



DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE
NOMINA DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

nell'ambito della procedura per l'affidamento in house del servizio di
“Servizio assistenza inbound di primo livello a supporto degli utenti dei servizi Agest per la gestione delle istanze e degli adempimenti”

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 tra i servizi istituzionali che la Società eroga in favore dei propri Soci vi è:
 - Assistenza alle imprese iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali in merito alle procedure informatiche espletabili in via telematica;
 - Assistenza alle imprese per l'iscrizione all'Albo in merito alle procedure informatiche necessarie all'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali;
- **TENUTO CONTO** dell'incremento del numero di imprese iscritte all'Albo nazionale gestori Ambientali e della complessità della normativa di riferimento, al fine di presidiare il servizio con adeguati livelli prestazionali, a partire dal 2020 l'organizzazione del servizio è stata ristrutturata prevedendo:
- **ASSISTENZA DI PRIMO LIVELLO ovvero** assistenza tecnica e di supporto informativo relativa all'utilizzo della piattaforma “Agest Telematico”, per ogni singolo adempimento gestibile dalla stessa, affidata in outsourcing. Ecocerved si impegna ad effettuare sessioni di formazione necessarie a trasferire le competenze al personale addetto all'Assistenza di primo livello fornendo una base di conoscenza costituita da FAQ appositamente classificate per argomenti e manualistica.
- **ASSISTENZA DI SECONDO LIVELLO ovvero** un presidio di supporto, gestito in via diretta da Ecocerved, al quale il personale addetto all'assistenza di primo livello potrà rivolgersi per la risoluzione di problematiche avanzate.
- **CONSIDERATO** che, in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi ed efficientamento delle risorse impiegate nel servizio, è stato previsto, a partire dal 2022, l'ampliamento del servizio con l'implementazione di un ulteriore canale di assistenza, **ovvero il Portale di Self Care**, consultabile h24, assicurando un unico punto di accesso per il reperimento di tutte le informazioni necessarie attraverso la consultazione di schede informative suddivise per ambito tematico;
- **CONSIDERATO** che Infocamere SCPA, 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 SCPA, soddisfa le condizioni di cui al comma 3 dell'articolo 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 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 l'affidamento in *outsourcing* del servizio in oggetto 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;
 - **CONSIDERATO** che il costo previsto per il servizio in oggetto, stimato sulla base delle migliori stime in merito ai volumi di attività del 2023 è pari a circa € **150.000,00**;
 - **TENUTO CONTO** che il costo per ogni intervento di assistenza è stato determinato sulla base dei volumi e dei tempi medi di gestione delle richieste di assistenza dell'ultimo anno;
 - **CONSIDERATO** che il costo relativo a tale procedura è stato previsto nel budget 2023 approvato nel CDA del 18/11/2022;
- Tanto ritenuto e premesso, il Direttore Generale di ECOCERVED S.C.A.R.L.,

DELIBERA

- 1) di affidare ad Infocamere SCPA, secondo il principio dell'*inhouse providing*, il servizio di **“Servizio assistenza inbound di primo livello a supporto degli utenti dei servizi Agest per la gestione delle istanze e degli adempimenti”**;
- 2) che il costo sarà determinato sulla base dei volumi delle richieste di assistenza gestiti secondo le modalità concordate con Infocamere, oltre gli oneri fissi relativi all'attivazione del servizio.

ECOCERVED S.C.A.R.L.
Il Direttore Generale

Firmato digitalmente da: ACQUAVIVA ANDREA ACQUAVIVA
Data: 31/01/2023 17:09:36