

DETERMINAZIONE N. 6 DEL 29 marzo 2019

Oggetto: Servizio di supporto specialistico Registro Imprese – SARI – affidamento a Infocamere

IL DIRIGENTE DELL'AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Vista la legge 29 dicembre 1993, n. 580 (*"Riordinamento delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura"*), così come modificata dal decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 219;

Visto il D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 (*"Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"*) e successive modifiche e integrazioni;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica n. 254/2005 (*"Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio"*);

Visto lo Statuto camerale, approvato con deliberazione del Consiglio camerale n. 2 del 17 luglio 2001, così come da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 13 del 28 novembre 2017;

Viste le deliberazioni n. 90 del 6 novembre 2017, n. 92 del 20 novembre 2017 e n. 98 del 28 novembre 2017 con le quali la Giunta camerale ha conferito al sottoscritto le funzioni di Segretario Generale;

Vista la deliberazione n. 2 dell'8 febbraio 2019, con cui il Consiglio Camerale ha approvato il preventivo economico per l'esercizio 2019;

Vista la deliberazione della Giunta Camerale n. 6 dell'8 febbraio 2019, con cui è stato approvato il budget direzionale per l'esercizio 2019;

Vista la Determinazione del Segretario Generale n. 64 del 15 febbraio 2019, con cui il Segretario Generale ha assegnato ai Dirigenti i budget per la gestione delle risorse previste nel preventivo economico 2019;

Premesso che è sempre più urgente, al fine di ridurre i tempi di istruttoria e di evasione delle istanze inviate al Registro Imprese, fornire informazioni dettagliate che consentano all'utenza di compilare correttamente la modulistica e inviare pratiche telematiche "corrette";

Vista la nota inviata agli Ordini professionali e agli intermediari professionali in data 29 maggio 2017, con la quale era stato anticipato, fra l'altro, l'aggiornamento e l'integrazione delle informazioni presenti nel sito camerale, in un'ottica *user-friendly*,

Considerato che si rende necessario fornire agli utenti uno strumento informativo che rispetti *"i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, (...) completezza dell'informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità"* (art. 53, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale);

Tenuto conto di quanto previsto nelle *Linee guida di design per i servizi digitali della PA* dell'Agid – Agenzia per l'Italia Digitale – in particolare per quanto riguarda:

- i contenuti, da strutturare in modo semplice, con uno stile comunicativo coerente e una strategia editoriale sostenibile nel tempo
- la standardizzazione, che consente di progettare ogni servizio partendo da standard elevati e concentrare le risorse disponibili sugli elementi di unicità del servizio
- la multicanalità, che consente di progettare in modo integrato ogni ogni modalità di erogazione del servizio

Considerato che Infocamere ha messo a punto una piattaforma, denominata SARI – supporto specialistico Registro Imprese, basata sulla disponibilità di strumenti "self-care", che si articola in 3 moduli (self service web, interazione con supporto specialistico tramite appuntamento e interazione tramite chiamata telefonica diretta) che, globalmente considerati, dovrebbero andare a sostituire le informazioni fornite tramite le pagine del sito e il servizio di contact center;

Ritenuto opportuno aderire al predetto servizio, che ha le seguenti caratteristiche:

- è accessibile mediante link, richiamabile dal sito istituzionale
- è personalizzabile graficamente
- si può strutturare su una "base di conoscenza", costituita dalle schede della guida unica agli adempimenti societari, da contenuti relativi a adempimenti REA, Bilanci, imprese individuali, ecc., che possono essere personalizzati, aggiornati e ampliati da parte dell'Ufficio con il supporto della redazione centralizzata Infocamere

Presa visione della scheda di descrizione del servizio e delle condizioni di accesso "da listino" Infocamere che prevede i seguenti costi:

- € 1.600,00, IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUSPERI1-UT) una tantum, per l'impianto iniziale
- € 1.680,00, IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUSPERI1-P03) di un canone annuale, graduato per fascia di numero di imprese
- € 1,80 IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUPERITK-WEB) ticket tramite web form (stimati 105 contatti)
- € 4,00 IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUPERITK-TE1) ticket per chiamata diretta (stimati 700 contatti)

Valutata l'opportunità di avvalersi dei servizi di InfoCamere, società *in house* del sistema camerale, con particolare qualificazione in ambito informatico e digitale;

Visto il Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95, recante "*Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini, nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario*" e, in particolare, l'art. 4 comma 8 "*Riduzione di spese, messa in liquidazione e privatizzazione di società pubbliche*", il quale dispone che "...A decorrere dal 1° gennaio 2014 l'affidamento diretto può avvenire solo a favore di società a capitale interamente pubblico, nel rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa e dalla giurisprudenza

comunitaria per la gestione in house. Sono fatti salvi gli affidamenti in essere fino alla scadenza naturale e comunque fino al 31 dicembre 2014....”;

Visto il decreto legislativo 50/2016, modificato e integrato dal decreto legislativo 56/2017, recante il nuovo Codice dei Contratti Pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, e in particolare gli articoli 5 e 192, concernenti il regime speciale di affidamenti (*“in house”*) che, tra i necessari presupposti, prevede l’iscrizione del l’Ente aggiudicatore in apposito elenco istituito presso l’A.N.A.C.;

Dato atto che:

- l’Unioncamere nazionale ha effettuato le procedure di iscrizione di tutte le Camere di commercio nell’elenco istituito presso l’A.N.A.C. con riferimento alle società *“in house”* del sistema camerale;
- con deliberazione dell’A.N.A.C. n. 1042 del 20 novembre 2018 è stata disposta l’iscrizione di InfoCamere s.c.p.a. nell’elenco delle società *“in house”* istituito presso l’A.N.A.C.;
- la Camera di commercio di Cagliari è socia di InfoCamere s.c.p.a. interamente partecipata dalle Camere di Commercio italiane, che svolgono su tale società consortile un controllo strutturale analogo a quello svolto sui loro servizi resi attraverso il sistema camerale di cui fanno parte;
- la società consortile è pertanto legittimata ad operare secondo il modello dell’*in-house providing* in favore dei propri soci;

Ritenuto, quindi, che ricorrano i requisiti necessari per procedere all’affidamento secondo il modello dell’*in house providing* in favore della società InfoCamere s.c.p.a.;

Vista la determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 dell’A.V.C.P. (le cui funzioni risultano attualmente assorbite dall’A.N.A.C.), in forza della quale devono ritenersi escluse dagli adempimenti in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ex L. 136/2010 (e, quindi, dall’acquisizione del CIG) *“...le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti “in house”)”;*

Preso atto che la specialità del servizio offerto dalla società Infocamere, in ragione delle conoscenze e competenze acquisite nelle attività di supporto al sistema camerale nazionale, determina la difficoltà di poter operare un confronto della proposta nel rapporto qualità prezzo rispetto ad altri eventuali soggetti operanti sul mercato libero;

Visto il D.Lgs 14 marzo 2013, n. 33, recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;*

Atteso che le spese relative all’affidamento del servizio graveranno sul conto n. 325050 – Spese per l’automazione dei servizi, centro di costo MC01, del preventivo economico del 2019;

DETERMINA

1. di affidare alla Società Infocamere (società consortile di informatica delle Camere di Commercio) la fornitura del servizio SARI – Supporto Specialistico Registro Imprese, alle seguenti condizioni di accesso riportate nel listino, che si allega alla presente, unitamente alla scheda descrittiva del servizio, per farne parte integrante e sostanziale:
 - € 1.600,00, IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUSPERI1-UT) una tantum, per l'impianto iniziale
 - € 1.680,00, IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUSPERI1-P03) di canone annuale
 - € 420,00 IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUPERITK-WEB) di consumi per i contatti tramite web form (stimati 105 contatti)
 - € 1.260,00 IVA esclusa (codice fatturazione S-1SUPERITK-TE1) di consumi tramite chiamata diretta (stimati 700 contatti)

2. di stabilire che l'onere complessivo di cui al punto 1), pari a € 6.051,20 (IVA inclusa) gravi sul conto di bilancio n. 325050 – Spese per l'automazione dei servizi, centro di costo MC01 – Registro Imprese, del preventivo economico del 2019;

3. di procedere alla pubblicazione del presente atto nella sezione "Amministrazione Trasparente – Bandi di gara e contratti" del sito internet dell'Ente (indirizzo web <http://www.ca.camcom.gov.it>) secondo le disposizioni degli articoli 26 e 27 del D .Lgs n. 33 del 14 marzo 2013.

Importo complessivo della spesa
--

Importo della spesa anno 2019	€ 6.051,20
Conto di budget su cui graveranno le spese	325050
Provvedimento di spesa	N. 50/2019
Disponibilità del Provvedimento prima della spesa	€ 6.051,20
Disponibilità del Provvedimento dopo la spesa	€ 0,0

La presente determinazione sarà pubblicata all'Albo informatico di questa Camera di Commercio, istituito ai sensi dell'articolo 32, Legge n. 69/2009, conformemente a quanto previsto dall'articolo 34 dello Statuto camerale.

Cagliari, 29 marzo 2019

Il Dirigente dell'Area Anagrafe Economica

(Dott.ssa Simonetta Oddo Casano)
firma digitale ai sensi del D.Lgs n. 82/2005

Firmato digitalmente da

SIMONETTA ODDO CASANO



Descrizione del Servizio Servizi di Supporto specialistico Registro Imprese

data emissione 01/01/2018

versione 1

1. Descrizione e finalità del Servizio

Nell'ambito del suo ruolo istituzionale di gestore del sistema informatico del Registro Imprese, InfoCamere mette a disposizione delle Camere di Commercio un nuovo servizio di supporto specialistico all'utenza camerale in merito al Registro Imprese, al Rea e all'Albo Artigiani delle Camere, fortemente basato sulla disponibilità di strumenti "self-care".

L'utenza del servizio è costituita, prevalentemente, da studi professionali, quali ad esempio commercialisti e notai, imprese ed agenzie di pratiche.

Il nuovo servizio Supporto specialistico Registro Imprese copre tutti gli aspetti dell'assistenza tramite tre possibili livelli di supporto: "self-care", "appuntamento telefonico", "chiamata diretta".

Si articola in 3 componenti:

1. modulo **self service web** che consente all'utenza di reperire 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)

La soluzione offerta alle Camere presenta i maggiori benefici nella configurazione modulo **self service web** integrato con la componente di supporto specialistico mediante **prenotazione di chiamata o web form** (modulo 1 + modulo 2).

Tuttavia è anche possibile acquisire il solo modulo **self service web** (solo modulo 1), come anche aggiungere alla configurazione ottimale su riportata, l'interazione con il centro di supporto specialistico tramite **chiamata telefonica diretta** (modulo 1+ modulo 2 + modulo 3).

Il servizio di supporto specialistico Registro Imprese comporta i seguenti benefici per l'ente:

- diminuzione delle richieste di assistenza per effetto del self care
- valorizzazione del widget nazionale e del patrimonio informativo dell'ente, attraverso un'interfaccia di ricerca ad alta usabilità
- basso impatto redazionale per la CCIAA (redazione centralizzata)
- l'immagine di un ente dinamico ed attento alle esigenze dell'utenza
- agevolazione dei processi di armonizzazione delle procedure

Dal punto di vista dell'utenza comporta i seguenti vantaggi:

- autonomia nella ricerca delle informazioni (self care h24)
- possibilità di essere richiamati su appuntamento: azzeramento dei costi telefonici e dei

- tempi di attesa
- elevata qualità della customer experience

2. Classificazione del servizio

Nel rispetto dell' art. 192 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 classificazione¹ da applicare al fine del corretto rispetto della norma, si ritiene che il servizio **Supporto specialistico Registro Imprese** possa essere definito di tipo "A" e pertanto da considerarsi direttamente strumentale alle attività istituzionali dell' Ente, ragione per cui si può prospettare non valutabili gli aspetti di "congruità", "universalità" e "socialità" richiamati dall'articolo 192, comma 2, del D.Lgs. 50/2016.

3. Caratteristiche del Servizio e documentazione di supporto

Segue una sintetica descrizione del servizio di supporto specialistico Registro Imprese nelle sue tre componenti.

3.1 Modulo self service web

Il modulo self service web è accessibile mediante link richiamabile dal sito istituzionale della Camera di Commercio, è personalizzabile graficamente secondo gli standard del sito camerale ed è disponibile h24 per 365 giorni all'anno.

La base di conoscenza è costituita, in particolare, da:

- Schede della Guida Unica per gli adempimenti societari
- approfondimenti e casi d'uso inerenti alla suddetta Guida Unica
- contenuti relativi a tematiche non coperte dalla Guida Unica, ma di grande rilevanza per l'utenza quali ad esempio: adempimenti Rea, Bilanci, imprese individuali, attività regolamentate, Artigianato, procedure concorsuali
- materiali multimediali di supporto alla predisposizione e compilazione delle pratiche con Starweb e Fedra

Il primo impianto e l'aggiornamento dei contenuti della base di conoscenza avviene mediante una "console" messa a disposizione dei funzionari Camerali e attraverso il supporto della redazione centralizzata InfoCamere.

Inoltre, ogni Camera può arricchire la propria base di conoscenza recependo gli aggiornamenti delle basi di conoscenza inseriti da altre Camere; tale modalità consente di costituire un archivio più uniforme e standardizzato a livello nazionale e di conseguenza una reale

¹ **A)** Il servizio non è rinvenibile sul mercato perché specifico rispetto all'attività svolta dal sistema camerale e realizzato per tutto il sistema da un soggetto in house. L'attività è specifica e non è opportuno affidarla al mercato per il prevalente interesse pubblico a che il servizio sia erogato se non direttamente dall'Amministrazione da una società sottoposta al controllo analogo.

B) La realizzazione informatica non si riferisce ad attività specifiche del sistema camerale, ma è ad un livello tale di customizzazione che non può essere confrontata con altre soluzioni analoghe già disponibili sul mercato. L'erogazione del servizio richiede 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.

C) Esistono prodotti o servizi equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza

- La congruità deve essere verificata con un'indagine di mercato

Esiste un servizio equivalente offerto dalle centrali di committenza

- La congruità dev'essere verificata mediante Benchmark con riferimento ai servizi presenti nella centrale, da effettuarsi in maniera diversa a seconda dei casi.

semplificazione per l'utenza rispetto agli adempimenti amministrativi.

Il processo di arricchimento dinamico e continuo della base di conoscenza consentirà, inoltre, una maggiore autonomia da parte dell'utenza e quindi una riduzione delle richieste di assistenza.

3.2 Modulo d'interazione con un centro di supporto specialistico tramite web form o prenotazione di chiamata

A corredo della soluzione di assistenza in self care è possibile offrire all'utenza un supporto completo integrando il modulo di interazione via web con un centro di supporto specialistico.

L'interazione avviene mediante una delle seguenti modalità:

- prenotazione, via web, di un appuntamento telefonico con un consulente in un giorno e in una fascia oraria di gradimento
- prenotazione, via web, di un contatto immediato da parte di un consulente (call me now)
- inoltre di una richiesta scritta mediante web form strutturato e organizzato per ambiti tematici

Tale soluzione presenta i maggiori benefici in termini di abbattimento delle richieste d'assistenza ed assicura il continuo arricchimento della base di conoscenza grazie all'individuazione delle lacune informative intercettate dal supporto specialistico nelle interazioni con l'utenza. Il sistema consente, infatti, di trasferire al consulente, ingaggiato tramite web form o prenotazione di chiamata, le informazioni sulla navigazione effettuata dall'utente. In tal modo il consulente potrà fornire il necessario supporto e segnalare alla redazione centralizzata InfoCamere la lacuna informativa presente nella base di conoscenza, stimolandone il processo di implementazione.

3.3 interazione con centro di supporto specialistico tramite chiamata telefonica diretta

Qualora la Camera lo desideri, è possibile mettere a disposizione anche un canale telefonico diretto (numero telefonico in chiaro presente nel portale) che consenta alla propria utenza di chiamare ed interagire con il centro di supporto specialistico.

L'esposizione del numero telefonico sul portale (numero verde, numero unico nazionale 199, numero geografico locale dirottato al call manager InfoCamere) non consente, di norma, di ridurre le richieste d'assistenza telefoniche e non permette di aumentare l'arricchimento della base di conoscenza che si ottiene attraverso l'integrazione del modulo self care al modulo di interazione via web con il centro di supporto specialistico (vd. 2.2).

4. Ulteriori condizioni del Servizio

La Camera prende atto ed accetta che sarà facoltà di InfoCamere modificare le caratteristiche e le modalità di erogazione del servizio, dando l'adeguato preavviso di tre mesi alla Camera stessa.

Gli obblighi a carico della Camera, in qualità di titolare dei dati, e di InfoCamere, in qualità di responsabile del relativo trattamento ai fini dell'erogazione del servizio, sono più dettagliatamente indicati nell'atto di nomina a responsabile del trattamento indicato in Convenzione ed a cui si rinvia integralmente.

InfoCamere è esonerata da qualsiasi pregiudizio dovesse derivare all'utente per informazioni fornite dal Supporto Specialistico e dovute ad istruzioni e procedure contenute all'interno del

portale informativo e vagliate dalla CCIAA.

Altresì InfoCamere è esonerata da eventuali disservizi dovuti al verificarsi di fatti e/o atti ad essa non imputabili.

La Camera in caso di disdetta del servizio è tenuta a fornire ad InfoCamere l'adeguato preavviso necessario alla rimodulazione dell'organico allocato sul servizio.

CONDIZIONI DI ACCESSO ai servizi InfoCamere

servizio Servizi di Contact Center

componente Supporto Specialistico Registro Imprese

condizioni valide dal 01/01/2019 **al** 31/12/2019 **versione** 2

*I campi delle Sezioni contrassegnati da * (asterisco) sono stati modificati o aggiunti nell'ultima versione*

sezione 1 **Canoni e una tantum**

descrizione	tipologia	prezzo	codice articolo
Predisposizione impianto iniziale	una tantum	€ 1.600,00	S-1SUSPERI1-UT
Canone FASCIA 1: fino a 75.000 pos. R.I.	canone	€ 1.680,00/anno	S-1SUSPERI1-P03
Canone FASCIA 2: da 75.001 a 100.000 pos. R.I.	canone	€ 3.360,00/anno	S-1SUSPERI2-P03
Canone FASCIA 3: da 100.001 a 200.000 pos. R.I.	canone	€ 7.600,00/anno	S-1SUSPERI3-P03
Canone FASCIA 4: da 200.001 a 400.000 pos. R.I.	canone	€ 11.600,00/anno	S-1SUSPERI4-P03
Canone FASCIA 5: oltre 400.000 pos. R.I.	canone	€ 15.440,00/anno	S-1SUSPERI5-P03

sezione 2 **Interazione con Centro di supporto specialistico**

PDC: S-1CARI

descrizione	tipologia	prezzo	codice articolo
Ticket tramite richiamo telefonico	a consumo	€ 3,35/contatto	S-1SUSPERITK-RIC
Ticket tramite web form	a consumo	€ 1,80/contatto	S-1SUSPERITK-WEB
Ticket tramite chiamata telefonica diretta - fino a 300 contatti mensili	a consumo	€ 4,00/contatto	S-1SUSPERITK-TE1
Ticket tramite chiamata telefonica diretta - da 301 a 900 contatti mensili	a consumo	€ 3,35/contatto	S-1SUSPERITK-TE2
Ticket tramite chiamata telefonica diretta - da 901 a 1.800 contatti mensili	a consumo	€ 3,15/contatto	S-1SUSPERITK-TE3
Ticket tramite chiamata telefonica diretta - oltre 1.800 contatti mensili	a consumo	€ 3,10/contatto	S-1SUSPERITK-TE4