

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA DI LUCCA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 93 DEL 01/04/2021

OGGETTO: AFFIDAMENTO IN HOUSE AD INFOCAMERE S.C.P.A DEL SERVIZIO SUPPORTO SPECIALISTICO REGISTRO IMPRESE CON ATTIVAZIONE DEL MODULO SELF SERVICE WEB. PRENOTAZIONE DI SPESA PER LA PRIMA IMPIANTAZIONE E PER IL CANONE PER L'ANNO 2021.

IL SEGRETARIO GENERALE FACENTE FUNZIONI

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.

Richiamata la Delibera n. 30/2020 con la quale la Giunta ha attribuito l'incarico di Segretario Generale facente funzioni.

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

Visto l'offerta del servizio Supporto specialistico Registro Imprese progettato da Infocamere per coprire in modo adeguato le diverse esigenze di assistenza degli utenti registro imprese tramite tre possibili livelli di supporto: "self-care", "appuntamento telefonico", "chiamata diretta".

Tenuto conto che tale servizio si articola in 3 componenti:

1. modulo self service web che consente all'utenza di reperire sul sito camerale in autonomia tutte le informazioni relative agli adempimenti telematici, usufruendo di una vasta base di conoscenza interrogabile attraverso un motore di ricerca semantico ed un sistema di consultazione ad alta usabilità
2. interazione con un centro di supporto specialistico mediante prenotazione di un appuntamento telefonico o richiesta scritta con un web form strutturato (opzionale)
3. interazione con centro di supporto specialistico tramite chiamata telefonica diretta da parte dell'utente (opzionale)

Richiamate:

- la Delibera di Giunta n.10 del 25/01/2019 con la quale veniva approvata la proposta di convenzione di Infocamere Scpa per la disciplina, in affidamento diretto in house alla società, per il periodo 2019-2023, dei servizi facoltativi aventi natura continuativa individuati nel relativo Allegato A e dettagliati dal punto di vista tecnico ed economico, rispettivamente dagli Allegati B e C;
- la convenzione quindi stipulata con Infocamere per il periodo 2019-2023, agli atti con nostro Prot.3660 del 4 marzo 2019;

Considerato che:

- Infocamere Scpa, per conto della Camere di Commercio socie, effettua periodicamente una verifica formale della congruità tecnico-economica dei servizi facoltativi erogati, nel rispetto del comma 2, art. 192 "Regime speciali degli affidamenti in house" del D.Lgs. 50/2016 " Codice degli Appalti Pubblici";
- le risultanze dell'apposita analisi comparativa di benchmark commissionata nel 2019 alla Nolan Norton Italia da Infocamere Scpa sono state trasmesse dal referente Infocamere per la Camera di Commercio di Lucca, con mail del 15 gennaio 2020;
- l'analisi commissionata da Infocamere Scpa sopra richiamata rappresenta uno "strumento a beneficio della Camere di Commercio per il controllo dell'esistenza di analoghi servizi e della congruità tecnico-economica dei servizi proposti da Infocamere rispetto a quanto offerto da altri operatori di mercato" ;

Tenuta presente:

- la classificazione in base alla quale Infocamere Scpa suddivide i propri servizi in tre macrogruppi:
 - Categoria A:** servizi non rinvenibili sul mercato poiché specifici rispetto all'attività svolta dal sistema camerale e realizzati in house per più soggetti;
 - Categoria B:** servizi inerenti realizzazione informatiche che non si riferiscono ad attività specifiche del sistema camerale, ma che sono comunque ad un livello tale di personalizzazione che non possono esser confrontati con altre soluzioni analoghe già disponibili sul mercato;
 - Categoria C:** servizi confrontabili con soluzioni equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza ;

Considerato che il servizio denominato Supporto specialistico Registro Imprese:

- è di quelli previsti e offerti da Infocamere nella convenzione sopra richiamata;
- che si tratta di servizio classificato 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". L'erogazione del servizio richiede, inoltre, un tale livello di conoscenza dello strumento informatico customizzato e del contesto tecnico-organizzativo della CCIAA, da non rendere confrontabile il servizio con eventuali servizi più standardizzati offerti dal mercato.

Tenuto conto che la Camera di Commercio di Lucca, in un ottica di contenimento dei costi complessivi, non ritiene necessario esternalizzare le attività di risposta telefonica e via e. mail all'utenza e, anche in considerazione dell'alta professionalità acquisita dagli operatori camerali negli anni, ritiene preferibile gestire direttamente il contatto puntuale con l'utenza

per garantire gli alti livelli di soddisfazione raggiunti in precedenza;

Verificato, tuttavia, che è possibile acquisire anche il solo modulo **self service web** cioè un servizio che consente l'implementazione sul sito camerale di un software di ricerca semantica avanzata che consente all'utente di navigare in modalità "self care" tra tutte le schede informative rese disponibili dal sistema camerale (guide Unioncamere, schede Guida interattiva adempimenti societari, istruzioni modulistica ecc.), facilitando la reperibilità delle informazioni necessarie per la presentazione delle pratiche con l'obiettivo di ridurre la necessità di gestire direttamente richieste puntuali;

Considerato che il motore di ricerca si avvale di una ricca banca dati che utilizza tutti gli strumenti informativi utilizzati dal sistema camerale e da Unioncamere per cercare di uniformare le prassi camerali e che la sua adozione da un lato persegue l'obiettivo di rendere omogenee le procedure nazionali, ma, al contempo, è flessibile così da consentire anche le necessarie personalizzazioni per rendere lo strumento informativo in piena linea con le prassi adottate dal registro imprese di Lucca;

Verificato, altresì, che anche il solo modulo base **self service web** consente di attuare una razionalizzazione delle richieste puntuali di assistenza, incentivando l'utenza ad utilizzare lo strumento di autoformazione e, solo nel caso in cui non sia stata trovata l'informazione cercata, divenendo il veicolo per trasmettere agli operatori del registro Imprese le richieste di assistenza specifica utilizzando un web form preimpostato, capace di guidare l'utente nella formulazione completa della domanda che sarà poi opportunamente smistata agli operatori camerali competenti;

Tenuto conto che il primo impianto dei contenuti offerti all'utenza sarà realizzato dai funzionari camerali mediante una "consolle" messa loro a disposizione da Infocamere e con la collaborazione di una redazione centralizzata e che, successivamente, la banca dati informativa, proprio grazie al supporto della stessa redazione centralizzata, avrà la possibilità di aggiornarsi immediatamente rispetto alle novità normative e tecniche;

Tenuto conto, infine, che lo strumento si interfacerà con la piattaforma Di.Re, che via via sostituirà gli attuali applicativi per la redazione delle pratiche da parte dell'utenza, e preso atto che, solo quando la Camera di Commercio di Lucca acquisirà il servizio di Supporto specialistico registro imprese, l'utente che intende inviare una pratica al registro imprese di Lucca avrà la visibilità immediata sulle varie schede informative relative all'adempimento prescelto e potrà quindi essere guidato nella compilazione della pratica;

Dato che sarà necessaria una prima implementazione del software di gestione delle conoscenze e che quindi il relativo costo è così articolato

- € 1.600,00 (oltre IVA) una tantum all'attivazione;
- € 1680,00 (oltre IVA) canone annuale;

Vista la Delibera ANAC n.1042 del 14/11/2018 sulla cui base la Camera di Commercio di Lucca è iscritta nell'elenco delle amministrazioni di cui all'articolo 192 del D.Lgs. aggiudicatrici che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di Infocamere Scpa;

Ritenuto indispensabile acquisire in house da Infocamere scpa il servizio Supporto

specialistico Registro Imprese seppure nella sua versione base - **modulo self service web** - al fine di promuovere l'autoformazione dell'utenza con uno strumento evoluto, con un'interfaccia condivisa a livello nazionale, sempre aggiornato, ma soprattutto utile a guidare l'utente nella concreta compilazione della pratica indirizzata al registro imprese;

Ritenuta altresì necessaria l'acquisizione del servizio in argomento per mantenere il livello di qualità dei servizi resi dalla Camera di Lucca in linea con quelli resi dalla generalità delle Camere di Commercio italiane;

DETERMINA

1.- di acquisire in house da Infocamere scpa il servizio Supporto Specialistico Registro Imprese, già previsto nella convenzione con validità 2019-2023, e strumentale alla adozione sul sito della Camera di Commercio di Lucca un servizio di assistenza self care grazie ad un software di ricerca avanzata su una base dati di conoscenze che sarà realizzata dai funzionari camerale con il supporto di una redazione centralizzata di Infocamere e l'utilizzazione dei contenuti già condivisi dal sistema camerale;

2. - di prenotare, per la spesa una tantum di prima implementazione del servizio software sul bilancio dell'esercizio corrente, la somma di € 1.952,00 (IVA inclusa) sul conto 110000 Acquisti ed implementazioni software - Centro di Costo C002 – Progetto “2A010101-Miglioramento del servizio all'utenza”;

3. - di prenotare per la gestione del servizio che presumibilmente sarà acquisito dal mese di maggio 2021 sul bilancio dell'esercizio corrente, la somma di € 1.366,40 (IVA inclusa) pari ad otto ratei mensili del canone annuale sul conto 325081 Canoni e consumi per servizi informatici continuativi - Centro di Costo C002 – Progetto “2A010101-Miglioramento del servizio all'utenza”;

Descrizione spesa	Centro Costo	Conto	Descrizione Conto	Prodotto	Importo
Prima implementazione servizio supporto specialistico Infocamere	C002	110000	Acquisti ed implementazioni software	Progetto 2A010101-Miglioramento del servizio all'utenza	1952,00
Canone 2021 servizio supporto specialistico Infocamere	C002	325081	Canoni e consumi per servizi informatici continuativi	Progetto 2A010101-Miglioramento del servizio all'utenza	1366.40

IL SEGRETARIO GENERALE FACENTE
FUNZIONI

BRUNI ALESSANDRA / ArubaPEC S.p.A.

Documento firmato digitalmente