



**DETERMINAZIONE AD ACQUISIRE DA INFOCAMERE SCPA N. 11 ACCOUNT LIGHT E CANONE ANNUO PER IL SERVIZIO CRM CAMERALE
AFFIDAMENTO DIRETTO EX ARTT. 5 E 192 DEL D.LGS. 50/2016
CIG ZB33A1FDA0**

IL DIRETTORE OPERATIVO

PREMESSO

- che il sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance organizzativa di Unioncamere Veneto ha come primo riferimento le linee strategiche pluriennali e annuali approvate dal Consiglio ai sensi dello Statuto;
- che, nel quadro di tale processo pianificatorio, la Giunta propone al Consiglio per l'approvazione gli obiettivi operativi annuali e tra questi obiettivi ad inizio anno il Segretario Generale assegna ai team e alle aree di staff n. 2 obiettivi specifici (max), definendo i relativi indicatori e target di conseguimento;
- che con Deliberazione n. 17 del 17.12.2021 il Consiglio ha approvato le Linee strategiche triennali 2022-2024 e il programma di attività 2022, individuando i "cantieri di lavoro" per l'Unione regionale nel suddetto mandato triennale della Giunta e declinandone i temi nelle missioni specifiche in cui si articola l'attività del 2022;
- che con Deliberazione n. 6 del 24.3.2022 la Giunta di Unioncamere del Veneto ha approvato il sistema di valutazione della performance dell'Ente illustrato nel documento "Piano di incentivazione per il personale e criteri di valutazione per l'assegnazione dei premi di risultato";
- che tra i macro-obiettivi triennali di Unioncamere Veneto che emergono dai documenti di programmazione approvati per l'anno 2023 vi è 'il miglioramento continuo dei processi dell'ente' tramite, fra l'altro, un sistema di Customer Relationship Management (CRM) per la gestione dell'utenza, al fine di impostare azioni di informazione, comunicazione e di servizio personalizzate;
- che tale obiettivo è stato assegnato per l'anno 2023 a n. 11 team, che costituiscono una parte dell'organico di Unioncamere, così come individuato nella nuova struttura organizzativa dell'Ente determinata con l'Ordine di Servizio n. 6 del 7 novembre 2022;
- che si rende quindi necessaria l'attivazione di n. 11 account CRM di tipo LIGHT, uno per ogni team al quale è stato affidato l'obiettivo;

- che Infocamere Scpa, società *in house* del Sistema camerale, ha realizzato una personalizzazione del sistema Dynamics 365-Microsoft, che rende ottimale la gestione delle interazioni del sistema camerale con le imprese, anche attraverso l'invio della newsletter periodica "Unione informa";
- che Infocamere Scpa ha inviato ad Unioncamere Veneto una proposta tecnico-economica per l'attivazione di n. 11 utenze light CRM camerale, con le quali è possibile la gestione di entità-contatti, la creazione di visualizzazioni personali, impegni di tipo email e la sola consultazione delle restanti entità;
- che la proposta economica inviata da Infocamere è così articolata: 1) attivazione n. 11 utenze di tipo LIGHT CRM camerale: euro 792,00 IVA esclusa; 2) canone annuo CRM camerale: euro 2.000,00 IVA esclusa;
- che il costo complessivo dei servizi dettagliati al precedente punto risulta pertanto essere pari ad euro 2.792,00 IVA esclusa;
- che le tariffe indicate sono congrue rispetto ai costi standard, reperibili sul Mercato Elettronico delle Pubbliche Amministrazioni;
- che Unioncamere del Veneto, in qualità di socia di Infocamere Scpa, può ricorrere alla stessa società consortile in virtù di quanto previsto dai principi vigenti in tema di affidamenti *in house*;
- che per l'affidamento del predetto incarico sussistono i presupposti dell'affidamento diretto di cui agli artt. 5 e 192 del d.lgs. 50/2016;

VISTI

- la Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici;
- il Decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 "Codice dei contratti pubblici";
- il Regolamento delle spese di importo inferiore alla soglia europea per l'acquisizione di beni e servizi di Unioncamere Veneto;
- l'art. 13 comma 2 dello Statuto di Unioncamere del Veneto;
- l'ordine di servizio n. 6 del 7/11/2022 e la determinazione del Segretario Generale n. 232/22 per la delega di funzioni al Direttore Operativo;
- la regolarità del DURC in corso di validità, del casellario ANAC, della visura camerale nonché la regolarità in materia di diritto al lavoro dei disabili ex legge 68/99;

DETERMINA

- di acquisire in via diretta, ai sensi degli artt. 5 e 192 del D.lgs 50/2016, dalla società Infocamere Scpa, con sede in Roma, Via G.B. Morgagni n. 13, C.F. e P.IVA 02313821007, l'attivazione e la gestione annuale di n. 11 utenze CRM light camerale;
- di stabilire fin d'ora il prezzo complessivo della prestazione in euro 2.792,00 con la sola IVA esclusa;
- di imputare tale costo nella voce di spesa 'costi indiretti' del progetto "Friend Europe 2022-2025" – CUP C39J22001990009 - rif. 101075066 - approvato nell'ambito del programma SMP.

Venezia, lì 27 febbraio 2023

IL DIRETTORE OPERATIVO
dott.ssa Valentina Montesarchio

