

**DETERMINA CONTRARRE E CONTESTUALE**  
**NOMINA DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO**

nell'ambito della procedura per l'affidamento in house del servizio di  
"Servizi di Supporto avanzato: Portale R.E.N.T.Ri"

**PROT. 1504/2022**

**IL DIRETTORE GENERALE**

- **VISTO il comma 3 dell'art. 5 del d. Lgs. 50/2016 il quale prevede l'esclusione dalla applicazione dello stesso D. Lgs.** quando una persona giuridica controllata che è un'amministrazione aggiudicatrice o un ente aggiudicatore, aggiudica un appalto o una concessione alla propria amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore controllante o ad un altro soggetto giuridico controllato dalla stessa amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore, a condizione che nella persona giuridica alla quale viene aggiudicato l'appalto pubblico non vi sia alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione di capitali privati che non comportano controllo o potere di veto prescritte dalle legislazione nazionale, in conformità dei trattati, che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata;
- **CONSIDERATO che** nell'ambito della convenzione Unioncamere-Direzione Economia Circolare del Mi.T.E., per la realizzazione e l'avvio del R.E.N.T.Ri., che vede Ecocerved soggetto esecutore, sono previste attività legate al "supporto agli utenti in fase di start up del sistema";
- **TENUTO CONTO che** InfoCamere dispone di un centro di competenza redazionale che ha un punto di osservazione privilegiato per quel che riguarda la conoscenza delle esigenze degli utenti e la customer experience, nonché esperienza consolidata in ambito supporto tecnico normativo e gestione di basi di conoscenza mediante portali di self care;
- **TENUTO CONTO che**, anche in considerazione del prevedibile volume di richieste di assistenza e della complessità della normativa di riferimento, al fine di presidiare il servizio con adeguati livelli prestazionali, Ecocerved ha richiesto ad InfoCamere di predisporre un servizio di assistenza a supporto degli utenti per l'assolvimento di tutti gli adempimenti relativi al portale R.E.N.T.Ri. Più in particolare saranno implementati
  - un portale di self care mediante il quale gli utenti possano consultare in autonomia una base di conoscenza;
  - canale di assistenza webform integrato nel portale di self care;
  - componente Chatbot, al fine di intercettare gli obblighi specifici del regolamento ed il contenuto da associare ad ogni tipologia di profilo utente
- **CONSIDERATO che** Infocamere s.c.p.a., società in house del Sistema Camerale eroga il servizio di Assistenza di tipo "full outsourcing" predisponendo tutte le risorse e gli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività in oggetto;
- **CONSIDERATO che** Infocamere s.c.p.a., soddisfa le condizioni di cui al comma 3 dell'art. 5 del D.lgs. 50/2016 sopra richiamato, opera quindi secondo il principio dell'*inhouse providing*,
- **TENUTO CONTO che** le Società hanno concluso il procedimento di iscrizione all'Elenco di cui all'art.192, comma 1, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50 delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di propri organismi *in house* di cui all'art.5 del Codice dei contratti pubblici secondo le linee guida emanate dall'ANAC;
- **TENUTO CONTO** delle linee guida di Unioncamere in merito alle Società *in house* del sistema camerale che prevede, quindi, la classificazione dei servizi erogati dalle società in house secondo tre tipologie:



- a. servizio non è disponibile sul mercato in regime di concorrenza;
  - b. il servizio è potenzialmente disponibile sul mercato, in quanto non sottratto al regime di concorrenza, ma non confrontabile in considerazione della personalizzazione e funzionalità agli scopi dei soci;
  - c. il servizio è disponibile sul mercato in regime di concorrenza ed è direttamente confrontabile con altri servizi.
- **TENUTO CONTO che** il servizio è identificato come servizio di tipo C;
  - **TENUTO CONTO che** l'incarico viene affidato nel rispetto del codice dei contratti pubblici con particolare riguardo all'art.192 comma 2 che impone la verifica della congruità economica delle offerte dei soggetti *in house*, attestata dall'analisi Benchmark svolta da un ente terzo sui servizi Infocamere, secondo la quale i servizi di Contact Center -Standard e Plus- di Infocamere analizzando la congruità complessiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati (con particolare rilevanza assunta dalle attività di Sourcing, Governance & Demand e Security Management) risulta congrua, con prezzo del servizio Infocamere inferiore rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione;
  - **CONSIDERATO che** il costo previsto per il servizio in oggetto è pari a circa € 50.000;
  - **CONSIDERATO che** il costo relativo a tale procedura è stato previsto nell'ultimo aggiornamento di Budget 2022 approvato in occasione del CDA del 30/05/2022;

Tanto ritenuto e premesso, il Direttore Generale di ECOCERVED S.C.A.R.L.,

#### DELIBERA

per le motivazioni esposte in premessa:

di affidare ad InfoCamere S.C.p.A. secondo il principio dell'*in house providing*, il “**Servizio di Supporto avanzato: Portale R.E.N.T.Ri**”

- 1) secondo le condizioni di cui all'offerta Prot. 1465/2022 e relativi allegati;
- 2) di nominare il R.U.P. per la fase di affidamento relativamente alla procedura in oggetto nella persona di Stefano Gallo.

ECOCERVED SCARL  
*Il Direttore Generale*  
Dott. Andrea Acquaviva



## **Richiesta d'acquisto per servizio di supporto su Rentri**

Nell'ambito della convenzione Unioncamere- Direzione Economia Circolare del Mi.T.E., per la realizzazione e l'avvio del Rentri, che vede Ecocerved come soggetto esecutore, è previsto un filone di attività legato al "supporto agli utenti in fase di start up del sistema".

Per questa attività è assicurata una copertura fino a 150k entro il 31/12/2023: l'attività, da piano di lavoro, dovrebbe svolgersi nel 2023 ma ci è stato già chiesto di anticiparla alla seconda metà del 2022

In base al piano di lavoro ci siamo impegnati a mettere in piedi

- ✓ Informazione e sensibilizzazione agli utenti (attraverso i canali delle sezioni)
- ✓ Assistenza di primo livello da remoto (Tutorial e Webinar, Accesso on line ad una base di conoscenza, Help desk telematico, possibilità di prenotare un colloquio telefonico)

Sulla base di questi presupposti, prevediamo di mettere in piedi un piano costituito da:

1. Strumenti di self care
  - i. Sezione informativa dedicata sul sito
  - ii. Chatbot per dare risposte su soggetti, obblighi e tempistiche
2. Tutorial sulle procedure di accesso e firma
3. Servizio di assistenza telematica
4. Webinar formativi

Con le nostre risorse non possiamo gestire direttamente, salvo interrompere (quasi) ogni altra attività:

- ✓ l'attività di assistenza (che presumibilmente sarà elevatissima)
- ✓ L'attività di formazione (in modalità webinar ma anche in presenza)
- ✓ Lo sviluppo di strumenti di assistenza non standard (dove per standard intendo le FAQ, e il canale di trasmissione dei quesiti)

Possiamo però

- ✓ Preparare il materiale
- ✓ Formare i formatori
- ✓ Realizzare i tutorial (pianificando l'attività)

Su nostra richiesta InfoCamere ci ha fatto una proposta per un sistema integrato (i due strumenti interagiscono) nel quale loro si occuperanno di

- a) realizzare e gestire un portale, raggiungibile da quello che sarà il sito del Rentri, nel quale rendere disponibile un sistema di self care, interrogabile in diverse modalità (tipo Albo)
- b) sviluppare un sistema di assistenza virtuale (chat bot) che, sulla base di percorsi guidati che consentano di individuare la tipologia di soggetto (p.es. produttore, ecc) e sulla base di questo dicano quali obblighi il soggetto ha e a partire da quando attraverso domande e risposte predefinite e, in una versione successiva, attraverso inserimento libero. La chatbot potrà essere integrata ed aggiornata nel momento in cui avremo maggiori dettagli relativi al *come* le imprese adempiono agli obblighi.
- c) Fornire assistenza telematica, attraverso una casella dedicata.

I punti a) e b) dovrebbero essere completati entro novembre, in modo da poter procedere alla pubblicazione del materiale contestualmente alla prevista pubblicazione del Regolamento.

Il punto c) dovrebbe essere attivato a partire da gennaio 2023.

Di fatto si tratta di una integrazione dei servizi di assistenza già operativi per MUD, FGAS, Albo Gestori e Vivifir e del sistema di self care già realizzato per l'Albo.

L'offerta, che allego in bozza, prevede i seguenti costi:



<b>SUPPORTO UTENTI</b>	<b>Costo</b>	<b>Mesi</b>	<b>Importo</b>	<b>Anno di competenza</b>
Assistente virtuale (realizzazio	32.720 €		32.720	2022
Self care (realizzazione)	14.282 €		14.282	2022
Assistente virtuale (gestione)	880 €	2	1.760	2022
Self care (gestione)	365 €	2	730	2022
Assistente virtuale (gestione)	880 €	14	12.320	2023
Self care (gestione)	365 €	14	5.110	2023
			66.922	
<b>ASSISTENZA UTENTI</b>	<b>Costo</b>	<b>Stima ticket</b>	<b>Importo</b>	<b>Anno di competenza</b>
Assistenza mail (una tantum)	709 €		709 €	2023
Assistenza mail (ticket stimati)	3 €	24.000	72.000 €	2023
			72.709	
<b>Anno 2022</b>	49.492 €			
<b>Anno 2023</b>	90.139 €			

Ciò premesso si chiede di procedere all'accettazione dell'offerta che Infocamere andrà a formalizzare su nostra indicazione.