



Camera di Commercio
Pavia

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DELL'AREA DEI SERVIZI ISTITUZIONALI

N. *17* DEL *3/5/12*

RINNOVO DEL SERVIZIO CONTACT CENTER DI DIGICAMERE MILANO PER IL REGISTRO IMPRESE E PER GLI ALBI E RUOLI

Il Dirigente dell'Area Servizi Istituzionali

visto lo Statuto approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 2 del 17.9.2001, così come modificato con deliberazioni n. 11 del 10.6.2010 e n. 20 del 30.11.2011;

vista la determinazione del Vice Segretario Generale n. 1 del 10.01.2012, che attribuisce la competenza in ordine all'utilizzo delle risorse previste dal Budget direzionale del 2012 per l'Area dei Servizi Istituzionali, nell'ambito della funzione istituzionale Anagrafe e servizi di Regolazione del Mercato;

richiamato il provvedimento della Giunta Camerale n. 74 dell'11 giugno 2009, con il quale la Camera di Commercio di Pavia ha aderito alla società consortile a.r. DigiCamere di Milano;

richiamato il proprio provvedimento n. 30 del 30.6.2010, con il quale si aderiva alla proposta di DigiCamere per la fornitura di un servizio di Contact Center rivolto agli utenti del Registro Imprese e dell'ufficio Albi e Ruoli, rinnovato per il 2011 con determinazione n. 23 del 13.5.2011;

considerato che DigiCamere ha gestito in modo proattivo ed efficace il Contact Center per quanto riguarda le informazioni fornite all'utenza in relazione alle procedure di competenza dell'Anagrafe economica, consentendo agli uffici camerali di convogliare maggiormente le energie nelle attività di back office e nella gestione dell'istruttoria;

rilevata la necessità di provvedere in merito al rinnovo del contratto per i servizi in questione con la società DigiCamere;

visto il D.Lgs. 163/2006 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE" ed in particolare l'art. 19 – comma 2 – *"Il presente codice non si applica agli appalti pubblici di servizi aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore ad un'altra amministrazione aggiudicatrice o ad un'associazione o consorzio di amministrazioni aggiudicatrici, in base ad un diritto esclusivo di cui esse beneficiano in virtù di disposizioni legislative, regolamentari o amministrative pubblicate, purché tali disposizioni siano compatibili con il trattato."*;

visto l'art. 13 del D.L. 223/2006, convertito con modificazioni nella Legge n. 248/2006, che chiarisce i criteri per la definizione di organismi *in house*;



Camera di Commercio
Pavia

riconosciuto che DigiCamere rispetta tutti i criteri previsti dalle norme citate essendo una società consortile strumentale alla realizzazione dei fini istituzionali del sistema camerale secondo le previsioni dell'art. 2, comma 2, della Legge n. 580/1993;

preso atto della proposta proveniente da DigiCamere (in atti di prot. n. 5871 del 3.4.2012) che illustra le condizioni operative ed economiche per la fornitura del servizio per l'anno 2012;

esaminate attentamente tali condizioni, e rilevato che viene confermato un servizio di tipo "full outsourcing", comprensivo non solo della gestione quotidiana delle richieste – con attività di risposta di primo livello sia via telefono sia via e-mail e fax – ma anche delle garanzie di miglioramento continuo per assicurare il massimo livello di adeguatezza rispetto alle esigenze informative degli utenti;

rilevato che nell'allegato "A", facente parte integrante della proposta, vengono descritte in modo dettagliato le ulteriori prestazioni del Contact Center, che comprendono anche la messa a punto di sistemi di fax-on-demand, sia per interventi programmati che per eventi imprevisti, la gestione della manualistica ordinaria ed evolutiva del servizio, la segnalazione delle modifiche da apportare al sito istituzionale, nonché un'azione di comunicazione di tipo massivo indirizzata agli utenti, al fine di ridurre il traffico telefonico in occasione di determinati eventi;

rilevato che il Contact Center fornisce anche informazioni all'utenza in merito ad altri settori dell'attività camerale, in particolare: diritto annuale, attività promozionali, bandi, smart card, certificazioni estere, prezzi, protesti;

considerato che le attività stimate nel 2012 per il nostro Ente, in base alle informazioni disponibili, si posizionano su un livello non inferiore alle 7.500 azioni di assistenza one-to-one tramite operatore per richieste pervenute per telefono e voicemail (ticket), e preso atto che – in relazione a tale stima – l'offerta di DigiCamere prevede un corrispettivo di € 5,25 per ciascun ticket, esente da Iva;

preso altresì atto che in ogni caso sarà conteggiato e fatturato un valore minimo garantito mensile di € 1.300,00 corrispondente a 250 ticket,

d e t e r m i n a

1. di approvare la proposta pervenuta da DigiCamere S.c.a.r in merito alla sottoscrizione del contratto annuale proposto per il 2012, relativo alla fornitura del servizio di Contact Center rivolto all'interazione con gli utenti del Registro Imprese e dell'Ufficio Albi e Ruoli della Camera di Commercio di Pavia;

2. di porre la spesa relativa - stimata in € 39.375,00 IVA inclusa – per € 26.000,00 da imputare a carico del conto 325050 - centro di costo B311 e per € 13.375,00 a carico del conto 325050 – centro di costo B325 – del Budget direzionale per l'esercizio in corso che presenta la necessaria disponibilità.

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Cinzia Bargelli)

Camera di Commercio
Industria Artigianato Agricoltura Pavia
Via Mentana, 27 - 27100 Pavia
Tel. +39.0382.3931 www.pv.camcom.it

VISTO CONTABILE
IL PRESENTE PROVVEDIMENTO
☐ NON HA RILEVANZA CONTABILE
☒ TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI
CONTI DI BUDGET

DATA 3/5/12

IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(Rag. Paola Brega)