



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA

Brescia, 6 dicembre 2017

**DETERMINAZIONE N. 98/AMM: SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER L'AREA ANAGRAFICA E PER IL SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO - AFFIDAMENTO PER IL PERIODO 1.1.2018 - 31.12.2018.
€ 148.542,32 (IVA 22% inclusa)**

IL DIRIGENTE DELL'AREA AMMINISTRATIVA

vista la determinazione n. 2/AMM del 4.1.2017 con la quale si affidava a Infocamere S.c.p.a. il servizio di contact center necessario all'area anagrafica e al Servizio Tutela del Mercato per il periodo 1.1.2017 - 31.12.2017;

ricordato che il servizio, cui l'utenza si rivolge tramite un numero telefonico a pagamento, fornisce informazioni relative a tutti i servizi gestiti dagli uffici dell'Area Anagrafica e in tema di sanzioni;

preso atto che nel corso degli anni il servizio è stato calibrato sulle necessità e sulla particolare struttura organizzativa dell'Ente, consentendo di ridurre il numero di chiamate agli uffici dall'esterno rendendo così il lavoro degli addetti ai diversi servizi più continuo, quindi efficace e produttivo;

rilevato quindi che il servizio di call-center ha consentito alla Camera di Commercio, in un quadro di forti restrizioni assunzionali, nel settore pubblico in generale e nell'ambito delle Camere di commercio in particolare in seguito al processo di riforma, di effettuare un contenimento dei costi di personale, potendo garantire all'utenza un servizio più efficiente, continuativo e professionalmente specializzato e preparato attraverso la forma dell'outsourcing;

ricordato che le materie tecnico-giuridiche afferenti all'Area anagrafica richiedono il supporto non di personale di call center genericamente informato ma specificatamente formato;

precisato che il personale del call center di Infocamere è metodicamente e costantemente istruito sia con appositi corsi formativi direttamente tenuti dalla software house afferenti gli applicativi che il registro delle imprese utilizza, sia con appositi interventi formativi tenuti dalla Camera di commercio di Brescia con lezioni in loco o con videoconferenze o con partecipazione in videoconferenza durante le periodiche riunioni tenute con l'utenza camerale;

rilevato che il servizio in oggetto presuppone le necessarie integrazioni sia con il database del RI, sia con il software Diana disar di gestione del diritto annuale, sia con il software Prosa di gestione delle sanzioni amministrative, dei quali Infocamere è già affidatario;

ritenuto opportuno proseguire nell'erogazione del servizio anche per l'anno 2017, come da richieste dei competenti capo servizio che hanno stimato le necessità e i relativi costi, così come desunti dal compendio InfoCamere attualmente vigente, nei seguenti termini:

SERVIZIO DI CALL CENTER per Area Anagrafica

STIMA PERIODO 1/01/18 – 31/12/18

	<i>canone annuo/costo a consumo</i>	<i>n. contatti</i>	<i>tot</i>	<i>tot IVA 22% inclusa</i>	<i>budget</i>
CONTACT CENTER STANDARD – CANONE Cod. S-1CALLS03-P01	€ 7.600,00		€ 7.600,00	€ 9.272,00	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (FINO 300 CONTATTI) cod. S-1CALLCO04	€ 4,00	3600	€ 14.400,00	€ 17.568,00	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (DA 300 A 900 CONTATTI) cod. S-1CALLCO03	€ 3,35	7200	€ 24.120,00	€ 29.426,40	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (DA 900 A 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO02	€ 3,15	10800	€ 34.020,00	€ 41.504,40	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (oltre 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO01	€ 3,10	8.900	€ 27.590,00	€ 33.659,80	C002
CONTACT CENTER PLUS DIRITTO ANNUALE – CANONE cod. S-1CALLCCPDA-P01	€ 5.520,00		€ 5.520,00	€ 6.734,40	C001
CONTATTI CONTACT CENTER PLUS DIRITTO ANNUALE cod. S-1CALLCCP-P01	€ 3,40	1.900	€ 6.460,00	€ 7.881,20	C001

TOT **€ 146.046,20**

SERVIZIO DI CALL CENTER per Tutela del Mercato (sanzioni)

STIMA PERIODO 1/01/2018-31/12/2018

	<i>costo a consumo</i>	<i>n. contatti</i>	<i>totale</i>	<i>tot IVA 22% inclusa</i>
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (oltre 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO01	€ 3,10	660	€ 2.046,00	€ 2.496,12

considerato che i costi del servizio previsti da Infocamere per il 2018 sono invariati rispetto al 2017 (comunicazione mail ricevuta dall'Ufficio Provveditorato il 23.10.2017);

preso atto che nello Statuto della Società consortile per Azioni Infocamere, di cui questa Camera di Commercio è socia, si ritrova l'espressa indicazione dello svolgimento dell'attività a solo beneficio dei soci, la delimitazione della competenza

gestionale del Consiglio di Amministrazione all'operatività della Società nonché l'espresso divieto di partecipazione alla Società di soci privati, oltre che la nuova figura del Comitato per il Controllo Analogico, introdotto con modifica statutaria del 20.7.2016, elementi che consentono di identificare Infocamere quale Società strumentale affidataria dei servizi informatici e di caratterizzarne il legame partecipativo - operativo con le Camere di Commercio, quali pubbliche amministrazioni affidanti, nell'ambito dell'istituto giuridico degli affidamenti "in house", conformemente al dispositivo della sentenza del Consiglio di Stato del 3.3.2008 e all'art. 5 del D.Lgs. 50/2016 (Codice dei Contratti Pubblici);

ritenute sussistenti le condizioni per un affidamento diretto ad InfoCamere del servizio di contact center in oggetto, per i motivi indicati nelle premesse, e sentiti i competenti Dirigenti dell'Area Anagrafica e dell'Area Promozione, i quali autorizzano i prelievi della relativa spesa dai propri budget direzionali;

richiamato il Regolamento degli uffici e dei servizi, approvato con deliberazione della Giunta Camerale n. 4 del 9.2.2004, che dispone in tema di ripartizione di compiti e delle funzioni tra la Giunta Camerale e la direzione dell'Ente, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 165/2001;

vista la ripartizione degli stanziamenti iscritti nei budget direzionali 2017, come disposta con determinazione del Segretario Generale n. 1/SG del 04.01.2017 e successive modifiche ed integrazioni

d e t e r m i n a

- a) di affidare in house a InfoCamere S.c.p.a, per il periodo 1.1.2018/31.12.2018, i servizi sopra elencati per l'Area Anagrafica al costo complessivo di € 146.046,20 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2017 di InfoCamere per le Camere di Commercio, che rimarrà invariato per il 2018;
- b) di affidare in house a InfoCamere S.c.p.a, per il periodo 1.1.2018/31.12.2018, il servizio di contact center standard per il Servizio Regolazione del mercato al costo complessivo di € 2.496,12 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2017 di InfoCamere per le Camere di Commercio, che rimarrà invariato per il 2018;
- c) di prevedere il vincolo per il 2018 della somma presunta di € 146.046,20 (IVA al 22% inclusa) di cui al precedente punto a) al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" dei seguenti budget direzionali del dirigente dell'area anagrafica:
 - per € 131.430,60 (Contact center standard) sul budget C002 "Anagrafica camerale";
 - per € 14.615,60 (Contact center plus) sul budget C001 "Diritto Annuale";

- d) di prevedere il vincolo per il 2018 della somma presunta di € 2.496,12 (IVA al 22% inclusa) di cui al precedente punto b) al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" del budget direzionale B001 "Regolazione del mercato" del dirigente dell'area Promozione e regolazione del mercato;
- e) di autorizzare l'Ufficio Provveditorato ad emettere ordinativi economici nell'eventualità di un costo, imputabile al servizio in argomento, superiore a quello previsto dal presente provvedimento.

IL DIRIGENTE
DELL'AREA AMMINISTRATIVA
(dr Massimo Ziletti)