

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA DI LUCCA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 58 DEL 06/02/2020

OGGETTO: ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO CRM CAMERALE DI INFOCAMERE PER L'ANNO 2020. DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO DIRETTO AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) TRAMITE ACQUISIZIONE FUORI MEPA. 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 la Camera di Commercio di Lucca ha adottato la piattaforma di CRM sviluppata da Si Camere denominata Ciao impresa fino all'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 camerali 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 Sistema Camerale nelle strategie di intervento nel processo di trasformazione digitale pone particolare attenzione al modo di fare impresa, alle relazioni con i consumatori e a quelle tra la pubblica amministrazione, gli operatori economici e i cittadini, ed in tale ambito nel Programma triennale dell'Unioncamere il CRM; Customer Relationship Management è riconosciuto come strumento di gestione dei rapporti con l'utenza in grado di rendere ancor più elevata la qualità dei servizi

camerali offerti all'impresa;

- che InfoCamere ha sviluppato, in accordo con Unioncamere, il progetto relativo al CRM; Customer Relationship Management, sulla piattaforma tecnologica Microsoft Dynamics 365, che consente alle Camere di Commercio di stabilire una modalità di relazione con gli stakeholder basata su un approccio più vicino alle esigenze dell'utenza in termini di supporto ed assistenza e più efficace nella proposizione alle imprese dei servizi camerali

Considerato:

- che a partire dal 2018 è stata avviata un'attività di collaborazione tra InfoCamere e Si.Camera relativamente al progetto CRM Microsoft Dynamics, per la customizzazione della nuova piattaforma e la migrazione dei dati presenti sulla piattaforma Ciao Impresa al nuovo applicativo CRM sviluppato da InfoCamere;

Verificato:

- che InfoCamere, ha provveduto all'acquisizione tramite Consip della 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 InfoCamere ha customizzato la piattaforma per renderla adattabile ai diversi modelli organizzativi degli enti, con la garanzia della continuità operativa delle Camere di Commercio anche a seguito degli accorpamenti tra le Camere come richiesto dal decreto "Riforma Camerale";
- che il servizio CRM Camerale di InfoCamere è fortemente integrato con diversi gestionali in uso quotidianamente presso la Camera di Commercio e sviluppati da InfoCamere a supporto delle attività di backoffice del Sistema Camerale, tra cui il Registro Imprese, AGEF – Contributi Erogati dalle CCIAA, Portale PID;
- 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 del servizio CRM Camerale di InfoCamere risulta quello economicamente più vantaggioso perché è possibile :
 - costituire una banca dati di account di imprese (imprese, PA, Istituzione Scolastiche) e di contatti (cittadini, intermediari, professionisti);
 - gestire e tracciare interazioni di front office tra CCIAA ed imprese, PA, cittadini e professionisti, anche tramite attività di:
 - e-mail marketing (piattaforma Mailup) che consente di veicolare

comunicazioni/eventi ed indurre il destinatario del messaggio a compiere un'azione desiderata (iscrizione ad un form di contatto, richiesta di ulteriori informazioni, risposta ad un questionario)

- apertura e gestione casi in seguito ad una richiesta arrivata via e-mail associati automaticamente all'impresa o al contatto mittente
- dashboard (cruscotto) in grado di fornire feedback e dati in tempo reale con specifici misuratori di performance
- estrazione di report statistici

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.

Tenuto conto

- della necessità di migrare i dati dall'attuale piattaforma Ciao Impresa di Si.Camere alla piattaforma CRM Camerale di InfoCamere;
- che Unioncamere, InfoCamere e Si.Camere si sono impegnate, tra le varie attività relative al progetto CRM – al supporto di assistenza per le Camere di Commercio all'atto di avvio del servizio e alla migrazione dei dati da una piattaforma all'altra;
- che il costo di adesione al servizio CRM Camerale di InfoCamere prevede un canone annuo di € 3.000,00 + IVA e l'attivazione di utenze di n. 2 utenze di tipo Full user al costo di € 539,00 +Iva cadauna.

Tenuto conto

- che il valore della fornitura è di importo inferiore a € 5.000,00;

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 € 5.000 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;

Considerato:

- che la piattaforma CRM Camerale di InfoCamere è, in base all'art. 192 del D.Lgs. 50/2016 Comma 2 che regola gli affidamenti in house di servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza e della metodologia di classificazione da applicare al fine del corretto rispetto della norma, definito di tipo "B" in quanto, seppur disponibile sul mercato, presenta un livello di "customizzazione" tale da non consentire una diretta confrontabilità con altre soluzioni analoghe già disponibili sul mercato proprio a cagione di detta "customizzazione".
- che l'erogazione del servizio richiede, inoltre, un tale livello di conoscenza dello strumento informatico customizzato e del contesto tecnico-organizzativo della Camera di Commercio, da non rendere confrontabile il servizio con eventuali servizi più standardizzati offerti dal mercato

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'affidamento del servizio di CRM Camerale di InfoCamere per l'anno 2020 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 CRM Camerale di InfoCamere per l'anno 2020 al costo complessivo di € 4.078,00 + IVA;

4. di prenotare a tale scopo € 4.975,16 sul conto 325081 Canoni e consumi per servizi informatici continuativi – Prodotto Non Definito, attività istituzionale, centro di costo D002 Relazioni Esterne, sul Budget Direzionale di esercizio come da prospetto in calce riportato

Descrizione spesa	Centro Costo	Conto	Descrizione Conto	Prodotto	Importo
ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO CRM CAMERALE DI	D002	325081	Canoni e consumi per servizi informatici	Non Definito,	4975,16

INFOCAMERE PER L'ANNO 2020. DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO DI			continuativi	attività istituzional e	
-----------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------	-------------------------------	--

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