

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA DI LUCCA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 50 DEL 19/02/2019

OGGETTO: CIAO IMPRESA: RINNOVO SERVIZIO PER ANNO 2019. DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO.PRENOTAZIONE CONTABILE

IL SEGRETARIO GENERALE

Vista la Legge n. 241 del 7.8.1990 e successive modifiche ed integrazioni;

Vista la Legge n. 580 del 29.12.1993 come modificata dai DD.Lgs. n. 23 del 15.02.2010 e n.219 del 25.11.2016;

Visto il D.P.R. n. 254 del 2.11.2005 concernente il Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio;

Visto lo Statuto ed il Regolamento di organizzazione dell'Ente vigenti che disciplina, tra l'altro, le funzioni del Segretario Generale e dei Dirigenti;

Richiamate le Delibere n. 101/2014 e n.60/2017 con le quale la Giunta ha ridefinito l'assetto organizzativo della Camera e le Determinazioni con cui il Segretario Generale ha dato gli incarichi ai Dirigenti;

Verificato che l'argomento in oggetto rientra nell'ambito delle proprie competenze;

Premesso:

- che per potenziare il sistema di relazioni e di servizi rivolti al proprio territorio le Camere di Commercio e Unioncamere hanno maturato l'esigenza di adottare le moderne tecniche e metodologie di Customer Relationship Management (CRM), quali strumenti per gestire le relazioni con le imprese in un'ottica di multicanalità;
- che si pone dunque la necessità per la Camera di Commercio di rinnovare l'attivazione della fornitura del Servizio Ciao impresa per l'anno 2019
- che la piattaforma Ciao Impresa è stata ideata e pensata da e per il sistema camerale, e sia nella sua versione originale che nei successivi sviluppi è stata progettata con la partecipazione degli utenti camerale e sulla base delle esigenze degli stessi, in modo che l'architettura del database e le funzionalità rispondessero alla necessità tipiche dalla Pubblica Amministrazione che comunica con i propri utenti;
- che il valore di canone per un periodo di utilizzo semestrale è stimabile in € 1.185,00 (esente IVA ex art. 10, secondo comma, DPR633/72);

Considerato:

- che a partire dal 2018 è stata avviata un'attività di collaborazione con InfoCamere relativamente al progetto CRM Microsoft Dynamics, che prosegue anche per il 2019 per la migrazione dei dati al nuovo applicativo CRM;

- che il canone previsto da Si.Camera è ridotto per un periodo di utilizzo semestrale, per consentire alle Camere, in questa fase di passaggio al CRM Dynamics, di adottare Ciao Impresa per le attività ordinarie (come ad esempio le azioni di Direct Email marketing);

Verificato:

- che InfoCamere, ha provveduto all'acquisizione tramite Consip di una piattaforma di Customer Relationship Management (CRM) dedicata all'iniziativa di supporto alle Camere di commercio per la digitalizzazione delle imprese;
- che lo strumento di CRM scelto (Microsoft Dynamics 365) consente al personale del sistema camerale una gestione efficace e strutturata dei rapporti con i propri utenti, al fine di definire e realizzare proposte mirate in base alle proprie esigenze;
- che altri sistemi di piattaforma CRM presenti sul mercato non soddisfano completamente le esigenze della Camera di Commercio, e che i servizi di mass mailing offerti dal mercato non consentono di poter gestire anche un database di "clienti", con informazioni aggiuntive e personalizzabili.

Valutati:

- i costi per poter usufruire di questi servizi la piattaforma Ciao Impresa, in vista della migrazione alla nuova piattaforma CRM Dynamics, risulta quella economicamente vantaggiosa perché:
 - non vi sono limiti al numero delle email e al grado di complessità grafica che le stesse possono avere, è possibile inviare il numero di email che si vuole, con i contenuti e gli allegati che si ritengono più opportuni senza sovrapprezzi;
 - a differenza di molti software e applicativi CRM il costo non è correlato al numero delle utenze, richiedendone un numero minimo per l'attivazione del servizio;
 - non ci sono costi aggiuntivi per abilitare nuovi operatori all'utilizzo della piattaforma;
 - non ci sono costi aggiuntivi per il servizio assistenza all'utilizzo della piattaforma
 - l'help desk è disponibile via telefono, email, skype per ogni esigenza o supporto, finanche per la consulenza all'utilizzo ottimale della piattaforma.

Considerato:

- che la piattaforma web consente di creare una banca dati (di imprese, professionisti, soggetti istituzionali), di tracciare i contatti intercorsi con essi e le informazioni più significative, di interrogare il data base per definire target precisi di utenti e infine di veicolare campagne DEM (Direct Email Marketing) monitorando l'intero percorso dei messaggi con una reportistica dettagliata su esiti e redemption.

Tenuto conto:

- che la legge di riforma del sistema camerale modifica le funzioni e le modalità di offerta dei servizi alle imprese da parte delle Camere, e pertanto le stesse saranno sempre più coinvolte nel contatto con il tessuto economico e le imprese in esso attive;
- che lo strumento del CRM è fondamentale per la digitalizzazione della comunicazione della Camera di Commercio di Lucca, grazie al quale è possibile non solo l'invio delle campagne di informazione e comunicazione, ma anche dialogare quotidianamente con le imprese, cogliendone la storia, le abitudini, le performance, le potenzialità e le aspettative.

Considerato:

- che la piattaforma Ciao Impresa è oggi un servizio della società Si.Camera, società nata dalla fusione di alcune società del sistema camerale, che offre tra l'altro una serie di servizi alle Camere di commercio per assisterle nelle loro funzioni quotidiane e per sviluppare nuove progettualità di interesse per le imprese e per il territorio di riferimento, puntando sulla qualità e sul contenimento dei costi.

Richiamato:

- il Decreto Legislativo n. 50 del 18 Aprile 2016 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
- l'ordine di servizio n. 4 del 13/1/2006 che attribuisce anche ai Dirigenti diversi da quello dell'area Economico-Finanziaria il potere di disporre le ordinazioni delle forniture di beni e servizi in economia;

Visti in particolare:

- l'articolo 30, sui principi per l'aggiudicazione e l'esecuzione di appalti e concessioni di forniture e servizi sotto la soglia comunitaria;
- l'articolo 35 sulle soglie di rilevanza comunitaria e metodi di calcolo del valore stimato degli appalti;
- l'articolo 36 sui contratti sotto soglia;
- la Linea Guida ANAC n. 4, di attuazione dell'art. 36 comma 7 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, che disciplina le "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori"

Richiamato:

- l'articolo 1, comma 449, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 secondo cui le amministrazioni pubbliche diverse da quelle centrali hanno la facoltà e non l'obbligo di utilizzare le convenzioni Consip, fermo restando, ove presenti, l'obbligo di utilizzarne i parametri prezzo-qualità per le proprie gare autonomamente gestite;

Tenuto conto:

- che le amministrazioni pubbliche diverse da quelle centrali per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 1.000 euro e di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (M.E.P.A.) ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure [...];

Dato, in particolare, che il ricorso alle convenzioni Consip Spa è obbligatorio nei seguenti casi:

- in applicazione dell'articolo 9, comma 3, del d.l. 66/2014, convertito in legge 89/2014, che prevede l'individuazione ogni anno di categorie di beni e servizi (non lavori) e loro soglie di valore, al superamento delle quali è comunque obbligatorio ricorrere a Consip o ad altri soggetti aggregatori;
- in applicazione dell'attuale articolo 1, comma 512, della legge 208/2015, che obbliga tutte le amministrazioni pubbliche (e le società partecipate) individuate dall'Istat ad acquisire beni e servizi informatici esclusivamente da Consip o altri soggetti aggregatori; ciò nei limiti dei "beni e servizi disponibili";
- in applicazione dell'articolo 1, comma 7, del d.l. 95/2012, convertito in legge 135/2012, per le categorie merceologiche di: energia elettrica, gas, carburanti rete e carburanti extra-rete, combustibili per riscaldamento, telefonia fissa e telefonia mobile.

Riscontrato:

- che il servizio di attivazione Customer Relationship Management (CRM) oggetto del presente provvedimento non rientra in alcuna delle fattispecie di ricorso obbligatorio alle convenzioni Consip Spa;
- che non è possibile neppure ricorrere al mercato elettronico della pubblica amministrazione (Me.Pa) di Consip Spa, in quanto alla data di adozione del presente provvedimento non risultano attivi Bandi per categorie merceologiche in cui siano ricompresi il servizio quali quelli che si intendono acquisire col presente provvedimento.

Tenuto conto:

- dei principi che governano le procedure d'appalto e aggiudicazione dei contratti di forniture, servizi e lavori come previsti dal D.Lgs. 50/2016;

Richiamati, in particolare:

- i principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, trasparenza, non discriminazione, proporzionalità e rotazione;

Verificata la disponibilità di risorse sul Budget direzionale di propria competenza

DETERMINA

1. di dare avvio alla procedura per l'aggiudicazione del servizio di attivazione Ciao Impresa per l'anno 2019 per addivenire ad affidamento diretto ai sensi dell'art.36, comma 2 lettera a) del d.Lgs. 50/2016;

2. di nominare quale Responsabile del Procedimento ai ai sensi dell'art. 31, comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016 la Dr.ssa Francesca Sargenti;

3. di acquisire il servizio Ciao Impresa – CRM offerto da Si.Camera per un periodo di utilizzo semestrale al costo di € 1.185,00 (esente IVA ex art. 10, secondo comma, DPR633/72)

4. di prenotare a tale scopo € 1.185,00 sul conto 325081 Canoni e consumi per servizi informatici continuativi – Prodotto Non Definito, attività istituzionale, centro di costo D006 Relazioni Esterne, sul Budget Direzionale di esercizio come da prospetto in calce riportato

Descrizione spesa	Centro Costo	Conto	Descrizione Conto	Prodotto	Importo
CIAO IMPRESA: RINNOVO SERVIZIO PER ANNO 2019. DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO.PRENOTAZION E CONTABILE	D006	325081	Canoni e consumi per servizi informatici continuativi	Prodotto Non Definito, attività istituzional e	1185,00

IL SEGRETARIO GENERALE
CAMISI ROBERTO / ArubaPEC S.p.A.
Documento firmato digitalmente