



Determinazione dirigenziale n. 99 del 01/10/2020

Oggetto : Supporto specialistico Registro Imprese – adesione al servizio offerto da Infocamere

IL SEGRETARIO GENERALE

ai sensi del D.lgs. 30/03/2001 n. 165 e successive modificazioni ed integrazioni

- VISTA la deliberazione di Giunta n.26 del 30 marzo 2020 che ha ratificato il Provvedimento Presidenziale n. 5 del 24/03/2020 Assetto macro-strutturale dell'ente: approvazione modifica competenze delle Aree dirigenziali, ai sensi dell'art. 9 comma 2 del Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi dell'ente con il quale è stata approvata la proposta di revisione dell'assetto macrostrutturale dell'Ente;
- VISTA la determinazione dirigenziale n. 43 del 30/03/2020 avente ad oggetto "Revisione microstruttura organizzativa e funzionigramma della Camera di Commercio del Molise e istituzione delle aree di posizione organizzativa";
- VISTA la legge 29 dicembre 1993 n. 580 ed in particolare l'art. 20, come sostituito dall'art. 1, comma 20, del D.Lgs. n. 23 del 15/02/2010 e modificato dall'art.1, comma 1, lettera t del D.Lgs n. 219 del 25/11/2016, che attribuisce ai Segretari Generali funzioni di vertice delle Camere di Commercio, di cui all'art. 16 del D.Lgs. del 30 marzo 2001, n. 165;
- VISTO il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22 luglio 2019 con cui il Dott. Antonio RUSSO è stato nominato Segretario Generale della Camera di Commercio del Molise a decorrere dal 31 luglio 2019;
- VISTA la deliberazione di Giunta n. 65 del 18/09/2017 con cui, tra l'altro, la Giunta ha affidato al dott. Antonio Russo, la titolarità dell'Area dirigenziale A -"SVILUPPO DEL SISTEMA ECONOMICO, SERVIZI DIGITALI, SERVIZI GENERALI E DI SUPPORTO" e dell'Area dirigenziale B - "ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO", presenti all'interno della struttura organizzativa dell'Ente;
- VISTA la deliberazione del Consiglio n. 25 del 17 novembre 2017 con cui sono state aggiornate le "Linee di mandato e programma pluriennale 2016/2020";
- VISTA la deliberazione del Consiglio camerale n. 11 del 24 ottobre 2019 con cui è stata approvata la "Relazione previsionale e programmatica Anno 2020";
- VISTA la deliberazione del Consiglio camerale n. 16 del 13 dicembre 2019 con cui è stato approvato il "Preventivo Economico e il Budget economico per l'anno 2020", aggiornato con la deliberazione del Consiglio camerale n. 15 del 16 luglio 2020 avente ad oggetto "Aggiornamento del Preventivo economico e il Programma delle Attività – Anno 2020"
- VISTA la deliberazione n. 112 del 13 dicembre 2019, con cui la Giunta Camerale ha approvato il "Budget Direzionale per l'anno 2020", aggiornato con la deliberazione di Giunta n. 60 del 6 luglio 2020

IL SEGRETARIO GENERALE

(Dr. Antonio RUSSO)

Si informa che il presente documento nel suo originale informatico è firmato digitalmente, ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e s.m.i..



- VISTA la deliberazione della Giunta Camerale n. 9 del 31 gennaio 2020 con cui è stato approvato il Piano della performance 2020-2022, aggiornato con la deliberazione di Giunta n. 60 del 6 luglio 2020, redatto in coerenza e per l'attuazione dei programmi prefissati nella Relazione Previsionale e Programmatica 2020 e dei servizi o attività assegnati alla competenza delle diverse Aree organizzative;
- RILEVATO che tra i servizi che Infocamere offre al sistema camerale c'è SARI, il cui acronimo sta per Servizi di Supporto specialistico Registro Imprese, un servizio di supporto specialistico all'utenza camerale in merito al Registro imprese, al REA e all'Albo Artigiani fortemente basato sulla disponibilità di strumenti "self-care";
- CONSIDERATO che SARI è rivolto prevalentemente agli studi professionali, quali ad esempio, commercialisti e notai, ma anche alle imprese ed agenzie di pratiche; offre loro una notevole autonomia nella ricerca delle informazioni; la possibilità di essere richiamati su appuntamento e una elevata qualità della customer experience;
- RILEVATO che il servizio SARI è modulabile secondo tre possibili livelli di supporto, al supporto base "self-care" possono essere affiancati altri moduli opzionali, insieme o singolarmente, il supporto "appuntamento telefonico", modulo 2, e il supporto "chiamata diretta", modulo 3. Il primo consente una interazione con un centro di supporto specialistico mediante prenotazione di un appuntamento telefonico o richiesta scritta con un web form strutturato; il secondo consente una interazione con il centro di supporto specialistico tramite chiamata telefonica diretta da parte dell'utente e considerato che la soluzione ottimale suggerita alle Camere che presenta i maggiori benefici è quella che abbina al modulo self service web il modulo di prenotazione di chiamata o richiesta scritta, modulo 2;
- CONSIDERATO altresì che i vantaggi per la Camera sono molteplici: la diminuzione delle richieste di assistenza per effetto del self care, la valorizzazione del widget nazionale e del patrimonio informativo dell'ente, attraverso un'interfaccia di ricerca ad alta usabilità, la redazione centralizzata, l'immagine di un ente dinamico e attento alle esigenze dell'utenza e l'agevolazione dei processi di armonizzazione delle procedure;
- RILEVATO che il servizio in questione, nel rispetto dell'art. 192, comma 2, del d.lgs. 50/2016 è 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;
- VISTO l'art. 192 del d. lgs. 50/2016 che ha istituito presso l'ANAC l'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamento diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'art. 5 del medesimo decreto;
- RILEVATO che la richiesta di iscrizione all'elenco suddetto avviene su domanda che costituisce presupposto legittimante per gli affidamenti diretti dei contratti all'ente strumentale e rilevato altresì che in data 29/01/2018 Unioncamere nazionale, anche per conto della Camera di Commercio del Molise, ha provveduto alla presentazione dell'istanza per l'iscrizione all'Elenco in questione per la società in-house Infocamere S.c.p.A. (con protocollo nr. 0008556);
- CONSIDERATO che per accedere al servizio è previsto un costo una tantum pari ed Euro 1.600,00 per la predisposizione dell'impianto iniziale ed un canone annuo pari ad Euro 1.680,00 per le

IL SEGRETARIO GENERALE

(Dr. Antonio RUSSO)



Camere in fascia 1, fino a 75.000 posizione al Registro Imprese; che l'affiancamento del modulo 2, "affiancamento telefonico", suggerito quale soluzione ottimale, prevede un costo a consumo di Euro 3,35 a contatto, nel caso di ticket tramite richiamo telefonico, e un costo a consumo di Euro 1,80 nel caso di ticket tramite web form;

- RITENUTA la necessità di aderire al servizio sopra descritto in via sperimentale e per un anno avvalendosi dei fondi del progetto PID rientrando la strumentazione del "self care" alla base del servizio in questione nel network di punti informativi e di assistenza alle imprese sui processi di digitalizzazione;

d e t e r m i n a

- di aderire in via sperimentale e per un anno al Servizio di Supporto specialistico Registro Imprese mediante la configurazione del modulo self service web integrato con la componente di supporto specialistico mediante prenotazione di chiamata o web form (modulo 1 + modulo 2);

di imputare il costo una tantum per la predisposizione dell'impianto iniziale di euro 1.600,00 e il canone annuo di Euro 1.680,00 sul conto di budget 330050 - Progetto P.I.D. - del Preventivo economico 2020 che presenta la relativa disponibilità;

- di prevedere che i costi a consumo di Euro 3,35 a contatto, nel caso di ticket tramite richiamo telefonico, e i costi a consumo di Euro 1,80 nel caso di ticket tramite web form del modulo 2 saranno imputati sul conto di budget 325050 – Spese per l'automazione dei servizi - del Preventivo economico 2020 che presenta la relativa disponibilità.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Antonio RUSSO)

Si informa che il presente documento nel suo originale informatico è firmato digitalmente, ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e s.m.i..