



Publicato all'albo camerale  
dal 02/04/2019 al 08/04/2019

**CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA**

Brescia, 1 aprile 2019

**DETERMINAZIONE N. 42/AMM: SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER L'AREA ANAGRAFICA E PER IL SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO - SERVIZIO SUPPORTO SPECIALISTICO REGISTRO IMPRESE (SS.Ri. già SA.RI.) PER L'AREA ANAGRAFICA - RETTIFICA PREVISIONI**

IL DIRIGENTE DELL'AREA AMMINISTRATIVA

vista la determinazione n. 11/AMM del 28 gennaio 2019 con cui venivano affidati in house a InfoCamere S.c.p.a., per il periodo 1.1.2019/31.12.2019 i seguenti servizi:

1. Call Center per l'Area Anagrafica al costo complessivo di € 49.349,00 (IVA al 22% inclusa) di cui:
  - € 34.733,40 (Contact center standard) sul budget C002 "Anagrafica camerale"
  - € 14.615,60 (Contact center plus) sul budget C001 "Diritto Annuale";
2. Call Center standard per il Servizio Regolazione del Mercato al costo complessivo di € 2.496,12 (IVA al 22% inclusa) sul budget B001 "regolazione del mercato";
3. Supporto Specialistico Registro Imprese (SS.Ri. già SA.RI) per l'Area Anagrafica al costo complessivo di € 100.003,40 (IVA al 22% inclusa) sul budget C002 "anagrafica camerale";

ricordato che la previsione di spesa di cui ai sopraindicati punti 1. e 3., di competenza dell'Area Anagrafica, dipendeva dal fatto che il servizio SS.Ri. (già SA.RI.) si integrasse al servizio di call center già dall'1.1.2019;

considerato che per motivi tecnici il servizio SS.Ri. è stato attivato l'11 marzo 2019, rendendo così necessario rimodulare la previsione dei costi dei due servizi integrati, come da richiesta XAC n. 163 del 22/3/2019, autorizzata dal dirigente dell'Area Anagrafica in data 22/3/2019, come di seguito dettagliato:

SERVIZIO DI CALL CENTER per Area Anagrafica  
 stima periodo 1.1.2019 – 31.12.2019

	budget	canone annuo/costo a consumo	n. contatti previsti det.11/AMM/2019	tot spesa Iva inclusa det.11/AMM/2019	totale per budget det.11/AMM/2019	n. contatti previsti det rettifica	tot spesa Iva inclusa det rettifica	totale per budget det rettifica
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (FINO 300 CONTATTI) cod. S-1CALLCO04	<b>C002 – vincolo 84/2019</b>	€ 4,00	3.600	€ 17.568,00	<b>€ 34.733,40</b>	3.600	€ 17.568,00	<b>€ 71.433,93</b>
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (DA 300 A 900 CONTATTI) cod. S-1CALLCO03		€ 3,35	4.200	€ 17.165,40		7.200	€ 29.426,40	
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (DA 900 A 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO02		€ 3,15	0	€ 0,00		3.600	€ 13.834,80	
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (oltre 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO01		€ 3,10	0	€ 0,00		2.804	€ 10.604,73	
CONTACT CENTER PLUS DIRITTO ANNUALE – CANONE cod. S-1CALLCCPDA-P01	<b>C001 – vincolo 86/19</b>	€ 5.520,00		€ 6.734,40	<b>€ 14.615,60</b>		€ 6.734,40	<b>€ 14.615,60</b>
CONTATTI CONTACT CENTER PLUS DIRITTO ANNUALE cod. S-1CALLCCP-P01		€ 3,40	1.900	€ 7.881,20		1.900	€ 7.881,20	
					<b>€ 49.349,00</b>	<b>€ 86.049,53</b>		

SERVIZIO SA.RI per Area Anagrafica  
 stima periodo 1.1.2019 – 31.12.2019

	budget e vincolo	canone annuo/costo a consumo	n. contatti previsti det.11/AMM/2019	tot spesa Iva inclusa det.11/AMM/2019	totale per budget det.11/AMM/2019	n. contatti previsti dalla det di rettifica	tot spesa Iva inclusa det rettifica	totale per budget det rettifica
SA.RI – CANONE cod. S-1SUSPERI3-P03	<b>C002 – vincolo 85/19</b>	€ 7.600,00		€ 9.272,00	<b>€ 100.003,40</b>		€ 9.272,00	<b>€ 63.302,14</b>
CONTATTI SA.RI. cod. S-1SUSPERITK-RIC		€ 3,35	22.200	€ 90.731,40		13.220	€ 54.030,14	

preso atto che rimangono invariate le previsioni di spesa stabilite con la succitata det. n. 11/AMM/2019 relativamente alle seguenti somme:

- € 2.496,12 (vincolo 87/2019) per il servizio di call center per la Tutela del Mercato,

- € 14.615,60 (vincolo 86/2019) per il servizio di contact center standard Diritto annuale;

preso atto, altresì, che la somma complessivamente da vincolare per i due servizi integrati è ora pari a € 134.736,07, anziché € 134.736,80, divergendo, in diminuzione, dalla previgente previsione di cui alla det. n. 11/AMM/2019 per un importo di € 0,73, in quanto:

- il costo stimato per il servizio di call center per l'Area Anagrafica aumenta ad € 71.433,93, anziché 34.733,40 (Iva inclusa),
- il costo stimato per il servizio di SS.Ri (già SA.RI) per l'Area Anagrafica si riduce ad € 63.302,14, anziché € 100.003,40 (Iva inclusa);

ritenuto opportuno rimodulare, a seguito della nuova previsione di spesa, i vincoli presi con la determinazione n. 11/AMM del 28 gennaio 2019 per quanto attiene il servizio reso all'Area Anagrafica nei termini sopra specificati;

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 2019, come disposta con determinazione del Segretario Generale n. 1/SG del 2 gennaio 2019 e successive modifiche ed integrazioni;

#### d e t e r m i n a

- a) di rettificare i vincoli relativi al Servizio di Call Center e al Servizio Supporto Specialistico Registro Imprese (SS.Ri. già SA.RI.) per l'Area Anagrafica, entrambi affidati in house a InfoCamere S.c.p.a. con det. n. 11/AMM del 28.1.2019, per il periodo 1.1.2019/31.12.2019, per un totale presunto di € 134.736,07 (Iva al 22% inclusa) anziché di € 134.736,80 (Iva al 22% inclusa), nei seguenti termini:

- vincolo n. 84/2019 € 71.433,93 anziché € 34.733,40 al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" budget C002 "Anagrafica camerale";

- vincolo n. 85/2019 € 63.302,14 anziché € 100.003,40 al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" budget C002 "Anagrafica camerale";

- b) di mantenere invariate le previsioni di spesa stabilite con la det. n. 11/AMM del 28.1.2019 relativamente alle seguenti somme:
- € 2.496,12 (vincolo 87/2019) per il servizio di call center per la Tutela del Mercato,
  - € 14.615,60 (vincolo 86/2019) per il servizio di contact center standard Diritto annuale;

c) di autorizzare l'Ufficio Provveditorato ad emettere ordinativi economici nell'eventualità di un costo, imputabile ai servizi in argomento, superiore a quello previsto dal presente provvedimento.

IL DIRIGENTE  
DELL'AREA AMMINISTRATIVA  
(dr Massimo Ziletti)