali sono finalizzati anche alla realizzazione del prototipo di soluzione software integrata.

Inoltre, con integrazioni acquisite in data 18/03/2019 (prot. AOO PS GEN 1954/I del 18/03/2019) l'impresa ha individuato l'esatta collocazione dei beni oggetto di richiesta di agevolazione:

- Nell'area dedicata al personale IT da assumere, collocata al primo piano della palazzina (Foglio 144, Part. 547, Sub. 26) saranno allocate:
  - le postazioni per gli sviluppatori di progetto e per il coordinamento del progetto (scrivanie con cassettiere, poltrone, armadi, computer Macbook con licenze SW Windows, O365, Project per Mac, monitor, mouse, adattatore, telefono VOIP, cuffia). IN & OUT ha precisato che gli acquisti inerenti tali postazioni operative sono previsti solo per il personale da assumere e per il relativo coordinamento, mentre gli sviluppatori SW ed i System Engineer dipendenti Teleperformance presso la sede operativa di Taranto (coinvolti nel progetto), dispongono già di proprie postazioni;
  - le postazioni per le riunioni di progetto e la presentazione multimediale dei risultati (n. 2 tavoli - di cui uno con 6 sedie ed 1 con 6 poltrone - n. 2 telefoni per audioconferenze VOIP, n. 4 lampade, n. 1 Apple TV, n. 3 monitor grandi, n. 2 lavagne interattive, n. 1 ipad, n. 1 smart speaker, n. 1 fotocamera, n. 1 treppiedi, n. 1 macchinetta del caffè e n. 1 mini frigo);
  - i sistemi di controllo degli accessi all'area degli sviluppatori di progetto (attuatori di varco, controllori di varco e lettori di controllo accessi di prossimità, videocamere con videoregistratore e HDD).
- Nell'area dedicata al Data Center, collocata al primo piano della palazzina (Foglio 144, Part. 547, Sub. 22) saranno allocate:
  - HW e SW per l'infrastruttura di progetto (n. 1 Rack Dell NetShelter 42U per contenere i server e gli apparati di rete di progetto con relative multiprese PDU; n. 2 apparati di rete Catalyst per il collegamento

pugliasviluppo



28

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAAWQ6

in rete dei server con rispettivi moduli di commutazione; n. 2 server fisici Dell Power Edge R440 per i dati di progetto, n. 4 licenze VMWare per la virtualizzazione dei server; n. 1 architettura di storage dei dati di progetto ISILON Dell EMC; n. 2 sistemi Firewall per la protezione dei dati di progetto Cisco con i relativi SW per la prevenzione delle intrusioni e la protezione dei dati; n. 16 licenze SW per i server di progetto<sup>8</sup>; n. 4 licenze SW per il database SQL server per il progetto<sup>9</sup>; n. 1 soluzione per le registrazioni stereo delle chiamate per poter essere successivamente trascritte automaticamente su due canali cliente ed operatore dell'azienda; n. 1 soluzione SW per effettuare in *benchmarking* delle trascrizioni automatiche delle telefonate, i cui dati saranno poi input del progetto; n. 1 licenza SW per il *machine learning* nella gestione dei dati di progetto.

IN & OUT ha, inoltre, precisato che le componenti HW e SW previste nel programma di investimento saranno integrate nella preesistente infrastruttura tecnologica, costituita da un Data Center – di superficie complessiva pari a 125 mq – ubicato all'interno del sito operativo di Taranto, via del Tratturello Tarantino n. 2. In tale Data Center sono già presenti un *server farm* con *application server*, *database server*, *exchange server*, *Directory Server*, *File Server* e *Print Server*, sistemi di *backup* e ripristino; i server farm sono configurati in alta affidabilità e con alimentazione garantita da UPS e generatori a combustione interna.

Gli ambienti del Data Center sono dotati di sistemi autonomi e ridondati per il condizionamento dell'aria, di sistemi antincendio a gas estinguente, di sistemi di allarme antintrusione e di sensori di monitoraggio ambientale (temperatura, umidità, acqua). Le infrastrutture sono soggette ad attività di manutenzione preventiva, evolutiva e correttiva, svolte sia da personale interno, sia da fornitori esterni qualificati. L'architettura di networking è protetta da eventuali disservizi, in quanto realizzata prevedendo la ridondanza dei componenti e la scelta di apparati di altissima qualità. La configurazione adottata minimizza la possibilità di interruzioni nell'erogazione dei servizi e, in caso di interruzioni, riduce i tempi di ripristino, poiché:

- o Gli apparati di rete e le connessioni tra gli *stack* sono ridondati (*fail over*) ed in alta affidabilità;
- o I centri stella sono ridondati e configurati in alta affidabilità;
- o Tutti gli apparati HW sono coperti da un contratto di assistenza con SLA definiti;
- o Sono attivi processi di backup;
- o La LAN a 100 Mbit è basata su centri stella e switch in tecnologia Cisco e cablaggi in fibra o rame.

Questa architettura è soggetta a procedure di manutenzione e supporto con tempi di intervento predefiniti e con risoluzione entro 4 ore. Le connessioni dati e voce del Data Center Teleperformance sono garantite da tecnologie di connessione su rame, fibra, ponte radio, fornite da provider diversificati, a vantaggio della ridondanza e dell'affidabilità della struttura. Tutti i servizi di connessione dati e voce sono coperti da contratti di assistenza con SLA definiti.

- \* Nell'area ubicata nel cortile interno, che sarà dedicata al Bike Parking (Foglio 144, Part. 547, sub. 6), saranno allocati n. 2 portabiciclette ("in risposta alla prescrizione inerente la riduzione del traffico di autovetture dei dipendenti per raggiungere la sede di Teleperformance").

<sup>8</sup> L'Impresa chiarisce che sono n. 16, in quanto destinati a n. 4 macchine virtuali su 2 server bi-processore in *cluster*.

<sup>9</sup> L'Impresa chiarisce che sono n. 4, poiché destinati ai 2 server bi-processore in *cluster*.



COP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN & OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Dall'analisi della documentazione ricevuta e, in particolare, preventivi di spesa, computo metrico estimativo ed elaborati grafici di progetto, si evince la congruità del piano di investimento; inoltre, il progetto risulta strutturato in modo organico e funzionale.

Si riporta, di seguito, l'articolazione del programma di investimenti proposto da IN & OUT S.p.A.:

Contratto di Programma Regione Puglia di IN & OUT S.p.A. - VOICE FIRST

PIANO INVESTIMENTO IN ATTIVI MATERIALI

(Impatti in unità EURO e due decimali)	Spesa prevista	Fornitore e Riferimenti Preventivo/Offerta	eventuale ordine/contratto allegato (numero e data)	Spesa ammissibile	Note di inammissibilità
<b>(A) STUDI PRELIMINARI DI FATTIBILITÀ</b>					
<b>TOTALE (A) STUDI PRELIMINARI DI FATTIBILITÀ</b> (solo per le PMI aderenti)	-	-	-	-	-
<b>(B) STUDIO E PROGETTAZIONE INGEGNERISTICA E DIREZIONE LAVORI</b>					
<b>TOTALE (B) STUDIO E PROGETTAZIONE INGEGNERISTICA E DIREZIONE LAVORI</b> (solo per le PMI aderenti)	-	-	-	-	-
<b>(C) SUOLO AZIENDALE</b>					
<b>TOTALE (C) SUOLO AZIENDALE</b>	-	-	-	-	-
<b>(D) OPERE MURARIE E ASSIMILATE</b>					
<b>D.1 Capannoni e fabbricati</b>					
<i>Totale Capannoni e fabbricati</i>	-	-	-	-	-
<b>D.2 Fabbricati civili per uffici e servizi sociali</b>					
<i>Totale Fabbricati civili per uffici e servizi sociali</i>	-	-	-	-	-
<b>D.3 Impianti generali</b>					
Impianto fotovoltaico:					
- n. 33 moduli fotovoltaici trienergia 300 Wp (€ 8.600,00);					
- n. 3 Leonardo PRO 4K/3000W/48 Li (€ 12.600,00);					
- n. 1 quadro di controllo trifase (€ 2.500,00);					
- n. 1 Energy Meter (€ 1.000,00);					
- n. 2 batterie LG (€ 9.500,00);	44.000,00	Team Energy S.r.l.	Offerta del	44.000,00	
- n. 1 LG Resu Plus - interfaccia di collegamento per batterie (€ 800,00);			07/11/2018		
- struttura di sostegno moduli fotovoltaici in alluminio (€ 3.500,00);					
- travette in cemento, cavi, cablaggi e quant'altro necessario per il completamento ed il pieno funzionamento dell'impianto (€ 5.500,00).					
<b>Totale Impianti generali</b>	<b>44.000,00</b>			<b>44.000,00</b>	
<b>D.4 Strade, piazzali, rec.</b>					
<i>Totale Strade, piazzali, rec.</i>	-	-	-	-	-



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

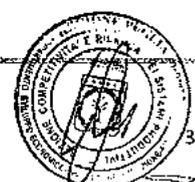
**D.5 Opere varie****Totale Opere varie**

<b>TOTALE DI OPERE MUNIFICI E ASSIMILATE</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
--	---------------	-------------	-------------	-------------	-------------

**(E) MACCHINARI IMPIANTI, ATTREZZATURE E ARREDI****E.1 Macchinari****Totale Macchinari****E.2 Impianti****Totale Impianti****E.3 Attrezzature**

N. 1 Apple TV 4K - 64GB \ quinta generazione	168,73		168,73
N. 1 Ipad Pro 12,9" \ grigio siderale - terza generazione	982,60		982,60
N. 1 Apple Pencil \ seconda generazione	102,90	MED Computer S.r.l.	102,90
N. 10 MACbook PRO 13"	15.041,80	Preventivo n. 2373-18 del 20/11/2018	15.041,80
N. 10 Monitor Philips 27" Led	2.450,80		2.450,80
N. 10 cuffie Tunit TU-ONE wireless - black	286,50		286,50
N. 10 Magic Mouse 2 Apple \ Argento	661,80		661,80
N. 6 lettori di controllo accessi di prossimità	1.296,00	Microntel S.p.A. n. amv 0110027rev01 del 07/12/2018	1.296,00
N. 3 attuatori di varco	291,00		291,00
N. 2 controllori di varchi multipli	1.720,00		1.720,00
N. 3 TV Samsung 60"	2.070,00		2.070,00
N. 2 attacchi VESA	74,00		74,00
N. 1 Sound System Sonos	226,00		226,00
N. 1 Treppiede Manfrotto	79,00	Errebian S.p.A. Offerta del 06/12/2018	79,00
N. 1 fotocamera Sony	845,00		845,00
N. 10 adattatori	250,00		250,00
N. 2 Samsung monitor Business curvo 49"	2.334,00		2.334,00
N. 2 Audioconferenza Avaya 1692 IP	2.240,00	Celte S.r.l. Offerta n. 18-0001125 del 29/11/2018	2.240,00
N. 8 telefoni IP Avaya	2.160,00		2.160,00
N. 2 lavagne interattive D5520n. 2 smart controllern. 2 licenze opzionali per condivisione dati tra lavagne D5520 installazione e start up LIM	11.300,00	Consulting Service S.r.l. Offerta n. 622 del 27/11/2018	11.300,00
N. 4 Minidome IP 1/3" progressive scan	316,00	Abicom S.r.l. Offerta n. P01667/18 del 05/12/2018	316,00
N. 1 NRV videoregistratore + LAN	175,00		175,00
N. 1 HDD 1 T8 - Purple per TVCC - Western Digital	46,00		46,00
N. 2 CATALYST 2960X 48 GIGE POE 370W 2X10G SFP+ LAN BAS inclusa N. 2 3YR SMARTNET 8X5XNBD - CATALYST 2960-X 48 GIGE POE 740W, 4 X 1G SFP, LAN BASE	15.247,40	Sferanet S.r.l. Offerta n. 387/P/18 v.2 del 30/11/2018	15.247,40

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

N. 2 CATALYST 2960-X FLEXSTACK PLUS STACKING MODULE OPT	3.623,40		3.623,40
N. 2 PowerEdge R440 2.5" Chassis with up to 8 Hot Plug Hard Drives Trusted Platform Module 2.0 2X Intel Xeon Silver 4110 2.1G, 10C/16T, 9.6GT/s, 11M Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400 - o equivalente 2667MT/s RDIMMs (8) 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank No Operating System No Media Required 2x 64GB microSDHC/SDXC Card C7, Unconfigured RAID for HDDs or SSDs (Mixed Drive Types Allowed) PERC H330+ RAID Controller, Adapter, Low Profile 300GB 15K RPM SAS 12Gbps 512n 2.5in Hot-plug Hard Drive Dual, Hot Plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W (2) Rack Power Cord 2M (C13/C14 10A) Riser Config 3, 2 x 16 LP iDRAC9, Express Dual-Port 1GbE On-Board LOM IntelEthernet i350 QP 1Gb Server Adapter, Low Profile No Bezel for x4 and x8 chassis ReadyRails Sliding Rails With Cable Management Arm ISDM and Combo Card Reader DVD +/-RW, SATA, Internal RAID 0 Single Container on Single HDD (Min 1 HDD) 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty 3Yr Basic Warranty - NBD Included - No Upgrade Selected	17.000,00		17.000,00
N. 1 ISILON X210 PROMO BUNDLE COMPOSTO DI: N. 3 PROMO 2 SFP+ OPTICS KIT - 10GBE N. 3 PROMO X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE N. 2 PROMO MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH N. 6 PROMO CABLE, IB QDR, QSFP-QSFP, 3M N. 5 PROMO 2 PWRCRD C14-C13,208V UNIVERSAL N. 3 11TB+200GB SSD/3.5IN N. 3 10GBE DUAL-PORT SFP WITHOUT OPTICS N. 3 24GB RAM (NEXT GEN) N. 1 PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-HARDWARE N. 1 CONADV/SNAP/QTA N. 3 INSIGHTIQ FOR ONEFS GEN5 =ID N. 1 PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE N. 3 SW: STARTER PROMO ENT BUNDLE T2 GEN5 =ID N. 1 PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	53.186,20		53.186,20
N. 1 Dell NetShelter 42U	953,98		953,98
N. 2 Basic PDU - Single Phase - 0U- 32A - Outlets: (20)C13 & (4)C19 - Inlet: Built In IEC309 power cord	500,00		500,00
N.2 ASA 5516-X WITH FIREPOWER THREAT DEFENSE 8GE AC INCLUSO N. 2 Cisco SMARTnet extended service agreement - 3 years	14.898,36		14.898,36
<b>Totale Attrezzature</b>	<b>150.526,47</b>		<b>150.526,47</b>
<b>E.4 Arredi</b>			
N. 6 scrivanie complete di cassettiere	832,00	ikea Customer	832,00
N. 8 sedie girevoli	1.519,20	Support Center Offerta del	1.519,20
N. 6 sedie per tavolo riunione	594,00	16/11/2018	594,00

pugliasviluppo

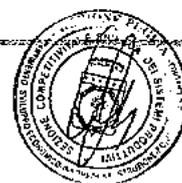


CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22      Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.      Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

N. 4 lampade a pavimento	340,00		340,00
N. 2 poltrone attesa	369,80		369,80
N. 2 armadi modulari 2 ante alti	674,00		674,00
N. 1 armadio modulare a giorno	242,00		242,00
N. 1 scrivania Compact DX fianco a L	390,00		390,00
N. 1 cassetiera alta 3 cassetti	325,00		325,00
N. 1 tavolo riunione tondo	285,00		285,00
N. 1 tavolo riunione ovale	410,00	Mauro Campagnano Preventivo n. 396 del 06/12/2018	410,00
N. 1 minifrigo bar Melchioni 48 l	195,00		0,00
			Bene inammissibile in quanto non funzionale all'investimento
N. 1 macchina caffè	122,00		0,00
			Bene inammissibile in quanto non funzionale all'investimento
N. 2 Portabiciclette monofacciale 6 posti	788,51	Non Solo Arredo S.r.l. Preventivo n. 1552 del 20/11/2018	788,51
<b>Totale Arredi</b>		<b>7.086,51</b>	<b>6.769,51</b>
<b>E.5 Software</b>			
N. 16 Windows Server Datacenter/Cor 2 Lic (License and 36 months SA)	13.561,92		13.561,92
N. 10 Windows per Device CAL License and 36 months SA	362,30		362,30
N. 10 licenze Microsoft 365 E3 per user 12 month package subscription	3.291,00	SoftwareONE Inc Offerta del 22/11/2018	0,00
			Spesa inammissibile poiché trattasi di licenze annuali.
N. 4 licenze Project Std per device License and 36 months SA	2.899,20		2.899,20
N. 4 licenze SQL Server Std per Core 2 (da piano investimenti sez. 2: License software License and Software Assurance) License and 36 months SA	15.788,56		15.788,56
N. 1 Microsoft SQL SVR Enterprise Core SNGL license/software assurance pack olp 2 licences Nolevel Corelic Qualified	22.000,00	MED Computer S.r.l. Preventivo n. 2611- 18 del 12/12/2018	22.000,00
Licenza d'uso triennale ASR + Voce, comprensiva del servizio di set-up una tantum.	26.000,00	Cedat 85 S.r.l. Offerta n. 2018000289 del 04/12/2018	26.000,00

pugliasviluppo



33

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22      Impresa Proponente: IN & OUT S.p.A.      Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6			
Sistema di registrazione delle telefonate: n. 20 licenze Verint recorder per Named Employee, n. 20 licenze Verint recorder HA per Named Employee	12.210,00	ComApp S.r.l. Offerta n. 02961_03 del 05/12/2018	12.210,00
N. 4 VMWARE VSPHERE 6 essentials kit for 3 hosts (max 2 processors per host)	2.652,00		2.652,00
N. 2 Cisco ASA5516 FirePower IPS AMP and URL 3 years subs	19.034,34	Sferanet S.r.l. Offerta n. 387/P/18 v.2 del 30/11/2018	19.034,34
N. 2 Cisco FirePower Management Center (VMWare) for 2 devices	1.904,34		1.904,34
<b>Totale Software</b>	<b>119.703,68</b>		<b>116.412,66</b>
<b>E.6 Acquisto di brevetti, licenze, know how e conoscenze tecniche non brevettate</b>			
<b>Totale Acquisto di brevetti, licenze, know how e conoscenze tecniche non brevettate</b>			
<b>E.7 Mezzi mobili</b>			
<b>Totale Mezzi mobili</b>			
<b>TOTALE (E) MACCHINARI, IMPIANTI, ATTREZZATURE ARREDI</b>	<b>321.316,64</b>		<b>317.708,64</b>
<b>TOTALE INVESTIMENTO ATTIVI MATERIALI</b>	<b>321.316,64</b>		<b>317.708,64</b>

### 3.1.1 Conguità studi preliminari di fattibilità e progettazioni e direzione lavori

Non sono state richieste spese - inammissibili per le Grandi Imprese - nell'ambito della presente macro-voce.

### 3.1.2 Conguità suolo aziendale

Non sono state richieste spese nell'ambito della macro-voce "suolo aziendale".

### 3.1.3 Conguità opere murarie e assimilabili

L'importo previsto per la macro-voce "Opere murarie ed assimilabili" ammonta ad € 44.000,00.

Ciò premesso, le spese previste riguardano esclusivamente la categoria "Impianti generali" ed afferiscono alla realizzazione di un impianto fotovoltaico Stand Alone off-grid per la produzione di parte dell'energia da fonti rinnovabili, rappresentata dall'energia solare. L'impianto in questione - secondo quanto riportato nel relativo preventivo di spesa, rilasciato in data 07/11/2018 da Team Energy S.r.l. - avrà una potenza di picco pari a 10 kWp e batterie di accumulo da 20 kW. Caratteristica dell'impianto è la sua assoluta indipendenza dalla rete elettrica, in modo da garantire corrente anche con contatore Enel spento ed in assenza di energia elettrica da parte del Distributore. Inoltre, l'impianto permette di prelevare energia dal Distributore e di "switchare" automaticamente alla rete elettrica solo nel caso in cui il fabbisogno di energia ecceda la produzione del sistema fotovoltaico e delle batterie.

Il congruo dimensionamento dell'impianto rispetto al fabbisogno aziendale è stato dichiarato con perizia giurata presso il Tribunale di Taranto, resa dall'Arch. Filippo Piccinno in data 29/04/2019. In particolare, tale perizia attesta che l'impianto in oggetto genererà una produzione di energia annua pari a 11.091,86 kWh che, rapportata ai dati relativi ai consumi del 2017, determinerà una riduzione dei consumi elettrici, per la sede di Taranto, pari a circa 11



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

MWh. Pertanto, il consumo annuo previsto a regime per il sito oggetto d'intervento sarà di circa 1.595.559,14 kWh/anno.

In conclusione, la macro voce "Opere murarie e assimilabili", prevista per € 44.000,00, si ritiene congrua, pertinente ed interamente ammissibile.

### 3.1.4 Congruità macchinari, impianti, attrezzature varie e programmi informatici

L'importo previsto per la categoria di spesa "Macchinari, impianti e attrezzature" ammonta ad € 277.316,64 (di cui € 150.526,47 per Attrezzature, € 7.086,51 per Arredi ed € 119.703,66 per Software).

I beni oggetto d'investimento nell'ambito di tale categoria di spesa - per i quali è stata fornita una descrizione più dettagliata ed è stata individuata la relativa collocazione all'interno della sede di Taranto nel paragrafo 3.1 - saranno destinati all'allestimento delle postazioni operative per il personale IT da assumere e per il coordinamento del progetto.

La macro-voce "Macchinari, impianti, attrezzature varie e programmi informatici" - prevista per € 277.316,64 - si ritiene congrua, pertinente ed ammissibile in misura pari ad € 273.708,64 (di cui € 150.526,47 per Attrezzature, € 6.769,51 per Arredi ed € 116.412,66 per Software) sulla base della documentazione presentata.

Le spese decurtate ammontano complessivamente ad € 3.608,00 ed afferiscono:

1. Offerta "Mauro Campagnano - Forniture per ufficio" n. 396 del 06/12/2018: "mini frigo bar Melchioni da 48 litri" (€ 195,00) e "macchina caffè S12" (€ 122,00), inammissibili alle agevolazioni in quanto non funzionali al programma d'investimento;
2. Offerta Software One Inc. n. US-QUO-705242 del 22/11/2018: € 3.291,00 per licenza "Microsoft 365 E3" per un periodo di 12 mesi, inammissibile alle agevolazioni in quanto "spese di gestione" non capitalizzabili.

Nell'ambito della presente macro-voce, inoltre, è stata riscontrata la presenza di attrezzatura portatile (Apple TV 4K, Ipad Pro, Apple Pencil, n. 10 MacBook PRO, fotocamera Sony, etc.) funzionale all'implementazione degli investimenti relativi all'adeguamento della sede ed alla dotazione hw/sw necessaria per la messa a punto del prototipo di soluzione software integrata. In relazione a tale attrezzatura, si prescrive l'istituzione di apposito registro ove annotare tutti gli impieghi all'esterno della sede IN & OUT S.p.A. oggetto di agevolazione e rispetto alla quale consegue la prescrizione di limitarne l'utilizzo esclusivamente alle finalità del progetto.

### 3.1.5 Congruità brevetti, licenze, know how e conoscenze tecniche non brevettate

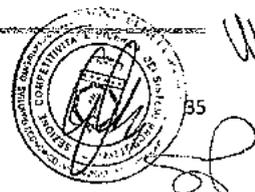
Non sono state richieste spese nell'ambito della macro voce "Brevetti, licenze, know how e conoscenze tecniche non brevettate".

### 3.1.6 Note conclusive

In conclusione, si accerta, per l'intero investimento in Attivi Materiali proposto da IN & OUT S.p.A., la somma complessiva di € 317.708,64, ritenuta congrua, pertinente ed ammissibile.

Si chiarisce che, in sede di rendicontazione, i costi accessori (spese di trasporto / installazione) saranno ammissibili alle agevolazioni, previa verifica dell'avvenuta capitalizzazione in capo al cespite agevolato di riferimento.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Si rammenta, infine, che ai sensi dell'Art. 18, comma 4 dell'Avviso CdP, è prevista la revoca parziale delle agevolazioni, qualora vengano distolte, in qualsiasi forma, dall'uso previsto le immobilizzazioni materiali o immateriali, la cui realizzazione od acquisizione è stata oggetto dell'agevolazione, prima di 5 anni dalla data di completamento dell'investimento. Per data di completamento dell'investimento si intende la data relativa all'ultimo titolo di spesa ammissibile.

Pertanto, a fronte di investimenti in Attivi Materiali ammissibili per un importo inferiore ad € 50.000.000,00, per la determinazione delle agevolazioni concedibili, sono stati rispettati i parametri previsti dall'art. 18, comma 2 del Regolamento Regionale n. 17/2014 per le Grandi Imprese (art. 11, comma 1-2, dell'Avviso CdP):

- le agevolazioni relative alle spese per "opere murarie e assimilabili", di cui all'art. 19, comma 2, lettera b), sono previste nel limite del 15%;
- le agevolazioni relative alle spese per "macchinari, impianti, attrezzature e programmi informatici", di cui all'art. 19, comma 2, lettera c), sono previste nel limite del 25%.

Tipologia Spesa	SINTESI INVESTIMENTI ATTIVI MATERIALI				AGEVOLAZIONI	
	A.D. N. 2063 DEL 17/10/2018		PROGETTO DEFINITIVO		Agevolazioni concedibili (€)	Intensità agevolazione (%)
	Investimento ammesso (€)	Agevolazioni concedibili (€)	Investimento proposto (€)	Investimento ammesso (€)		
Opere murarie e assimilabili	0,00	0,00	44.000,00	44.000,00	6.600,00	15%
Macchinari, Impianti Attrezzature varie e Programmi Informatici	447.182,97	111.795,74	277.316,64	273.708,64	68.427,16	25%
<b>TOTALE</b>	<b>447.182,97</b>	<b>111.795,74</b>	<b>321.316,64</b>	<b>317.708,64</b>	<b>75.027,16</b>	

A seguito delle inammissibilità di spesa riscontrate, l'agevolazione complessivamente concedibile per gli investimenti in Attivi Materiali ammonta ad € 75.027,16 e risulta inferiore al contributo ammesso con A.D. n. 2063 del 17/10/2018, pari a € 111.795,74.

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 4 VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DEL PROGETTO DI RICERCA E SVILUPPO

### 4.1 Verifica preliminare

Il progetto definitivo in Ricerca e Sviluppo ripropone, in forma dettagliata, gli investimenti previsti in fase di accesso.

Sulla base delle informazioni desumibili dalla Sezione 3 - Formulario di Ricerca e Sviluppo, il progetto "VO.I.C.E. First" prevede:

- ✓ interventi di Ricerca Industriale tesi a studiare e definire un prototipo di soluzione software integrata, in grado di migliorare il servizio di Customer Care e le performance di vendita;
- ✓ interventi di Sviluppo Sperimentale tesi a realizzare e testare un prototipo di soluzione software integrata, in grado di migliorare il servizio di Customer Care e le performance di vendita.

Si evidenzia che per l'esame del progetto di Ricerca e Sviluppo, in continuità con quanto disposto dal comma 5 dell'art. 12 dell'Avviso, ci si è avvalsi della consulenza di un esperto (docente universitario) il quale ha anche espresso - come previsto dal comma 6, art. 14 dell'Avviso - una valutazione di congruenza tecnico-economica del medesimo:

1. Coerenza del progetto definitivo con la proposta presentata in fase di accesso e osservanza delle prescrizioni disposte al termine dell'istruttoria condotta in tale fase

Il progetto definitivo presentato è coerente con quello preliminare, ma maggiormente dettagliato. Sono state sostanzialmente accolte le prescrizioni disposte in fase istruttoria del progetto di massima, consistenti in:

- Prescrizioni relative all'investimento in "Ricerca e Sviluppo": in sede di progetto definitivo, sarà puntualmente verificata la congruità, la pertinenza e l'ammissibilità di ciascuna voce di spesa. Inoltre, dovrà essere dimostrata accuratamente la congruità/giustificabilità di tutte le spese proposte ed in particolare delle spese di personale rendicontato, atteso che dovrà essere dimostrata la collocazione delle risorse dedicate (obbligatoriamente operanti nella sede oggetto di investimento) nell'ambito dell'unità agevolata, anche tramite lay-out rappresentativo delle postazioni dedicate, al fine di commisurare gli importi proposti con gli spazi disponibili.
  - Prescrizioni "in materia di maggiorazione del contributo" progetto di R&S: l'azienda proponente dovrà produrre - in sede di presentazione del progetto definitivo - D.S.A.N. di impegno allo svolgimento di attività finalizzate all'ampia divulgazione dei risultati del progetto, allegando - al formulario di R&S - il piano di divulgazione dei risultati previsti. In dettaglio, l'impresa dovrà fornire documentazione adeguata contenente le modalità di diffusione e divulgazione dei risultati, indicando precisamente il numero di eventi e di giornate per ciascun evento e la sede. È, inoltre, auspicabile l'individuazione degli eventuali destinatari da invitare e dei relatori da coinvolgere.
2. Previsione di ricerche acquisite da terzi, quali "Università, Centri e Laboratori di ricerca pubblici, Organismi di ricerca privati" e/o "Aziende private di consulenza/liberi professionisti fornitori di attività di ricerca e Sviluppo specialistiche e scientifiche", acquisite tramite una transazione effettuata alle normali condizioni di mercato e che non comporti elementi di collusione

pugliasviluppo



37

CDP TIT. II - Capo 1 – art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 35

Codice Progetto: KAQAWQ6

Il progetto prevede il coinvolgimento di consulenti scientifici esterni (università, centri di ricerca ed aziende private), non disponendo, internamente, di personale con specifiche competenze nel settore. Le spese previste per le consulenze risultano complessivamente adeguate ed in linea con le normali condizioni di mercato; di buon livello le aziende ed i centri di ricerca coinvolti nel progetto. Non sussistono elementi di collusione.

3. Previsione di ricerche acquisite da terzi e brevetti o diritti di proprietà intellettuale supportati da valutazioni di congruenza economica e di mercato oggettive

I costi per consulenze previsti in progetto sono congrui e supportati da stime di costo oggettive, basate sul costo orario dei consulenti in base agli anni di esperienza. La valutazione di congruità è stata fatta in riferimento alla tariffa massima ammissibile relativa al livello di esperienza dei fornitori di consulenze specialistiche o servizi equivalenti, secondo la tabella redatta sul profilo di esperienza e determinata a valle delle prassi e delle linee guida approvate dalla Regione Puglia<sup>10</sup>.

La sola offerta KPI6 sovrastima l'esperienza del consulente Vincenzo Buldrini, il cui costo orario deve essere quindi ridotto da 450€/giorno a 300€/giorno, per una riduzione complessiva di € 5.700,00 (€ 150,00\*38 giornate).

Non sono previste spese per acquisire brevetti o diritti di proprietà intellettuale.

4. Previsione di costi per attrezzature e macchinari destinati alle attività di R&S la cui congruità è supportata da preventivi e da previsioni di ammortamento dei beni suddetti:

I costi proposti per attrezzature e macchinari destinati alle attività di R&S risultano modesti rispetto all'entità del progetto.

La spesa proposta (€ 60.000,00 – di cui € 15.000,00 nell'ambito della RI ed € 45.000,00 nell'ambito dello SS) afferisce l'acquisto di un "Software as a Service", suddiviso in due aree:

- *Analytics*: un ambiente di *listening* puro, che permette di creare delle richieste ai database dei principali social network e fonti online pubbliche e fornire *insight* quali/quantitativi.
- *Audiences*: un ambiente arricchito di informazioni demografiche e psicografiche per tutti gli utenti intercettati in fase di *listening*, il tutto in totale trasparenza e *compliance* con le regolamentazioni sul trattamento dei dati.

Oggetto dell'offerta – rilasciata dalla società KPI6.com S.r.l. – è la fornitura di una licenza del software sopra descritto, che permetterà l'accesso all'interfaccia grafica per avere un *benchmark* sulle tipologie di metriche disponibili. In virtù della natura della fornitura proposta, in fase di valutazione la relativa spesa è stata oggetto di riclassificazione dalla categoria "Strumentazione e attrezzature" alla categoria "Spese generali".

Nell'ambito della categoria "Strumentazione e attrezzature" si rileva, altresì, la riclassificazione – dalla categoria "Altri costi" – di una soluzione hw/sw di registrazione delle chiamate telefoniche su piattaforma PBX Avaya

10

LIVELLO	ESPERIENZA NEL SETTORE SPECIFICO DI CONSULENZA	TARIFFA MAX GIORNALIERA
IV	2-5 ANNI	200,00 EURO
III	5 – 10 ANNI	300,00 EURO
II	10 – 15 ANNI	450,00 EURO
I	OLTRE 15 ANNI	500,00 EURO

Le tariffe massime giornaliere sopraindicate sono considerate al netto dell'IVA ed una giornata di consulenza è equivalente a n. 8 ore.

pugliasviluppo



38

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

(ComApp S.r.l. offerta n. 02966\_02 del 05/12/2018) per complessivi € 11.850,00 (di cui € 10.917,79 nell'ambito della RI ed € 932,21 nell'ambito dello SS).

In ragione della modesta entità delle spese proposte nell'ambito della presente voce, si ritiene che le strumentazioni ivi previste vengano ammortizzate all'interno del periodo di sviluppo del progetto.

5. ove richiesta "premierità" (maggiorazione di 15 punti percentuali dell'intensità di aiuto per la Ricerca Industriale e lo Sviluppo Sperimentale), commentare la concedibilità della stesso rispetto all'ipotesi ricorrente

Il soggetto proponente, in sede di presentazione del progetto definitivo, ha reso la dichiarazione sostitutiva di atto notorio a firma del legale rappresentante (Sezione 7/8/10 del progetto definitivo - *Dichiarazione sostitutiva di atto notorio su "conflitto d'interessi", "cumulabilità" e "premierità"*) con la quale attesta:

1. di aver previsto, nell'ambito del Contratto di Programma, spese per "acquisizione di consulenza in R&S" pari ad € 1.042.000,00;
2. che, relativamente alle spese per "acquisizione di consulenza" previste nell'ambito del Contratto di Programma, tali spese derivano da transazioni effettuate alle normali condizioni di mercato, che non comportano elementi di collusione; tali spese, inoltre, non si riferiscono a prestazioni rese da terzi che rivestono cariche sociali nel soggetto beneficiario o che, in genere, si trovino in situazioni di conflitto di interessi con il predetto soggetto beneficiario e/o con eventuali altre imprese beneficiarie del medesimo Contratto di Programma;
3. che il requisito per la premierità richiesta di cui all'art. 11, comma 6 dell'Avviso Cdp, è il seguente:
  - b) *ampia diffusione dei risultati del progetto attraverso conferenze, pubblicazioni, banche dati di libero accesso o software open source o gratuito.*

Rispetto ai requisiti che accreditano la richiesta di maggiorazione del 15% dell'agevolazione concedibile per gli investimenti in R&S, l'esperto ha espresso la seguente valutazione:

- c) *I risultati del progetto siano ampiamente diffusi attraverso conferenze, pubblicazioni, banche dati di libero accesso o software open source o gratuito (verifica della presenza di una DSAN di impegno allo svolgimento di tali attività):*

CONCEDIBILITÀ SÌ  NO

È prevista l'ampia diffusione dei risultati di progetto attraverso pubblicazioni, conferenze e banche dati di libero accesso.

Come dettagliato nell'allegato 10 al piano di divulgazione, l'impresa prevede di instaurare delle partnership commerciali e/o scientifiche e di partecipare ad alcuni dei principali eventi e convegni di settore, eseguendo le seguenti attività di divulgazione:

- a) **realizzazione di n. 3 workshop così suddivisi:**
- n. 1 workshop, della durata di 1 giornata (alla partenza del Progetto), per diffondere i risultati che si intendono raggiungere attraverso la realizzazione del Progetto e per coinvolgere stakeholder nazionali e/o internazionali;
  - n. 1 workshop, della durata di 1 giornata (superato il raggiungimento del 50% dello sviluppo del progetto di ricerca), per valorizzare e diffondere i risultati intermedi dello stesso;

pugliasviluppo



39

CDP TIT. II - Capo 1 – art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

- n. 1 workshop, della durata di 1 giornata (in corrispondenza del raggiungimento degli obiettivi di progetto e alla conclusione delle attività), per valorizzare e diffondere i risultati raggiunti.
- b) partecipazione a n. 2 conferenze/eventi a carattere internazionale con pubblicazione dei *proceedings*, da scegliersi tra le 3 di seguito indicate:
  - conferenza internazionale: *E-Commerce Multichannel European Global Event* (<https://en.parisretailweek.com/E-Commerce-Paris/presentation>);
  - *International Conference on Network and Parallel Computing* (<https://easychair.org/cfp/npc2018>);
  - *International Conference on Agents and Artificial Intelligence* (<https://aixia.it/incontri/11th-international-conference-on-agents-and-artificialintelligence/>).
- c) partecipazione a n. 1 conferenza nazionale, con pubblicazione dei *proceedings*, ad oggi individuata nella seguente: "*Natural Language for Artificial Intelligence*" promossa dall'associazione italiana per l'intelligenza artificiale (<https://aixia.it/annuncieventi>).
- d) partecipazione a n. 3 edizioni della Fiera del Levante (dimensione regionale/nazionale) rispettivamente ad avvio progetto, superato il 50% dell'avanzamento tecnico e alla conclusione del progetto.
- e) pubblicazione di n. 1 paper internazionale, a carattere tecnico/scientifico, su uno dei seguenti Journal:
  - International Journal of Innovation and Technology Management;
  - Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics;
  - Journal of collaborative enterprise;
  - Journal of industrial and business management.
- f) in relazione alle banche dati di libero accesso, si procederà alla realizzazione di un portale web di Progetto, all'interno del quale sarà strutturata:
  - un'area pubblica contenente dati e demo di progetto condivisibili con gli interessati e gli stakeholder;
  - un'area riservata per la condivisione, la modifica e la consultazione dei documenti tecnici di Progetto.

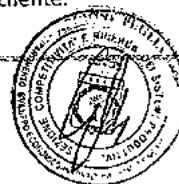
#### Descrizione sintetica del progetto di "Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale"

Il programma di investimenti proposto prevede lo sviluppo di un sistema innovativo multi-canale per la gestione complessiva delle interazioni con il cliente. Il progetto prevede di studiare lo stato dell'arte dell'*automatic speech recognition* e di sviluppare nuove metodologie per l'estrazione di dati da materiale auditivo e da canali *web* e *social*, al fine di ricavare informazioni mediante l'analisi automatica delle informazioni. Il prototipo di soluzione software oggetto del presente programma di investimenti sarà costituito da un unico ambiente, caratterizzato dalla presenza di Moduli specificatamente studiati, progettati e realizzati in versione prototipale. Il funzionamento di tali Moduli determinerà il funzionamento della soluzione software. I Moduli che costituiranno il prototipo di soluzione software, basati su algoritmi di Intelligenza Artificiale, saranno collegati tra di loro. In particolare:

- il **Modulo 1 (ASR Automatic Speech Recognition)** ha il compito di trascrivere le interazioni vocali dei clienti con il *contact center*, in dati testuali, successivamente elaborati con tecniche di *text analytics*;
- il **Modulo 2 (Social Media Brand Monitoring)** avrà lo scopo di monitorare ed analizzare le opinioni dei consumatori su un determinato *brand* e di recuperare tutte le informazioni utili per migliorare la *customer experience*.

Gli output dei Moduli 1 e 2 consentiranno – previo utilizzo di algoritmi di Intelligenza Artificiale – di realizzare uno strumento operativo (*dashboard* informativa) in grado di suggerire all'operatore telefonico la migliore proposta (*next best action*) da proporre al cliente, sulla base delle sue esigenze e/o dei suoi interessi, manifestati o ricostruiti. Lo strumento operativo sarà, inoltre, in grado di suggerire all'operatore telefonico la migliore soluzione finalizzata ad esaudire le richieste di supporto del cliente.

pugliasviluppo



40

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

- Il **Modulo 3**, infine, si prefigge lo scopo di usare le informazioni raccolte con i primi due Moduli per abilitare gli Agenti Virtuali Conversazionali in linguaggio naturale e per predisporre *Chatbot* interattivi (per i canali *web chat* ed *instant messaging*), al fine di migliorare il servizio di *Customer Care* attraverso l'utilizzo di tali "Agenti Virtuali". Sarà conseguita, inoltre, una maggiore efficienza dei processi produttivi, grazie ad una migliore distribuzione delle risorse umane interne, che verranno indirizzate verso ruoli di supporto specialistico e consulenziale.

Sulla base di quanto dichiarato nella Sezione 3 del progetto definitivo - Formulario di R&S, In & Out S.p.A. non immetterà sul mercato il prototipo di soluzione software oggetto del presente progetto, ma intende utilizzare tale soluzione software unicamente al proprio interno, con lo scopo di migliorare il servizio di *Customer Care* e di riposizionare strategicamente il sito operativo pugliese, trasformandolo da call center telefonico in un innovativo *contact center* omnicanale. L'impresa ha precisato, inoltre, che i software proprietari previsti in progetto saranno utilizzati esclusivamente per realizzare un'attività di *benchmarking* finalizzata alla definizione dei requisiti della nuova e innovativa soluzione software, che sarà customizzata sulle esigenze dell'Azienda. Tali requisiti, dopo aver studiato il contesto di riferimento in ambito *Speech Recognition*, *Social Media Brand Monitoring*, Agenti Virtuali Conversazionali e *Chatbot*, saranno opportunamente implementati con la finalità di sviluppare i seguenti prototipi, che costituiranno l'innovativa soluzione software integrata:

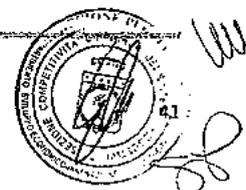
- N. 1 Prototipo della soluzione di *Speech Analysis & Voice Data Collection*;
- N. 1 Prototipo del tool di *Web & Social Media Brand Monitoring*;
- N. 1 Prototipo della soluzione innovativa di *Dashboarding* per l'integrazione dei dati provenienti dai canali *Voice & Web*;
- N. 1 Prototipo della soluzione di Agenti Virtuali Conversazionali per Chat.

Il progetto verrà svolto da IN & OUT S.p.A., con la collaborazione di un significativo numero di consulenti esterni, ciascuno con specifiche competenze.

Il Progetto di Ricerca e Sviluppo in esame risulta articolato secondo i seguenti Obiettivi Realizzativi (OR) ed Attività Realizzative (AR):

Obiettivi Realizzativi (OR)	Attività Realizzative (AR)	Attività	Tipologia	Profilo personale IN & OUT S.p.A.	Consulenti
OR 0: DEFINIZIONE ARCHITETTURA DELLA SOLUZIONE SOFTWARE INTEGRATA	AR 0.1	Analisi d'insieme delle interazioni tra le componenti architetture della piattaforma	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extreme S.r.l.</li> </ul>
	AR 0.2	Definizione delle interfacce (API) adibite allo scambio dati, del modello collaborativo e degli strumenti di sviluppo e di gestione del progetto	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extreme S.r.l.</li> </ul>
	AR 1.1	Analisi del contesto di riferimento in ambito <i>Speech Analysis &amp; Voice Data Collection</i>	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cedat 85 S.r.l.</li> <li>Injenia S.r.l.</li> <li>Università del Salento</li> </ul>
OR 1: SPEECH ANALYSIS & VOICE DATA COLLECTION	AR 1.2	Definizione dei requisiti di soluzioni innovative di <i>Speech Analysis &amp; Voice Data Collection</i>	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Assistant Project Manager</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> <li>Operatore</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cedat 85 S.r.l.</li> <li>Injenia S.r.l.</li> <li>Università del Salento</li> </ul>
	AR 1.3	Studio dei differenti metodi di implementazione di soluzioni innovative di <i>Speech Analysis &amp; Voice Data Collection</i>	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technical Support</li> <li>SME Industry</li> <li>Call Center Manager</li> <li>Quality Assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cedat 85 S.r.l.</li> <li>Injenia S.r.l.</li> </ul>

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

OR 2: SOCIAL MEDIA BRAND MONITORING & WEB DATA COLLECTION	AR 1.4	Realizzazione di una soluzione innovativa di Speech Analysis & Voice Data Collection	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• Technical Support</li> <li>• Call Center Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedat 85 S.r.l.</li> <li>• Injenia S.r.l.</li> </ul>
	AR 1.5	Testing della soluzione innovativa di Speech Analysis & Voice Data Collection	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center Manager Assistant</li> <li>• Quality Assurance</li> <li>• Operatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedat 85 S.r.l.</li> <li>• Injenia S.r.l.</li> </ul>
	AR 1.6	Debugging e fixing della soluzione innovativa di Speech Analysis & Voice Data Collection	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedat 85 S.r.l.</li> <li>• Injenia S.r.l.</li> </ul>
	AR 2.1	Analisi del contesto di riferimento in ambito Web & Social Media Brand Monitoring	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital Transf. Leader</li> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• Project Manager</li> <li>• Assistant Project Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI6.com S.r.l.</li> <li>• Università del Salento</li> </ul>
	AR 2.2	Definizione dei requisiti di un tool innovativo di Web & Social Media Brand Monitoring	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital Transf. Leader</li> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• SME Industry</li> <li>• Operatore</li> <li>• Digital Transf. Leader</li> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• Technical Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extreme S.r.l.</li> <li>• KPI6.com S.r.l.</li> <li>• Università del Salento</li> </ul>
	AR 2.3	Studio dei differenti metodi di implementazione dei requisiti nel tool innovativo di Web & Social Media Brand Monitoring	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SME Industry</li> <li>• Call Center Manager</li> <li>• Call Center Manager Assistant</li> <li>• Quality Assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extreme S.r.l.</li> <li>• KPI6.com S.r.l.</li> </ul>
OR 3: SVILUPPO DI SOLUZIONE INNOVATIVE DI DASHBOARDING PER L'INTEGRAZIONE DEI DATI PROVENIENTI DAI CANALI VOCE E WEB	AR 2.4	Realizzazione del tool innovativo di Web & Social Media Brand Monitoring	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• Technical Support</li> <li>• Call Center Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI6.com S.r.l.</li> </ul>
	AR 2.5	Testing del tool innovativo di Web & Social Media Brand Monitoring	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center Manager Assistant</li> <li>• Quality Assurance</li> <li>• Operatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI6.com S.r.l.</li> </ul>
	AR 2.6	Debugging e fixing del tool innovativo di Web & Social Media Brand Monitoring	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI6.com S.r.l.</li> </ul>
	AR 3.1	Analisi del contesto di riferimento in ambito soluzioni e tecnologie innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital Transf. Leader</li> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• Project Manager</li> <li>• Assistant Project Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datafalls S.r.l.</li> <li>• AdvanTECH S.r.l.</li> </ul>
	AR 3.2	Definizione dei requisiti di soluzioni innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital Transf. Leader</li> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• SME Industry</li> <li>• Operatore</li> <li>• Digital Transf. Leader</li> <li>• SW &amp; System Engineer</li> <li>• Technical Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extreme S.r.l.</li> <li>• Datafalls S.r.l.</li> <li>• AdvanTECH S.r.l.</li> </ul>
	AR 3.3	Studio dei differenti metodi di implementazione dei requisiti di soluzioni innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SME Industry</li> <li>• Call Center Manager</li> <li>• Call Center Manager Assistant</li> <li>• Quality Assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extreme S.r.l.</li> <li>• Datafalls S.r.l.</li> <li>• AdvanTECH S.r.l.</li> </ul>

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

OR 4: AGENTI VIRTUALI CONVERSAZIONALI E CHAT	AR 3.4	Realizzazione di soluzioni innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>SW &amp; System Engineer</li> <li>Technical Support</li> <li>Call Center Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datafalls S.r.l.</li> <li>AdvanTECH S.r.l.</li> </ul>
	AR 3.5	Testing di soluzioni innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center Manager Assistant</li> <li>Quality Assurance</li> <li>Operatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datafalls S.r.l.</li> <li>AdvanTECH S.r.l.</li> </ul>
	AR 3.6	Debugging e fixing di soluzioni innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technical Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datafalls S.r.l.</li> <li>AdvanTECH S.r.l.</li> </ul>
	AR 4.1	Analisi del contesto di riferimento in ambito Agenti Virtuali Conversazionali e Chat	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isagog S.r.l.</li> <li>Università del Salento</li> </ul>
	AR 4.2	Definizione dei requisiti della soluzione innovativa per la realizzazione di Agenti Virtuali Conversazionali e Chat	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Assistant Project Manager</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> <li>SME Industry</li> <li>Operatore</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SW &amp; System Engineer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extreme S.r.l.</li> <li>Isagog S.r.l.</li> <li>Università del Salento</li> </ul>
	AR 4.3	Studio dei differenti metodi di implementazione dei requisiti della soluzione innovativa per la realizzazione di Agenti Virtuali Conversazionali e Chat	RI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technical Support</li> <li>SME Industry</li> <li>Call Center Manager</li> <li>Call Center Manager Assistant</li> <li>Quality Assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extreme S.r.l.</li> <li>Isagog S.r.l.</li> </ul>
	AR 4.4	Realizzazione della soluzione innovativa di Agenti Virtuali Conversazionali e Chat	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>SW &amp; System Engineer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isagog S.r.l.</li> </ul>
	AR 4.5	Testing della soluzione innovativa per la realizzazione di Agenti Virtuali Conversazionali e Chat	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technical Support</li> <li>Call Center Manager</li> <li>Call Center Manager Assistant</li> <li>Quality Assurance</li> <li>Operatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isagog S.r.l.</li> </ul>
	AR 4.6	Debugging e fixing della soluzione innovativa per la realizzazione di Agenti Virtuali Conversazionali e Chat	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technical Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isagog S.r.l.</li> </ul>
	OR 5: VALORIZZAZIONE E DIFFUSIONE DEI RISULTATI	AR 5.1	Divulgazione delle specifiche di Progetto e dei risultati attesi	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Comm. &amp; Dissemination</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SME Industry</li> <li>Project Manager</li> </ul>
AR 5.2		Valorizzazione e diffusione dei risultati dell'OR 1 e OR 2	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comm. &amp; Dissemination</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SME Industry</li> <li>Project Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Università del Salento</li> </ul>
AR 5.3		Valorizzazione e diffusione dei risultati dell'OR 3 e OR 4	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comm. &amp; Dissemination</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SME Industry</li> <li>Project Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Università del Salento</li> </ul>
AR 5.4		Divulgazione dei risultati del Progetto	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comm. &amp; Dissemination</li> <li>Digital Transf. Leader</li> <li>SME Industry</li> <li>Project Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extreme S.r.l.</li> <li>Università del Salento</li> </ul>
OR 6: PROJECT MANAGEMENT	AR 6.1	Gestione del Progetto	SS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Assistant Project Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AdvanTECH S.r.l.</li> </ul>

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Gli OR 1, 2 e 4 porteranno allo sviluppo di 3 moduli software specifici interoperanti attraverso la tecnologia dei microservizi web, i cui risultati saranno collegati ed offerti agli operatori attraverso l'interfaccia (*Dashboard*) sviluppata nell'OR 3.

La durata prevista per il Progetto è di 3 anni (36 mesi).

Eventuale impatto del progetto sulla gestione dell'inquinamento durante il processo produttivo, sull'uso efficiente delle risorse ed energie e sulla previsione e riduzione delle emissioni in acqua, aria e suolo

Il progetto non ha rilevante impatto ambientale, trattandosi principalmente di ricerca applicata e sviluppo software. All'interno del progetto è anche prevista la realizzazione di un impianto fotovoltaico stand-alone.

Descrizione sintetica delle spese in "Studi di fattibilità tecnica"/"Brevetti ed altri diritti di proprietà industriale" (investimenti ammissibili solo per PMI aderenti)

Ipotesi non applicabile alla Grande Impresa.

#### 4.2 Valutazione tecnico-economica

In merito alla capacità del programma di R&S di garantire la validazione dei risultati conseguiti attraverso lo svolgimento delle attività di R&S proposte, l'esperto ha espresso (coerentemente con l'applicabilità alle specifiche caratteristiche del progetto e del risultato stesso) le seguenti valutazioni.

- Realizzazione di prototipi e/o dimostratori idonei a valutare la trasferibilità industriale delle tecnologie e sistemi messi a punto  
Il programma prevede lo sviluppo di un sistema software idoneo a valutare la trasferibilità industriale.
- Valutazione delle prestazioni ottenibili attraverso casi applicativi rappresentativi delle specifiche condizioni di utilizzo  
Il programma prevede un'estensiva fase di testing e verifica dell'applicabilità delle tecnologie sviluppate.
- Verifica di rispondenza alle più severe normative nazionali ed internazionali  
Ipotesi non ricorrente.
- Valutazione qualitativa e quantitativa dei vantaggi ottenibili in termini di affidabilità, riproducibilità, sicurezza e bilancio energetico  
Valutazione qualitativa e quantitativa in termini di affidabilità attraverso testing sul campo del sistema sviluppato.
- Valutazione della trasferibilità industriale anche in termini di rapporti costi-prestazione e costi-benefici:

pugliasviluppo



44

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAQWQ6

Il programma prevede un'estesa fase di test e valutazione dei risultati, che può essere usata come base per un'analisi della trasferibilità industriale.

Il punteggio totale assegnato<sup>11</sup> al progetto in R&S presentato da IN & OUT S.p.A. è di 62,5, come si evince dalla seguente tabella:

Paragrafi	Punteggio Assegnato	Punteggio Massimo
<p><b><u>Rilevanza e potenziale innovativo della proposta:</u></b></p> <p><i>Il progetto ha un buon potenziale innovativo, la sua realizzazione porterebbe la società proponente ad avere uno strumento molto più completo di quelli attualmente disponibili. Le tecnologie che si intende utilizzare sono tutte innovative ma abbastanza mature, la vera sfida è l'integrazione in un unico sistema.</i></p> <p>Punteggio assegnato: 15</p> <p>Indici di punteggio: {0 = assente; 5 = basso; 10 = media; 15 = medio alta; 20 = alta}</p> <p>Massimo 20 punti</p>	15	20
<p><b><u>Chiarezza e verificabilità degli obiettivi:</u></b></p> <p><i>Gli obiettivi sono chiaramente identificati ed alcune verifiche delineate, ma non in modo molto preciso.</i></p> <p>Punteggio assegnato: 7,5</p> <p>Indici di punteggio: {0 = assente; 2,5 = bassa; 5 = media; 7,5 = medio alta; 10 = alta}</p> <p>Massimo 10 punti</p>	7,5	10
<p><b><u>La completezza (copertura degli argomenti) e il corretto bilanciamento delle funzioni e attività previste nella proposta rispetto agli obiettivi fissati dal progetto:</u></b></p> <p><i>Il progetto è sicuramente completo, coprendo tutti gli aspetti fondamentali che un sistema di questo tipo deve coprire. Per quanto riguarda il bilanciamento, maggiore enfasi doveva essere data alla fase di studio dell'integrazione delle varie componenti e di rappresentazione dei dati. Inoltre, nei vari OR, il numero di mesi uomo allocati alle fasi di Definizione dei requisiti (AR1.2, AR2.2 e AR3.2) e Studio dei differenti metodi di implementazione (AR1.3, AR2.3 e AR3.3) è troppo alto, soprattutto in riferimento al numero troppo ridotto di mesi uomo allocati alle attività di sviluppo software (AR1.4, AR2.4 e AR3.4).</i></p> <p>Punteggio assegnato: 10</p> <p>Indici di punteggio: {0 = assente; 5 = basso; 10 = media; 15 = medio alta; 20 = alta}</p> <p>Massimo 20 punti</p>	10	20
<p><b><u>Esemplarità e trasferibilità della proposta ovvero possibilità di effettiva realizzazione e valorizzazione industriale dei risultati e loro diffusione:</u></b></p> <p><i>Il proponente, con la collaborazione delle ditte consulenti selezionate, ha la capacità di sviluppare il sistema. L'efficacia e utilizzabilità del sistema dovrà essere verificata in itinere. In caso di successo</i></p>	7,5	10

<sup>11</sup> Il punteggio minimo di ammissibilità al finanziamento è di 50 punti.



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

completo del progetto, il sistema sviluppato sarà sicuramente importante per la crescita industriale dell'azienda.

Punteggio assegnato: 7,5

Indici di punteggio: (0 = assente; 2,5 = bassa; 5 = media; 7,5 = medio alta; 10 = alta)

Massimo 10 punti

Coerenza tra l'ambito tecnologico di specializzazione della proposta e produzione scientifica del gruppo di ricerca:

Il gruppo Teleperformance (e, in particolare, IN & OUT) ha maturato esperienze in attività di ricerca all'interno di progetti europei (a titolo esemplificativo, si cita il progetto SENSEI).

I docenti coinvolti dell'Università del Salento hanno maturato esperienze di ricerca sia in ambito innovazione/gestionale/manageriale che informatico. Diversi componenti delle aziende che supporteranno il progetto hanno anche esperienze di ricerca in campo informatico: in particolare, le aziende Isagag S.r.l., Injenia S.r.l. Datafalls S.r.l.

7,5 10

C'è, quindi, una più che buona competenza scientifica e di ricerca, che risulta coerente con l'ambito tecnologico di specializzazione della proposta.

Punteggio assegnato: 7,5

Indici di punteggio: (0 = assente; 2,5 = bassa; 5 = media; 7,5 = medio alta; 10 = alta)

Massimo 10 punti

Adeguatezza e complementarità del gruppo di ricerca previsto per la realizzazione delle attività (modello organizzativo, quantità e qualità delle risorse impiegate, infrastrutture di ricerca utilizzate, etc.):

Il gruppo di ricerca ha complessivamente le competenze per lo sviluppo del progetto, bisogna solo rimarcare la ridotta numerosità di persone con competenze di sviluppo software all'interno della ditta proponente (parzialmente compensato dalle società consulenti)

7,5 10

Punteggio assegnato: 7,5

Indici di punteggio: (0 = assente; 2,5 = bassa; 5 = media; 7,5 = medio alta; 10 = alta)

Massimo 10 punti

Esperienza maturata dal soggetto istante in materia di ricerca industriale e sviluppo sperimentale, svolta in collaborazione con Università e Centri di ricerca negli ultimi 5 anni:

La società proponente ha delle esperienze pregresse in ambito di ricerca nei temi del progetto come anche molte delle società consulenti.

7,5 10

Punteggio assegnato: 7,5

Indici di punteggio: (0 = assente; 2,5 = bassa; 5 = media; 7,5 = medio alta; 10 = alta)

Massimo 10 punti

Giudizio finale complessivo

Il progetto prevede la realizzazione di un complesso sistema integrato che permetterebbe all'azienda di integrare molti canali informativi in modo da offrire un servizio più completo ai propri clienti ed utenti. Il progetto è interessante ed alla portata del team proponente, la proposta ha però alcuni aspetti trattati in modo meno convincente, soprattutto nella scelta dell'organizzazione del sistema, nel bilanciamento delle varie attività. Inoltre, troppe delle persone coinvolte dalla ditta proponente non hanno esperienze di progettazione e sviluppo di sistemi di questo tipo.

pugliasviluppo



46

CDP TIT. II - Capo I - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Dettaglio delle spese proposte da IN & OUT S.p.A.:

SPESA PER RICERCA INDUSTRIALE E SVILUPPO SPERIMENTALE					
RICERCA INDUSTRIALE					
Tipologia	Descrizione	Spese dichiarate dal proponente (€)	Spese ammissibili (€)	Decurtazione (€)	NOTE DEL VALUTATORE
Personale (a condizione che sia operante nelle unità locali ubicate nella Regione Puglia)	- N. 1 Responsabile di Progetto; - n. 1 General Project Manager; - n. 1 Assistant Project Manager; - n. 100 differenti profili professionali, per un totale di n. 103 figure, di cui n. 97 già presenti nell'organico IN & OUT e n. 6 da assumere per la realizzazione del progetto	3.942.102,78	3.200.000,00	-742.102,78	Presenza eccessiva di personale senza esperienza di progettazione e sviluppo sistemi ICT
	Software as a Service	15.000,00	0,00	-	Spesa riclassificata nell'ambito della categoria "Spese generali"
Strumentazione ed attrezzature utilizzate per il progetto di ricerca e per la durata di questo	Fornitura di soluzione di registrazione delle chiamate telefoniche su piattaforma PBX Avaya	-	10.917,79	-	Spesa riclassificata dalla categoria Altri costi
	Costi della ricerca contrattuale, delle competenze tecniche e dei brevetti acquisiti o ottenuti in licenza da fonti esterne, nonché i costi dei servizi di consulenza e di servizi equivalenti utilizzati esclusivamente ai fini dell'attività di ricerca	Cedat 85 (€ 40.000,00) KPI6 (€ 23.000,00) Extreme S.r.l. (€ 92.000,00) Injenia (€ 40.000,00) Isagog (€ 50.000,00) Datafallis (€ 65.000,00) Advantech (€ 200.000,00) Università del Salento (€ 240.000,00)	750.000,00	746.307,04	-3.692,96
Spese generali direttamente imputabili al progetto di ricerca	- Funzionalità operativa; - Funzionalità organizzativa; - Funzionalità ambientale; - Spese per assistenza al personale; - Spese per trasporto, vitto, alloggio, diarie del personale in missione; - spese per corsi, congressi, mostre, fiere	799.029,00	645.988,16	-153.040,84	Riparametrazione della spesa entro il limite del 18%
	Software as a Service	-	12.127,00	-2.873,00	Spesa riclassificata dalla categoria "Strumentazione" e riparametrata entro il limite del 18%

pugliasviluppo



47

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Descrizione	Importo	Importo	Importo	Importo
Costi per attività di processamento mediante utilizzo dell'infrastruttura	-	70.762,34	-16.764,28	Spesa riclassificata dalla categoria "Altri costi" e riassegnata entro il limite del 18%
del prototipo in attività di R: costi per attività di processamento mediante utilizzo dell'infrastruttura Google Cloud (€ 87.526,62)		0,00		Spesa riclassificata nell'ambito della categoria "Spese generali"
Altri costi d'esercizio, inclusi costi dei materiali, delle forniture e di prodotti analoghi, direttamente imputabili all'attività di ricerca				
Costi relativi alla realizzazione del prototipo in attività di R: fornitura di soluzione di registrazione delle chiamate telefoniche su piattaforma PBX Avaya (€ 10.917,79)	116,825,00			Spesa riclassificata nell'ambito della categoria "Strumentazione"
del prototipo in attività di R: consulenza legale circa le implicazioni relative all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali e nuove tecnologie nell'ambito del progetto (€ 18.380,59)		0,00	-18.380,59	Spesa inammissibile
<b>Totale spese per ricerca industriale</b>	<b>5.622.956,78</b>	<b>4.686.102,33</b>	<b>-936.854,45</b>	<b>0,00</b>

## SVILUPPO SPERIMENTALE

Tipologia	Descrizione	Spese dichiarate dal proponente (€)		NOTE DEL VALUTATORE	
Personale (a condizione che sia operante nelle unità locali ubicate nella Regione Puglia)	- N. 1 Responsabile di Progetto;				
	- n. 1 General Project Manager;				
	- n. 1 Assistant Project Manager;	1.689.472,62	1.300.000,00	-389.472,62	Presenza eccessiva di personale senza esperienza di progettazione e sviluppo sistemi ICT
	- n. 100 differenti profili professionali, per un totale di n. 103 figure, di cui n. 97 già presenti nell'organico IN & OUT e n. 6 da assumere per la realizzazione del progetto				
Strumentazione ed attrezzature utilizzate per il progetto di ricerca e per la durata di questo	Software as a Service	45.000,00	0,00	-	Spesa riclassificata nell'ambito delle spese generali
	Fornitura di soluzione di registrazione delle chiamate telefoniche su piattaforma PBX Avaya		932,21	-	Spesa riclassificata dalla categoria Altri costi
Costi della ricerca contrattuale, delle competenze tecniche e dei brevetti acquisiti o ottenuti in licenza da	Cedat 85 (€ 20.000,00)				
	KPI6 (€ 12.500,00)	292.200,00	290.192,96	-2.007,04	Riduzione della spesa complessiva di € 5.700,00 (di cui € 2.007,04 per SS), imputabile alla
	Extreme S.r.l. (€ 5.200,00)				
	Injenia (€ 20.000,00)				

pugliasviluppo



48

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN & OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

fonti esterne, nonché i costi dei servizi di consulenza e di servizi equivalenti utilizzati esclusivamente ai fini dell'attività di ricerca	isagog (€ 25.500,00) Datafalls (€ 39.000,00) Advantech (€ 110.000,00) Università del Salento (€ 60.000,00)				decurtazione operata sull'offerta KP16 per sovrastima dell'importo di uno dei consueti convalfi.								
	- Funzionalità operativa; - Funzionalità organizzativa; - Funzionalità ambientale; - Spese per assistenza al personale; - Spese per trasporto, vitto, alloggio, diarie del personale in missione; - spese per corsi, congressi, mostre, fiere	552.441,00	446.630,03	-105.810,97	Riparametrazione della spesa entro il limite del 18%								
Spese generali direttamente imputabili al progetto di ricerca	Software as a Service	-	36.380,99	-8.619,01	Spesa riclassificata dalla categoria "Strumentazione" e riparametrata entro il limite del 18%								
	Costi per attività di processamento mediante utilizzo dell'Infrastruttura Google Cloud	-	6.041,98	-1.431,40	Spesa riclassificata dalla categoria "Altri costi" e riparametrata entro il limite del 18%								
	Costi relativi alla realizzazione del prototipo in attività di SS: costi per attività di processamento mediante utilizzo dell'Infrastruttura Google Cloud (€ 7.473,38)		0,00	-	Spesa riclassificata nell'ambito della categoria "Spese generali"								
Altri costi d'esercizio, inclusi costi dei materiali, delle forniture e di prodotti analoghi, direttamente imputabili all'attività di ricerca	Costi relativi alla realizzazione del prototipo in attività di SS: fornitura di soluzione di registrazione delle chiamate telefoniche su piattaforma PBX Avaya (€ 932,21)	9.975,00		0,00	Spesa riclassificata nella categoria "Strumentazione"								
	Costi relativi alla realizzazione del prototipo in attività di SS: consulenza legale circa le implicazioni relative all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali e nuove tecnologie nell'ambito del progetto (€ 1.569,41)			0,00	-1.569,41 Spesa inammissibile								
<b>Totale spese per sviluppo sperimentale</b>		<b>2.589.088,62</b>	<b>2.080.178,16</b>	<b>-508.910,46</b>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Spesa</th> <th>Importo</th> <th>Importo</th> <th>Importo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totale spesa per sviluppo sperimentale</td> <td>2.589.088,62</td> <td>2.080.178,16</td> <td>-508.910,46</td> </tr> </tbody> </table>						Spesa	Importo	Importo	Importo	Totale spesa per sviluppo sperimentale	2.589.088,62	2.080.178,16	-508.910,46
Spesa	Importo	Importo	Importo										
Totale spesa per sviluppo sperimentale	2.589.088,62	2.080.178,16	-508.910,46										

**Note di inammissibilità**

A fronte delle inammissibilità rilevate, si precisa che:

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

- ✓ Rispetto alla categoria di spesa "Strumentazione e attrezzature", la spesa proposta è stata riclassificata nell'ambito delle spese generali;
- ✓ Relativamente alla categoria di spesa "Altri costi", l'esame delle offerte presentate ha determinato:
  - la riclassificazione dell'offerta ComApp S.r.l. n. 02966\_02 del 05/12/2018 - avente ad oggetto la fornitura di una soluzione di registrazione telefonica, costituita da un sistema sviluppato hardware/software - nell'ambito della "Strumentazione";
  - la riclassificazione dell'offerta Injenia S.r.l. n. 0918MF118B del 29/11/2018 - avente ad oggetto la fornitura di servizi *cloud* - nell'ambito delle "Spese generali";
  - l'inammissibilità dell'offerta Studio legale Guerra del 05/12/2018, avente ad oggetto attività di consulenza relative alle implicazioni legate all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali e nuove tecnologie nell'ambito del progetto VOICE FIRST.

Si precisa che, in ragione delle sopra illustrate riclassificazioni/inammissibilità, le spese generali e gli altri costi hanno superato il limite del 18% sul totale degli investimenti ammissibili, disciplinato dall'art. 7, comma 8, dell'Avviso Regionale pubblicato sul BURP n. 82 del 13/07/2017. Pertanto, tali spese sono state riparametrate entro il limite suddetto.

Si rileva, infine, che l'ammissibilità alle agevolazioni dei costi per attività di divulgazione (ORS - Divulgazione delle specifiche di Progetto e dei risultati attesi) da porre in essere a cura di Università del Salento e di Extreme S.r.l., sarà confermata solo a condizione che, in sede di rendicontazione, la documentazione di spesa prodotta a supporto escluda la ricorrenza di costi di "mera pubblicazione e organizzazione".

Si rammenta, peraltro, che per le citate attività:

- non ricorra "l'utilizzo ai fini dell'attività di ricerca" bensì "l'utilizzo successivo al compimento dell'attività di ricerca";
- tali servizi di consulenza sono strumentali rispetto all'obiettivo di "diffusione dei risultati" che, nel progetto in esame, coincide con l'obbligo "all'ampia divulgazione dei risultati della ricerca mediante conferenze, pubblicazioni, banche dati di libero accesso o software open source o gratuito" assunto dall'impresa per godere della maggiorazione prevista dall'art. 11, comma 6.b dell'Avviso."

In conclusione, si evidenzia che la determinazione delle agevolazioni concedibili a fronte degli investimenti ammissibili in **Ricerca e Sviluppo**, è avvenuta nel rispetto dei parametri previsti dall'art. 73, comma 3 e 4, del Regolamento Regionale n. 17/2014 per le Grandi Imprese (art. 11, comma 5-6, dell'Avviso CdP); nello specifico:

- l'intensità di aiuto per gli investimenti in Ricerca Industriale non supera il 50%;
- l'intensità di aiuto per gli investimenti in Sviluppo Sperimentale non supera il 25%;
- le intensità d'aiuto su riportate sono state aumentate di una maggiorazione di 15 punti percentuali ricorrendo l'ipotesi di ampia diffusione dei risultati di progetto attraverso conferenze, pubblicazioni, banche dati di libero accesso o software open source o gratuito.

Tipologia Spesa	AD N. 2063 DEL 17/10/2018		PROGETTO DEFINITIVO		Agevolazioni concedibili (€)	Intensità agevolazione (%)
	Investimento ammesso (€)	Agevolazioni concedibili (€)	Investimento proposto (€)	Investimento ammesso (€)		
Ricerca Industriale	5.675.259,10	3.688.918,42	5.622.956,78	4.686.102,33	3.045.966,51	50%+15%= 65%
Sviluppo Sperimentale	2.414.429,90	965.771,96	2.589.088,62	2.080.178,16	832.071,26	25%+15%= 40%
<b>TOTALE</b>	<b>8.089.689,00</b>	<b>4.654.690,38</b>	<b>8.212.045,40</b>	<b>6.766.280,49</b>	<b>3.878.037,77</b>	

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

In conclusione, l'agevolazione complessivamente concedibile per gli investimenti in Ricerca e Sviluppo ammonta ad **€ 3.878.037,77** (di cui € 3.045.966,51 in Ricerca Industriale ed € 832.071,26 in Sviluppo Sperimentale), importo non eccedente il contributo ammesso con AD n. 2063 del 17/10/2018, pari a € 4.654.690,38 (di cui € 3.688.918,42 in Ricerca Industriale ed € 965.771,96 in Sviluppo Sperimentale).

Risultano rispettati, inoltre, i limiti con cui - ai sensi della lettera b), comma 5, dell'art. 2 dell'Avviso CdP - possono essere concesse, indipendentemente dall'ammontare dell'investimento ammissibile e compresa l'eventuale maggiorazione, le agevolazioni per gli investimenti in ricerca e sviluppo promossi da una grande impresa e di seguito riportati:

- i. Euro 20 milioni per attività di ricerca industriale;
- ii. Euro 15 milioni per attività di sviluppo sperimentale.

pugliasviluppo



51

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN & OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

**5 VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DEGLI INVESTIMENTI IN  
INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DEI PROCESSI E  
DELL'ORGANIZZAZIONE**

Ipotesi non pertinente.

**6 VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DEGLI INVESTIMENTI PER  
L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI**

Ipotesi non pertinente.



*[Handwritten signature]*

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 7 VALUTAZIONI ECONOMICO FINANZIARIE DELL'INIZIATIVA

### 7.1 Dimensione del beneficiario

Come già accertato in sede di istruttoria istanza di accesso, la società proponente IN & OUT S.p.A. risulta:

1. essere in regime di contabilità ordinaria;
2. aver approvato due bilanci (2015 e 2016) alla data di presentazione dell'istanza di accesso (26/10/2017);
3. essere Grande Impresa, considerando le risultanze dell'ultimo bilancio chiuso ed approvato al 31/12/2016 - antecedente la data di presentazione dell'istanza di accesso - come di seguito dettagliato:

Dati relativi alla Società IN & OUT S.p.A. Periodo di riferimento (ultimo bilancio approvato) Anno 2016		
Occupati (ULA)	Fatturato (€)	Totale di bilancio (€)
2.136	€ 92.248.358,00	€ 28.465.280,00

L'esame dei parametri su riportati evidenzia che il requisito di Grande Impresa è detenuto autonomamente dalla società proponente IN & OUT S.p.A.

Per completezza informativa, si riportano di seguito anche i dati relativi alle imprese associate/collegate immediatamente a monte o a valle del soggetto IN & OUT S.p.A., così come illustrati dall'impresa nel business plan in sede di presentazione dell'istanza di accesso:

Dati complessivi relativi alla Dimensione di Impresa Periodo di riferimento (ultimo bilancio approvato) Anno 2016		
Occupati (ULA)	Fatturato (€)	Totale di bilancio (€)
50.414	€ 15.024.000.000,00	€ 38.251.000.000,00

Le verifiche effettuate in fase di valutazione del progetto definitivo sui dati dei bilanci chiusi ed approvati al 31/12/2017 ed al 31/12/2018, confermano il permanere della dimensione di Grande Impresa, riscontrata in fase di accesso, già in capo alla sola IN & OUT S.p.A.:

Periodo di riferimento Anno 2017			
	Occupati (ULA) <sup>12</sup>	Fatturato (€)	Totale di bilancio (€)
IN & OUT S.p.A.	2.087	86.666.324,00	28.543.817,00

Periodo di riferimento Anno 2018			
	Occupati (ULA) <sup>13</sup>	Fatturato (€)	Totale di bilancio (€)
IN & OUT S.p.A.	1.952	95.349.117,00	25.097.855,00

<sup>12</sup> Organico medio aziendale risultante dalla Nota integrativa al bilancio 2017.

<sup>13</sup> Organico medio aziendale risultante dalla Nota integrativa al bilancio 2018.



CDP TIT. II - Capo 1 – art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

❖ Esclusione delle condizioni a) ed e) punto 18) dell'art. 2 del Reg. (UE) n. 651/2014 relative alle imprese in difficoltà

IN & OUT S.p.A. (dati in euro)	2017	2018
Capitale sociale	2.828.141,00	2.828.141,00
Altre Riserve: Riserva di rivalutazione, straordinaria o facoltativa	9.293.665,00	4.188.857,00
Utili/perdite portati a nuovo	0,00	0,00
Utile/perdita dell'esercizio	-8.104.808,00	-3.912.331,00
Patrimonio Netto (A)	4.016.998,00	3.104.667,00
Entità Debiti (B)	24.277.586,00	21.698.659,00
Rapporto (B)/(A)	6,04	6,99
EBITDA (C)	-5.773.545,00	-3.012.172,00
Interessi (D)	860.377,00	736.209,00
Rapporto (C)/(D)	-6,71	-4,09

Pertanto, ai sensi di quanto previsto dal p.to 18) dell'art. 2 del Reg. UE n. 651/2014, l'esame dei dati di bilancio su riportati evidenzia quanto di seguito:

- 1) non si evincono erosioni, per oltre la metà del capitale sociale sottoscritto, a causa di perdite cumulate;
- 2) risultano rispettate le condizioni per le quali, negli ultimi 2 anni:
  - il rapporto Debiti/Patrimonio netto contabile non è superiore a 7,5 e
  - Il quoziente di copertura degli interessi dell'impresa è inferiore a 1,0 per entrambi gli esercizi esaminati.

❖ Esclusione delle condizioni c) e d) punto 18) dell'art. 2 del Reg. (UE) n. 651/2014 relative alle imprese in difficoltà

Impresa: IN &amp; OUT S.P.A.

Verifica

c) qualora l'impresa sia oggetto di procedura concorsuale per insolvenza o soddisfi le condizioni previste dal diritto nazionale per l'apertura nei suoi confronti di una tale procedura su richiesta dei suoi creditori

L'impresa risulta attiva come da verifica sulla visura ordinaria.

d) qualora l'impresa abbia ricevuto un aiuto per il salvataggio e non abbia ancora rimborsato il prestito o revocato la garanzia, o abbia ricevuto un aiuto per la ristrutturazione e sia ancora soggetta a un piano di ristrutturazione

Dai Bilanci degli ultimi due esercizi e dai relativi allegati non si rilevano "aiuti per imprese in difficoltà" e da visura Deggendorf del 06/06/2019.

Infine, in ottemperanza agli adempimenti previsti dal D. Lgs. n. 115/2017, è stato consultato il portale del Registro Nazionale degli Aiuti di Stato ed effettuata la Visura Aiuti e la Visura Deggendorf da cui è emerso quanto segue:

✓ Visura Aiuti – VERCOR: 2860266 del 06/06/2019 (periodo di riferimento: dal 06/06/2009 al 26/06/2019)

in favore del soggetto beneficiario IN & OUT S.p.A., codice fiscale 07560931003, risulta confermata la registrazione del seguente aiuto:

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAW06

TITOLO DELLA MISURA	DATA CONCESSIONE	SOGGETTO CONCEDENTE	TITOLO PROGETTO	AGEVOLAZIONE €	AMBITO	Sede/i
Procedure per l'ammissibilità ed erogazione di incentivi costituenti regime regionale di aiuto nel campo dell'occupazione e della formazione nell'ambito del POR Puglia FSE 2014-2020 e dei finanziamenti nazionali e regionali Codice CE: SA.44955	15/12/2017	Regione Puglia – Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro	ICT e nuove strategie di comunicazione: un approccio 2.0 (data inizio: 04/12/2017 data fine: 30/09/2018)	1.339.200,00	Costi di personale – formazione professionale	Via del Tratturello Tarantino n. 2 74123 - TARANTO

per il quale non sussiste l'ipotesi di cumulo delle agevolazioni, come già chiarito in fase di istruttoria dell'istanza di accesso, mediante acquisizione di una dichiarazione a firma del Procuratore Speciale Sig. Paolo Sarzana, nella quale si precisa che lo strumento agevolativo è finalizzato allo svolgimento di attività formative e che le spese agevolate non sono in alcun modo connesse agli investimenti indicati nell'istanza di cui al Contratto di Programma (Pec del 01/08/2018, prot. n. ADO PS GEN 8147/i del 01/08/2018).

✓ **Visura Deggendorf – VERCOR: 2860267 del 06/06/2019**

Si accerta che il soggetto beneficiario, identificabile tramite il Codice Fiscale 07560931003, **NON RISULTA PRESENTE** nell'elenco dei soggetti tenuti alla restituzione degli aiuti oggetto di decisione di recupero della Commissione Europea.

## 7.2 Capacità reddituale dell'iniziativa

La tabella seguente rappresenta la situazione della società e dell'andamento del risultato della gestione, attraverso una riclassificazione del conto economico, così come di seguito riportato:

	2016	2017	2018	A regime (2023)
Fatturato	92.248.358,00	86.666.324,00	95.349.117,00	110.747.999,00
Valore della produzione	94.274.381,00	88.981.244,00	98.800.679,00	110.779.302,00
Reddito Operativo della Gestione caratteristica	- 7.922.278,00	- 6.596.111,00	- 2.260.445,00	7.608.832,00
Utile d'esercizio	- 9.633.929,00	- 8.104.808,00	- 3.912.331,00	6.313.832,00

Il bilancio previsionale nell'esercizio a regime evidenzia il raggiungimento di livelli di fatturato nettamente superiori all'ultimo bilancio approvato (2018).

Sulla base di quanto dichiarato dalla società nella relazione generale (sezione 2 del progetto definitivo), i criteri adottati per la determinazione dei dati di base assunti per le proiezioni economico-finanziarie (conti economici, stati patrimoniali e flussi finanziari previsionali) sono i seguenti:

- nella determinazione del valore della produzione, è stato considerato il tasso medio di redditività delle aziende operanti nel settore dei servizi di *contact center* della Regione Puglia;
- il tasso di crescita del valore della produzione, in virtù di queste considerazioni, sarà il seguente:

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

Conto Economico	Bilancio consuntivo (2016)	Bilancio consuntivo (2017)	Bilancio consuntivo (2018)	Bilancio previsionale (2019)	Bilancio previsionale (2020)	Bilancio previsionale (2021)	Bilancio previsionale (2022)	Previsione a regime
Ricavi da vendite e prestazioni	92.248.358	86.666.324	95.349.117	90.000.000	93.000.000	96.500.000	102.000.000	110.747.999
		-6,05%	3,36%	2,27%	3,33%	3,76%	5,70%	8,58%

- relativamente al costo per il personale, si è tenuto conto delle 8 unità incrementali previste nell'esercizio a regime;
- gli indici dei bilanci previsionali evidenziano il conseguimento, a regime, di una buona redditività delle vendite e del capitale investito netto (RONA).

Il trend crescente delle previsioni economiche che la società ha stimato in sede di stesura del progetto definitivo, è dovuto ad una serie di miglioramenti in atto, fra i quali, in particolare, l'ampliamento del proprio parco Clienti. Nello specifico, la società segnala che in aggiunta alla gestione delle commesse per ENEL ed ENI, sono state acquisite due nuove importanti commesse di *Contact Center (marketing & customer care)*: la prima, nel 2017, per la società leader mondiale nell'e-commerce AMAZON e, nel 2018, è per la società francese ILIAD, recente aggiudicatario della quarta licenza nel mercato italiano della telefonia. Secondo quanto asserito nella relazione generale, per entrambe le commesse le attività saranno svolte da personale IN & Out della sede pugliese di Taranto.

### 7.3 Rapporto tra mezzi finanziari ed investimenti previsti

Il piano finanziario proposto in sede di valutazione dell'istanza di accesso prevedeva un investimento complessivo pari ad € 8.535.871,97 e fonti di copertura per complessivi € 3.775.000,00, rappresentati interamente da apporti mediante "utilizzo di riserve disponibili pregresse di Patrimonio Netto".

In occasione della presentazione del progetto definitivo IN & OUT S.p.A., conformemente con quanto prescritto in sede di valutazione dell'istanza di accesso<sup>14</sup>, ha proposto il seguente piano finanziario di copertura degli investimenti, che recepisce le modalità di copertura contemplate nella citata prescrizione:

INVESTIMENTI PROPOSTI	€ 8.533.362,32
Apporto di mezzi propri: finanziamento socio unico	€ 3.767.000,00
A agevolazioni calcolate	€ 4.766.486,68
<b>TOTALE</b>	<b>€ 8.533.486,68</b>

Si precisa che l'impresa, con nota PEC del 14/03/2019 (acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. con prot. AOO PS GEN 1883/I del 14/03/2019) ha richiesto la proroga al 30/06/2019 del termine di presentazione della documentazione inerente la completa copertura finanziaria, concessa con ns. PEC del 07/05/2019.

Entro il termine prorogato, pertanto, IN & OUT S.p.A. ha trasmesso<sup>15</sup> copia del verbale di assemblea dei soci in forma totalitaria - tenutasi in data 25/06/2019 - con la quale è stato deliberato l'impegno da parte del socio unico a

<sup>14</sup> Si prescrive che l'impresa dovrà garantire la copertura del programma di investimento, per la parte non coperta dalle agevolazioni, attraverso un finanziamento a m/l termine e/o attraverso apporto di mezzi freschi da parte del socio unico.

<sup>15</sup> Nota Pec del 28/06/2019 (prot. Puglia Sviluppo S.p.A. n. 4434/I del 01/07/2019).

pugliasviluppo



CDP TIT. II - Capo I - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

*effettuare, negli anni di attuazione del piano investimento, un versamento soci in "c/futuro aumento di capitale sociale" per complessivi € 3.767.000,00; tale "Riserva CdP 2014-2020 - Progetto V.O.I.C.E. FIRST" deve intendersi vincolata a copertura parziale del progetto e mantenuta in essere per tutta la relativa durata, come richiesto dalla delibera n. 1672 del 26 settembre 2018 della Regione Puglia, con la quale vengono concessi i contributi richiesti (codice pratica Regione Puglia KAQAWQ6); pertanto il socio assume l'obbligo di apportare mezzi propri per complessivi € 3.767.000,00, da destinare alle finalità di cui in premessa.*

Si riporta, di seguito, una tabella riepilogativa del piano di copertura finanziaria del programma di investimenti in oggetto:

Piano di Copertura Finanziaria	
Investimento ammissibile	€ 7.083.989,13
Agevolazione concedibile	€ 3.953.064,93
Mezzi propri	€ 3.767.000,00
<b>TOTALE FONTI DI COPERTURA</b>	<b>€ 7.720.064,93</b>
Rapporto mezzi finanziari esenti da aiuto/costi ammissibili	53,18%

Si rileva che le fonti previste assicurano la copertura degli investimenti ammissibili ed il piano proposto rispetta le previsioni dell'art. 6 comma 7 dell'Avviso, in quanto il contributo finanziario - esente da sostegno pubblico - assicurato dal soggetto beneficiario è superiore al 25% dei costi ammissibili previsti.



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 8 CREAZIONE DI NUOVA OCCUPAZIONE E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Sulla base delle informazioni rese nella documentazione inerente il progetto definitivo, l'iniziativa proposta, nell'esercizio a regime, (2023), determinerà effetti anche sul fronte occupazionale, creando nuova occupazione diretta per n. 8 unità (e, pertanto, con n. 2 unità incrementali in più rispetto alle 6 previste in fase di accesso), da impiegare presso la sede di Taranto.

L'impresa proponente dichiara che l'intero progetto di ricerca sarà supportato dalla creazione di una divisione interna di Ricerca e Sviluppo, il cui organico sarà composto sia da professionalità già presenti in azienda, che da figure nuove da assumere: *skilled workers (digital analist)*, in grado di operare sulle attrezzature hw/sw richieste ad agevolazione.

Attualmente IN & OUT S.p.A. presenta un'organizzazione interna complessa e strutturata, tale da garantire l'efficienza e l'efficacia delle attività svolte, mediante ripartizione dei compiti in macrosettori. L'organico aziendale conta – nei dodici mesi antecedenti la presentazione dell'istanza di accesso – n. 1.044,69 ULA, suddivisi tra dirigenti, tecnici, responsabili, amministrativi, operatori, collaboratori, etc. L'evoluzione dell'organico aziendale, negli anni, ha seguito – e continua a seguire – i continui andamenti in crescita che l'azienda ha riscosso, in termini di commesse lavorative e conseguenti fatturati.

### Andamento occupazionale di TELEPERFORMANCE

Teleperformance è una società che fornisce un servizio di *outsourcing* basato su progetti dedicati a singole società clienti.

Sulla base delle informazioni riportate nella relazione generale del progetto definitivo, l'attuale situazione di Teleperformance è in linea con il *trend* del mercato di riferimento – *contact center* – il cui andamento è incentrato prevalentemente sulle commesse a termine, sulle attività di *new business* (che non garantiscono i volumi previsionali attesi) e sulle commesse di *e-commerce* (caratterizzate dalla stagionalità dei flussi di chiamata).

Le commesse attualmente attive sulla sede di Taranto sono rappresentate prevalentemente da società di capitali a partecipazione pubblica - caratterizzate da un affidamento tramite gara (contratto di appalto) – e, in misura ridotta, da clienti a partecipazione privata, caratterizzati dalla stagionalità dei servizi e da un impiego medio/basso di personale dipendente.

L'andamento occupazionale complessivo dell'azienda, sia a livello nazionale sia nella sede di Taranto, è sottoposto ad una fisiologica fluttuazione nel tempo – tipica del comparto dei *contact center* – dovuta prevalentemente a:

- a. eventi connaturati alla corrente gestione dei rapporti di lavoro (quali, ad esempio, dimissioni volontarie da parte di lavoratori; cessazione dei contratti a tempo determinato alla naturale scadenza; licenziamento di lavoratori per giusta causa o giustificato motivo soggettivo);
- b. successione di altra impresa nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center* in precedenza affidata alla IN & OUT S.p.A., con conseguente applicazione delle tutele occupazionali previste dalla cosiddetta "clausola sociale" (ai sensi della Legge 11/2016 e delle pertinenti previsioni contenute nel CCNL Telecomunicazioni) e, quindi, con prosecuzione - in capo all'appaltatore subentrante - dei rapporti di lavoro con i dipendenti impiegati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi continuativi.

IN & OUT S.p.A. afferma che, alla luce delle considerazioni sopra illustrate, l'obbligo di mantenimento del livello occupazionale previsto all'articolo 3 del Contratto di Programma "dovrà riparametrarsi, in via eventuale, sulla base

pugliasviluppo



58

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

delle variabili fin qui esposte, fermo restando l'impegno dell'azienda a valutare scelte imprenditoriali tali da consentire il mantenimento occupazionale complessivo, anche attraverso la presentazione di nuova offerta nel caso di rinnovo delle commesse".

A tal riguardo si rammenta che, ai sensi dell'art. 18, comma 2 lett. j. e g., è prevista la revoca totale delle agevolazioni nel caso in cui il soggetto beneficiario non rispetti l'obbligo del mantenimento e dell'incremento occupazionale per n. 3 esercizi solari successivi all'esercizio a regime, nonché ad applicare ed osservare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, tutte le vigenti norme sul lavoro ed i contratti collettivi di lavoro, nazionali, provinciali, aziendali e di categoria".

Alla luce delle su scritte considerazioni, si riporta di seguito il prospetto rappresentativo del dato ULA di partenza (calcolato secondo le modalità esposte) riferito all'organico aziendale presente nella Regione Puglia e dell'incremento previsto entro l'esercizio a regime:

IN & OUT S.p.A.	Organico aziendale precedente la presentazione dell'istanza di Accesso (Ottobre 2016 - Settembre 2017)	ULA nell'Esercizio a Regime (2023)	Incremento
<b>Sedi nel territorio della regione Puglia</b>	<b>1.044,69</b>	<b>1.052,69</b>	<b>8</b>
• Di cui: Dirigenti	1	1	0
• Di cui: Quadri e impiegati	1.043,69	1.051,69	8
• Di cui: Operai	0	0	0

Alla luce dei dati esposti nella precedente tabella, si osserva come l'impresa, in sede di progettazione definitiva, abbia adempiuto alla prescrizione in tema di incremento occupazionale - come da DGR n. 1672 del 26/09/2018, recepita nell'A.D. n. 2063 del 17/10/2018 - impegnandosi ad effettuare un incremento occupazionale maggiore (n. 8 ULA anziché n. 6) nell'esercizio a regime.

IN & OUT S.p.A. ha fornito D.S.A.N. conforme alla Sez. 9 del progetto definitivo - sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante Sig. Diego Pisa - recante, alla luce dell'incremento occupazionale rettificato in 8 ULA, le seguenti informazioni:

**1. Sezione 9 A in cui l'impresa dichiara:**

- di avere ottenuto il provvedimento di ammissione del progetto alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo DGR n. 1672 del 26/09/2018;
- di avere previsto, nell'ambito del programma di investimenti, un incremento occupazionale a regime di n. 8 Unità (incrementato, quindi, di n. 2 unità rispetto all'istanza di accesso, come da prescrizione);
- di non aver fatto ricorso ad interventi integrativi salariali);
- che il numero di dipendenti (in termini di ULA) presso l'unità locale oggetto del presente programma di investimenti, nei dodici mesi precedenti la presentazione dell'istanza di accesso, è pari a n. 1.044,69;
- che il numero di dipendenti (in termini di ULA) in tutte le unità locali presenti in Puglia, nei dodici mesi precedenti la presentazione dell'istanza di accesso, è pari a n. 1.044,69 ULA;

pugliasviluppo



59

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

- che il numero di dipendenti (in termini di U.L.A.) complessivi dell'impresa, nei dodici mesi precedenti la presentazione dell'istanza di accesso, è pari a n. 1.466,13 Unità.

Si segnala che, con nota del 08/07/2019 resa dal sig. Diego Pisa in qualità di legale rappresentante (acquisita con PEC del 19/07/2019, prot. AOO PS GEN n. 4894 del 24/07/2019), IN & OUT ha riscontrato richiesta di chiarimenti effettuata da Puglia Sviluppo S.p.A., motivando la discrepanza tra il dato ULA di partenza – riferito alla sede pugliese nei 12 mesi antecedenti la presentazione dell'istanza di accesso – indicato nel business plan in fase di accesso (n. 1051 ULA) e quello comunicato in sede di presentazione del progetto definitivo (n. 1.044,69). Secondo quanto asserito nella citata nota, tale differenza risiede nell'aver considerato, ai fini del calcolo, alcune ULA non rientranti nella tipologia prevista nel Decreto MAP del 18/04/2015, che prevede di non conteggiare i contratti a progetto, di apprendistato, di formazione o di inserimento, così come i congedi di maternità, paternità e parentali, nonché i dipendenti posti in cassa integrazione straordinaria.

2. **Sezione 9B:** allegato excel, riportante i dati dei dipendenti presenti nelle unità locali pugliesi nei dodici mesi precedenti la presentazione dell'istanza di accesso;

❖ **Sezione 9C: Relazione di sintesi sull'impatto occupazionale degli investimenti previsti.**

1. Descrizione situazione occupazionale ANTE INVESTIMENTO e POST INVESTIMENTO AGEVOLATO:

Il dato ULA nei dodici mesi antecedenti la presentazione dell'istanza di accesso del Contratto di Programma Regione Puglia (di cui al Titolo II Capo 1 – Aiuto ai programmi di investimento delle grandi imprese) è pari a 1.044,69 ULA; nell'esercizio a regime l'impresa prevede un incremento del livello occupazionale di n. 8 ULA.

2. Esplicitazione degli EFFETTI OCCUPAZIONALI COMPLESSIVI CHE L'INVESTIMENTO STESSO GENERA:

In&Out S.p.A. a socio unico, attraverso il presente investimento, intende realizzare un prototipo di soluzione software integrata, che consenta di ottenere una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un *brand*, al fine di migliorare il servizio di *Customer Care* e le *performance* di vendita. Tale soluzione software - risultato del progetto di Ricerca e Sviluppo - sarà utilizzata nella pratica quotidiana con lo scopo di riposizionare strategicamente il sito operativo pugliese, trasformandolo da *call center* telefonico in un innovativo *contact center* omni-canale e garantendo un incremento delle competenze digitali ed analitiche delle risorse umane impegnate, nonché la salvaguardia occupazionale in un mercato in continua evoluzione.

3. Descrizione articolata delle strategie imprenditoriali legate alla:

- **SALVAGUARDIA OCCUPAZIONALE:** l'azienda intende attuare tale obiettivo attraverso una strategia che ha il proprio fulcro nella volontà di elaborare e realizzare, nel medio/lungo periodo – e compatibilmente con ogni altro vincolo – un piano di investimenti ed interventi volti a determinare un maggior uso delle tecnologie esistenti e la progressiva introduzione di nuove tecnologie e significative innovazioni, sia nei processi lavorativi che organizzativi, sia nelle modalità di gestione dei rapporti con la clientela, così da adeguare significativamente la propria offerta al mutato contesto di mercato (sempre più competitivo e mutevole). L'obiettivo è quello di conseguire più elevati livelli di efficienza e di qualità, così da migliorare la competitività aziendale anche attraverso recuperi di produttività e porre la società nelle condizioni di avere sul mercato nuova ed aggiuntiva clientela.
- **VARIAZIONE OCCUPAZIONALE:** è prevista l'assunzione, entro l'anno a regime, di n. 8 unità di personale con contratto full time.

pugliasviluppo



60

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

4. Explicitazione delle MOTIVAZIONI che giustificano il NUMERO di unità incrementali previste:

l'azienda, nell'esercizio a regime, per svolgere al meglio la propria attività, necessita dell'impiego di n. 8 unità di personale. Le figure che l'impresa intende assumere dovranno essere in grado di operare sulle attrezzature che si intende acquistare, come di seguito riportato:

Funzione	ULA	N. nuovi assunti
CTO - Chief Technical Officer	1	1
Data Scientist - AI Developer	1	1
SW Developer - Back end	2	2
SW Developer - Front end	1	1
System Engineer	1	1
Operational Agent		
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

5. Illustrazione dettagliata delle MANSIONI riservate ai nuovi occupati:

**CTO - Chief Technical Officer:** la figura del CTO è responsabile della definizione delle visioni tecniche dell'azienda, dello sviluppo della *roadmap* del prodotto e della gestione di tutti gli aspetti dello sviluppo tecnologico del progetto. Questa posizione è responsabile per il mantenimento dei sistemi esistenti, mentre fornisce la direzione in tutte le questioni relative alla tecnologia a supporto delle operazioni di informazione. Il CTO svolge un ruolo fondamentale nel definire la direzione strategica, lo sviluppo e la crescita futura dell'azienda. Il CTO fornisce anche una solida *leadership* tecnica e comunica con il personale, i dirigenti, le parti interessate ed i clienti, al fine di garantire che le tecnologie dell'azienda siano utilizzate in modo appropriato ed ottimale.

**Data Scientist, Artificial Intelligence Developer:** tale figura lavorerà con il *team* di sviluppatori per progettare, integrare ed implementare una piattaforma che possa generare predizioni a partire da larghi *dataset* di natura eterogenea e legati ad interazioni di consumatori nei confronti di un brand.

**SW Developer - Back end:** la figura in questo ruolo lavorerà con un *team* di sviluppatori per progettare, integrare ed implementare *endpoint* API al fine di orchestrare dati provenienti da diverse fonti e con diversi formati.

**SW Developer - Front end:** tale figura lavorerà a stretto contatto con un *team* composto da sviluppatori di *back-end*, *data scientist*, *AI developer* e dovrà realizzare interfacce usando *framework* moderni che consumeranno dati da molteplici *endpoint* API.

**System Engineer:** si occuperà della manutenzione e del supporto dell'infrastruttura IT e realizzerà un'ampia piattaforma di analisi di dati e di reporting. Le tecnologie con cui si confronterà toccheranno diversi ambiti: *Datacenter technologies* (*virtualization, backup, security, storage, etc.*); *Database Infrastructure*; *Wi-Fi Infrastructure*; *Networking* (*Switching, Firewalling, VPN connectivity*); *Windows Server Administration* (*AD environment, DNS infrastructure*); *Monitoring System*; *Linux Technologies*; *Asset Management*.

**Operational Agent:** si occupa di fare e ricevere chiamate in un *call center* telefonico: fornisce informazioni, assistenza tecnica e supporto commerciale a clienti attuali e potenziali. Inoltre, gestisce le interazioni omni-canale (*social media, chat, instant messaging, ecc.*) con il supporto dei sistemi sviluppati attraverso il progetto oggetto di agevolazione.

pugliasviluppo



61

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

6. Descrizione del LEGAME DIRETTO del programma agevolato con il contributo agli OBIETTIVI DI INNOVAZIONE e di MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE definiti nel progetto di investimento:

Attraverso il presente investimento, IN & OUT intende realizzare un prototipo di soluzione software integrata che le consentirà di ottenere una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un *brand*, migliorando quindi il servizio di *Customer Care* e le *performance* di vendita. Tale soluzione software – risultato del progetto di Ricerca e Sviluppo – sarà utilizzata nella pratica quotidiana con lo scopo di riposizionare strategicamente il sito operativo pugliese, trasformandolo da *call center* telefonico in un innovativo *contact center* omni-canale, con un incremento delle competenze digitali ed analitiche delle risorse umane impegnate e la salvaguardia occupazionale.

Il prototipo di soluzione software integrata si comporrà di una soluzione per la *speech analysis* ed il monitoraggio dei *social network*, nonché di un prototipo di Agenti Virtuali.

In particolare, relativamente alla *speech analysis* ed al monitoraggio dei *social network*, verranno sfruttate tecnologie di *Speech Recognition* e di *Deep Learning* per tradurre le informazioni *voice* del *contact center* in dati testuali, che saranno poi incrociati con le informazioni estratte dalle conversazioni reperibili *online* nei *social network*, attraverso algoritmi di Intelligenza Artificiale. Si sfrutteranno, inoltre, algoritmi di *Machine Learning* e di Intelligenza Artificiale per realizzare Agenti Virtuali in grado di gestire conversazioni sia in linguaggio naturale che via *chat*, allo scopo di fornire supporto sia agli operatori telefonici che ai clienti finali.

pugliasviluppo



62

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 9 Rispetto delle prescrizioni effettuate in sede di ammissione alla fase istruttoria

Dalle verifiche istruttorie sopra riportate, l'impresa ha ottemperato alle prescrizioni riportate nella comunicazione regionale di ammissione alla fase di presentazione del progetto definitivo prot. n. AOO\_158/0009440 del 17/10/2018.

Si riporta, nella seguente tabella, uno schema di sintesi delle prescrizioni e delle relative modalità con cui l'azienda ha provveduto a rispondere alle stesse.

PRESCRIZIONI/FASE DI ACCESSO	ASSOLTA	NOTE/DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO
<u>Prescrizioni circa il mantenimento del controllo</u>		
La società controllante Teleperformance S.E. dovrà mantenere il controllo del 100% del capitale sociale di In & Out S.p.A. almeno sino al completamento del programma di investimenti.	SI	Dichiarazione resa dal sig. Oliver Rigaudy, in qualità di Deputy Chief Executive Officer di Teleperformance SE, attestante – quale socio unico di IN & OUT S.p.A. – l'impegno al mantenimento del controllo fino al completamento degli investimenti relativi al progetto "VO.I.C.E. FIRST".
<u>Prescrizioni circa la "cantierabilità dell'iniziativa":</u>		
<p>In &amp; Out S.p.A. dovrà produrre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durata del titolo di disponibilità che garantisca il mantenimento dei beni agevolati (n. 5 anni dalla data di completamento degli investimenti);</li> <li>• disponibilità del proprietario Sig. Angelo Basile alla locazione da parte del comodatario (MI.DA.PI. S.r.l.), per il periodo richiesto dal vincolo di destinazione di 5 anni dalla ultimazione del programma di investimenti.</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSAN resa in data 13/12/2018 dal sig. Angelo Basile (legale rappresentante della MI.DA.PI. S.r.l. Unipersonale – conduttore) attestante il proprio assenso per la realizzazione del programma di investimenti proposto nell'ambito del progetto V.O.I.C.E. FIRST;</li> <li>• DSAN resa in data 13/12/2018 dal sig. Angelo Basile (legale rappresentante della MI.DA.PI. S.r.l. Unipersonale – conduttore) attestante i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la locazione, alla scadenza, verrà automaticamente rinnovata, come per legge e così come previsto all'art. 5 del contratto sottoscritto in data 01/03/2017, rinunciando, pertanto, alla disdetta nei 12 mesi precedenti la scadenza del contratto fissata al 28/02/2013;</li> <li>- di impegnarsi a mantenere in essere il contratto di locazione per 5 anni dalla data di erogazione del contributo concesso dalla Regione Puglia, al conduttore IN &amp; OUT S.p.a. a socio unico;</li> <li>- il locatore non intende avvalersi di nessuna clausola riguardante la possibilità di recesso anticipato.</li> </ul> </li> </ul>
<u>Prescrizioni in materia di "Sostenibilità Ambientale":</u>		
<p>Si ritiene l'iniziativa nel suo complesso sostenibile stante l'assenza di un processo produttivo propriamente detto, a condizione che:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. venga prodotta quota parte dell'energia necessaria per il funzionamento della struttura da fonti rinnovabili. La modalità e la quantificazione dovranno essere comunicate a Puglia Sviluppo nelle successive fasi istruttorie;</li> <li>2. vengano individuate e comunicate, nelle successive fasi istruttorie, strategie finalizzate alla riduzione dei flussi di traffico degli addetti (2500 dipendenti allo stato</li> </ol>	SI	<p>Nella relazione generale (sezione 2 del progetto definitivo) IN &amp; OUT ha fornito informazioni circa lo stato di attuazione delle prescrizioni ambientali, individuando le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. inserimento, nell'ambito degli investimenti in Attivi Materiali, di un impianto fotovoltaico <i>stand alone</i>;</li> <li>2. implementazione di n. 2 azioni: <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> progettazione e sviluppo di una soluzione prototipale di car-pooling, basata su un portale web e un'opp, dedicata a dipendenti e collaboratori di Teleperformance;</li> </ul> </li> </ol>

pugliasviluppo



63

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAOAWQ6

attuale). A titolo di esempio, potrebbe esser messo a disposizione un servizio navetta gratuito per il personale;

3. nel caso di approvvigionamento di prodotti e servizi per i quali siano stati elaborati i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) approvati con D.M. MATTM (<http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>), venga adottata la pratica degli "Acquisti Verdi", ai sensi della L.R. 23/2006 e del Piano di cui la DGR n.1526/2014.

- implementazione, all'interno del sito operativo di Taranto, di un bike parking con installazione di rastrelliere e sistema di videosorveglianza H24;
3. rispetto all'approvvigionamento di prodotti e servizi, l'impresa dichiara di impegnarsi ad applicare i Criteri Ambientali Minimi per le tipologie di beni e servizi previsti dal DM MATTM.

Al fine di procedere con le successive fasi istruttorie, si richiede che sia data evidenza del recepimento delle prescrizioni contenute nella Scheda di Valutazione della Sostenibilità Ambientale all'interno di tutti gli elaborati progettuali presentati nelle successive fasi. Qualora le prescrizioni richieste non siano tecnicamente possibili, si richiede di sostanziare con adeguate valutazioni le cause ostative al loro recepimento.

Prescrizioni in materia di "Copertura finanziaria dell'iniziativa":

Si prescrive che l'impresa dovrà garantire la copertura del programma di investimento, per la parte non coperta dalle agevolazioni, attraverso un finanziamento a m/I termine e/o attraverso apporto di mezzi freschi da parte del socio unico.

SI

La dichiarazione resa dal sig. Oliver Rigaudy in merito al mantenimento del controllo, attesta anche l'impegno di Teleperformance SE a garantire la copertura finanziaria extra agevolazione del programma di investimenti.

Prescrizioni relative all'investimento in "Attivi Materiali":

In sede di progetto definitivo, sarà puntualmente verificata la congruità, la pertinenza e l'ammissibilità di ciascuna voce di spesa, a fronte della presentazione di preventivi e lay out.

SI

L'impresa, in sede di presentazione del progetto definitivo, ha presentato offerte/preventivi inerenti le spese programmate nel piano di investimento. Sono stati, inoltre, presentati i lay-out riguardanti le aree interessate dal progetto.

Prescrizioni relative all'investimento in "Ricerca e Sviluppo":

In sede di progetto definitivo, sarà puntualmente verificata la congruità, la pertinenza e l'ammissibilità di ciascuna voce di spesa.

Inoltre, dovrà essere dimostrata accuratamente la congruità/justificabilità di tutte le spese proposte ed in particolare delle spese di personale rendicontato, atteso che dovrà essere dimostrata la collocazione delle risorse dedicate (obbligatoriamente operanti nella sede oggetto di investimento) nell'ambito dell'unità agevolata, anche tramite lay-out rappresentativo delle postazioni dedicate, al fine di commisurare gli importi proposti con gli spazi disponibili.

- Formulario di R&S (Sez. 3);
- Lay out delle aree interessate dal programma di investimenti;
- Offerte/preventivi di spesa.

Prescrizioni in materia di "maggiorazione del contributo in R&S":

L'azienda proponente dovrà produrre - in sede di presentazione del progetto definitivo - D.S.A.N. di impegno allo svolgimento di attività finalizzate all'ampia divulgazione dei risultati del progetto, allegando - al formulario di R&S - il piano di divulgazione dei risultati previsti.

In dettaglio, l'impresa dovrà fornire documentazione adeguata contenente le modalità di diffusione e divulgazione dei risultati, indicando precisamente il numero di eventi e di giornate per ciascun evento e la sede. E', inoltre, auspicabile l'individuazione degli eventuali destinatari da invitare e dei relatori da coinvolgere.

- Piano di divulgazione;
- DSAN di impegno allo svolgimento delle attività di divulgazione previsto nel piano di divulgazione;
- Sez. 7/8/10: D.S.A.N. su "conflitto d'interessi", "cumulabilità" e "premierità".

pugliasviluppo



64

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

## 10 Indicazioni/Prescrizioni per la fase successiva

Il soggetto proponente dovrà attenersi alle seguenti indicazioni/prescrizioni, che saranno riportate nel testo dell'articolo 5.1.1 - *Obblighi a carico del Soggetto Proponente*:

### ↳ Prescrizioni in materia di codice Ateco:

In ragione dell'entità degli investimenti in R&S e della preponderanza di tale attività nell'ambito del presente progetto, la società proponente IN & OUT S.p.A. dovrà prevedere l'attivazione, presso la sede interessata dall'investimento agevolato, del Codice Ateco dell'iniziativa 72.19.09 "Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria".

### ↳ Prescrizioni inerenti gli investimenti in Attivi Materiali:

Nell'ambito della macro-voce "Impianti, Macchinari, Attrezzature" è stata riscontrata la presenza di attrezzatura portatile (Apple TV 4K, Ipad Pro, Apple Pencil, n. 10 MacBook PRO, fotocamera Sony, etc.) funzionale all'implementazione degli investimenti relativi all'adeguamento della sede ed alla dotazione hw/sw necessaria per la messa a punto del prototipo di soluzione software integrata. In relazione a tale attrezzatura, si prescrive l'istituzione di apposito registro ove annotare tutti gli impieghi all'esterno della sede IN & OUT S.p.A. oggetto di agevolazione e rispetto alla quale consegue la prescrizione di limitarne l'utilizzo esclusivamente alle finalità del progetto.

### ↳ Prescrizioni in tema di sostenibilità ambientale dell'iniziativa:

Si ritiene l'iniziativa nel suo complesso sostenibile stante l'assenza di un processo produttivo propriamente detto, a condizione che:

1. venga prodotta quota parte dell'energia necessaria per il funzionamento della struttura da fonti rinnovabili. La modalità e la quantificazione dovranno essere comunicate a Puglia Sviluppo nelle successive fasi istruttorie;
2. vengano individuate e comunicate, nelle successive fasi istruttorie, strategie finalizzate alla riduzione dei flussi di traffico degli addetti (2500 dipendenti allo stato attuale). A titolo di esempio, potrebbe esser messo a disposizione un servizio navetta gratuito per il personale;
3. nel caso di approvvigionamento di prodotti e servizi per i quali siano stati elaborati i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) approvati con D.M. MATTM (<http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>), venga adottata la pratica degli "Acquisti Verdi", ai sensi della L.R. 23/2006 e del Piano di cui la DGR n.1526/2014.

Al fine di procedere con le successive fasi istruttorie, si richiede che sia data evidenza del recepimento delle prescrizioni contenute nella Scheda di Valutazione della Sostenibilità Ambientale all'interno di tutti gli elaborati progettuali presentati nelle successive fasi.

### ↳ Prescrizioni inerenti il mantenimento del controllo:

La società controllante Teleperformance S.E. dovrà mantenere il controllo del 100% del capitale sociale di IN & OUT S.p.A. almeno sino al completamento del programma di investimenti.

pugliasviluppo



65

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

↓ Prescrizioni inerenti la copertura finanziaria dell'iniziativa:

Si prescrive che l'impresa dovrà garantire la copertura del programma di investimento, per la parte non coperta dalle agevolazioni, attraverso un finanziamento e/o attraverso apporto di mezzi freschi da parte del socio unico.

↓ Indicazioni inerenti la rilevanza e il potenziale innovativo del "Progetto Industriale" definitivo:

Al fine di garantire che la soluzione proposta rispetti effettivamente i vincoli di rapidità di esecuzione e completezza delle informazioni presentate, si suggerisce di anticipare al prima possibile il prototipo di *Dashboard* previsto nell'OR3 (AR3.4), in modo da avere un riscontro preliminare sull'adeguatezza delle scelte di progetto.

↓ Indicazioni inerenti le attività di divulgazione previste nel progetto di R&S:

L'ammissibilità alle agevolazioni dei costi per attività di divulgazione (OR5 - *Divulgazione delle specifiche di Progetto e dei risultati attesi*) da porre in essere a cura di Università del Salento e di Extreme S.r.l., sarà confermata solo a condizione che, in sede di rendicontazione, la documentazione di spesa prodotta a supporto escluda la ricorrenza di costi di "mera pubblicazione e organizzazione".

Si rammenta, peraltro, che per le citate attività:

- non ricorra "l'utilizzo ai fini dell'attività di ricerca" bensì "l'utilizzo successivo al compimento dell'attività di ricerca";
- tali servizi di consulenza sono strumentali rispetto all'obiettivo di "diffusione dei risultati" che, nel progetto in esame, coincide con l'obbligo "all'ampia divulgazione dei risultati della ricerca mediante conferenze, pubblicazioni, banche dati di libero accesso o software open source o gratuito" assunto dall'impresa per godere della maggiorazione prevista dall'art. 11, comma 6.b dell'Avviso."

↓ Indicazioni inerenti l'incremento occupazionale:

Si rammenta che l'art. 3 del Contratto di Programma recita "Il dato di partenza, preso in considerazione, è quello relativo al numero di dipendenti (in termini di ULA, secondo il Decreto MAP del 18/04/2005 e s.m.i.) nei dodici mesi precedenti quello della presentazione dell'istanza di accesso riferito all'organico aziendale presente nel territorio della Regione Puglia.

Oltre al mantenimento del livello ULA di partenza riferito all'organico aziendale presente nella Regione Puglia, l'incremento, nell'unità oggetto di agevolazione, sarà il risultato della differenza tra il valore medio mensile dei dipendenti del Soggetto Beneficiario, rilevato nell'esercizio a regime, e quello medio mensile rilevato nei 12 mesi precedenti quello di presentazione della domanda di accesso.

È prevista la revoca totale delle agevolazioni nel caso in cui il soggetto beneficiario non rispetti l'obbligo del mantenimento e dell'incremento occupazionale per n. 3 esercizi solari successivi all'esercizio a regime, nonché ad applicare ed osservare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, tutte le vigenti norme sul lavoro ed i contratti collettivi di lavoro, nazionali, provinciali, aziendali e di categoria".

pugliasviluppo



66

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN & OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAQW6

## 11 Conclusioni

Sulla base delle verifiche effettuate e delle considerazioni esplicitate, la valutazione relativa alla ammissibilità del progetto definitivo è positiva.

Soggetto realizzatore	Localizzazione	Settore di attività del progetto industriale	Dimensioni Impresa	SA VDA	Investimenti ammissibili con il CDR (C)		Totale investimenti ammissibili	Totale agevolazioni concedibili	Periodo di realizzazione
		(Codice ATECO 2007)			Attivi Materiali	R&S			
IN & OUT S.P.A.	Taranto - via del Tratturello Tarantino n. 2	82.20.20 - "Attività dei call center"	Grande Impresa	8	317.708,64	6.766.280,49	7.083.989,13	3.953.064,93	01/09/2019
		72.19.09 "Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria"							15/04/2022

Si riporta di seguito la tempistica di realizzazione dell'investimento di IN & OUT S.p.A.:

DIAGRAMMA DI GANTT	Anno 2019			Anno 2020			Anno 2021			Anno 2022	
	IV trim	I trim	II trim	III trim	IV trim	I trim	II trim	III trim	IV trim	I trim	II trim
Attivi Materiali											
Ricerca e Sviluppo											

Si riporta di seguito il cronoprogramma relativo alle richieste di agevolazione di IN & OUT S.p.A.:

	I ANTICIPAZIONE 50%	II ANTICIPAZIONE 40%	EROGAZIONE 10% FINALE	I SAL 50%	II SAL 50%
2019	X				
2021		X			
2022			X		



CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAWQ5

Di seguito, si riepilogano le voci di spesa ritenute ammissibili e le relative agevolazioni concedibili:

Asse prioritario e Obiettivo Specifico	Tipologia spesa	Investimenti ammessi Istanza di accesso	Contributo ammesso Istanza di accesso	Investimenti proposti progetto definitivo	Investimenti Ammessi Progetto definitivo	Contributo ammesso progetto definitivo
				Ammontare (€)		
Asse prioritario 1 obiettivo specifico 1a Azione 1.2 Sub-azione 1.2.a (Grande Impresa)	Interventi di sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati R&S	447.182,97	111.795,74	321.316,64	317.708,64	75.027,16
Asse prioritario I obiettivo specifico 1a Azione 1.1 Sub-azione 1.1.a	Ricerca Industriale	5.675.259,10	3.688.918,42	5.622.956,78	4.686.102,33	3.045.966,51
	Sviluppo Sperimentale	2.414.429,90	€ 965.771,96	2.589.088,62	2.080.178,16	832.071,26
<b>TOTALE</b>		<b>8.536.871,97</b>	<b>4.766.486,12</b>	<b>8.533.362,04</b>	<b>7.083.989,13</b>	<b>3.953.064,93</b>

I sottoscrittori dichiarano, in relazione alla presente istruttoria, l'insussistenza, anche potenziale, di conflitti di interesse.

Modugno, 13 settembre 2019

Il Valutatore

Stefania Pascale



Il Responsabile di Commessa

Davide Alessandro De Lella

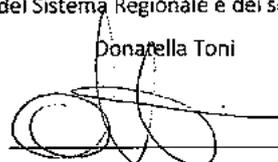


Visto:

Il Program Manager

Sviluppo del Sistema Regionale e dei settori strategici

Donatella Toni




CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n. 36

Codice Progetto: KAQAW06

### **Allegato: Elenco della documentazione prodotta con la trasmissione del progetto definitivo e successive integrazioni**

IN & OUT S.p.A., in aggiunta alla documentazione obbligatoria allegata al progetto definitivo ed acquisita da Puglia Sviluppo con prot. n. 11633/I del 17/12/2018 e dalla Sezione Competitività dei sistemi produttivi con prot. n. AOO\_158-0012289 del 19/12/2018, ha presentato:

- ↓ LUL (in formato CD -Rom) relativo alle 12 mensilità antecedenti alla data di presentazione dell'istanza di accesso (consegna brevi manu del 17/12/2018, ns. prot. AOO PS GEN n. 11638/I del 18/12/2018).
- ↓ PEC del 14/03/2019 (prot. AOO PS GEN n. 1883/I del 14/03/2019) e del 01/04/2019 (prot. AOO PS GEN n. 2530/I del 04/04/2019); richiesta di proroga del termine per la presentazione della documentazione relativa alla copertura finanziaria dell'investimento, per la parte non coperta dalle agevolazioni.
- ↓ PEC del 18/03/2019 (prot. AOO PS GEN n.1954/I del 18/03/2019):
  - Nota di approfondimento al Formulario di R&S, che recepisce le richieste di integrazioni ed approfondimenti formulate dall'esperto scientifico;
  - DSAN di iscrizione alla CCIAA con attestazione di vigenza;
  - DSAN di autocertificazione delle informazioni antimafia, rese dai titolari di cariche e qualifiche;
  - Precisazioni circa l'esatta localizzazione dell'iniziativa e relativi elaborati grafici/planimetrici;
  - Descrizione più accurata delle voci di spesa classificate come "Attrezzature", nell'ambito degli Attivi Materiali;
  - Chiarimenti circa la tabella rappresentativa della capacità produttiva;
  - Precisazioni circa l'utilizzo (non esclusivo) dei dispositivi hw/sw previsti nell'ambito degli investimenti in Attivi Materiali;
  - Chiarimenti circa l'iscrizione sul LUL di Taranto di tutto il personale coinvolto nel progetto di R&S;
  - Preventivi e relative note di chiarimento rese dalle società che forniranno le consulenze esterne, corredate dai C.V. dei singoli consulenti coinvolti nel progetto in R&S.
- ↓ PEC del 19/06/2019 (prot. AOO PS GEN n. 4210/I del 20/06/2019):
  - DSAN relativa all'applicazione dell'art. 53 comma 16 ter del D.Lgs. 165/2001 (*pentouflage* o *revolving doors*), sottoscritta con firma autografa dal Legale Rappresentante di IN & OUT S.p.A. e corredata da copia di documento di identità valido del Legale Rappresentante;
  - Previsione cronoprogramma erogazioni.
- ↓ PEC del 28/06/2019 (prot. AOO PS GEN n. 4434/I del 01/07/2019):
  - DSAN di iscrizione alla CCIAA con attestazione di vigenza, resa dalla società controllante TELEPERFORMANCE S.E.;

pugliasviluppo



69

CDP TIT. II - Capo 1 - art. 22

Impresa Proponente: IN &amp; OUT S.p.A.

Progetto Definitivo n 36

Codice Progetto: KAQAWQ6

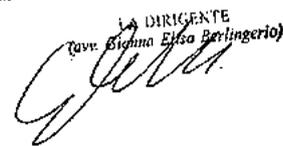
- DSAN di autocertificazione delle informazioni antimafia, rese dai titolari di cariche e qualifiche della società controllante TELEPERFORMANCE S.E.;
- DSAN di iscrizione alla CCIAA con attestazione di vigenza, resa dalla società proponente IN & OUT S.p.A.;
- Preventivo MED Computer n. 2611-18 relativo agli investimenti in Attivi Materiali;
- Offerte a supporto delle previsioni di spesa afferenti la voce "Altri costi";
- Perizia giurata resa da tecnico abilitato iscritto all'albo professionale relativamente alla previsione di spesa "fornitura e installazione di impianto di produzione di energia da fonte rinnovabile";
- Computo metrico estimativo a supporto della previsione di spesa dell'impianto fotovoltaico;
- DSAN attestante il mancato avvio degli investimenti rispetto alla data indicata nel progetto definitivo;
- Bilancio completo 2018;
- Verbale Assemblea dei Soci inerente la completa copertura finanziaria dell'investimento;
- Bilancio consolidato della società controllante TELEPERFORMANCE S.E.

↓ PEC del 19/07/2019 (prot. AOO PS GEN n. 4894/I del 24/07/2019):

- Sezione 7-8-10 aggiornata;
- Copia della ricevuta dell'avvenuta presentazione in via telematica all'ufficio Registro Imprese di Roma del bilancio al 31/12/2018;
- Copia del verbale di approvazione del bilancio al 31/12/2018 e di rinnovo delle cariche sociali;
- Nota di chiarimento relativa alla differenza del dato ULA dichiarato in sede di progetto definitivo rispetto a quanto indicato nel progetto di massima;
- DSAN resa dal legale rappresentante con indicazione della data aggiornata di avvio degli investimenti in Attivi Materiali ed in Ricerca e Sviluppo.

IL PRESENTE ALLEGATO  
E' COMPOSTO DA ..... FOGLI

LA DIRIGENTE  
(avv. *Bianca Elisa Berlingieri*)




pugliasviluppo

70