



**DETERMINAZIONE AD ACQUISIRE DA INFOCAMERE SCPA N. 2 ACCOUNT FULL
E CANONE ANNUO PER IL SERVIZIO CRM CAMERALE
AFFIDAMENTO DIRETTO A SOCIETA' IN HOUSE EX ART. 7, COMMA 2 DEL
D.LGS. 36/2023
CUP: C39J22001990009
CIG B25FC83D65**

IL SEGRETARIO GENERALE

PREMESSO

- che Unioncamere Veneto ha la necessità di mantenere una banca dati dei contatti e di gestire e tracciare le interazioni di front office tra l'Ente, le Imprese, le PA e i cittadini che consenta di stabilire una modalità di relazione con i sistemi produttivi basata su un approccio più vicino alle esigenze dell'utenza in termini di supporto ed assistenza e più efficace nella rappresentazione e offerta alle imprese dei servizi del sistema camerale;
- che tra i macro-obiettivi triennali di Unioncamere Veneto che emergono dai documenti di programmazione approvati per l'anno 2023 è previsto 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 con Deliberazione n. 3 del 14.2.2024 la Giunta di Unioncamere del Veneto ha inoltre approvato gli obiettivi del Piano performance 2024 tra i quali è prevista l'attività di consolidamento del sistema di Customer Relationship Management (CRM) per la gestione dell'utenza, al fine di impostare azioni di informazione, comunicazione e di servizio personalizzate;
- che Infocamere Scpa fornisce attualmente ad Unioncamere il servizio CRM, comprensivo della funzionalità di 2 licenze "user CRM full" che consente:
 - di costituire una banca dati di account (Imprese, PA, Istituzioni Scolastiche) e di contatti (cittadini, intermediari, professionisti);
 - di gestire e tracciare interazioni di front office tra l'Ente e Imprese, PA, Cittadini e Professionisti anche tramite attività di:
 - email marketing (piattaforma Mailup) che consente di veicolare comunicazioni/eventi ed Indurre il destinatario del messaggio a compiere un'azione desiderata (iscrizione a un form di contatto, richiesta di ulteriori informazioni, inoltre di un ordine, acquisto, risposta ad un questionario);
 - apertura e gestione casi in seguito ad una richiesta arrivata via email associati automaticamente all'impresa o al contatto mittente;
 - dashboard (cruscotto) in grado di fornire feedback e dati in tempo reale con specifici misuratori di performance;

- assistenza specialistica dedicata agli utenti interni di Unioncamere Veneto con presidio giornaliero;
- manutenzione evolutiva per la continua implementazione dell'applicativo;
- che si rende quindi necessario il mantenimento dell'utilizzo del CRM tramite rinnovo del canone annuo per la fruibilità di n.2 utenze CRM di tipo FULL alle stesse condizioni tecniche ed economiche, anche per l'anno 2024;

CONSIDERATO

- che Unioncamere del Veneto detiene quote di partecipazione nella società Infocamere Scpa già iscritta nell'elenco di cui al previgente Codice dei Contratti pubblici D.Lgs 50/2016 (iscrizione ANAC delibera N. 8558 del 29/01/2018, ID 193) ed in possesso dei requisiti di cui all'art.12 comma 1 della Direttiva 2014/UE;
- che nello specifico, Infocamere Scpa non ha scopo di lucro e svolge i servizi necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali dei propri soci, come disciplinato dall'art. 4 del relativo statuto, tra i quali provvedere a favore degli stessi allo svolgimento di attività di gestione e di elaborazione dati, di consulenza e di assistenza informatica, nonché di fornitura di prodotti e di servizi anche informatici e di collegamento telematico miranti ad ottimizzare l'efficienza funzionale del sistema;
- che in quanto società in house di Unioncamere, le prestazioni svolte sono fatturate in esenzione da IVA come previsto dall'art. 10, comma 2 del DPR 633/72 (si ricorda che se l'imposta fosse addebitata all'ente, l'importo dell'IVA sarebbe un costo indetraibile);
- che l'affidamento in house, disciplinato dall'art. 7 del d.lgs. 36/2023, che recepisce il principio di auto-organizzazione amministrativa, riconosciuto nell'articolo 2 della direttiva 2014/23/UE, pone l'autoproduzione e l'esternalizzazione su un piano di tendenziale parità, superando l'opzione fortemente restrittiva del D.lgs 50/2016;
- che l'affidamento in house deve comunque avvenire nel rispetto dei principi del risultato (art. 1), della fiducia (art.2) e dell'accesso al mercato (art.3) del d.lgs. 36/2023;
- che nello specifico, gli affidamenti aventi ad oggetto prestazioni strumentali beneficiano di una motivazione semplificata e che sono da considerarsi strumentali i servizi preordinati alle funzioni istituzionali;
- che l'art. 2 dello Statuto di Unioncamere del Veneto prevede tra le competenze e funzioni dell'Ente che essa svolga, nell'ambito del sistema camerale, funzioni di supporto e promozione degli interessi generali del sistema economico e promuova iniziative per favorire lo sviluppo dell'economia regionale, la sua internazionalizzazione e la competitività del sistema delle imprese;
- che il Regolamento Consortile della Società, all'articolo 11, prevede che sia attivata biennialmente un'analisi, per il tramite di un soggetto terzo qualificato, dei costi dei servizi offerti e dei relativi livelli di servizio attraverso una comparazione degli stessi con analoghi servizi offerti da operatori confrontabili;
- che la società DELOITTE ha svolto tale analisi nel 2022 e redatto il documento "Analisi di benchmark sui servizi di Infocamere", inviato da Infocamere ad Unioncamere del Veneto in data 19 dicembre 2022, dal quale si evince la piena convenienza economica dei servizi offerti da Infocamere Scpa;
- che per l'affidamento del predetto incarico è quindi possibile procedere mediante affidamento diretto a società in house come previsto dall'art. 7, comma 2 del D.lgs. 36/2023 in favore di Infocamere Scpa con sede in Roma, Via G.B. Morgagni n. 13, C.F. e P.IVA 02313821007;

PRESO ATTO

- che il Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici" in G.U. n. 77 del 31 marzo 2023 - S.O. n. 12, è efficace dal 1° luglio 2023;
- che a decorrere dal 1° gennaio 2024 hanno acquistato efficacia le disposizioni di cui all'art. 19 del citato D.Lgs. 36/2023, in base alle quali le Stazioni appaltanti e gli Enti concedenti assicurano la digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti nel rispetto dei principi e delle disposizioni del codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. n. 82/2005), garantiscono l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale e operano secondo i principi di neutralità tecnologica, di trasparenza, nonché di protezione dei dati personali e di sicurezza informatica;
- che l'art. 23, co. 5 del D.Lgs. 36/2023 prevede che, con proprio provvedimento, l'ANAC individua le informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attraverso le piattaforme telematiche di cui all'articolo 25, precisando che gli obblighi informativi di cui al primo periodo riguardano anche gli affidamenti diretti a società *in house* di cui all'articolo 7, comma 2;
- che recentemente, nella sezione Digitalizzazione dei contratti pubblici del sito www.anticorruzione.it sono state aggiunte alcune FAQ riguardanti proprio gli affidamenti *in house*, che chiariscono la necessità avvalersi delle piattaforme telematiche al fine di consentire la trasmissione dei dati inerenti agli affidamenti *in house*;
- che pertanto è stata avviata in data 08.07.2024 una trattativa diretta su Mepa (rif. 4499173) per l'attivazione e la gestione annuale di n. 2 utenze CRM full camerale con la società Infocamere Scpa, con sede in Roma, Via G.B. Morgagni n. 13, C.F. e P.IVA 02313821007 per un importo massimo complessivo di € 3.078,00 IVA esclusa;
- che in data 16.07.2024 è pervenuta da parte dell'operatore economico invitato un'offerta economica per tale servizio per complessivi € 3.078,00 IVA esclusa;

VISTI

- la Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici;
- il Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36 "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;
- la disponibilità di bilancio nel capitolo di spesa 'costi indiretti' del progetto "Friend Europe 2022-2025" – CUP C39J22001990009 - rif. 101075066 - approvato nell'ambito del programma SMP;

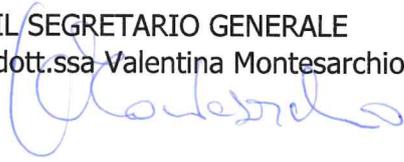
DETERMINA

- di acquisire in via diretta, ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D.lgs. 36/2023, alla 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. 2 utenze CRM di tipo FULL e canone camerale;
- di stabilire fin d'ora il prezzo complessivo della prestazione in € 3.078,00 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 22 luglio 2024

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa Valentina Montesarchio



GG/RM