

## CONVENZIONE QUADRO

TRA

- **TOSCANA PROMOZIONE**, Agenzia di Promozione Economica della Toscana (costituita con L. R. 28 gennaio 2000 n. 6) con sede a Firenze, Villa Fabbricotti, Via Vittorio Emanuele II, 62/64 nella persona del Direttore e legale rappresentante Stefano Giovannelli

e

- **Unioncamere Toscana**, Unione Regionale delle Camere di Commercio della Toscana con sede Firenze, via Lorenzo il Magnifico 24 nella persona del Presidente Pierfrancesco Pacini

- **Camera di Commercio di Arezzo**,.....

- **Camera di Commercio di Livorno**, .....

- **Camera di Commercio di Lucca**, .....

- **Camera di Commercio di Grosseto**, .....

- **Camera di Commercio di Massa Carrara**, .....

- **Camera di Commercio di Pisa**, .....

- **Camera di Commercio di Pistoia**, .....

- **Camera di Commercio di Prato**, .....

- **Camera di Commercio di Siena**, .....

in seguito indicate come "le parti"

PREMESSO

- che Toscana Promozione è stata costituita con legge regionale n. 6/2000 quale soggetto unitario delle Camere di Commercio, del Ministero dell'industria, commercio e artigianato, dell'Istituto per il Commercio Estero (ICE), dell'Ente Nazionale Italiano per il Turismo, e della Regione in cui si realizza il coordinamento operativo e la gestione delle attività di promozione economica e di sostegno ai processi di internazionalizzazione delle imprese toscane ai sensi della legge regionale n.28/1997;

- che lo Sportello Regionale per l'Internazionalizzazione previsto dal comma 3, ultimo periodo, dell'art. 24 del decreto legislativo

31 marzo 1998 n. 143, è stato istituito con intesa del 6 novembre 2000 fra Regione, Unioncamere Toscana, Ministero per il Commercio con l'Estero, Istituto per il Commercio con l'Estero ed Ente Nazionale per il Turismo;

- che l'APET - Toscana Promozione diffonde nel territorio regionale le attività ed i servizi funzionali al processo di internazionalizzazione ed al sostegno alle esportazioni, realizzandoli a livello locale attraverso le Camere di Commercio e gli altri Soggetti della rete ai sensi della L.R. 6/2000;

- che i risultati del progetto "Ottimizzazione interventi per l'internazionalizzazione" afferente all'asse progettuale n. 13 "Razionalizzazione e miglioramento dell'assistenza alla promozione ed internazionalizzazione delle imprese" del "Patto per lo sviluppo qualificato e maggiori e migliori lavori in Toscana", approvati dalla Giunta regionale con Delibera n. 759 del 23 ottobre 2006 "Linee progettuali per la formulazione dell'offerta dei servizi di Toscana Promozione e definizione delle modalità di raccordo fra gli Enti regionali", hanno evidenziato la necessità di dar vita ad una rete regionale di soggetti erogatori di servizi a valore aggiunto per l'internazionalizzazione delle imprese;

- che a tal fine i soggetti pubblici istituzionali attivi in Toscana nel campo del supporto all'internazionalizzazione d'impresa svilupperanno protocolli d'intesa volti a disciplinare la messa a sistema dei servizi ed i rapporti tra di essi intercorrenti;

- che Toscana Promozione, nella Delibera n. 759 del 23 ottobre 2006 sopra citata, si configura come "cabina di regia operativa" del sistema, al contempo erogando direttamente servizi ed identificando e convogliando le richieste verso le aree di eccellenza già presenti nella rete;

- che per una migliore efficacia ed efficienza dei servizi offerti alle imprese toscane è opportuno favorire lo sviluppo di sinergie tra le attività di competenza di Toscana Promozione e quelle svolte dal Sistema camerale;

- che le Camere di Commercio, direttamente od attraverso soggetti partecipati, ai sensi dell'art. 2 della L. 580/93 per il loro ruolo istituzionale, sono deputate alle attività concernenti la crescita e lo sviluppo economico dell'area territoriale di competenza e che comunque le stesse hanno da sempre svolto attività di formazione, informazione ed assistenza alle imprese, in materia di commercio estero, anche dotandosi di sistemi informatici specifici, nonché realizzato iniziative promozionali, in proprio ed a livello regionale attraverso il proprio Centro Estero delle Camere di Commercio, confluito in Toscana Promozione fin dalla sua nascita;

- che le Camere di Commercio costituiscono una rete a livello nazionale ed internazionale, avvalendosi delle CCIE - Camere di Commercio italiane all'estero - con possibilità di riconoscimento ufficiale dallo Stato italiano, ai sensi della L.n. 518/1970, istituite con la finalità di incrementare le relazioni economiche tra l'Italia ed i Paesi esteri;

- che le Camere di Commercio europee si sono dotate, a partire dagli anni '60, di Eurochambres, organo di rappresentanza presso le istituzioni europee, sistematicamente consultato dalla Commissione europea su tutte le questioni che riguardano provvedimenti di politica sociale, impiego e crescita delle PMI;

- che le Camere di Commercio toscane per il tramite dei propri Uffici/Aziende per l'Internazionalizzazione erogano da tempo, anche in forma autonoma, servizi in favore delle imprese finalizzati a consolidare la conoscenza del mercato internazionale

e la cultura d'impresa attraverso l'utilizzo di sistemi informatici avanzati;

- che il sistema camerale regionale, attraverso Unioncamere Toscana, dal 2008 è partner di Enterprise Europe Network, la rete istituita dalla Commissione Europea con l'obiettivo di promuovere la competitività, l'innovazione e l'internazionalizzazione delle PMI;

- che in data 11 dicembre 2001 è stata sottoscritta una convenzione quadro tra il Sistema camerale ed APET - Toscana Promozione, attualmente in vigore, riguardante la collaborazione delle strutture camerali che svolgono attività di promozione ed internazionalizzazione con la stessa APET e che, tale convenzione quadro, necessita di integrazioni ed aggiornamento alla luce delle risultanze del sopracitato progetto "Ottimizzazione degli interventi per l'internazionalizzazione", ampiamente condiviso dal sistema camerale toscano;

- che per una migliore razionalizzazione dei servizi offerti alle imprese toscane è opportuno favorire lo sviluppo di sinergie tra le attività di competenza di Toscana Promozione e quelle svolte dal Sistema camerale, prevedendo un coordinamento a livello locale tra quest'ultimo e gli altri Soggetti del territorio

#### **SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

La premessa è parte integrante e sostanziale del presente accordo.

#### **Art. 1 - Obiettivo della Convenzione**

Le parti convengono di disciplinare, attraverso la presente convenzione, i rapporti fra l'Agenzia e le Camere di Commercio toscane riguardanti il tema dell'erogazione di servizi reali alle imprese (informazione, formazione ed assistenza) in materia di internazionalizzazione, attraverso la rete degli Sportelli per

l'internazionalizzazione. Le Camere di Commercio, data la loro natura pubblica, in virtù della competenza prevista dalla normativa di riferimento e dell'esperienza pregressa in materia, rappresentano i Soggetti istituzionali, che, in accordo con gli altri soggetti della rete, agiscono come "cabina di regia locale".

## **Art. 2 - Strategie comuni**

Ai sensi di quanto previsto dalla Delibera n. 759 del 23 ottobre 2006 "Linee progettuali per la formulazione dell'offerta dei servizi di Toscana Promozione e definizione delle modalità di raccordo fra gli Enti regionali" le parti, nell'ambito del generale processo di raccolta input dai soggetti del territorio, individueranno momenti di confronto nella fase di elaborazione dei rispettivi programmi di attività al fine di identificare forme di erogazione coordinata o congiunta di servizi per l'internazionalizzazione delle imprese.

In linea di principio si conviene di operare progressivamente in direzione di una revisione del mix attuale di servizi offerto dall'Agenzia, dalle Camere e dagli altri Soggetti della rete, volto a ridurre l'attività promozionale direttamente realizzata da Toscana Promozione, così come previsto dal sopra citato progetto "Ottimizzazione degli interventi per l'internazionalizzazione", a vantaggio dell'erogazione di servizi di orientamento e servizi consulenziali ad alto valore aggiunto.

## **Art. 3 - Modalità e forme di coordinamento**

### 3.1 - Ricerca e sviluppo di sinergie

Le parti si impegneranno nella ricerca di sinergie tra i servizi erogati anche al fine di evitare la sovrapposizione tra gli stessi; le Camere, quali "cabine di regia locale", si impegnano a svolgere un ruolo di coordinamento sul territorio con gli altri Soggetti.

### 3.2 - Realizzazione di incontri periodici

Tutti i firmatari della convenzione si incontreranno in via generale ogni quattro mesi, o quando ritenuto necessario, con lo

scopo di verificare e monitorare periodicamente il rispetto e lo sviluppo degli obiettivi di cui alla presente convenzione. In particolare saranno esaminati congiuntamente i risultati operativi conseguiti, i dati relativi alla soddisfazione dei clienti e discussi i contenuti del portafoglio servizi erogati o potenzialmente da erogare da parte della rete. La partecipazione a questi incontri potrà essere estesa agli altri Soggetti della rete.

### 3.3 - Informazione reciproca

Le parti si impegnano a massimizzare la comunicazione reciproca sulle rispettive attività al fine di sviluppare una maggiore sinergia operativa, utilizzando a tal fine anche gli strumenti informatici che Toscana Promozione metterà a disposizione della rete degli Sportelli territoriali.

### **Art. 4 - Articolazione della rete degli Sportelli territoriali**

All'inizio di ogni anno, Unioncamere Toscana comunicherà a Toscana Promozione la struttura organizzativa del sistema camerale completa di indirizzi, nominativi dei responsabili, riferimenti per il contatto relativi allo Sportello territoriale della rete.

Condizione necessaria per lo svolgimento dell'attività da parte della Camera sarà la messa a disposizione di una sede per lo Sportello territoriale, l'individuazione di una persona dedicata, la specifica competenza pluriennale maturata nel settore da parte di questa e la disponibilità di quest'ultima a partecipare all'attività formativa concordata.

Condizione necessaria per la conferma del ruolo di Sportello territoriale sarà il rispetto, nell'anno precedente, di quanto stabilito nella presente convenzione. Ciò costituirà oggetto di confronto tra Toscana Promozione ed il Sistema camerale.

Toscana Promozione renderà pubblica la lista degli Sportelli territoriali attraverso il proprio sito Internet.

In via eccezionale potranno essere prese in esame forme di articolazione su base interprovinciale.

## **Art. 5 - Ambiti e forme di collaborazione**

5.1 - Riconoscimento del ruolo di gestione clienti degli Sportelli  
E' interesse comune delle parti garantire al responsabile dello Sportello territoriale il rapporto con le proprie imprese. A tal fine vengono concordate le procedure riportate nell'allegato "A", parte integrante della presente convenzione che potrà essere oggetto di revisione in occasione degli incontri periodici.

5.2 - Incontri individuali con le imprese

I referenti degli Sportelli territoriali si impegnano ad organizzare sulla base di un programma annuale condiviso con Toscana Promozione incontri con imprese o gruppi di esse impegnate nel processo di internazionalizzazione e quindi potenziali beneficiari dei servizi offerti dall'Agenzia e dalle Camere.

Toscana Promozione si impegna ad informare preventivamente il/i responsabile/i dello Sportello territoriale competente, nel caso in cui sia sollecitata da singole aziende o gruppi di esse ad organizzare incontri autonomi sul territorio o presso la propria sede.

5.3 - Extranet di sistema

Toscana Promozione metterà a disposizione degli Sportelli territoriali e degli altri Soggetti della rete una piattaforma informatica condivisa e protetta che avrà il compito di gestire i flussi documentali (in via di prima esemplificazione inoltro e risposta quesiti, gestione condivisa del cliente, gestione del follow up e della customer satisfaction) e di "repository" per la condivisione del patrimonio informativo messo a disposizione degli Sportelli territoriali da parte dell'Agenzia ("kit di primo orientamento").

I referenti degli Sportelli territoriali si impegnano ad utilizzare la Extranet di sistema per lo svolgimento della loro

attività inerente allo Sportello e per le interazioni con Toscana Promozione.

#### 5.4 - "Kit di primo orientamento"

E' interesse comune migliorare la dotazione dei responsabili degli Sportelli territoriali attraverso la realizzazione di un "kit di primo orientamento" che garantisca uno standard elevato ed uniforme ai servizi di base. Il kit sarà costituito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, da materiali già presenti o in via di predisposizione, quali:

- √ analisi di mercato standardizzate;
- √ manuali pratici (quale, ad esempio, Manuale "Dogana fai da te");
- √ liste di contatti chiave.

Toscana Promozione si impegna poi a sviluppare periodicamente i materiali del kit in accordo con le Camere di Commercio e con gli altri Soggetti della rete, insieme ai propri consulenti.

Il materiale facente parte del "kit" sarà messo a disposizione dei responsabili degli Sportelli territoriali attraverso la Extranet o, in via transitoria, attraverso la Intranet di Toscana Promozione.

I responsabili degli Sportelli territoriali si impegnano ad utilizzare il materiale messo loro a disposizione ed a rispondere ai quesiti delle aziende in forma maggiormente autonoma rispetto alla configurazione attuale.

Le parti convengono che il materiale presente nella Extranet rappresenta un patrimonio della rete. Come tale esso dovrà essere considerato uno strumento di lavoro ed utilizzato al solo scopo di rispondere ai quesiti delle imprese. Non potrà quindi essere ceduto a terzi in forma integrale o parziale.



I responsabili degli Sportelli territoriali si impegnano a registrare, tramite la Extranet, i quesiti che saranno evasi in forma autonoma o utilizzando il kit o tramite lo Sportello regionale, al fine di garantire un corretto esercizio dell'attività di monitoraggio e valutazione dell'operato della rete.

#### 5.5 - Seminari informativi per le imprese

Con riferimento ai seminari informativi sul territorio, i responsabili degli Sportelli del Sistema camerale si impegnano a svolgere un'azione di coordinamento con gli altri Soggetti della rete, al fine di massimizzare le reciproche sinergie, evitando di duplicare a livello provinciale gli appuntamenti seminariali.

Toscana Promozione concorda sul fatto che i seminari organizzati dalle Camere di Commercio nell'ambito della rete Sprint possano rientrare nell'attività svolta all'interno di Enterprise Europe Network.

#### 5.6 - Formazione

Toscana Promozione si impegna a sviluppare annualmente, in accordo con le Camere di Commercio e gli altri Soggetti della rete, un piano formativo di livello adeguato inerente le tematiche oggetto dei servizi all'internazionalizzazione, il ruolo del responsabile dello Sportello territoriale, gli strumenti di marketing dei servizi ed ogni altra tematica ritenuta d'interesse e consona alla *mission* della rete degli Sportelli territoriali.

I responsabili degli Sportelli territoriali si impegnano a frequentare i corsi proposti, compatibilmente con le esigenze di servizio.

#### 5.7 - Servizi alle imprese

La condivisione della Extranet permetterà agli Sportelli territoriali di accedere alla lista completa ed aggiornata dei servizi a disposizione delle aziende.

Nelle more della costruzione della Extranet, Toscana Promozione si impegna ad aggiornare ogni tre mesi l'elenco dei servizi di primo orientamento (gratuiti) e dei servizi specialistici (a pagamento) in via transitoria attraverso la propria Intranet.

I responsabili degli Sportelli territoriali svolgeranno un ruolo di interfacciamento tra l'impresa e Toscana Promozione anche nell'erogazione di servizi a pagamento, utilizzando la modulistica messa a loro disposizione sulla Extranet. La fatturazione dei suddetti servizi all'impresa richiedente sarà comunque effettuata direttamente da Toscana Promozione.

Nuovi fornitori a pagamento diretto da parte delle aziende potranno essere attivati da Toscana Promozione su richiesta della rete degli Sportelli territoriali. In questo caso Toscana Promozione fungerà da "broker" ed accrediterà, tramite procedura pubblica di selezione, gruppi di consulenti suddivisi per materia. Anche per questi ultimi i dati relativi al gradimento da parte delle aziende saranno resi pubblici ed accessibili tramite la Extranet.

Qualora alcuni servizi offerti dai nuovi fornitori fossero giudicati di particolare utilità per il sistema delle imprese, si procederà alla loro integrazione, come consulenti, a carico di Toscana Promozione.

#### 5.8 -Marketing dei servizi

I responsabili degli Sportelli territoriali si impegnano a veicolare presso le loro aziende, nelle forme ritenute più opportune, i servizi di Toscana Promozione e degli altri Soggetti della rete con particolare riferimento ai nuovi servizi da lanciare ed ai servizi offerti dai partner istituzionali dello Sportello per l'internazionalizzazione (ICE, SACE, SIMEST).

A tal fine ogni anno sarà concordato tra Toscana Promozione, le Camere di Commercio e gli altri Soggetti della rete un piano integrato di marketing dei servizi.

**Art. 6 - Durata**

La presente convenzione è valida per tre anni. Potrà essere modificata e/o rinnovata previo accordo tra le parti. I singoli firmatari potranno comunque recedere dalla presente convenzione previa comunicazione, con un preavviso di almeno 4 mesi, agli altri soggetti firmatari.

**Art. 7 - Risoluzione delle controversie**

Le parti convengono di risolvere amichevolmente ogni controversia che dovesse insorgere nell'interpretazione della presente convenzione.

Ove ciò non sia possibile si conviene di adire, in prima istanza, il servizio di conciliazione istituito presso la Camera di Commercio di Firenze.

Nel caso di mancata conciliazione la controversia sarà di competenza del foro di Firenze.

Firenze,

Per TOSCANA PROMOZIONE  
Agenzia per la Promozione  
Economica della Toscana  
Il direttore

\_\_\_\_\_

Per UNIONCAMERE TOSCANA  
Il Presidente

\_\_\_\_\_

Per CAMERA DI .....  
Il Presidente

\_\_\_\_\_

Per CAMERA DI .....  
Il Presidente

\_\_\_\_\_

Per CAMERA DI .....  
Il Presidente

\_\_\_\_\_

