



Ado 30/6 - 7/7/10

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE N. 30 DEL 30/6/10 RELATIVA AL RINNOVO DEL SERVIZIO CONTACT CENTER DI DIGICAMERE MILANO PER IL REGISTRO IMPRESE E PER GLI ALBI E RUOLI

Il Dirigente

visto lo Statuto Camerale approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 2 del 17.09.2001;

richiamata la propria determinazione n. 55 del 30 dicembre 2008, con la quale si aderiva alla proposta di CEDCamera di Milano – Azienda di Servizi Informatici della Camera di Commercio di Milano - per la fornitura di un servizio di Contact Center rivolto agli utenti del Registro Imprese, avendo riscontrato il pieno apprezzamento ottenuto da un analogo servizio già fornito dalla medesima Azienda per gli Albi e Ruoli dell'Ente camerale;

ricordato che nel 2009 si è costituita – per iniziativa di tre soci fondatori (Camera di Commercio di Milano, Camera di Commercio di Monza Brianza e Infocamere) - la società consortile DigiCamere, che ha proseguito in piena continuità l'attività di CEDCamera e alla quale ha deliberato di aderire anche la Camera di Commercio di Pavia, con provvedimento della Giunta Camerale n. 74 del 11 giugno 2009;

rilevata la necessità di provvedere in merito al rinnovo del contratto di fornitura dei servizi di Contact Center sia per il Registro Imprese sia per gli Albi e Ruoli;

preso atto della proposta proveniente da DigiCamere (in atti di prot. Cciaa n. 10804 del 16/06/2010) che illustra le condizioni operative ed economiche per la fornitura del servizio per l'anno 2010;

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;

considerato che le attività stimate nel 2010 per il nostro Ente, in base alle informazioni disponibili, si posizionano su un livello non inferiore alle 6 mila 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 € 4,70 per ciascun ticket, esente da Iva;

preso altresì atto che per ogni mese verranno conteggiati e fatturati come "minimo garantito" 250 ticket - corrispondenti a € 1.175,00 - a fronte di valori mensili pari mediamente a 540 ticket sulla base dei dati consuntivati nel 2009 dalla Camera di Pavia, di cui circa 2/3 inerenti i servizi del Registro Imprese;

rilevata l'opportunità di aderire anche per l'anno in corso al contratto di fornitura del servizio di Contact Center proposto da DigiCamere, che presenta, dal punto di vista economico,

elementi migliorativi rispetto a quello del 2009, pur mantenendo idonei ed elevati standard qualitativi ;

visto il D.P.R. 254/2005 "Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio";

vista la determinazione del Segretario Generale n. 4 del 18 gennaio 2010, che attribuisce la competenza in ordine all'utilizzo delle risorse previste dal Budget direzionale 2010 per l'Area dei Servizi Istituzionali nell'ambito della funzione Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato;

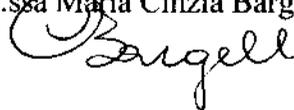
d e t e r m i n a

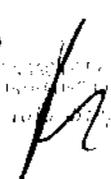
1. di aderire al contratto annuale proposto per il 2010 da DigiCamere S.c.a.r., relativo alla fornitura di un servizio di Contact Center rivolto agli utenti del Registro Imprese e dei servizi collegati all'Ufficio Albi e Ruolo della Camera di Commercio di Pavia;

2. di porre la spesa relativa - stimata in € 36.000,00 iva inclusa - per € 24.000,00 da imputare a carico del conto 325050 - centro di costo B311 e per € 12.000,00 a carico del conto 325050 - centro di costo B325 - del Budget direzionale per l'esercizio in corso che presenta la necessaria disponibilità.

IL DIRIGENTE AREA SERVIZI ISTITUZIONALI

(Dott.ssa Maria Cinzia Bargelli)



UFFICIO CONTABILE
SEZIONE DI CONVERGIMENTO
SEZIONE DI CONTABILITÀ
SEZIONE DI GESTIONE
SEZIONE DI SERVIZI ISTITUZIONALI
SEZIONE DI SERVIZI ISTITUZIONALI
SEZIONE DI SERVIZI ISTITUZIONALI
30/6/10




LA PRESENTE DETERMINAZIONE E' STATA
AFFISSA ALL'ALBO CAMERALE DAL
GIORNO 20/6/10 AL GIORNO 7/7/10

18/7/10
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Alessandro Staccheri)

