

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 26 settembre 2018, n. 1672

POR PUGLIA FESR 2014-2020 - Titolo II-Capo 1 "Aiuti ai programmi di investimento delle grandi imprese - Atto Dirigenziale n. 799 del 07.05.2015 - Delibera di indirizzo all'ammissibilità alla fase di presentazione del progetto definitivo. Impresa proponente: In & Out S.p.A. - Codice Progetto: KAQAWQ6.

L'Assessore allo Sviluppo Economico, Antonio Nunziante, 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;
- la Legge Regionale del 29 dicembre 2017 n. 67 (legge di stabilità regionale 2018);
- la Legge regionale del 29 dicembre 2017 n. 68 "Bilancio di previsione della Regione Puglia per l'esercizio finanziario 2018 e pluriennale 2018 - 2020";
- la deliberazione di Giunta regionale n.38 del 18/01/2018 di approvazione del Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione e del Bilancio finanziario gestionale 2018-2020 previsti dall'art. 39, comma 10 del Decreto Legislativo 23 giugno 2011, n. 118 e ss.mm.ii.;
- 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;

Visti altresì:

- la Delibera CIPE 21 dicembre 2007, n. 166, recante "Attuazione del Quadro Strategico Nazionale (QSN) 2007-2013 - Programmazione del Fondo per le Aree Sottoutilizzate (RAS)" stabilisce i criteri per la programmazione degli interventi della politica nazionale aggiuntiva finanziata con il FAS e stabilisce che le risorse del Fondo aree sottoutilizzate ripartite con precedenti delibere che risultino già programmate alla data della predetta delibera attraverso Accordi di programma quadro o altri strumenti, possono essere considerate parte integrante della programmazione unitaria 2007-2013;

- il D.Lgs n. 88/2011 “Disposizioni in materia di risorse aggiuntive e interventi speciali per la rimozione di squilibri economici e sociali” con la quale sono state definite le modalità per la destinazione e l’utilizzazione di risorse aggiuntive al fine di promuovere lo sviluppo economico e la coesione sociale e territoriale ed è stata modificata la denominazione del FAS in Fondo per lo sviluppo e coesione (FSC);
- la DGR n. 1513 del 24/07/2012, n. 2787 del 14/12/2012 e n. 523 del 28/3/2013, con la quale la Regione ha preso atto delle delibere CIPE attraverso cui è stata predisposta la programmazione degli interventi del FSC 2000 - 2006 e FSC 2007 - 2013, con particolare riferimento alle delibere n. 62/2011, n. 78/2012, n. 8/2012, n. 60/2012, n.79/2012, n. 87/2012 e n. 92/2012 e formulato le disposizioni per l’attuazione delle stesse;
- che in data 25 luglio 2013 è stato sottoscritto l’Accordo di Programma Quadro Rafforzato “Sviluppo Locale” per un ammontare di risorse pari ad € 586.200.000,00 prevedendo, nell’allegato 1 “Programma degli interventi Immediatamente cantierabili”, tra le azioni a sostegno dello sviluppo della competitività - Aiuti agli investimenti di grandi, medie, piccole e micro imprese, l’operazione denominata “Contratti di Programma Manifatturiero/Agroindustria”, a cui sono stati destinati € 180.000.000,00;
- il Regolamento n. 17 del 30.09.2014 recante la disciplina dei Regimi di Aiuto compatibili con il mercato interno ai sensi del TFUE e s.m.i. 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);
- la Delibera della Giunta Regionale del 21 novembre 2014, n. 2424 “Fondo per lo sviluppo e coesione 2007-2013 Accordo di Programma Quadro Rafforzato Sviluppo Locale. Rimodulazione delle risorse a seguito delle riduzioni apportate al fondo con Deliberazione CIPE n. 14/2013” pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 172 del 17/12/2014, si è stabilita la rimodulazione programmatica degli interventi inseriti nell’Accordo, sulla base dei criteri della DGR 2120 del 14/10/2014

Considerato che:

- con decisione C(2015) 5854 del 13/08/2015 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 la “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 Titolo 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 del Servizio Competitività n. 1063 del 15/06/2015 si è provveduto a procedere alla prenotazione di spesa dell'importo di € 80.000.000,00 sul capitolo di spesa 1147031 "Fondo di Sviluppo e Coesione 2007/2013 - Delibera CIPE n. 62/2011, n. 92/2012 - Settore d'intervento - Contributi agli investimenti a imprese" a copertura dell'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" di cui alla determinazione dirigenziale n. 799 del 07.05.2015;
- con e-mail del 12 gennaio 2016, la Sezione Attuazione del Programma, ha comunicato l'elenco delle obbligazioni giuridicamente vincolate annullate di competenza della Sezione Competitività dei Sistemi produttivi, in quanto non perfezionate nel corso dell'esercizio finanziario 2015 e corrispondenti alle prenotazioni di spesa a copertura degli Avvisi pubblici summenzionati e, in particolare, all'atto dirigenziale n. 1063 del 15/06/2015, ai sensi del D. Lgs. 118/11 e smi (punto 5.1 - Allegato 4/2 principio contabile applicato concernente la contabilità finanziaria);
- 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 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 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 I^ 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 (B.U.R.P. 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);

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 nei limiti temporali definiti dalla normativa di riferimento;
- Puglia Sviluppo a seguito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 4 (Qualità Economico-Finanziaria, in termini di sostenibilità ed affidabilità del soggetto istante sotto il profilo patrimoniale, finanziario ed economico, ha preso atto della sussistenza di condizioni ostative al prosieguo dell'attività istruttoria, e con Pec del 08/03/2018, prot. n.2678/U, ha comunicato alla società proponente preavviso di rigetto ex art. 10 bis L.241/90 e s.m.i.;
- L'impresa proponente con nota del 15.03.2018, acquisita agli atti della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi con prot. A00_158 - 20134, ha fornito riscontro al preavviso di rigetto, fornendo chiarimenti rispetto al criterio di valutazione 4;
- A seguito dei chiarimenti forniti dalla società, l'esito delle verifiche effettuate da Puglia Sviluppo è risultato positivo, con la prescrizione che 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;
- con nota del 09.08.2018, prot.n.8377/U, acquisita con PEC del 09.08.2018 agli atti della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi al prot. n. AOO_158 -7553, Puglia Sviluppo ha trasmesso la relazione istruttoria, allegata alla presente per farne parte integrante (allegato A), conclusasi con esito positivo in merito alle verifiche di ammissibilità formale e sostanziale, nonché alla valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso presentata dal soggetto proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), così come previsto dall'art. 12 dell'Avviso pubblicato sul Burp n. 68 del 14.05.2015 e s.m.i. e nel rispetto dell'ordine cronologico di presentazione dell'istanza;

Rilevato altresì che

- con riferimento all'impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), l'ammontare finanziario teorico della agevolazione complessiva concedibile è pari a € 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) così specificato:

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

Asse prioritario e Obiettivo Specifico	Investimenti proposti		Agevolazione richiesta	Investimenti ammissibili	Agevolazione concedibile
	Tipologia spesa	Ammontare (€)	Ammontare (€)	Ammontare (€)	Ammontare (€)
Asse prioritario l obiettivo specifico 1a Azione 1.2 (Grande impresa)	Interventi di sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati R&S	447.182,97	111.795,74	447.182,97	111.795,74
Asse prioritario l obiettivo specifico 1a Azione 1.1	Ricerca Industriale	5.675.259,10	3.688.918,42	5.675.259,10	3.688.918,42
	Sviluppo Sperimentale	2.414.429,90	965.771,96	2.414.429,90	965.771,96
TOTALE		8.536.871,97	4.766.486,12	8.536.871,97	4.766.486,12

- in sede di presentazione del progetto definitivo, l'impresa proponente In & Out S.p.A. dovrà produrre 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;
- l'incremento occupazionale previsto risulta essere piuttosto esiguo rispetto all'iniziativa ed ai dati di progetto proposti. Pertanto, è opportuno che l'impresa, in sede di progettazione definitiva, si impegni ad effettuare nell'esercizio a regime un incremento occupazionale maggiore;

Tutto ciò premesso, si propone di esprimere l'indirizzo all'ammissibilità del progetto presentato dall'impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo riguardante investimenti In Attivi Materiali e in R&S per complessivi € **8.536.871,97** con agevolazione massima concedibile pari ad € **4.766.486,12**.

COPERTURA FINANZIARIA DI CUI AL D.LGS 118/2011 e ss.mm.ii.

La presente deliberazione non comporta alcun implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

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 allo Sviluppo Economico;
- viste le dichiarazioni poste in calce al presente provvedimento da parte del Funzionario Responsabile delle Sub-Azioni 1.1.a e 1.2.a e 3.1.a, della Dirigente del Servizio Incentivi alle PMI e Grandi Imprese, e della Dirigente della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi, 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, con la prescrizione che 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 come riportato a pag.21 della relazione istruttoria allegata;
- di invitare l'impresa, in sede di progettazione definitiva, ad impegnarsi ad effettuare nell'esercizio a regime un incremento occupazionale maggiore;
- di prendere atto della relazione istruttoria predisposta dalla Società Puglia Sviluppo Spa, trasmessa con nota del 09.08.2018, prot.n.8377/U, acquisita con PEC del 09.08.2018 agli atti della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi al prot. n. AOO_158 -7553, allegata alla presente per farne parte integrante (allegato 1) conclusasi con esito positivo in merito alle verifiche di ammissibilità formale e sostanziale, nonché alla valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso presentata dal soggetto proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), così come previsto dall'art. 12 dell'Avviso pubblicato sul Burp n. 68 del 14.05.2015 e nel rispetto dell'ordine cronologico di presentazione dell'istanza;
- di esprimere l'indirizzo all'ammissibilità del progetto presentato dall'impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), con sede legale in Roma - Via Priscilla n. 101, alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo riguardante investimenti in Attivi Materiali e in R&S per complessivi **€ 8.536.871,97** (di cui € 447.182,97 in Attivi Materiali ed € 8.089.689,00 in Ricerca e Sviluppo), con agevolazione massima concedibile pari ad **€ 4.766.486,12** (di cui € 111.795,74 in Attivi Materiali e € 4.654.690,38 in Ricerca e Sviluppo), così specificato:

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

Investimento ammissibile (€)	Attivi Materiali	R&S	TOTALE	
	447.182,97	8.089.689,00	8.536.871,97	
Agevolazione Concedibile (€)	Attivi Materiali	R&S	TOTALE	
	111.795,74	4.654.690,38	4.766.486,12	
Dati Occupazionali	MEDIA ULA			
	SEDE	MEDIA U.L.A. 12 MESI ANTECEDENTI ALLA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA DI ACCESSO (febbraio 2017 – gennaio 2018)	MEDIA U.L.A. ESERCIZIO A REGIME C.D.P. (2021)	INCREMENTO A REGIME
	Taranto – Via del Tratturello Tarantino n. 2	1051	1057	6
	Totale	1051	1057	6
	Il Programma di investimenti comporterà a regime un incremento di n. 6 nuove ULA.			

- di dare mandato alla medesima Sezione di provvedere, con successivo provvedimento dirigenziale, all'approvazione dell'ammissibilità del progetto presentato dall'impresa proponente In & Out S.p.A (Codice Progetto KAQAWQ6), alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo riguardante investimenti in Attivi Materiali in R&S;
- di dare atto che il presente provvedimento non determina alcun diritto a favore dell'impresa sopra riportata, né obbligo di impegno o di spesa per l'Amministrazione Regionale;
- di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
ROBERTO VENNERI

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA
MICHELE EMILIANO

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

*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 ISTANZA DI ACCESSO

Impresa proponente:

IN & OUT S.p.A.

Denominazione proposta:

**VO.I.C.E. FIRST – VOice Intelligence for Customer
Experience**

<i>Investimento proposto da istanza di accesso</i>	€ 8.536.871,97
<i>Investimento ammesso da istanza di accesso</i>	€ 8.536.871,97
<i>Agevolazione richiesta</i>	€ 4.766.486,12
<i>Agevolazione concedibile</i>	€ 4.766.486,12
<i>Incremento occupazionale</i>	+ 6,00 ULA
<i>Localizzazione investimento: Taranto – Via del Tratturello Tarantino, 2</i>	



GR JM

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Indice

1. Verifica di ammissibilità formale dell'istanza di accesso	3
1.1 Trasmissione della domanda	3
1.2 Completezza della documentazione	3
2. Verifica di ammissibilità sostanziale dell'istanza di accesso	5
2.1 Grande Impresa proponente	5
2.2 Investimento proposto	9
3. Valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso	12
3.1 Criterio di Valutazione 1: Definizione degli Obiettivi ed Effetto di Incentivazione dell'Iniziativa ...	12
3.1.1 Definizione degli obiettivi per la Grande Impresa proponente	12
3.1.2 Effetto di Incentivazione dell'iniziativa per la Grande Impresa proponente	12
3.2 Criterio di Valutazione 2: Elementi di Innovatività e Trasferibilità della Proposta	14
3.3 Criterio di Valutazione 3: Coerenza tra gli investimenti previsti e la dimensione dei soggetti istanti	16
3.4 Criterio di Valutazione 4: Qualità Economico-Finanziaria, in termini di sostenibilità ed affidabilità del soggetto istante sotto il profilo patrimoniale, finanziario ed economico	17
3.5 Criterio di valutazione 5 - Copertura finanziaria degli investimenti proposti	22
3.6 Criterio di valutazione 6 - Compatibilità dell'investimento con le strumentazioni urbanistiche e con le tempistiche occorrenti per l'ottenimento delle autorizzazioni amministrative, concessioni e pareri propedeutici al suo avvio	24
3.6.1 Compatibilità dell'intervento della Grande Impresa proponente	24
3.7 Criterio di valutazione 7 - Analisi e prospettive di mercato	28
3.8 Criterio di valutazione 8 - Analisi delle ricadute occupazionali dell'intervento	33
3.9 Descrizione dell'investimento	33
3.9.1 Descrizione dell'investimento in Attivi Materiali	33
3.9.2 Descrizione dell'investimento in R&S	36
4. Prescrizioni/indicazioni per fase successiva	41
5. Conclusioni	41
➤ Allegato: Elenco della documentazione prodotta per l'istanza di accesso	43



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

1. Verifica di ammissibilità formale dell'istanza di accesso

1.1 Trasmissione della domanda

La domanda è stata trasmessa:

- 1) in data 26/10/2017 alle ore 12:57, nei limiti temporali definiti dalla normativa di riferimento;
- 2) in via telematica, attraverso la procedura on line "Contratti di Programma" messa a disposizione sul portale www.sistema.puglia.it;
- 3) con indicazione della marca da bollo n. 01170173574283 del 05/10/2017.

1.2 Completezza della documentazione

L'istanza di accesso - **Sezione 1** – Modulo di domanda di accesso ai Contratti di Programma Regionali – "Aiuti ai programmi di investimento delle Grandi imprese", firmata digitalmente in data 26/10/2017 dal Sig. Pisa Diego, in qualità di Legale Rappresentante della società (come risultante dalla Dichiarazione sostitutiva del certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A.), è corredata degli allegati obbligatori previsti dall'art. 12 dell'Avviso (trasmessi telematicamente con l'upload previsto dalla procedura on line); in dettaglio:

- **Sezione 2** - D.S.A.N. del certificato di iscrizione alla CCIAA con vigenza, resa con firma digitale dal Sig. Pisa Diego, in qualità di Legale Rappresentante in data 26/10/2017;
- **Sezione 3** - n. 15 D.S.A.N. di autocertificazione delle informazioni antimafia, rese dai sottoscrittori con firma digitale;
- **Sezione 4** - Business Plan;
- **Sezione 5 e 5a** - Autocertificazione in campo ambientale del regime giuridico dell'area oggetto di intervento e dell'assoggettabilità del progetto alle principali normative ambientali, firmata digitalmente dal professionista incaricato Arch. Filippo Piccinno e Sostenibilità Ambientale dell'investimento, firmata digitalmente dal professionista incaricato Ing. Matteo D'Urso;
- Documentazione fotografica: inquadramento generale su ortofoto con evidenza del perimetro dell'azienda e con idonea campitura, firmato digitalmente dall'Ing. Matteo d'Urso in data 28/09/2017;
- **Sezione 6** - D.S.A.N. del dato ULA nei 12 mesi antecedenti quello di presentazione dell'istanza di accesso, resa con firma digitale dal Sig. Paolo Sarzana, in qualità di Procuratore Speciale dell'impresa In & Out S.p.A. a socio unico in data 19/09/2017;
- Atto costitutivo e Statuto;
- Copia dei bilanci degli ultimi due esercizi chiusi al 31/12/2015 ed al 31/12/2016 completi di Nota Integrativa, Relazione del Consiglio di Amministrazione sulla gestione e Relazione della società di revisione Deloitte e Touche S.p.A.;
- Documentazione equipollente al libro soci, rappresentata da Elenco Soci al 31/12/2015, firmata digitalmente dal Sig. Pisa Diego in data 19/09/2017;
- Copia del passaporto del Sig. Diego Pisa, legale rappresentante e Presidente del CDA della società In & Out S.p.A. a socio unico;
- Documentazione relativa alla disponibilità della sede interessata dagli investimenti agevolati, sita in Via Tratturello Tarantino n. 2 – Taranto (TA):
 - Contratto di locazione di immobile tra MI.DA.PI. S.r.l. Unipersonale e In & Out S.p.A. a socio unico, sottoscritto il 01/03/2017 e registrato il 30/03/2017 presso l'Agenzia delle Entrate di Roma al n. 2402-serie 3T;



ER

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- Planimetria del piano terra delle unità immobiliari site in Taranto in Via del Tratturello Tarantino n. 2, evidenziata con bordatura in colore rosso;
- Planimetria del piano primo delle unità immobiliari site in Taranto in Via del Tratturello Tarantino n. 2, evidenziata con bordatura in colore rosso;
- Planimetria delle pertinenze esterne annesse alle unità immobiliari site in Taranto in Via del Tratturello Tarantino n. 2, evidenziata con bordatura in colore rosso;
- Planimetria del piano terra delle unità immobiliari site in Taranto in Via del Tratturello Tarantino n. 5 (con accesso da Via della Transumanza n. 5), evidenziata con bordatura in colore rosso;
- Planimetria del piano primo delle unità immobiliari site in Taranto in Via del Tratturello Tarantino n. 5 (con accesso da Via della Transumanza n. 5), evidenziata con bordatura in colore rosso;
- Planimetria del piano terra delle unità immobiliari site in Taranto in Via della Transumanza n. 5/E, evidenziata con bordatura in colore rosso;
- Planimetria del piano primo delle unità immobiliari site in Taranto in Via della Transumanza n. 5/E, evidenziata con bordatura in colore rosso;
- Planimetria delle unità immobiliari site in Taranto in Via del Tratturello Tarantino n. 2, con indicazione dell'area che la locatrice si è riservata, attraverso bordatura in colore blu;
- Attestati di prestazione energetica (A.P.E.) con timbro e firma dell'Arch. Marco Filippo Piccinno;
- N. 8 Visure delle unità immobiliari rilasciate in data 11/04/2017 dall'Agenzia delle Entrate di Taranto:
 - ± n. T355688 Foglio 144 Particella 547 Sub. 15;
 - ± n. T356034 Foglio 144 Particella 547 Sub. 22;
 - ± n. T356186 Foglio 144 Particella 547 Sub. 26;
 - ± n. T357087 Foglio 144 Particella 547 Sub. 25;
 - ± n. T357484 Foglio 144 Particella 601 Sub. 12;
 - ± n. T357655 Foglio 144 Particella 740 Sub. 2;
 - ± n. T356732 Foglio 144 Particella 547 Sub. 5;
 - ± n. T356374 Foglio 144 Particella 547 Sub. 6.
- relazione sottoscritta digitalmente in data 20/09/2017 dal tecnico abilitato, Ing. D'Urso Matteo, circa la cantierabilità e compatibilità con gli strumenti urbanistici della sede individuata in relazione all'attività già svolta ed all'intervento oggetto di agevolazione.

L'esito della valutazione circa l'ammissibilità formale dell'istanza di accesso è **positivo**.



OR UMI

CDP Tit. II - Capo 1 - Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

2. Verifica di ammissibilità sostanziale dell'istanza di accesso

2.1 Grande Impresa proponente

Come risultante da DSAN di iscrizione alla CCIAA con vigenza, resa con firma digitale in data 26/10/2017 dal Sig. Diego Pisa, in qualità di Legale Rappresentante, e confermato da visura ordinaria del 22/05/2018, la Grande Impresa proponente, denominata In & Out S.p.A. (Partita IVA/Codice Fiscale 07560931003), è stata costituita con atto del 13/06/2003, registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Roma 2 il 17/06/2003 al n. 11073/1.

La società In & Out S.p.A., iscritta a partire dal 18/06/2003 (numero REA RM-104003) nel Registro delle Imprese di Roma, è sottoposta a direzione e coordinamento da parte dell'unico socio Teleperformance S.E. (Société Européenne).

La società In & Out S.p.A. è in regime di contabilità ordinaria e possiede, alla data di presentazione della domanda, il requisito dei due bilanci approvati (bilancio di esercizio 2015 e 2016).

- Descrizione della compagine

Il capitale sociale, deliberato, sottoscritto e interamente versato dal socio unico Teleperformance S.E., ammonta ad € 2.828.141,00, come di seguito rappresentato:

SOCIO UNICO	QUOTA DI CAPITALE SOCIALE	% SUL TOTALE AZIONI
TELEPERFORMANCE S.E.	€ 2.828.141,00	100%

Il legale rappresentante di In & Out S.p.A. è il Sig. Pisa Diego, nonché Presidente del Consiglio di Amministrazione, nominato con atto del 02/08/2016 ed in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2018.

- Oggetto sociale

La società In & Out S.p.A. opera nel settore della prestazione dei servizi di marketing alle imprese e alla pubblica amministrazione, per permettere loro di costruire e mantenere relazioni personalizzate con la loro clientela, tramite l'utilizzo di tutti i tipi di comunicazione e durante tutto il ciclo di vita del cliente. In particolare, l'azienda offre servizi che consentano alle imprese di sviluppare, gestire e ottimizzare programmi, al fine di acquisire nuove quote di mercato (*Customer Acquisition*), fidelizzare la clientela esistente (*Customer Care*), sviluppare il valore della base clienti (*Customer Value Growth*), analizzare economicamente le relazioni con la clientela ed il programma di gestione di tali relazioni (*Customer Value Management*).

Inoltre, la società offre consulenza di marketing con particolare riferimento alla consulenza per la gestione di centri di contatto; formazione al marketing e alla gestione dei centri di contatto; produzione di servizi con particolare riferimento alle applicazioni statistiche, econometriche e dell'informatica con eventuale commercializzazione di software e hardware.

La In & Out S.p.A. offre attività di Contact Center sia in modalità *inbound* (telefonate in ingresso, *Customer Care*) che *outbound* telefonico (chiamate in uscita, *Telemarketing*).



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- **Struttura organizzativa**

L'organizzazione aziendale, così come dichiarato in sede di presentazione dell'istanza di accesso, è rappresentata da un Consiglio di Amministrazione formato da sei membri (Presidente del CdA e cinque consiglieri) e da un Organo di controllo formato da cinque membri (Presidente del collegio Sindacale, due sindaci effettivi e due sindaci supplenti).

- **Campo di attività e sedi**

La società ha sede legale ed amministrativa a Roma in via Priscilla 101 e sede operativa a Taranto in via del Tratturello n. 2.

Come riportato nella Sezione 2 D.S.A.N. del certificato di iscrizione alla CCAA, firmata digitalmente dal Sig. Diego Pisa, legale rappresentante della società, si evidenzia che il codice ATECO 2007 dell'impresa In & Out S.p.A. è 82.20.00 Attività dei Call Center" e che la società presenta ad oggi sedi secondarie e unità locali:

- Taranto (TA) Via Transumanza Capannone 4 - 5;
- Taranto (TA) Via del Tratturello Tarantino, 2;
- Fiumicino (RM) Viale Bramante, 29;
- Roma (RM) Via Mantegna c/o Parco Leonardo Ed. P74, 4;
- Taranto (TA) Via Transumanza Capannone 5 – 5/E.

Requisito della dimensione, del regime contabile e dell'approvazione di almeno due bilanci alla data di presentazione dell'istanza

In merito al requisito dimensionale di In & Out S.p.A. si conferma la classificazione di **Grande Impresa** dichiarata nella Sezione 1 e risultante dai dati riportati nella Schermata 2 – "Informazioni sulla dimensione del Soggetto Proponente" del Business Plan.

Si evidenziano i seguenti parametri dimensionali come rinvenienti:

- ✓ dalla sez. 2 del Business Plan contenente le informazioni sulla dimensione di In & Out S.p.A.

Dati relativi alla sola impresa In & Out S.p.A. – Periodo di riferimento (ultimo bilancio approvato): anno 2016

Occupati (ULA)	Fatturato	Totale di bilancio
2136	€ 92.248.358,00	€ 28.465.280,00



CR
UM

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Dati relativi alle imprese associate e/o collegate immediatamente a monte o a valle del soggetto In & Out S.p.A. – Periodo di riferimento (ultimo bilancio approvato): anno 2016

IMPRESE	% DI PARTECIPAZIONE	OCCUPATI (ULA)	FATTURATO	TOTALE DI BILANCIO
Teleperformance SE ¹	100,00	47	€ 71.945.000,00	€ 3.453.444.000,00
CC Albania IN LI	100,00	0	€ 0,00	€ 182.007,67

Dati complessivi relativi alla dimensione di impresa In & Out S.p.A. - Periodo di riferimento: 2016

Occupati (ULA)	Fatturato	Totale di bilancio
2183	€ 164.248.358,00	€ 3.481.647.287,00

✓ dagli ultimi bilanci certificati 2015 e 2016 soggetti a revisione della società Deloitte:

In & Out S.p.A.	Esercizio 2015	Esercizio 2016
- Personale	2004	2136
- Fatturato	€ 87.241.365	€ 92.248.358,00
- Totale Bilancio	€ 35.562.269,00	€ 28.465.280,00

In conclusione, l'esame delle informazioni desumibili dalle tabelle precedenti, rese dall'impresa In & Out S.p.A., confermano la sussistenza in capo alla stessa del requisito dimensionale di Grande Impresa; In & Out S.p.A., inoltre, risulta in regime di contabilità ordinaria e, alla data di presentazione dell'istanza di accesso (26/10/2017), ha approvato i bilanci relativi alle annualità 2015 e 2016.

Si evidenzia che, nel corso dell'istruttoria dell'istanza di accesso, è intervenuta l'approvazione del Bilancio 2017 che conferma la dimensione di Grande Impresa del soggetto proponente.

Requisito di assenza dello stato di difficoltà

❖ *Esclusione delle condizioni di cui alla lettera a) ed e) del punto 18) dell'art. 2 del Reg. (UE) n. 651/2014*

L'analisi degli ultimi due bilanci approvati da In & Out S.p.A. alla data di presentazione dell'istanza di accesso - coincidenti con quelli degli esercizi chiusi al 31/12/2015 (approvazione bilancio 28/04/2016) ed al 31/12/2016 (approvazione bilancio 28/04/2017) - evidenzia che l'impresa non si trova in condizioni tali da risultare un'impresa in difficoltà, come definito dall'art. 2 del Regolamento di esenzione UE 651/2014; tale circostanza, peraltro, è confermata dai dati rinvenuti dal bilancio In & Out S.p.A. chiuso al 31/12/2017, successivamente acquisito.

Di seguito si riportano i dati di bilancio più significativi registrati negli ultimi tre esercizi:

¹ I dati riportati inerenti alla Società Teleperformance SE sono quelli indicati nel Bilancio 2016. Quelli riportati nella sez. 2 del business plan risultano arrotondati.



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Impresa In & Out S.p.A. (importi in euro)	Esercizio 2015	Esercizio 2016	Esercizio 2017
Capitale sociale	2.828.141,00	2.828.141,00	2.828.141,00
Altre Riserve	6.496.122,00	9.927.594,00	9.293.665,00
Utili/perdite portati a nuovo	0,00	0,00	0,00
Utile/perdita dell'esercizio	-5.068.527,00	-9.633.929,00	-8.104.808,00
Patrimonio Netto (A)	4.255.736,00	3.121.806,00	4.016.998,00
Debiti (B)	30.945.035,00	25.039.655,00	24.277.586,00
Rapporto (B)/(A)	7,27	8,02	6,04
EBITDA (C)	-2.500.063,00	-6.207.656,00	-5.773.545,00
Interessi (D)	1.428.307,00	1.209.491,00	859.759,00
Rapporto (C)/(D)	-1,75	-5,13	-6,72

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 esercizi:
 - ✓ il rapporto Debiti/Patrimonio netto contabile non è superiore a 7,5 (eccezion fatta per il solo anno 2016) mentre
 - ✓ il quoziente di copertura degli interessi dell'impresa è inferiore a 1,0.

❖ *Esclusione delle condizioni c) e d) punto 18) dell'art. 2 del Reg. (UE) n. 651/2014*

Impresa IN & 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

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 ad un piano di ristrutturazione

Come risulta da DSAN di iscrizione alla CCIAA, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante di In & Out S.p.A., l'impresa non è in stato di liquidazione, fallimento o concordato preventivo, non ha in corso alcuna procedura dalla legge fallimentare e tali procedure non si sono verificate nel quinquennio antecedente la data odierna.

L'impresa non ricade in nessuna delle ipotesi delineate come si evince dai Bilanci chiusi al 31/12/2015 ed al 31/12/2016.

Inoltre, l'assenza delle condizioni di impresa in difficoltà è dichiarata dal soggetto proponente alla lett. j) della Sez. 1 Modulo di domanda di accesso agli "Aiuti ai programmi integrati di investimento promossi da Grandi imprese" in cui attesta che "il soggetto proponente non si trova in condizioni tali da risultare un'impresa in difficoltà così come definita dall'art. 2 del Regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione del 17 giugno 2014 e dagli Orientamenti comunitari sugli aiuti di Stato per il salvataggio e la ristrutturazione delle imprese in difficoltà".



OR W

CDP Tit. II - Capo 1 - Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Infine, in ottemperanza agli adempimenti previsti dal D. Lgs n. 115/2017, in data 25/07/2018 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 Deggendorf - VERCOR: 1370320 del 25/07/2018
Si accerta che il soggetto beneficiario, identificabile tramite il P.IVA-Codice Fiscale 07560931003, NON RISULTA PRESENTE nell'elenco dei soggetti tenuti alla restituzione degli aiuti oggetto di decisione di recupero della Commissione Europea.
- Visura Aiuti - VERCOR: 1370318
Il soggetto risulta beneficiario di una concessione COR:
 - 171558 – concessione del 15/12/2017 della Regione Puglia – Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro – nell'ambito del POR Puglia FSE 2014-2020 e dei finanziamenti nazionali e regionali per un importo di € 1.339.200,00 pari al 50 % di intensità di Aiuto per la realizzazione del progetto ICT E NUOVE STRATEGIE DI COMUNICAZIONE: UN APPROCCIO 2.0 per la formazione professionale.

Con riferimento a quanto emerso dalla Visura Aiuti, si evidenzia che il COR 171558 rappresenta un aiuto alla formazione presso la sede oggetto di investimento.

A seguito di richiesta di chiarimenti, l'impresa con Pec del 01/08/2018, prot. n. AOO PS GEN 8147/I del 01/08/2018, ha presentato una dichiarazione, a firma del Procuratore Speciale Sig. Paolo Sarzana, nella quale ha precisato 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.

2.2 Investimento proposto

• Descrizione dell'investimento

In & Out S.p.A., attraverso il presente investimento, intende 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 maggiore salvaguardia occupazionale in un mercato in continua evoluzione. Sulla base di tale presupposto, il soggetto proponente intende realizzare il CdP denominato VO.I.CE. FIRST (VOice Intelligence for Customer Experience), attraverso il quale sviluppare una soluzione software integrata che consenta di ottenere in *real time* 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 integrata si comporrà di tecnologie innovative di Speech Analysis, monitoraggio dei *social network* e di un prototipo di Agenti Virtuali. In particolare, relativamente alla Speech Analysis e monitoraggio dei social network, verranno sfruttate tecnologie di *Speech Recognition* (processo mediante il quale il linguaggio orale umano viene riconosciuto e successivamente elaborato attraverso un computer) e *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) per tradurre le informazioni voce del contact center in dati testuali. Tali dati testuali saranno incrociati con le informazioni estratte dalle conversazioni reperibili online nei social network attraverso algoritmi di Intelligenza Artificiale. Si frutteranno inoltre algoritmi di *machine learning* (metodo di analisi dei dati che consente di



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

automatizzare la creazione di un modello analitico e consente ai computer di trovare intuizioni nascoste senza essere esplicitamente programmato per sapere dove guardare) e di Intelligenza Artificiale per realizzare 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) in grado di gestire conversazioni in linguaggio naturale e via chat per fornire supporto sia agli operatori telefonici che ai clienti finali.

Alla luce di quanto illustrato, ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'Avviso CdP, la classificazione dell'iniziativa proposta da In & Out S.p.A. è "l'ampliamento di unità produttive esistenti".

L'investimento proposto da In & Out S.p.A. rientra in uno dei settori ammissibili ai sensi dell'art. 4 dell'Avviso (comma 4 e 5):

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"

• Requisiti:

a) *localizzazione dell'iniziativa in Puglia:*

Come chiarito con PEC del 25/06/2018 (prot. Puglia Sviluppo n. AOO PS GEN 6757/I del 26/06/2018), l'impresa In & Out S.p.A. realizzerà il programma di investimenti proposto presso la sede operativa di Taranto, sita in Via del Tratturello Tarantino n. 2 – Zona P.I.P. (catastralmente individuata al foglio 144 particella 547, come da Sezione 5 allegata alla PEC) e, pertanto, ai sensi dell'art. 5 dell'Avviso CdP, nel territorio della Regione Puglia.

b) *dimensione del programma di investimento*

In linea con quanto disposto dall'art. 2, comma 2, dell'Avviso CdP, l'istanza di accesso riguarda un programma di investimento proposto per € 8.536.871,97 (di cui € 447.182,97 in Attivi Materiali e € 8.089.689,00 in R&S) e, pertanto, di importo compreso fra 5 milioni di euro e 100 milioni di euro.

TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INVESTIMENTI PROPOSTI

Soggetto	Denominazione impresa	Attivi Materiali (€)	Ricerca e Sviluppo		Totale investimento (€)
			Ricerca Industriale (€)	Sviluppo Sperimentale (€)	
GI Proponente	IN & OUT S.p.A.	447.182,97	5.675.259,10	2.414.429,90	8.536.871,97
TOTALE CdP		447.182,97	8.089.689,00		8.536.871,97



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

c) *Settore di riferimento del programma di investimento proposto e riconducibilità del medesimo alle aree di innovazione previste dall'art. 4 dell'Avviso CdP*

Sulla base delle informazioni fornite nel business plan e successive integrazioni² ed in conformità con quanto disciplinato dall'art. 4 dell'Avviso, l'impresa proponente In & Out S.p.A. dichiara che il programma di investimenti proposto è riconducibile a:

Area di innovazione: c) "COMUNITA' DIGITALI, CREATIVE E INCLUSIVE"

Settore applicativo: 1. "Industria culturale e creativa"

Ket: VI. "Tecnologie di produzione avanzata" – Il progetto intende studiare e sviluppare un'innovativa soluzione software che consentirà di elaborare, attraverso l'implementazione di opportuni algoritmi e l'utilizzo di tecnologie innovative (quali ad esempio Speech Recognition, Social Media Brand Monitoring, IVR, Chatbot e Intelligenza Artificiale), le informazioni provenienti dai clienti e di rappresentare in un Dashboard in grado di suggerire immediatamente all'operatore telefonico la migliore proposta da fare al cliente sulla base dei suoi gusti e/o interessi. La Dashboard sarà inoltre in grado di suggerire all'operatore telefonico la migliore soluzione finalizzata ad esaudire le richieste di supporto del cliente influenzando così sul suo livello di soddisfazione. Un cliente soddisfatto genera guadagno; è quindi necessario raccogliere un riscontro costante sulla sua percezione di gradimento e su ciò che ha influito sul suo giudizio.

La coerenza dell'iniziativa proposta con Area di innovazione/Settore applicativo/KET su esposta trova riscontro nella valutazione dell'esperto che ha esaminato la portata innovativa del progetto (come previsto dal comma 5 dell'art. 12 dell'Avviso) successivamente riportata.

L'esito della valutazione circa l'ammissibilità sostanziale dell'istanza di accesso è **positivo**.

² La corretta classificazione in termini di KET è stata descritta nella documentazione integrata con PEC del 25/06/2018 prot. n. 6757/1 del 26/06/2018, in quanto la Società ha dichiarato di aver indicato erroneamente nell'istanza di accesso KET "Micro e Nanoelettronica".



OR *UM*

3. Valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso

Esame preliminare della domanda

A. *Eventuali criticità/macroscopiche inammissibilità/rilevanti incongruità riscontrate nel format di domanda*

Non si rilevano criticità nel format di domanda ad eccezione dell'esame del criterio di selezione n. 4, rispetto al quale si è reso necessario inviare un preavviso di rigetto. Tali aspetti risultano esplicitati nel prosieguo della presente istruttoria.

B. *Esiti dell'eventuale interlocuzione con i soggetti istanti*

In data 14 giugno 2018, si è tenuta presso Puglia Sviluppo una *conference call* con l'esperto valutatore delle attività di R&S e della portata innovativa, del quale è stato preservato l'anonimato, alla quale hanno partecipato i referenti dell'impresa proponente ed a seguito della quale l'impresa ha avuto la possibilità di argomentare meglio i contenuti del progetto in R&S e gli aspetti innovativi della proposta. Tali aspetti risultano esplicitati nel prosieguo della presente istruttoria.

3.1 Criterio di Valutazione 1: Definizione degli Obiettivi ed Effetto di Incentivazione dell'Iniziativa

3.1.1 *Definizione degli obiettivi per la Grande Impresa proponente*

L'obiettivo complessivo del progetto di investimento è lo sviluppo di una soluzione innovativa integrata multicanale di speech analysis e di monitoraggio dei social network al fine di ottenere in real time una visione completa del comportamento del consumatore nella sua relazione con l'azienda.

In & Out S.p.A. intende realizzare un investimento per la pianificazione e la progettazione di sistemi informatici che integrano l'hardware dei computer, il software e le tecnologie della comunicazione che interagiscono con i processi umani di comunicazione. Le tecnologie che si intende sfruttare in questo investimento (Speech to Text, Deep Learning, Chatbot, Interactive Voice Response) consentono appunto queste interazioni soprattutto in virtù dell'utilizzo di algoritmi di intelligenza Artificiale in grado di migliorare tali interazioni.

Il progetto di investimento ha l'obiettivo di migliorare il servizio di Customer Care e di migliorare la performance di vendita, in quanto consentirà di offrire servizi personalizzati sulla base delle reali esigenze del consumatore, riposizionando strategicamente il sito operativo pugliese, trasformandolo da call center telefonico in un innovativo contact center omnicanale.

3.1.2 *Effetto di Incentivazione dell'iniziativa per la Grande Impresa proponente*

Nella sezione 11 del business plan, l'impresa In & Out S.p.A. attesta l'effetto di incentivazione dell'aiuto, relativo alla decisione di realizzare l'investimento nella Regione Puglia, argomentando in merito come di seguito riportato:

- **Attivi Materiali**

In & Out S.p.A. ha indicato:

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- **L'opzione a)**, ovvero "l'aiuto fornisce un incentivo a prendere una decisione positiva in merito all'investimento, in quanto un investimento che per il beneficiario non sarebbe sufficientemente redditizio può essere realizzato in Puglia"; a tal proposito la società fornisce i seguenti dati:

In & Out S.p.A.	Scenario in assenza dell'aiuto Dati numerici e qualitativi delle imprese in alternativa	Scenario in presenza dell'aiuto Dati numerici e qualitativi delle imprese in presenza dell'aiuto
Importo investimento pari ad €	100.000,00	447.183,00
Livello fatturato pari ad €	80.000.000,00	110.745.104,00
Capacità produttiva in termini di unità/volumi prodotti	23.794.463	29.951.709
Impatto occupazionale	+1	+6
Indice di efficiente produzione (ricavi-costi variabili)/(costi totali-costi variabili)	0,78	1,05
ricavi al punto di equilibrio: valore della produzione/indice di efficiente produzione	80.000.000,00	110.745.104,00

Rispetto alle grandezze su esposte, In & Out S.p.A. argomenta come di seguito:

	SCENARIO IN ASSENZA DELL'AIUTO	SCENARIO IN PRESENZA DELL'AIUTO
Motivazione	Maggiore incidenza dei costi fissi, maggiori costi per il personale. L'investimento di importo più contenuto pari a 100.000 di euro e di conseguenza minore personale da impegnare sul progetto, pari a 1 e capacità produttiva ridotta.	Costi fissi più contenuti, minor costo del personale qualificato. L'investimento, con la presenza del contributo, meglio è calibrato rispetto all'attività da realizzare, con aumentata capacità produttiva e numero del personale da assumere pari a 6.

- **L'opzione b)**, ovvero "l'aiuto fornisce un incentivo a decidere di collocare un investimento già pianificato in Puglia, invece che altrove, in quanto compensa gli svantaggi e i costi netti legati all'ubicazione dell'investimento nella regione interessata"; a tal proposito la società fornisce i seguenti commenti:

	SCENARIO IN ASSENZA DELL'AIUTO	SCENARIO IN PRESENZA DELL'AIUTO
Note di commento	La realizzazione fuori dalla Puglia sarebbe oggetto di diseconomie dovute al reperimento di personale qualificato e ai costi delle locazioni.	L'investimento in Puglia fa attivare economie di scala utilizzando le stesse attrezzature e macchinari su un impianto di produzione già rodato e con personale qualificato.

- **L'opzione c)**, ovvero "in assenza dell'aiuto il beneficiario non avrebbe investito in Puglia, con la conseguente chiusura di uno stabilimento ivi esistente"; a tal proposito la società fornisce le seguenti motivazioni:

	SCENARIO IN ASSENZA DELL'AIUTO	SCENARIO IN PRESENZA DELL'AIUTO
Motivazione	In assenza di contributo l'investimento sarebbe stato realizzato nel Lazio dove sono presenti già alcuni clienti	La presenza del contributo ha contribuito ad ampliare l'attuale unità produttiva nella Regione Puglia, dove è presente già un notevole quantitativo di potenziali clienti ed importanti fornitori di materie prime e servizi.

CDP Tit. II - Capo 1 - Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- Ricerca e Sviluppo

Rispetto all'investimento in R&S, In & Out S.p.A. ha indicato:

- **L'opzione a)**, ovvero "un aumento significativo, per effetto dell'aiuto, della portata del progetto/dell'attività";
- **L'opzione b)**, ovvero "un aumento significativo, per effetto dell'aiuto, dell'importo totale speso dal beneficiario per il progetto/l'attività";
- **L'opzione c)**, ovvero "una riduzione significativa dei tempi per il completamento del progetto/dell'attività".

A tal proposito la società fornisce i seguenti dati:

In & Out S.p.A.	SCENARIO IN ASSENZA DELL'AIUTO "Scenario in assenza di finanziamenti"	SCENARIO IN PRESENZA DELL'AIUTO "Scenario in presenza di finanziamenti"
Ipotesi a) risultati attesi in termini di obiettivi realizzativi, personale impegnato	1	7
Ipotesi b) investimento pari ad €	4.000.000,00	8.089.689,00
Ipotesi c) tempi di realizzazione	48	36

Rispetto alle grandezze su esposte, In & Out S.p.A. argomenta come di seguito:

	SCENARIO IN ASSENZA DELL'AIUTO	SCENARIO IN PRESENZA DELL'AIUTO
MOTIVAZIONE	In assenza di contributo l'impegno in attività di ricerca da parte dell'università sarebbe stato più contenuto, così come l'impegno di personale sul progetto. Il progetto sarebbe stato realizzato in 48 mesi e sarebbe stato più contenuto assestandosi ad euro 4.000.000,00.	In presenza dell'aiuto è possibile massimizzare l'impegno in attività di ricerca da parte dell'università e di conseguenza puntare a risultati della stessa più qualificanti anche attraverso l'impegno di maggiore personale sul progetto. Il progetto può essere realizzato in 36 mesi con un importo di progetto pari ad euro 8.089.689,00.

L'esito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 1 è **positivo**.

3.2 Criterio di Valutazione 2: Elementi di Innovatività e Trasferibilità della Proposta

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 in fase di accesso, così come previsto dal comma 5 dell'art. 12 dell'Avviso.

Si riportano, di seguito, le risultanze della valutazione dell'esperto.

Descrizione sintetica del progetto industriale della Grande Impresa proponente

Il progetto proposto VO.I.C.E. FIRST prevede la trasformazione dell'attuale call center di Taranto in un "innovativo contact center omnicanale". In particolare, il progetto prevede di usare tecnologie di speech



CDP Tit. II - Capo 1 - Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

recognition, agenti virtuali, deep learning e analisi delle reti sociali per integrare le informazioni ricevute dai vari canali e dai social networks in modo da offrire, sia agli operatori che direttamente agli utenti finali, un supporto integrato.

- *Parere sugli elementi di innovatività e trasferibilità rispetto allo stato dell'arte, sulla trasferibilità e validità del Progetto Industriale proposto:*

Il progetto prevede di sviluppare un nuovo sistema integrato di supporto al cliente attraverso l'acquisizione di informazioni su molti canali diversi (voce, messaggistica, email, social, ecc...) ed integrarle in modo da poter acquisire tutte le informazioni trasmesse dal cliente ed offrirgli quindi un miglior servizio. L'azienda ha svolto un'analisi dei sistemi attualmente presenti sul mercato ed ha ritenuto che non ci siano sistemi già sviluppati che permettano una vera integrazione delle informazioni provenienti da più canali. Il progetto prevede quindi lo sviluppo di un nuovo sistema, ed a questo scopo, si intende anche acquisire tecnologie presenti sul mercato in modo da poter effettuare un benchmarking del nuovo sistema sviluppato rispetto alle soluzioni (parziali) presenti sul mercato. La proposta, quando completata, porterebbe sicuramente l'azienda al livello dello stato dell'arte con una soluzione innovativa e molto versatile. Il Progetto Industriale appare valido ma, per una valutazione completa, si rimanda alla conclusione dell'OR1, fase che detaglierà le caratteristiche del sistema informativo complessivo.

- *Riconducibilità e coerenza della proposta con le aree di innovazione secondo il documento "Strategia regionale per la Specializzazione intelligente - approvazione dei documenti strategici (Smart Puglia 2020)" DGR n. 1732/2014 e s.m.i e al documento "La Puglia delle Key Enabling Technologies (KET)" - 2014 a cura di ARTI:*

Area di innovazione: Comunità digitali, creative e inclusive

Settore applicativo: Industria culturale e creativa

KETs: Tecnologie di produzione avanzata.

Il progetto di ricerca si colloca nell'ambito dell'Area di innovazione Comunità digitali, creative e inclusive collegata alla KET: Tecnologie di produzione avanzata, in quanto la finalità del progetto è quella di studiare e sviluppare una innovativa soluzione software che consentirà di elaborare, attraverso l'implementazione di opportuni algoritmi e l'utilizzo di tecnologie innovative, le informazioni provenienti dai clienti.

- *Per i programmi di investimento delle grandi imprese specificare:*
 - *Art. 2 - Operatività ed oggetto dell'intervento (comma 3 lett. a e lett. b)*

Il programma di investimenti è inquadrabile come di seguito:

- 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.*

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Il progetto VO.I.C.E. FIRST si integra bene all'interno di un filone di progetti di ricerca a cui In & Out ha già partecipato come il progetto Europeo SENSEI. Questo non è però l'inquadramento principale.

- b. progetti industriali per lo sfruttamento di tecnologie o soluzioni innovative nei processi, nei prodotti/servizi e nell'organizzazione.*

Il progetto VO.I.C.E. FIRST prevede lo sfruttamento di tecnologie o soluzioni innovative nei processi, nei prodotti/servizi e nell'organizzazione partendo dai progetti di ricerca ai quali la stessa In&Out ha partecipato. Si ritiene che questo sia l'inquadramento principale di questo progetto che prevede come risultato principale lo sviluppo di soluzioni innovative per il miglioramento di processi industriali.

- *Eventuali indicazioni per il soggetto proponente utili al fine di predisporre correttamente l'eventuale progetto definitivo*

Il progetto è ad un buono stato di definizione; tuttavia nel progetto definitivo va chiarito ancora meglio l'obiettivo del progetto e la sua dipendenza dagli strumenti proprietari che vengono elencati ed il cui acquisto è previsto tra le spese. Bisognerà inoltre indicare chiaramente le competenze che vengono utilizzate all'interno delle varie fasi del progetto ed il contributo dei consulenti. Poiché l'azienda ha poca esperienza nello sviluppo di sistemi software di grandi dimensioni, si consiglia di inserire nel progetto l'acquisizione di personale o consulenti con esperienza in progetti di grandi dimensioni.

- *Giudizio finale complessivo:*

Il giudizio complessivo sul progetto è positivo.

La realizzazione con successo del progetto permetterebbe sicuramente all'azienda di porsi come leader del mercato dei call center, mentre il maggiore rischio che corre il progetto è la scarsa esperienza dell'azienda nello sviluppo di sistemi software di grandi dimensioni, rischio che può essere mitigato o acquisendo personale oppure consulenti con esperienza in tali progetti.

L'esito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 2 è **positivo**.

3.3 Criterio di Valutazione 3: Coerenza tra gli investimenti previsti e la dimensione dei soggetti istanti

Come previsto dal documento "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione delle istanze di accesso presentate nell'ambito del Titolo II Capo 1 del Regolamento Generale dei Regimi di Aiuto in Esenzione", è stata verificata la coerenza tra la dimensione dell'impresa istante e la dimensione del progetto di investimento proposto, attraverso l'utilizzo dei parametri di seguito illustrati.



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

A) Rapporto tra investimento e fatturato:

INDICE	ANNO 2016	PUNTEGGIO
Investimento/Fatturato	0,09	3

B) Rapporto tra investimento e patrimonio netto:

INDICE	ANNO 2016	PUNTEGGIO
Investimento/Patrimonio Netto	2,73	2

Il punteggio complessivo, pari a **5** (calcolato sommando i singoli punteggi ottenuti con riferimento a ciascun rapporto) ha determinato la seguente valutazione circa il criterio di valutazione 3:

IMPRESA	VALUTAZIONE
In & Out S.p.A.	positiva

L'esito delle verifiche effettuate per la Grande Impresa proponente In & Out S.p.A. rispetto al criterio di selezione 3 è **positivo**.

Si precisa che tale esito **positivo** viene confermato anche tenendo conto dei dati desumibili dal bilancio chiuso al 31/12/2017.

3.4 Criterio di Valutazione 4: Qualità Economico-Finanziaria, in termini di sostenibilità ed affidabilità del soggetto istante sotto il profilo patrimoniale, finanziario ed economico

- **Aspetti qualitativi**

Sulla base delle informazioni rese nel *Business Plan*, Teleperformance Italia (TP), marchio commerciale della società In & Out S.p.A., costituita a giugno 2003 come *branch* italiano del gruppo internazionale Teleperformance SE, primo global player nell'offerta di servizi di telemarketing e soluzioni di customer relationship management, offre un'ampia gamma di attività di contact center grazie ad operatori altamente qualificati, preparati e motivati.

I principali servizi forniti via telefono e/o altri canali (email, chat e videochat, instant messaging, social media ...) sono:

- **customer care**: welcome calls, customer service, gestione reclami, servizi informativi, inbound up-selling e cross-selling, anti-churn e chiamate di retention, riattivazioni;
- **telemarketing**: 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 sostituzione di guasto;
- **pre vendita**: definizione database clienti, generazione lead e appuntamenti, gestione servizi informativi;



Handwritten initials: "or" and "W"

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- **analytics:** servizi analitici su misura per migliorare la comprensione dei clienti e prevedere la propensione ad un determinato comportamento.

In & Out S.p.A. offre servizi di contatto in modalità self service come IVR (Interactive Voice Response), Voice Portal, WEB e Mobile APP, servizi di back office e servizi inbound e outbound utilizzando ogni possibile canale di contatto con il cliente come via telefono, sms, chat e videochat, email management, fax e lettere, "click to call" e "click to chat" e anche in modalità "face to face".

L'innovazione che In & Out S.p.A. intende apportare alla propria struttura operativa attraverso l'acquisto di nuovi e tecnologicamente avanzati macchinari ed attrezzature, consentiranno all'Azienda di proseguire quel continuo processo di innovazione che la caratterizza, tale da garantirle il mantenimento di obiettivi organizzativi di razionalità ed efficienza, prerogativa di un sistema di qualità aziendale oramai necessario per un corretto approccio al mercato finale. Tale investimento consentirà alla società di mantenere elevati livelli qualitativi e professionali, in maniera da poter prontamente fronteggiare le numerose aziende sue dirette concorrenti. A fronte della potenziale espansione del mercato di riferimento, si ritiene che l'iniziativa di ampliamento delle capacità operative della società In & Out sia la risposta migliore alle potenzialità di crescita che tale settore presenta nell'area sia locale che nazionale. Elementi a vantaggio della società sono: il livello di conoscenza sul mercato che la società vanta, operante da quasi quarant'anni nel settore e la fama che il Gruppo Teleperformance ha tra gli operatori economici mondiali. Prova ne è un trend di fatturato in costante crescita, alimentato da un consistente portafoglio clienti. Il potenziale di crescita sostenibile dell'attività, grazie all'attuazione dell'iniziativa di ampliamento viene quantificato in un incremento a regime pari al 20-25% della produzione effettiva annuale. L'attuazione del programma di investimento previsto consentirà alla società di aumentare la capacità produttiva massima teorica annua della struttura, con una notevole riduzione dei costi in rapporto al fatturato conseguito.

- **Aspetti patrimoniali e finanziari**

Come previsto dal documento "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione delle istanze di accesso presentate nell'ambito del Titolo II Capo 1 del Regolamento Generale dei Regimi di Aiuto in Esenzione", è stata effettuata, sulla base dei dati desumibili dagli ultimi due bilanci chiusi al 31/12/2015 ed al 31/12/2016 e mediante il calcolo degli indici di seguito riportati, una duplice valutazione:

1. negli aspetti patrimoniali e finanziari

ANALISI PATRIMONIALE E FINANZIARIA IN & OUT S.P.A.	VALORE INDICI		PUNTEGGIO	
	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2015	ANNO 2016
Indice di indipendenza finanziaria (Patrimonio Netto - Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti) / Totale Passivo	11,97%	10,97%	2	2
Indice di copertura delle immobilizzazioni (Patrimonio netto - Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti) + Debiti esigibili oltre l'esercizio successivo + Fondo TFR / totale Immobilizzazioni	0,77	0,70	1	1
Indice di liquidità (Attivo Circolante + Ratei e Risconti Attivi) - Rimanenze / (Debiti esigibili entro l'esercizio successivo + Ratei e Risconti Passivi)	0,91	0,82	3	3
TOTALE PUNTEGGIO			6	6



OR

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Abbinamento punteggio classe di merito

Anno 2015	2
Anno 2016	2

Dalla valutazione degli indici è risultato quanto segue:

Impresa	Classe di merito
IN & OUT S.P.A.	Analisi patrimoniale e finanziaria
	2

2. negli aspetti economici

ANALISI ECONOMICA IMPRESA IN & OUT S.P.A.	VALORE INDICI	
	ANNO 2015	ANNO 2016
ROE: Risultato netto / (Patrimonio Netto - Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti)	-1,19	-3,09
ROI: Risultato operativo / Capitale investito	-0,08	-0,28

Dalla valutazione degli indici è risultato quanto segue:

Impresa	Classe di merito
IN & OUT S.P.A.	Analisi economica
	3

Dalla comparazione delle classi attribuite agli aspetti patrimoniali, finanziari ed economici è risultata la seguente valutazione circa il criterio di valutazione 4:

Impresa IN & OUT S.P.A.		
Aspetti patrimoniali e finanziari Classe di merito	Aspetti economici Classe di merito	Valutazione
2	3	NEGATIVA

In virtù dell'**esito negativo** delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 4, avendo preso atto della sussistenza di condizioni ostative al prosieguo dell'attività istruttoria, Puglia Sviluppo ha provveduto ad inoltrare alla società proponente, con Pec del 08/03/2018, prot. n. 2678/U, preavviso di rigetto ex art. 10 bis L.241/90 e s.m.i.

L'impresa proponente ha fornito riscontro al preavviso di rigetto (prot. n. AOO PS GEN 3154/I del 21/03/2018), evidenziando, sulla base dei dati desumibili dal bilancio provvisorio del 2017, il tendenziale miglioramento dei risultati economico patrimoniali, tanto che la società stima per il 2018 un sostanziale pareggio di bilancio.

Inoltre, In & Out S.p.A. dichiara che nel corso del 2017 e del 2018 è avvenuta l'acquisizione di n. 2 nuove importanti commesse di Contact Center, evidenziando, altresì, che nel mese di febbraio la Corporate



OR U

CDP Tit. II - Capo 1 - Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Teleperformance S.E., che possiede al 100% l'impresa proponente, ha proceduto ad un finanziamento per 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.

La Corporate, infatti, come evidenziato nelle osservazioni al preavviso di rigetto, punta molto sul rilancio della società In & Out S.p.A., tanto che ritiene fondamentale l'accesso alle agevolazioni concesse dalla Regione Puglia mediante il presente Cdp, al fine di avviare un programma di innovazione necessario ad anticipare con efficacia le nuove sfide che il mercato propone. In & Out S.p.A. evidenzia anche che Teleperformance S.E. ha sempre finanziato la società con debiti a breve e a medio termine, come risulta anche dal bilancio chiuso al 31/12/2015 (voce "Debiti verso Soci per finanziamenti" per € 9.514.072,00) senza mai farsi rimborsare i debiti e procedendo alla rinuncia degli stessi.

Successivamente, con Pec del 24/04/2018 (prot n. AOO PS GEN 4657/I del 27/04/2018), la società In & Out ha provveduto ad inoltrare una nota firmata dal Sig. Olivier Rigaudy, Direttore Generale Delegato della Corporate Teleperformance S.E., con la quale conferma l'impegno al mantenimento del controllo del 100% del capitale sociale di In & Out S.p.A. almeno sino al completamento del programma di investimenti denominato "VO.ICE FIRST", impegnandosi, altresì, alla copertura finanziaria per un ulteriore co-finanziamento. Infine, con Pec acquisite al prot. AOO PS GEN 5110/I del 15/05/2018, il soggetto proponente ha consegnato i propri bilanci e quelli relativi alla società controllante Teleperformance S.E. relativi agli esercizi 2015, 2016 e 2017.

Pertanto, alla luce delle predette considerazioni e all'impegno della controllante, tenuto conto che già nella sez. 7 del business plan la società, nell'espone la strategia che intende adottare per ripianare lo squilibrio finanziario, aveva indicato quella di procedere con un finanziamento soci infruttifero prima dell'avvio dell'investimento, richiedendo di procedere alla valutazione degli aspetti finanziari, patrimoniali e reddituali considerando anche i bilanci del Socio Unico Teleperformance S.E., si è proceduto al proseguo dell'attività istruttoria e, pertanto, alla valutazione 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.

Sulla base dei dati desumibili dai bilanci chiusi al 31/12/2015 ed al 31/12/2016 è emersa la seguente valutazione:

1. negli aspetti patrimoniali e finanziari

ANALISI PATRIMONIALE E FINANZIARIA TELEPERFORMANCE S.E.	VALORE INDICI		PUNTEGGIO	
	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2015	ANNO 2016
Indice di indipendenza finanziaria (Patrimonio Netto - Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti) / Totale Passivo	46,22%	26,48%	3	3
Indice di copertura delle immobilizzazioni (Patrimonio netto - Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti) + Debiti esigibili oltre l'esercizio successivo + Fondo TFR / totale Immobilizzazioni	0,55	0,29	1	1
Indice di liquidità (Attivo Circolante + Ratei e Risconti Attivi) - Rimanenze / (Debiti esigibili entro l'esercizio successivo + Ratei e Risconti Passivi)	0,24	0,08	1	1
TOTALE PUNTEGGI			5	5



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Abbinamento punteggio classe di merito

Anno 2015	2
Anno 2016	2

Dalla valutazione degli indici è risultato quanto segue:

Impresa	Classe di merito
TELEPERFORMANCE S.E.	Analisi patrimoniale e finanziaria
	2

2. negli aspetti economici

ANALISI ECONOMICA IMPRESA TELEPERFORMANCE S.E.	VALORE INDICI	
	ANNO 2015	ANNO 2016
ROE: Risultato netto / (Patrimonio Netto - Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti)	0,13	0,05
ROI: Risultato operativo / Capitale investito	0,02	0,01

Dalla valutazione degli indici è risultato quanto segue:

Impresa	Classe di merito
TELEPERFORMANCE S.E.	Analisi economica
	1

Dalla comparazione delle classi attribuite agli aspetti patrimoniali, finanziari ed economici è risultata la seguente valutazione circa il criterio di valutazione 4:

Impresa TELEPERFORMANCE S.E.		
Aspetti patrimoniali e finanziari Classe di merito	Aspetti economici Classe di merito	Valutazione
2	1	POSITIVA

L'esito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 4 è **positivo** e tale valutazione viene confermata anche tenendo conto dei dati desumibili dal bilancio Teleperformance S.E. chiuso al 31/12/2017.Tuttavia, si rammenta che 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.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

3.5 Criterio di valutazione 5 - Copertura finanziaria degli investimenti proposti

Il piano di copertura finanziaria delineato dall'impresa In & Out S.p.A. prevede quanto riportato nella Sezione 8 del Business plan.

In particolare, l'azienda ha indicato:

- quale data di **avvio** degli investimenti il 01/10/2018³;
- quale data di **completamento** degli investimenti il 30/12/2020;
- quale data di **entrata a regime** il 31/12/2020;
- quale esercizio a **regime** il 2021.

Si evidenzia che l'avvio dei suddetti investimenti potrà avvenire a partire dalla data di ricezione, da parte dell'impresa proponente, della comunicazione regionale di ammissibilità del progetto alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo.

- Copertura finanziaria

Si riporta di seguito il prospetto Fabbisogno/Fonti di copertura proposto dall'impresa In & Out S.p.A. nella Sezione 6 del Business Plan e modificato in corso di valutazione per la parte inerente il piano finanziario:

Fabbisogno (€)	Anno avvio	Anno 2°	Anno 3°	Totale
Suolo aziendale e sue sistemazioni	0,00	0,00	0,00	0,00
Opere murarie e assimilate	0,00	0,00	0,00	0,00
Macchinari, Impianti, attrezzature e programmi informatici (€)	150.000,00	150.000,00	147.182,97	447.182,97
Brevetti, licenze, know how e conoscenze tecniche non brevettate	0,00	0,00	0,00	0,00
Ricerca Industriale	1.891.700,00	1.891.700,00	1.891.859,10	5.675.259,10
Sviluppo Sperimentale	800.000,00	800.000,00	814.429,90	2.414.429,90
Totale complessivo fabbisogni (€)	2.841.700,00	2.841.700,00	2.853.471,97	8.536.871,97
Fonti di copertura (€)	Anno Avvio	Anno 2°	Anno 3°	Totale
Eccedenza fonti anno precedente (€)	0,00	41.543,06	6.437,51	
Apporto di mezzi propri (€): Utilizzo Riserve disponibili pregresse di Patrimonio Netto	500.000,00	900.000,00	2.375.000,00	3.775.000,00
Finanziamenti a m/l termine avente esplicito riferimento CDP	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale escluso agevolazioni	500.000,00	900.000,00	2.375.000,00	3.775.000,00
Ammontare agevolazioni in conto impianti (€)	2.383.243,06	1.906.594,45	476.648,61	4.766.486,12
Totale Fonti (€)	2.883.243,06	2.848.137,51	2.858.086,12	8.541.486,12

Il piano di copertura finanziaria proposto dall'impresa prevede - a fronte di investimenti ammissibili per € 8.536.871,97 - l'utilizzo della seguente fonte extra agevolazione:

³ Come aggiornata con PEC del 25/06/2018 ed acquisita da Puglia Sviluppo con prot. n. AOO PS GEN 6757/1 del 26/06/2018.



Handwritten initials: CER and W.M.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- **Apporto di mezzi propri:** Utilizzo di Riserve disponibili pregresse di Patrimonio Netto per € 3.775.000,00. A tal proposito l'azienda ha comunicato con PEC del 04/07/2018 acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A., prot. AOO PS GEN 7082/I del 04/07/2018, tabella del piano finanziario aggiornata da cui si evince la modifica della modalità della copertura finanziaria dell'investimento, che prevedeva inizialmente, come da Sez. 6 del BP, cash flow per € 1.000.000,00 e versamento del socio Teleperformance S.E. per € 3.775.000,00.

Ciò premesso, si riporta di seguito il prospetto rappresentativo dell'equilibrio finanziario della società In & Out S.p.A., come risultante dal bilancio chiuso al 31/12/2016:

CAPITALE PERMANENTE (€)	
Patrimonio Netto	3.121.806,00
Fondo per rischi e oneri	194.082,00
TFR	109.777,00
Debiti m/l termine	1.009.622,00
Risconti Passivi (limitatamente a contributi pubblici)	0,00
TOTALE CAPITALE PERMANENTE	4.435.287,00
ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE (€)	
Crediti v/soci per versamenti ancora dovuti	0,00
Immobilizzazioni	6.093.976,00
Crediti m/l termine	2.528.625,00
TOTALE ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE	8.622.601,00
CAPITALE PERMANENTE - ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE	-4.187.314,00

Dall'analisi dell'equilibrio finanziario, come già evidenziato nel preavviso di rigetto ex art. 10 bis L.241/90 e s.m.i. del 08/03/2018, si rileva un capitale permanente inferiore alle attività immobilizzate, confermato anche al 31/12/2017.

Si rammenta che la società, nella sez. 7 del BP, riporta la strategia che intende adottare per ripianare lo squilibrio finanziario, ovvero quella di procedere con un finanziamento soci infruttifero prima dell'avvio dell'investimento.

Pertanto, in considerazione della presenza di un equilibrio finanziario negativo, di quanto dichiarato dalla proponente al punto precedente, nonché dell'impegno assunto dal socio unico Teleperformance S.E., in riscontro al preavviso di rigetto, 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.

Si rammenta, inoltre, che il soggetto proponente è tenuto ad apportare un contributo finanziario pari almeno al 25% del valore dell'investimento, esente da qualsiasi contributo pubblico in armonia con quanto disposto dal comma 7 dell'art. 6 dell'Avviso.

L'esito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 5 è **positivo**.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- 3.6 Criterio di valutazione 6 - Compatibilità dell'investimento con le strumentazioni urbanistiche e con le tempistiche occorrenti per l'ottenimento delle autorizzazioni amministrative, concessioni e pareri propedeutici al suo avvio

3.6.1 Compatibilità dell'intervento della Grande Impresa proponente

Sulla base della documentazione presentata dall'impresa proponente, emerge quanto segue:

a) Localizzazione dell'investimento agevolato:

In & Out S.p.A. svolge la propria attività presso unità immobiliari concessi in locazione ed in sublocazione per uso uffici e call center.

Tali immobili sono:

1. nella disponibilità della ditta MI.DA.PI S.r.l. Unipersonale (P.IVA 02714460736) **acquisiti in comodato** dal Sig. Angelo Basile con contratto registrato il 28 febbraio 2017 al n. 647 serie 3 e siti in Taranto alla via del Tratturello Tarantino al numero civico 2, come di seguito individuati catastalmente:
 - Foglio 144, particella 547 subalterno 5 (area impianti sollevamento acqua pozzo);
 - Foglio 144, particella 547 subalterno 6 (pertinenza esterna e parcheggio);
 - Foglio 144, particella 547 subalterno 15 e subalterno 22 (posta al piano terra e piano primo);
 - Foglio 144, particella 547 subalterno 26 (posto al piano terra e piano primo);
2. **di proprietà** della ditta MI.DA.PI S.r.l. Unipersonale (P.IVA 02714460736) e siti in Taranto alla via del Tratturello Tarantino come di seguito individuati catastalmente:
 - Foglio 144, particella 547 subalterno 25 al numero civico 2;
 - Foglio 144, particella 601 subalterno 12 al numero civico 5 (accesso da via della Transumanza);
3. **in locazione finanziaria immobiliare** alla ditta MI.DA.PI S.r.l. Unipersonale (P.IVA 02714460736) dal Mediocredito Italiano S.p.A. (già Centro Leasing S.p.A.) con contratto numero 817826/2001 stipulato in data 02 agosto 2012 e sito in Taranto alla via del Tratturello Tarantino come di seguito individuato catastalmente:
 - Foglio 144, particella 740 subalterno 2 al numero civico 5/E.

Gli immobili sopra riportati risultano nella disponibilità di In & Out S.p.A. a seguito di contratto di locazione registrato all'Ufficio dell'Agenzia delle Entrate Territoriale di ROMA 7 – ACILIA con la società MI.DA.PI S.r.l. con validità dal 1 marzo 2017 al 28 febbraio 2023, rinnovabile tacitamente per un ulteriore periodo di 6 anni, qualora non venga comunicata disdetta da una delle parti entro dodici mesi prima della scadenza; in particolare,

per il punto 1 e 2

- ↳ LOCAZIONE⁴: Foglio 144, particella 547 subalterno 5 (area impianti sollevamento acqua pozzo); subalterno 6 (pertinenza esterna e parcheggio); subalterno 15 e subalterno 22 (posta al piano terra e piano primo); subalterno 25 e subalterno 26 (posto al piano terra e piano primo) al numero civico 2; Foglio 144, particella 601 subalterno 12 al numero civico 5;

per il punto 3

- ↳ SUBLOCAZIONE: Foglio 144, particella 740 subalterno 2 al numero civico 5/E.

⁴ Si precisa che il contratto di locazione evidenzia che *in virtù del contratto di comodato alla MIDAPI è concesso di cedere a terzi il godimento delle unità immobiliari anche con contratto di locazione.*



OR

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Si evidenzia che con PEC del 25/06/2018 (prot. Puglia Sviluppo n. AOO PS GEN 6757/I del 26/06/2018), l'impresa In & Out S.p.A. ha chiarito che realizzerà il programma di investimenti presso la sede operativa di Taranto, sita in Via del Tratturello Tarantino n. 2 – Zona P.I.P. (catastralmente individuata al foglio 144 particella 547, come da Sezione 5 allegata alla PEC).

Pertanto, resterebbero escluse dal presente programma le particelle 601 e 740. Tuttavia, in sede di progettazione definitiva, sulla base degli elaborati, layout e perizia, si completerà tale valutazione.

b) Disponibilità degli immobili interessati dagli investimenti agevolati:

Come si evince dalla documentazione allegata all'istanza di accesso, In & Out S.p.A. possiede la disponibilità del sito produttivo sopra citato in virtù del contratto di locazione sottoscritto il 01/03/2017 e registrato il 30/03/2017 presso l'Agenzia delle Entrate di Roma 7 – ACILIA (repertorio n. 2402-serie 3T), mediante il quale l'immobile è stato ceduto in diritto di locazione alla società In & Out S.p.A. dalla MI.DA.PI. S.r.l. Unipersonale.

Relativamente al precedente punto 2, con riguardo alla part. 547 sub. 25, l'impresa, nella successiva fase di presentazione del progetto definitivo, dovrà produrre documentazione che evidenzi l'impegno formale alla continuazione del rapporto di locazione in linea con i 5 anni successivi alla data di ultimazione dell'investimento proposto.

Quanto al punto 1, in sede di progettazione definitiva, l'impresa dovrà dimostrare la 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.

c) Compatibilità dell'investimento da realizzare con le strumentazioni urbanistiche ed edilizie dell'immobile/suolo dove sarà localizzata l'iniziativa:

Facendo riferimento ai documenti prodotti dalla società relativamente agli immobili oggetto dell'intervento, si evidenzia:

- contratto di locazione, nel quale MI.DA.PI dichiara e garantisce che *le unità immobiliari oggetto della presente locazione risultano attualmente conformi alle vigenti disposizioni normative e regolamentari ed in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, conforme alla normativa edilizia ed urbanistica anche ai fini della destinazione d'uso pattuita, alla normativa anti incendio, sanitaria, per l'eliminazione delle barriere architettoniche, per la sicurezza dei lavoratori e conformi a tutto quanto prescritto dalle competenti autorità per l'uso cui è destinata. MI.DA.PI. dichiara che le unità immobiliari oggetto della presente locazione hanno ottenuto il certificato di agibilità.*

d) Procedure tecniche/amministrative - in corso e/o da avviare - necessarie per la cantierizzazione dell'investimento, con indicazione del documento autorizzativo necessario e dell'assenza o presenza di vincoli ostativi al rilascio per l'ottenimento dei titoli autorizzativi e tempistica:

Facendo riferimento ai documenti integrati dalla società in data 04/07/2018 prot. n. 7082/I del 04/07/2018, la società ha reso disponibile:

- copia del certificato di agibilità n. 106 emesso in data 13/10/2005 dal Dirigente Arch. Marcello Vuozzo del Comune di Taranto;
- ricevuta di comunicazione del 12/04/2018 al SUAP di Taranto con attestazione di rinnovo periodico di conformità antincendio, professionista incaricato Ing. Giuseppe Carallo, iscritto all'Ordine degli Ingegneri della Provincia di taranto al n. 910.



ER AM

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Tuttavia come si evince dalla dichiarazione dell'Ing. Matteo Urso del 20/09/2017, per la realizzazione del presente CdP, non è prevista alcuna opera edile nuova e/o di ristrutturazione.

e) Giudizio finale sulla cantierabilità con evidenza dei motivi ostativi:

Alla luce di quanto sopra elencato, il progetto oggetto della domanda di agevolazione risulta cantierabile e di immediata realizzazione.

f) Prescrizioni/Indicazione per la fase successiva:

A fronte di quanto verificato e riportato nei precedenti paragrafi, l'impresa, in sede di presentazione del progetto definitivo, dovrà produrre:

1. **durata del titolo di disponibilità** che garantisca il mantenimento dei beni agevolati (n. 5 anni dalla data di completamento degli investimenti);
2. **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.

• Sostenibilità Ambientale dell'intervento della Grande Impresa proponente

La verifica della sostenibilità ambientale dell'iniziativa è stata effettuata a cura dell'Autorità Ambientale della Regione Puglia ai sensi dell'art. 12 comma 7 dell'Avviso CdP.

Gli esiti di tale valutazione, conseguenti all'esame dell'Autocertificazione attestante il regime giuridico dell'area oggetto di intervento (Allegato 5) e della Relazione di Sostenibilità Ambientale (Allegato 5a) sono stati comunicati a Puglia Sviluppo con note del "Dipartimento mobilità, qualità urbana, opere pubbliche, ecologia e paesaggio – Sezione Autorizzazioni Ambientali – Autorità Ambientale" prot. AOO_089-007951 del 18/07/2018 e vengono di seguito riportati.

L'azienda si occupa principalmente di servizi di telemarketing e soluzioni di customer relationship management ed ha 3 sedi operative in Italia (Roma, Fiumicino e Taranto).

La sede di Taranto occupa attualmente 2.500 impiegati e si estende su oltre seimila metri quadri con 1.700 postazioni di lavoro informatizzate, 13 sale formazione dotate di pc e videoproiettore, un data center in alta affidabilità con server farm e centrale telefonica in v.o.i.p..

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

Il progetto di Ricerca e Sviluppo denominato VO.I.C.E. FIRST, prevede la realizzazione di una soluzione software integrata di Intelligenza Artificiale composta da:

- ✓ Modulo 1: tecnologie di Speech Recognition in grado di tradurre le interazioni voce in dati testuali;
- ✓ Modulo 2: tecnologie di Social Media Brand Monitoring per il monitoraggio delle interazioni del consumatore sui principali Social Media;



- ✓ Modulo 3: tecnologie Chatbot e IVR – Interactive Voice Response in grado di offrire supporto agli operatori telefonici e gestire autonomamente conversazioni in linguaggio naturale con il cliente migliorando la user experience.

L'Azienda intende acquisire 8 server (Server System), 10 PC Desktop e 7 Laptop oltre ai dispositivi necessari per realizzare la rete interna e immagazzinare i dati (LAN Switches e Storage SAN), i software necessari per la realizzazione di Agenti Virtuali e le licenze Software destinate ai pc e gli arredamenti necessari per ampliare il numero di postazioni all'interno del sito operativo pugliese.

Il proponente ritiene non applicabili tutti i criteri di sostenibilità ambientale contenuti nell'allegato 5a. L'Autorità Ambientale non ritiene di poter avallare tale affermazione in quanto uno degli ipotetici impatti legati al funzionamento della struttura potrebbe essere individuato negli spostamenti dell'ingente numero di impiegati dell'azienda (2500 dipendenti allo stato attuale) per i quali, a titolo di esempio, potrebbe esser messo a disposizione un servizio navetta gratuito. Altresì, nella direzione della sostenibilità ambientale dell'iniziativa, potrebbe esser prevista la produzione di quota parte dell'energia necessaria per il funzionamento della struttura da fonti rinnovabili.

Tuttavia dall'esame della documentazione fornita, l'attività dell'azienda è da intendersi di tipo immateriale e per quanto riguarda la valutazione della sostenibilità ambientale dell'iniziativa, effettuata principalmente sulla base dell'allegato 5a, **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 PugliaSviluppo 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 presente 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.

Si evidenzia che la presente valutazione, sebbene richiami le principali procedure amministrative a cui è sottoposto l'intervento, non sostituisce in alcun modo le autorizzazioni necessarie ed obbligatorie per la realizzazione e la messa in esercizio di quanto previsto nella proposta di investimento, che restano di competenza degli organismi preposti. Si sottolinea che la totale responsabilità dell'avvio di tali procedure resta unicamente in capo all'istante.

CDP Tit. II - Capo 1 - Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

L'esame delle sezioni 5 e 5a ha di fatto lo scopo di valutare, preliminarmente ed al livello di dettaglio consentito da tali documenti, la compatibilità ambientale dell'intervento proposto e la messa in atto di accorgimenti atti a renderlo maggiormente sostenibile.

L'esito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 6 è **positivo**.

3.7 Criterio di valutazione 7 - Analisi e prospettive di mercato

Analisi e prospettive di mercato della Grande Impresa proponente

- Descrizione del settore di attività nel quale opera il soggetto proponente e principali caratteristiche sotto il profilo tecnologico (Prodotto/Servizio):

Sulla base delle informazioni rese nel business plan, come dichiarato all'interno del business plan, In & Out S.p.A. offre dal 2003 in Italia un'ampia gamma di attività di contact center.

L'idea di un dialogo fra l'impresa e i suoi clienti prende corpo negli anni Sessanta; nascono gli Uffici reclami con il cosiddetto "numero verde" e negli anni Settanta si passa all'"assistenza", in quanto "acquisire un nuovo cliente costa 5/8 volte di più di quanto si spende per tenerne uno già fidelizzato".

L'innovazione tecnologica stimola gli ulteriori passi in avanti verso l'affermarsi del Contact Center basato sulla raccolta di dati che caratterizzano il rapporto fra il cliente e il produttore del bene e/o del servizio, puntando sul costante miglioramento della qualità dell'offerta in funzione delle esigenze del cliente, che diventa protagonista a tutto campo.

I call center si sono rapidamente diffusi in tutti i paesi industrializzati e, recentemente, nei paesi caratterizzati da un più basso costo del lavoro, con una forte accelerazione alla fine del secolo scorso, subendo nel tempo profonde trasformazioni. Infatti, da semplici uffici reclami per le merci acquistate, si sono trasformati in organizzazioni di ampie dimensioni, erogatrici di servizi al cliente, sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound), utilizzando le più sofisticate tecnologie informatiche e di comunicazione.

Di norma, i servizi offerti dai Contact Center vengono distinti in due classi principali:

- ✓ servizi inbound (in entrata): si tratta di servizi erogati a fronte di richieste in entrata ovvero informazioni su prodotti e servizi dell'organizzazione, assistenza tecnica (help desk), consulenza, assistenza post-vendita, gestione reclami;
- ✓ servizi outbound (in uscita): si tratta di servizi erogati in uscita dall'organizzazione per raggiungere i propri clienti o l'intera classe dei potenziali clienti ovvero vendita diretta per telefono, indagini sul grado di soddisfazione del cliente, campagne pubblicitarie, recupero crediti, ecc..

- Caratteristiche generali del mercato di sbocco:

Come dichiarato dalla società nella sez. 9 del BP, in Italia i call center hanno rappresentato uno dei contesti economici in maggiore crescita. Dai circa 700 addetti nel 1993, si è rapidamente passati ai 65.000 addetti nel 2002 ed ai 190.000 nel 2004, fino ad arrivare agli attuali 250.000, pari all'1% della forza lavoro.

Questi ritmi di crescita sono in linea con quelli del mercato europeo che vede oggi impiegati circa due milioni di operatori di call center, pari all'1,2% della forza lavoro totale.

Tuttavia, negli ultimi due anni anche il settore dei call center e della customer care ha risentito della profonda recessione in atto, con una riduzione significativa nel numero degli addetti (circa 8000) e 13.000 lavoratori a rischio in tutta Italia (SLC-CGIL, 2011), anche a seguito della delocalizzazione di molte strutture in paesi dell'Est europeo (soprattutto in Albania e Romania).

L'azienda dichiara che, oggigiorno, la direzione di sviluppo dei Contact Center è la diversificazione dei settori di appartenenza dei committenti (una nuova area di sviluppo ad esempio è legata ai player eCommerce). Concentrando l'attenzione sulle dinamiche di mercato di 7 dei principali player del mercato per fatturato (Abramo; Almamiva Contact; Call & Call; Comdata; Network Contacts; Transcom; Visiant), emerge che i ricavi generati sul mercato italiano nel 2015 crescono dello 0,7%; si osservano però dinamiche molto diverse, con player in decisa crescita e altri in contrazione.

Nel 2015 sono aumentati in maniera significativa gli investimenti (+17% rispetto al 2014) a dimostrazione della volontà delle aziende di investire su soluzioni hardware e software che aumentino la produttività della forza lavoro (ad esempio con tecnologie di automazione) e la customer experience (ad esempio attraverso l'integrazione di nuovi canali di contatto) e garantiscano standard di qualità. Nel 2015 sono cresciuti anche gli investimenti in formazione: aumentano infatti del 5% i giorni di formazione per il sotto-insieme di operatori che ha dichiarato il dato.

▪ Individuazione dei clienti, effettivi e potenziali, anche con esplicitazione dell'ambito geografico di riferimento e obiettivi di fatturato:

L'impresa, nel business plan, dichiara che nel 2014 i clienti più dinamici sono stati quelli del settore delle utility, della finanza e assicurazioni e del commercio, mentre risultavano in contrazione i settori dell'industria, dei trasporti, della Pubblica Amministrazione ma soprattutto delle telecomunicazioni, in evidente difficoltà. Tuttavia, anche negli anni a seguire i settori con migliori prospettive di crescita sono stati riconducibili a Finanza e Assicurazioni, Utilities e alcuni settori dell'industria, in particolare consumer goods/high tech, food e farmaceutiche.

▪ Prospettive di inserimento, sviluppo, espansione e di rafforzamento della competitività d'impresa e territoriale:

Nel business plan, l'impresa dichiara che un passo molto importante è la trasformazione dei Contact Center in outsourcing nella direzione dell'omnicanalità, fattore che impatterà sulla customer satisfaction. E' il consumatore finale, infatti, a richiedere di interagire con l'azienda di cui è cliente attraverso canali differenti, a seconda dell'esigenza e persino di "passare" con semplicità da un canale all'altro, con una soluzione di continuità, ossia di poter interrompere un'attività su un canale e riprenderla sull'altro.

L'omnicanalità consente di offrire un servizio sempre più efficace e soddisfacente per il consumatore finale; infatti, accelera la velocità di risoluzione di un problema, principale criterio con cui viene valutato positivamente il customer care da parte del cliente.

L'evoluzione tecnologica e l'orientamento alla customer experience è un'opportunità per le aziende che operano in questo ambito di creare un fattore distintivo che consenta di spostare la competizione dal pricing più basso alla qualità del servizio offerto.

Per i committenti, infatti, la customer satisfaction è molto rilevante in ottica di fidelizzazione della clientela.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

L'acquisizione di un maggior numero di informazioni sul comportamento del consumatore, resa possibile dall'omnicanalità e l'elaborazione dei dati raccolti attraverso sistemi di digital analytics configurano il trade-off tra privacy e personalizzazione del servizio. E' interessante notare come la disponibilità a rilasciare informazioni personali in cambio di un servizio «su misura» assuma sfumature differenti a seconda del contesto geografico e demografico.

▪ Analisi della concorrenza:

L'impresa, nel business plan, dichiara che i maggiori operatori nazionali di medie-grandi dimensioni fanno parte di gruppi diversificati e integrati, in grado di gestire processi di business completi (nell'area di marketing, delle vendite, del customer service, della logistica, dell'ICT, della gestione documentale, ecc.). A questi si affiancano operatori specializzati con core business nel settore, attive con proprie filiali specializzate. Tra queste emergono In & Out del Gruppo Teleperformance SE, leader nel settore a livello mondiale, TRANSCOM WORLDWIDE, affiancate a quelle meno rilevanti, come XEROX BUSINESS SERVICES ITALY e la consociata NUOVA KAREL SOLUZIONI e CONVERGYS ITALY. Il settore è caratterizzato da un'elevata competizione. A fianco di un numero ridotto di operatori di grandi dimensioni, che detengono il controllo sul mercato, operano diverse piccole imprese, con un'offerta limitata ad alcuni servizi base o in mercati verticali. Permane, sulla fascia bassa, una concorrenza aggressiva sul prezzo da parte di piccoli/piccolissimi operatori, che possono beneficiare di agevolazioni localizzate o che, in alcuni casi, operano border line (per esempio in termini di contrattualistica del lavoro), con effetti distorsivi della concorrenza.

▪ Capacità di integrazione con il tessuto economico dell'area di riferimento:

L'impresa, nel business plan, dichiara che il programma di investimenti proposto ed avanzato da In & Out S.p.A. è immediatamente collegato alle principali aree produttive della propria area di riferimento, identificabile con l'intera provincia di Taranto ed estendibile all'intera Regione Puglia, in quanto destinato ad accrescere le capacità operative dell'Azienda, ed essendo volontà della stessa Azienda di ampliare l'offerta di prodotti e servizi nel settore dell'attività di call center, apportando, direttamente ed indirettamente, un miglioramento del sistema produttivo territoriale attuale, e quindi un servizio importante per tutti i settori produttivi locali. La realizzazione dell'investimento, con l'acquisto dei macchinari, delle attrezzature informatiche, consentiranno all'impresa di rafforzare la propria posizione di mercato nel settore dei call center con prestazioni ad alto contenuto tecnologico e strutturali di qualità e a prezzi competitivi per tutte le aziende operanti nel settore, tanto da porsi come azienda all'avanguardia nel settore. L'unità produttiva così ampliata diverrà il fulcro dell'attività di produzione, che si intende potenziare grazie alle proprie caratteristiche tecniche descritte. Ciò comporterà una crescita ed uno sviluppo su tutto l'indotto economico che ruota intorno al settore della produzione di servizi ICT. Infatti, i prodotti offerti dalla In & Out S.p.A. permetteranno ai clienti della stessa di acquisire un vantaggio competitivo superiore a quello attuale in conseguenza dell'efficienza che assumeranno usufruendo dei prodotti di qualità proposti. La società diverrà un punto di riferimento soprattutto per le aziende appartenenti ai settori attigui a quello dei call center, che intenderanno svolgere le attività che la Società In & Out affiderà in outsourcing, quali collaborazioni professionali per la progettazione; realizzazione di sistemi software, gestione banche dati, ecc.



CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Analisi SWOT: punti di forza, di debolezza, minacce, opportunità:

L'impresa, nel business plan, individua:

Punti di forza:

- ✓ Esperienza pluridecennale nel settore
- ✓ Offerta di prodotti/servizi di elevate qualità
- ✓ Elevata notorietà e rinomanza del Gruppo Teleperformance
- ✓ Parco macchine costantemente ammodernato ed ampliato
- ✓ Organico altamente professionale
- ✓ Struttura gestionale salda
- ✓ Ottime capacità economico finanziarie, grazie al supporto finanziario del gruppo
- ✓ Continuo processo innovativo.

Punti di debolezza:

- ✓ Concorrenza numerosa.

Minacce:

- ✓ Effetti prolungati della crisi economica
- ✓ Razionalizzazione/riduzione di investimenti in outsourcing
- ✓ Introduzione di nuove Legislazioni e/o Regolamentazioni
- ✓ Crescita della concorrenza di operatori esteri e di quelli delocalizzati in Paesi a basso costo del lavoro
- ✓ Gare al massimo ribasso
- ✓ Limitata marginalità delle tariffe
- ✓ Eccessivo peso del pricing
- ✓ Aumento dei tempi di pagamento
- ✓ Rinegoziazione tariffe a ribasso.

Opportunità:

- ✓ Vantaggi sulla pressione fiscale per defiscalizzazione dell'IRAP del lavoro a tempo indeterminato
- ✓ Crescita della domanda
- ✓ Integrazione con il mondo social network e mobile app e con gli strumenti di web communication (web call center, social media, ecc...) con sviluppo del Digital Care
- ✓ Internazionalizzazione legata sia all'off sharing verso l'Italia che allo sviluppo di attività estero su estero
- ✓ Maggiore valorizzazione degli operatori telefonici
- ✓ Crescita degli investimenti destinati alla formazione degli operatori telefonici.

- **Giustificabilità delle ipotesi di ricavo e degli obiettivi:**

Nelle seguenti tabelle sono indicati i dati relativi al valore della produzione nell'esercizio precedente la presentazione dell'istanza di accesso e gli obiettivi produttivi e di fatturato conseguibili da In & Out S.p.A. nell'esercizio a regime, forniti dall'impresa nel business plan.



ae UMI

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

ESERCIZIO PRECEDENTE L'ANNO DI PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA DI ACCESSO							
PRODOTTI/SERVIZI	UNITÀ DI MISURA PER UNITÀ DI TEMPO	PRODUZIONE MAX PER UNITÀ DI TEMPO	N° UNITÀ DI TEMPO PER ANNO	PRODUZIONE MAX TEORICA ANNUA	PRODUZIONE EFFETTIVA ANNUA	PREZZO UNITARIO MEDIO	VALORE DELLA PRODUZIONE EFFETTIVA (€)
Supporto tecnico Italia	gg/anno	3.565	365	1.301.225	1.040.980	23,29	24.244.424,20
Inbound	gg/anno	70.896	313	22.190.448	17.752.400	2,65	47.043.860,00
Fullfillment Italia	gg/anno	695	261	181.395	145.206	8,13	1.180.524,78
Outbound	gg/anno	23.257	261	6.070.077	4.858.253	4,08	19.821.672,24
TOTALE							92.290.481,22

ESERCIZIO A REGIME							
PRODOTTI/SERVIZI	UNITÀ DI MISURA PER UNITÀ DI TEMPO	PRODUZIONE MAX PER UNITÀ DI TEMPO	N° UNITÀ DI TEMPO PER ANNO	PRODUZIONE MAX TEORICA ANNUA	PRODUZIONE EFFETTIVA ANNUA	PREZZO UNITARIO MEDIO	VALORE DELLA PRODUZIONE EFFETTIVA (€)
Supporto tecnico Italia	gg/anno	3.565	365	1.301.225	1.040.980	23,29	24.244.424,20
Inbound	gg/anno	29.550	261	7.712.550	6.169.981	4,08	25.173.522,48
Fullfillment Italia	gg/anno	933	261	243.513	194.877	8,13	1.584.350,01
Outbound	gg/anno	90.038	313	28.181.894	22.545.548	2,65	59.745.702,20
TOTALE							110.747.998,89

La struttura che In & Out S.p.A. intende ampliare nel Comune di Taranto prevede che nell'arco di una giornata sia in grado di realizzare, su una capacità produttiva attuale pari a circa 24.000.000, tra telefonate e servizi, una produzione effettiva annua stimata a regime pari a circa 30.000.000. Tale capacità produttiva esprime il numero di telefonate ed il numero di servizi erogati su base giornaliera. Il costo medio del prodotto è differenziato per tipologia di servizio: servizi outbond euro 4,08, inbond euro 2,65, supporto tecnico Italia euro 23,29, fullfillment Italia euro 8,13. Le giornate lavorative nell'arco di un anno sono differenziate per tipologia di servizi offerti (261 gg, 313 gg e 365 gg).

Di conseguenza, il fatturato relativo all'anno a regime, considerata la struttura organizzativa e di personale impegnato, è quasi pari ad euro 110.748.000. Tali ipotesi sono state realizzate considerando i tempi medi di produzione, i dati storici di produzione e la futura capacità produttiva in seguito alla realizzazione del programma di investimenti.

L'esito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 7 è **positivo**.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

3.8 Criterio di valutazione 8 - Analisi delle ricadute occupazionali dell'intervento

Sulla base delle informazioni rese nel business plan, confermate nella DSAN del dato U.L.A. nei dodici mesi antecedenti la presentazione della domanda (Sez. 6), l'investimento proposto da In & Out S.p.A. comporterà, nell'esercizio a regime, un incremento occupazionale complessivo pari a **6 nuove U.L.A.**; in dettaglio trattasi di skilled workers (digital analyst), unità in grado di operare sugli impianti e macchinari di previsto acquisto.

Attualmente l'organico aziendale conta 1.051 ULA tra dirigenti, tecnici, responsabili, amministrativi, operatori, collaboratori, ecc..

L'evoluzione dell'organico aziendale, afferma l'azienda, ha seguito e segue i continui andamenti in crescita che la stessa ha riscosso in termini di commesse lavorative e paralleli fatturati negli anni.

L'impresa, nel business plan riporta i seguenti dati:

In & Out S.p.A. (soggetto proponente) Sede dell'investimento: Taranto Via del Tratturello Tarantino n. 5	Media U.L.A. nei dodici mesi antecedenti la presentazione dell'istanza di accesso	Media U.L.A. nell'esercizio a regime 2021	Δ
Dirigenti	1,00	1,00	0,00
di cui donne	0,00	0,00	0,00
Impiegati	1050	1056	6
di cui donne	773	779	6
Operai	0,00	0,00	0,00
di cui donne	0,00	0,00	0,00
Totale	1051	1057	6
di cui donne	773	779	6

In conclusione, per effetto del programma di investimenti proposto, l'incremento occupazionale presso la sede da agevolare sarà pari a n. **6 U.L.A.** di sesso femminile.

L'esito delle verifiche effettuate rispetto al criterio di valutazione 8 è **positivo**.

3.9 Descrizione dell'investimento

3.9.1 Descrizione dell'investimento in Attivi Materiali

Gli investimenti proposti in Attivi Materiali, complessivamente pari ad **€ 447.182,97** ed interamente ammissibili, sono suddivisi tra le seguenti voci di spesa:

❖ **Attrezzature (€ 179.248,97)**, spese finalizzate all'acquisto di:

- n. 10 Scrivanie da lavoro sagomata;
- n. 10 Cassettiere su ruote;
- n. 4 Armadi;
- n. 10 Poltrone da lavoro;
- n. 2 Server System SO HPE ProLiant DL580 Gen9;
- n. 6 Server System SO HPE ProLiant DL380 Gen9;

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- n. 10 PC DESKTOP HP Z240T ZH3.2 500G 8G W10 Pro 64 WS;
- n. 7 LAPTOP HP EliteBook Folio 1040 G3 banded;
- Storage SAN, composto da n.1 Vnx5200 e n.2 San Switch;
- n. 2 Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 370W, 2 x 10G SFP+ LAN Base per LAN Switches;
- n. 2 Uptime Ship Response BusHrsxNBD per LAN Switches;
- n. 2 Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module per LAN Switches.

❖ **Software (€ 267.934,00)**, spese finalizzate all'acquisto di:

- n. 40 Licenze SW Windows Server Datacenter per Core 2 Licenses License and Software Assurance;
- n. 25 Licenze SW Windows Server per User ClientClient Access License and Software Assurance;
- n. 4 Licenze SW SQL Server Standard per Core 2 Licenses Software License and Software Assurance;
- n. 10 Licenze SW Visual Studio Professional with Microsoft Developer Network Per User Software License and Software Assurance;
- n. 1 Licenza IM. Meltemi con Req (service Delivery Platform);
- n. 1 Licenza TTS (Text to Speech);
- n. 1 Licenza IM.MIND (Framework);
- n. 1 Licenza IM.ADA (Automated Dialog Agent);
- n. 1 Licenza IM.IVA (Interactive Virtual Assistant);
- n. 1 Licenza IM.ISA (Speech Analysis);
- n. 1 Template IM.CS (Call Steering fino a 50 esigenze/1 lingua);
- n. 1 Licenza uCTI;
- n. 1 Licenza IM.SCE (Tool di Sviluppo e tuning per Manutenzione Evolutiva);
- n. 1 Licenza IM.SCR (Tool di Monitoring e Manutenzione ordinaria);
- n. 1 Licenza ASR tier 4 (Automatic Speech Recognition).

Gli investimenti proposti sono così distinti:

- **Attrezzature** per € 179.248,97;
- **Software (programmi informatici)** per € 267.934,00.

Il dettaglio delle singole voci di spesa è riportato nella seguente tabella:

Investimenti in Attivi Materiali – In & Out S.p.A.			
Tipologia spesa	Ammontare Proposto (€)	Ammontare Ammissibile (€)	Agevolazioni concedibili (€)
Studi preliminari e di fattibilità	0,00	0,00	0,00
Suolo aziendale	0,00	0,00	0,00
Opere murarie e assimilate	0,00	0,00	0,00
Macchinari, Impianti, Attrezzature varie e Programmi Informatici	447.182,97	447.182,97	111.795,74
Attrezzature	179.248,97	179.248,97	44.812,24
- n. 10 Scrivanie da lavoro sagomata	2.900,00	2.900,00	725,00



ER UM

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21	Impresa Proponente: In & Out S.p.A. Codice Progetto: KAQAWQ6	Istanza di Accesso n. 40	
- n. 10 Cassettiere su ruote	1.150,00	1.150,00	287,50
- n. 4 Armadi	620,00	620,00	155,00
- n. 10 Poltrone da lavoro	2.900,00	2.900,00	725,00
- n. 2 Poltrone da salotto/attesa	700,00	700,00	175,00
- n. 2 Server System SO HPE ProLiant DL580 Gen9	29.936,90	29.936,90	7.484,23
- n. 6 Server System SO HPE ProLiant DL380 Gen9	60.267,90	60.267,90	15.066,98
- n. 10 PC DESKTOP HP Z240T ZH3.2 500G 8G W10 Pro 64 WS	8.198,30	8.198,30	2.049,58
- n. 7 LAPTOP HP EliteBook Folio 1040 G3 banded	8.253,00	8.253,00	2.063,25
- Storage SAN, composto da n.1 Vnx5200 e n.2 San Switch	55.000,00	55.000,00	13.750,00
- n. 2 Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 370W, 2 x 10G SFP+ LAN Base per LAN Switches	7.537,55	7.537,55	1.884,39
- n. 2 Uptime Ship Response BusHrsxNBD per LAN Switches	497,63	497,63	124,41
- n. 2 Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module per LAN Switches	1.287,69	1.287,69	321,92
Software (programmi informatici)	267.934,00	267.934,00	66.983,50
- n. 40 Licenze SW Windows Server Datacenter per Core 2 Licenses License and Software Assurance	57.320,00	57.320,00	14.330,00
- n. 25 Licenze SW Windows Server per User ClientClient Access License and Software Assurance	1.800,00	1.800,00	450,00
- n. 4 Licenze SW SQL Server Standard per Core 2 Licenses Software License and Software Assurance	26.704,00	26.704,00	6.676,00
- n. 10 Licenze SW Visual Studio Professional with Microsoft Developer Network Per User Software License and Software Assurance	17.110,00	17.110,00	4.277,50
- n. 1 Licenza IM. Meltemi con Req (service Delivery Platform)	475,00	475,00	118,75
- n. 1 Licenza TTS (Text to Speech)	850,00	850,00	212,50
- n. 1 Licenza IM.MIND (Framework)	1.719,50	1.719,50	429,88
- n. 1 Licenza IM.ADA (Automated Dialog Agent)	380,00	380,00	95,00
- n. 1 Licenza IM.IVA (Interactive Virtual Assistant)	380,00	380,00	95,00
- n. 1 Licenza IM.ISA (Speech Analysis)	1.425,00	1.425,00	356,25
- n. 1 Template IM.CS (Call Steering fino a 50 esigenze/1 lingua)	57.000,00	57.000,00	14.250,00
- n. 1 Licenza uCTI	9.500,00	9.500,00	2.375,00
- n. 1 Licenza IM.SCE (Tool di Sviluppo e tuning per Manutenzione Evolutiva)	57.000,00	57.000,00	14.250,00



OR UM

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21	Impresa Proponente: In & Out S.p.A. Codice Progetto: KAQAWQ6	Istanza di Accesso n. 40	
- n. 1 Licenza IM.SCR (Tool di Monitoring e Manutenzione ordinaria)	34.270,50	34.270,50	8.567,63
- n. 1 Licenza ASR tier 4 (Automatic Speech Recognition)	2.000,00	2.000,00	500,00
Totale investimenti in Attivi Materiali	447.182,97	447.182,97	111.795,74

In conclusione, gli investimenti in Attivi Materiali proposti ed interamente ammissibili ammontano ad € **447.182,97**; ciò premesso, 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.

In riferimento alle agevolazioni, si segnala che le stesse risultano correttamente calcolate in riferimento a quanto previsto dall'art. 11, comma 1-2, dell'Avviso CdP:

- a. le agevolazioni relative alle spese per "macchinari, impianti e attrezzature varie" sono previste nel limite del 25%.

TIPOLOGIA SPESA	SINTESI INVESTIMENTI ATTIVI MATERIALI		AGEVOLAZIONI		
	INVESTIMENTO PROPOSTO (€)	INVESTIMENTO AMMISSIBILE (€)	AGEVOLAZIONE RICHIESTE (€)	AGEVOLAZIONE CONCEDIBILI (€)	INTENSITÀ AGEVOLAZIONE (%)
Suolo aziendale	0,00	0,00	0,00	0,00	-
Opere murarie e assimilabili	0,00	0,00	0,00	0,00	-
Macchinari, Impianti Attrezzature varie e Programmi Informatici	447.182,97	447.182,97	111.795,74	111.795,74	25%
Brevetti, licenze, Know how e conoscenze tecniche non brevettate	0,00	0,00	0,00	0,00	-
TOTALE	447.182,97	447.182,97	111.795,74	111.795,74	25%

3.9.2 Descrizione dell'investimento in R&S

Per l'esame del progetto di ricerca ci si è avvalsi della consulenza di un esperto (docente universitario) il quale ha espresso una valutazione del progetto di R&S in fase di accesso, così come previsto dal comma 5 dell'art. 12 dell'Avviso. Si riportano, di seguito, le risultanze della valutazione dell'esperto.

- *Descrizione sintetica del progetto di ricerca industriale e sviluppo sperimentale.*
Il programma di investimenti del progetto VO.I.C.E. FIRST prevede lo sviluppo di un sistema informativo integrato per tutti i canali di comunicazione tra l'azienda ed il cliente al riguardo di uno specifico brand. In particolare, il programma prevede lo sviluppo di diversi moduli software per lo speech recognition, il monitoraggio degli account social, lo sviluppo di agenti conversazionali ed altri, il tutto integrato in un unico sistema informativo.
- *1. Rilevanza e potenziale innovativo del progetto di R&S.*
Il programma di investimenti è finalizzato allo sviluppo di un nuovo sistema integrato di supporto al cliente attraverso l'acquisizione di informazioni su molti canali diversi (voce, messaggistica, email,



OR OM

social, ecc...) e la loro integrazione. Il progetto prevede quindi lo sviluppo di un nuovo sistema che integri tecnologie allo stato dell'arte di *speech recognition* (per riconoscere e translitterare il parlato), di *sentiment analysis* (per analizzare i social network) ed *information extraction*, tutte coadiuvate da un modulo di apprendimento automatico (realizzato con tecniche di Deep Learning) in modo da offrire una reale integrazione di tutti i dati riferiti ad un brand. La proposta, quando completata, porterebbe sicuramente l'azienda al livello dello stato dell'arte con una soluzione innovativa e molto versatile.

- 2. *Esperienza maturata dal soggetto proponente in materia di ricerca industriale e sviluppo sperimentale svolta in collaborazione con Università e Centri di ricerca negli ultimi 5 anni.*

L'esperienza maturata è documentata dal soggetto proponente nella proposta. Le esperienze presentate includono la partecipazione ad un progetto europeo (SENSEI) e numerose collaborazioni con Università e centri di ricerca italiane ed internazionali.

- 3. *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.*

Nessun impatto documentato nella proposta.

- 4. *Richiesta di premialità (art. 11 dell'Avviso comma 6)*

Il proponente richiede premialità per le spese di ricerca e sviluppo ed in particolare il progetto prevede una fase di divulgazione dei risultati che include la stesura di un articolo scientifico da presentare a conferenza o rivista specializzata, svolgimento di 1 workshop con comitato scientifico internazionale e preparazione di materiale divulgativo. I risultati saranno inoltre presentati nei convegni ed eventi del settore.

- 5. *Eventuali indicazioni per il soggetto proponente utili al fine di predisporre correttamente l'eventuale progetto definitivo.*

Il progetto presentato è molto dettagliato essendo diviso in 5 OR principali (OR 1 Speech Analysis & Voice Data Collection, OR 2 Social Media Brand Monitoring & Web Data Collection, OR 3 Sviluppo di soluzioni innovative di Dashboarding per l'integrazione dei dati provenienti dai canali voce e web, OR 4 Agenti Virtuali Conversazionali per IVR e Chat, OR 5 Valorizzazione e diffusione dei risultati) ognuno dei quali viene ampiamente approfondito nella proposta. Nonostante il buon lavoro svolto nella definizione della proposta, si ritiene che sarebbe auspicabile l'introduzione di un'attività preliminare ai 5 OR principali che consista nella definizione di un'architettura complessiva del progetto, con la definizione chiara di quali dati verranno trattati, come verranno rappresentati all'interno del sistema, con quali metodologie e formati e soprattutto un quadro chiaro dei flussi di dati tra i vari moduli, anche attraverso la definizione di interfacce (meglio ancora API) di ogni modulo verso gli altri. Questa fase di definizione dell'architettura complessiva dovrebbe essere svolta, preferibilmente, prima di iniziare lo sviluppo dei singoli moduli. Bisognerà inoltre indicare chiaramente le competenze che vengono utilizzate all'interno delle varie fasi del progetto ed il contributo dei consulenti al progetto. Poiché l'azienda non ha documentato esperienza nello sviluppo di sistemi software di grandi dimensioni, si consiglia di prevedere nel progetto l'acquisizione di personale o consulenti con esperienza in progetti di grandi dimensioni.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

▪ *6. Giudizio finale complessivo.*

Il giudizio complessivo sul programma di investimenti è positivo. Il programma è ampio e bene articolato ed il suo successo porterebbe sicuramente importanti benefici all'azienda ed alla sua competitività ed innovatività. Poiché la realizzazione di un progetto di queste dimensioni richiede una particolare attenzione alla sua pianificazione e realizzazione, si consiglia di tenere nel dovuto conto le indicazioni del punto precedente.

Gli investimenti proposti in "Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale", complessivamente pari ad € **8.089.689,00** sono suddivisi tra le seguenti voci di spesa:

RICERCA INDUSTRIALE		
Tipologia	Spese Dichiarate dal Proponente	Spese Riconosciute dal valutatore
	(Importo in €)	
Personale (a condizione che sia operante nelle unità locali ubicate nella Regione Puglia)	3.755.759,10	3.755.759,10
Strumentazione ed attrezzature utilizzate per il progetto di ricerca e per la durata di questo	0,00	0,00
Consulenze e servizi equivalenti <ul style="list-style-type: none"> - Consulente CEDAT85 - Consulente Interactive Media - Consulente Google - Consulente KPI6 - Consulente Unisalento - Consulente Advantech (Spin off Università del Salento) 	906.500,00	906.500,00
Spese generali direttamente imputabili al progetto di ricerca	880.000,00	880.000,00
Altri costi d'esercizio, inclusi costi dei materiali, delle forniture e di prodotti analoghi, direttamente imputabili all'attività di ricerca	133.000,00	133.000,00
TOTALE SPESE PER RICERCA INDUSTRIALE	5.675.259,10	5.675.259,10



Handwritten signatures and initials.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

SVILUPPO SPERIMENTALE		
Tipologia	Spese Dichiarate dal Proponente	Spese Riconosciute dal Valutatore
	(Importo in €)	
Personale (a condizione che sia operante nelle unità locali ubicate nella Regione Puglia)	1.626.753,90	1.626.753,90
Strumentazione ed attrezzature utilizzate per il progetto di ricerca e per la durata di questo	0,00	0,00
Consulenze e servizi equivalenti		
- Consulente CEDAT85		
- Consulente Interactive Media		
- Consulente Google	358.500,00	358.500,00
- Consulente KPI6		
- Consulente Unisalento		
- Consulente Advantech (Spin off Università del Salento)		
Spese generali direttamente imputabili al progetto di ricerca	150.000,00	150.000,00
Altri costi d'esercizio, inclusi costi dei materiali, delle forniture e di prodotti analoghi, direttamente imputabili all'attività di ricerca	279.176,00	279.176,00
TOTALE SPESE PER SVILUPPO SPERIMENTALE	2.414.429,90	2.414.429,90
TOTALE SPESE PER RICERCA INDUSTRIALE E SVILUPPO SPERIMENTALE	8.089.689,00	8.089.689,00

Si rileva che le spese generali e gli altri costi di esercizio, pari ad € 1.442.176,00, non eccedono complessivamente il limite del 18% delle spese ammissibili previsto dall'art. 8 comma 7 dell'Avviso.

In conclusione, gli investimenti in **Ricerca e Sviluppo** proposti ed interamente ammissibili ammontano ad **€ 8.089.689,00**; ciò premesso, in sede di progetto definitivo, sarà puntualmente verificata la congruità, la pertinenza e l'ammissibilità di ciascuna voce di spesa.

Inoltre, in sede di progetto definitivo, 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.

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Si evidenzia che, relativamente agli investimenti in Ricerca e Sviluppo ammissibili, per la determinazione delle agevolazioni concedibili, sono stati rispettati i parametri previsti dall'art. 11, comma 5-6, dell'Avviso CdP:

- le agevolazioni relative alle spese per "Ricerca Industriale" di cui all'art. 8, comma 2, lettera a), sono previste nel limite del 50%;
- le agevolazioni relative alle spese per "Sviluppo Sperimentale" di cui all'art. 8, comma 2, lettera b), sono previste nel limite del 25%.

La Grande Impresa proponente ha richiesto la maggiorazione del 15% sull'intensità di aiuto (rif. art. 11 comma 6, lettera b dell'Avviso) per la Ricerca Industriale e lo Sviluppo Sperimentale, riconducibile all'ipotesi opzionata "i risultati del progetto di ricerca sono ampiamente diffusi attraverso conferenze, pubblicazioni, banche dati di libero accesso o software open source o gratuito".

Pertanto, in sede di presentazione del progetto definitivo, l'impresa proponente In & Out S.p.A. dovrà produrre 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.

TIPOLOGIA SPESA	SINTESI INVESTIMENTI RICERCA E SVILUPPO		AGEVOLAZIONI		
	INVESTIMENTO PROPOSTO (€)	INVESTIMENTO AMMISSIBILE (€)	AGEVOLAZIONE RICHIESTE (€)	AGEVOLAZIONE CONCEDIBILI (€)	INTENSITÀ AGEVOLAZIONE (%)
Ricerca Industriale	5.675.259,10	5.675.259,10	3.688.918,42	3.688.918,42	50%+15%=65%
Sviluppo Sperimentale	2.414.429,90	2.414.429,90	965.771,96	965.771,96	25%+15%=40%
TOTALE	8.089.689,00	8.089.689,00	4.654.690,38	4.654.690,38	57,54%

In conclusione, in merito ai limiti alle agevolazioni concedibili previsti dall'art. 2, comma 5, lett. b) dell'Avviso CdP, le agevolazioni, compresa la maggiorazione, per gli investimenti in ricerca e sviluppo promossi dalla Grande Impresa, indipendentemente dall'ammontare dell'investimento, non superano i seguenti importi per impresa:

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

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

4. Prescrizioni/indicazioni per fase successiva

Si rileva che, in sede di presentazione del progetto definitivo, l'impresa proponente dovrà attenersi scrupolosamente a quanto segnalato nella presente relazione relativamente a quanto segue:

- ↓ Prescrizioni in merito al mantenimento del controllo (pag. 21)
- ↓ Prescrizioni in merito alla copertura finanziaria dell'iniziativa (pag. 23)
- ↓ Prescrizioni in merito alla cantierabilità (pag. 26)
- ↓ Prescrizioni in merito alla Sostenibilità ambientale dell'intervento (pag. 27)
- ↓ Prescrizioni in merito agli Attivi Materiali (pag. 36)
- ↓ Prescrizioni relative al progetto di R&S (pag. 39)
- ↓ Prescrizioni in merito alla concedibilità della premialità (pag. 40).

Tali prescrizioni saranno riportate dettagliatamente all'interno della comunicazione regionale di ammissione alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo.

5. Conclusioni

In base all'applicazione delle "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione delle istanze di accesso presentate nell'ambito del Titolo II Capo 1 del Regolamento generale dei regimi di aiuto in esenzione", la valutazione circa i criteri di selezione 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e gli investimenti in "Attivi Materiali" e in "R&S" è **positiva**.

Pertanto la domanda risulta ammissibile.

CDP Tit. II - Capo I - Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa:

Asse prioritario e Obiettivo Specifico	Investimenti proposti Tipologia spesa	Agevolazione richiesta		Investimenti ammissibili		Agevolazione concedibile	
		Ammontare (€)	Ammontare (€)	Ammontare (€)	Ammontare (€)		
Asse prioritario I obiettivo specifico 1a Azione 1.2 (Grande impresa)	Interventi di sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione e dell'industrializzazione dei risultati R&S	447.182,97	111.795,74	447.182,97	111.795,74		
Asse prioritario I obiettivo specifico 1a Azione 1.1	Ricerca Industriale	5.675.259,10	3.688.918,42	5.675.259,10	3.688.918,42		
	Sviluppo Sperimentale	2.414.429,90	965.771,96	2.414.429,90	965.771,96		
	TOTALE	8.536.871,97	4.766.486,12	8.536.871,97	4.766.486,12		

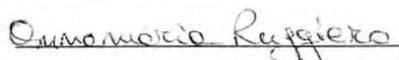
L'investimento, interamente ammissibile, ammonta complessivamente a € **8.536.871,97** (di cui € 447.182,97 in Attivi Materiali ed € 8.089.689,00 in Ricerca e Sviluppo).

Le agevolazioni concedibili ammontano complessivamente a € **4.766.486,12** (di cui € 111.795,74 in Attivi Materiali e € 4.654.690,38 in Ricerca e Sviluppo).

Modugno, 07/08/2018

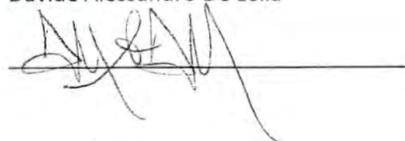
Il valutatore

Annamaria Ruggiero

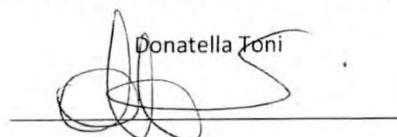


Il Responsabile di Commessa

Davide Alessandro De Lella



Visto:

Il Program Manager
Sviluppo del territorio e dei settori strategici


CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

➤ *Allegato:* Elenco della documentazione prodotta per l'istanza di accesso

L'impresa, in aggiunta alla documentazione obbligatoria, presentata in allegato all'istanza di accesso e trasmessa il giorno 26/10/2017 alle ore 12:57 attraverso la procedura telematica su www.sistema.puglia.it, ha inviato quanto segue:

4. **PEC del 16/03/2018** acquisita da Puglia Sviluppo con prot. AOO PS GEN 3154/I del 21/03/2018 contenente:
 - Osservazioni al preavviso di rigetto del 08/03/2018 prot. AOO PS GEN 2678/U con richiesta di riammissione della domanda e prosieguo dell'attività istruttoria.
5. **PEC del 24/04/2018** acquisita da Puglia Sviluppo con prot. AOO PS GEN 4657/I del 27/04/2018 contenente:
 - TPSE Letter for In & Out S.p.A, ovvero documento redatto dalla Corporate Teleperformance SE e firmato da Olivier Rigaudy, Deputy Chief Executive Officer, in relazione alla garanzia patrimoniale e finanziaria del Gruppo e conferma della permanenza della holding nel mercato Italiano;
 - Passaporto del dichiarante Sig. Olivier Rigaudy.
6. **PEC del 14/05/2018** acquisita da Puglia Sviluppo con prot. AOO PS GEN 5110/I del 15/05/2018 contenente:
 - bilancio della società In & Out S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31/12/2017 completo di Nota Integrativa, Relazione del Consiglio di Amministrazione sulla gestione e Relazione della società di revisione Deloitte e Touche S.p.A.;
 - Annual Financial report 2015-2016-2017 della Società Teleperformance SE.
7. **PEC del 25/06/2018** acquisita da Puglia Sviluppo con prot. AOO PS GEN 6757/I del 26/06/2018 contenente:
 - Sez. 5 aggiornata unitamente al documento d'identità del professionista incaricato Architetto Piccinno Filippo;
 - Planimetria del sito nel quale sono stati indicati i locali destinati al Data center, i locali dell'Area R&D/Digital/IT e i locali destinati alle Postazioni Operative per le attività di testing della soluzione software;
 - Aggiornamento della data di avvio dell'investimento;
 - Aggiornamento a seguito di refuso nel progetto di massima della Ket prevista;
 - Precisazioni in merito alla innovazione della soluzione software integrata che si intende realizzare attraverso l'investimento;
 - N. 22 Curricula Vitae delle figure professionali coinvolte nel progetto (consulenti e personale interno);
 - N. 2 Articoli scientifici pubblicati da Teleperformance:
 - The Sensei Project: Making Sense of Human Conversations;
 - CallAn: A Tool to Analyze Call Center Conversations.
8. **PEC del 04/07/2018** acquisita da Puglia Sviluppo con prot. AOO PS GEN 7082/I del 04/07/2018 contenente:
 - Certificato di agibilità riguardante la sede dell'investimento;
 - Ricevuta telematica SUAP di Taranto del 12/04/2018 con attestazione di rinnovo periodico di conformità antincendio;
 - Chiarimenti su impianti idrici e pozzo presente nel sito di Via del tratturello Tarantino n. 2;



OR
CAY

CDP Tit. II – Capo 1 – Art. 21

Impresa Proponente: In & Out S.p.A.
Codice Progetto: KAQAWQ6

Istanza di Accesso n. 40

- Elaborato planimetrico del Catasto Fabbricati Foglio 144 particella 547 sub 25 (individuazione area bar) ed individuazione e dimensionamento dello spazio adibito a bar-ristorante con timbro e firma del tecnico abilitato Ing. Matteo D'Urso;
 - Prospetto Fonti di copertura aggiornato.
9. **PEC del 20/07/2018** acquisita da Puglia Sviluppo con prot. AOO PS GEN 7849/I del 26/07/2018 contenente:
- Verbali di Assemblea ordinaria per approvazione bilanci 2015-2016-2017;
 - Tabella del Piano finanziario a copertura degli investimenti in formato pdf.
10. **PEC del 01/08/2018** acquisita da Puglia Sviluppo con prot. AOO PS GEN 8147/I del 01/08/2018 contenente:
- DSAN sugli Aiuti a firma digitale del procuratore Speciale Sig. Paolo Sarzana.

IL PRESENTE ALLEGATO
E' COMPOSTO DA 44..... FOGLI

LA DIRIGENTE
(avv. *Gianpaola Elisa Berlingieri*)