



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA

Brescia, 26 gennaio 2022

**DETERMINAZIONE N. 9/AMM:SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER L'AREA ANAGRAFICA E PER IL SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO - SERVIZIO SUPPORTO SPECIALISTICO REGISTRO IMPRESE PER L'AREA ANAGRAFICA - AFFIDAMENTO PER IL PERIODO 1.1.2022 - 31.12.2022.
€ 118.876,80 (IVA 22% compresa)**

IL DIRIGENTE DELL'AREA AMMINISTRATIVA

vista la determinazione n. 101/AMM del 23 ottobre 2021 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 e il supporto specialistico RI necessario all'area anagrafica per il periodo 1.1.2021 - 31.12.2021;

preso atto che nel corso degli anni il servizio di call center 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 di effettuare un contenimento dei costi, potendo garantire all'utenza un servizio più efficiente, continuativo e professionalmente specializzato attraverso la forma dell'outsourcing;

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

precisato che il personale del call center di Infocamere è metodicamente e costantemente istruito, sia attraverso corsi formativi direttamente tenuti dalla software house degli applicativi che il registro delle imprese utilizza, sia attraverso appositi interventi formativi tenuti dalla Camera di commercio di Brescia con lezioni in loco, videoconferenze o partecipazioni 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 registro imprese che con il software Prosa di gestione delle sanzioni amministrative, dei quali Infocamere è già affidataria;

ricordato che nel corso del 2018 è stata realizzata da

Infocamere una nuova componente denominata "Supporto Specialistico Registro Imprese", cui l'Area Anagrafica della Camera di Commercio di Brescia ha fornito e continua a fornire un contributo in termini di redazione e formazione della base di conoscenze che alimenta il servizio;

precisato che tale servizio è un sistema di assistenza in "selfcare", erogato in modalità web, su tematiche del registro delle imprese, del repertorio economico amministrativo (R.e.a.) e dell'artigianato, che consente all'utenza di accedere on line 24 ore su 24 a tutte le informazioni necessarie alla predisposizione degli adempimenti al registro imprese, in particolare:

- a tutte le schede della Guida interattiva nazionale per gli adempimenti societari;
- alle schede adempimento relative ai seguenti ambiti tematici:
 - R.e.a.
 - attività regolamentate
 - bilanci
 - procedure concorsuali
 - artigianato
 - imprese individuali;
- agli approfondimenti di compilazione (che supportano l'utente step by step nella compilazione dell'istanza);
- agli approfondimenti riguardanti casi d'uso specifici;
- agli approfondimenti di tipo normativo;
- al box informativo contenente notizie in evidenza;
- al box informativo contenente modelli ed altre utilità;

precisato che attualmente sono esclusi dal servizio supporto specialistico RI gli adempimenti legati:

- al diritto annuale;
- ai certificati e alle visure del registro delle imprese;
- alla bollatura dei libri sociali;
- alle sanzioni amministrative;
- alle ordinanze ingiunzioni;
- alla regolarizzazione e/o allo stato di avanzamento di una pratica sospesa;

vista l'analisi di benchmark formalizzata da Infocamere (nota del 3 ottobre 2018), che ha evidenziato che la realizzazione informatica dei servizi di supporto specialistico Registro Imprese non si riferisce ad attività specifiche del Sistema Camerale, ma è ad un livello tale di personalizzazione che non può essere confrontata con altre soluzioni analoghe già disponibili sul mercato; l'erogazione del servizio richiede altresì un tale livello di conoscenza dello strumento informatico e del contesto tecnico-organizzativo della Camera di commercio da non rendere confrontabile il servizio con eventuali servizi più standardizzati offerti dal mercato;

ricordato che i due servizi integrati, cui l'utenza può rivolgersi tramite un numero telefonico a pagamento, forniscono informazioni relative a tutti i servizi gestiti dagli uffici

dell'Area Anagrafica e in tema di sanzioni;

ritenuto opportuno proseguire nell'erogazione del servizio di call center anche per l'anno 2022, come da richieste dei competenti Responsabili del servizio, che hanno stimato le necessità ed i relativi costi, così come desunti dal Compendio InfoCamere attualmente vigente, nei seguenti termini:

SERVIZIO DI CONTACT CENTER per l'Area anagrafica

STIMA PERIODO 1/01/22 – 31/12/22

	<i>canone annuo/costo a consumo</i>	<i>n. contatti</i>	<i>tot</i>	<i>tot IVA 22% inclusa</i>	<i>budget</i>
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	1000	€ 3.150,00	€ 3.843,00	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (oltre 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO01	€ 3,10	500	€ 1.550,00	€ 1.891,00	C002

TOT € 52.728,40

SERVIZIO DI CONTACT CENTER per Tutela del Mercato (sanzioni)

STIMA PERIODO 1/01/2022-31/12/2022

	costo a consumo	n. contatti	totale	tot IVA 22% inclusa
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (oltre 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO01	€ 3,10	450	€ 1.395,00	€ 1.701,90

considerato che i costi del servizio previsti da Infocamere per il 2022 sono invariati rispetto al 2021, come da comunicazione Infocamere via pec prot. n. 86634 del 23 dicembre 2021;

ritenuto opportuno aderire all'erogazione del servizio supporto specialistico RI per l'anno 2022, come da richiesta del competente Responsabile dell'Area Anagrafica, che ha stimato le necessità e i relativi costi, così come desunti dal compendio InfoCamere attualmente vigente, nei seguenti termini:

SERVIZIO SA.RI per Area Anagrafica

STIMA PERIODO 1/01/22– 31/12/22

	<i>canone annuo/costo a consumo</i>	<i>n. contatti</i>	<i>tot</i>	<i>tot IVA 22% inclusa</i>	<i>budget</i>
SA.RI – CANONE cod. S-1SUSPERI3-P03	€ 7.600,00		€ 7.600,00	€ 9.272,00	C002
CONTATTI SA.RI. cod. S-1SUSPERITK-RIC	€ 3,35	13.500	€ 45.225,00	€ 55.174,50	C002

TOT € 64.446,50

ricordato che tutta l'attività redazionale necessaria alla costituzione e all'aggiornamento della base di conoscenza e al

caricamento a sistema è in carico ad Infocamere, previa approvazione dei contenuti da parte dell'Area Anagrafica di questa Camera;

visti gli articoli 5 e 192 del D.Lgs 50/2016 (Codice dei Contratti pubblici) che disciplinano gli affidamenti in house da parte delle Pubbliche Amministrazioni;

ricordato che Infocamere risulta iscritta nell' "Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house", tenuto da ANAC ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016, con delibera dell'Autorità n. 1042 del 20 novembre 2018, e ritenuti pertanto sussistenti i presupposti per l'affidamento in house del servizio;

ritenute, pertanto, sussistenti le condizioni per un affidamento *in house* ad InfoCamere dei servizi integrati di call center e supporto specialistico RI per l'anno 2022 al costo complessivo di € 118.876,80 (Iva al 22% inclusa) di cui:

- € 52.728,40 (Iva al 22% inclusa) per il servizio di call center Area Anagrafica,
- € 1.701,90 (Iva al 22% inclusa) per il servizio di call center Tutela del Mercato;
- € 64.446,50 (Iva al 22% inclusa) per il servizio supporto specialistico RI Area Anagrafica;

sentite le competenti Dirigenti dell'Area Anagrafica e dell'Area Promozione, le quali autorizzano i prelievi della relativa spesa dai propri budget direzionali;

richiamata la determinazione 44/SG del 11/4/2017 con la quale è stato incaricato il provveditore per la funzione di RUP per ogni procedura di acquisto di beni, servizi e lavori per la Camera di Commercio;

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 per l'anno 2022, come disposta con determinazione del Segretario Generale n. 175/SG del 24 dicembre 2021 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 1.1.2022/31.12.2022, il servizio di call center per l'Area Anagrafica al costo complessivo di € 52.728,40 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2019 di InfoCamere per le Camere di Commercio, confermato per il 2022

con nota Infocamere via peo prot. n. 86634 del 23 dicembre 2021;

- b) di affidare in house a InfoCamere S.c.p.a, per il periodo 1.1.2022/31.12.2022, il servizio di contact center standard per il Servizio Regolazione del mercato al costo complessivo di € 1.701,90 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2019 di InfoCamere per le Camere di Commercio, confermato per il 2022 con nota Infocamere via peo prot. n. 1418 del 12.1.2022;
- c) di affidare in house a InfoCamere S.c.p.a, per il periodo 1.1.2022/31.12.2022, il Servizio Supporto Specialistico Registro Imprese per l'Area Anagrafica al costo complessivo di € 64.446,50 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2019 di InfoCamere per le Camere di Commercio, confermato per il 2022 con nota Infocamere via peo prot. n. 86634 del 23 dicembre 2021;
- d) di prevedere per il 2022 lo stanziamento della somma presunta di € 52.728,40 (IVA al 22% inclusa) di cui al precedente punto a) al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" del budget direzionale C002 "Anagrafica camerale" della dirigente dell'Area Anagrafica;
- e) di prevedere per il 2022 lo stanziamento della somma presunta di € 1.701,90 (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;
- f) di prevedere per il 2022 lo stanziamento della somma presunta di € 64.446,50 (IVA al 22% inclusa) di cui al precedente punto c) al conto 330009 - Linea 9 "Iniziativa per e-government" progetto 4 "RI-20 e Quality Check - prototipo per un ambiente integrato e integrativo" del budget direzionale C002 "Anagrafica camerale" della dirigente dell'Area anagrafica, P.I.R.A 012-004-003;
- g) 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)