



AREA II – AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA E PATRIMONIALE

## DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE

**Oggetto: Progetto Azione Caring. Affidamento.**

### IL DIRIGENTE

Assistito dal Responsabile della Struttura Provveditorato, dott.ssa Silvia Guadagni;

Visto il D. L.vo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i.;

Visto lo Statuto dell'Ente, nonché gli atti deliberativi e regolamentari adottati ai sensi del predetto Decreto in materia di individuazione delle competenze degli organi di indirizzo politico e della dirigenza;

Rilevato che, per effetto di tali atti nonché delle determinazioni del Segretario Generale n. 56 del 22.12.2023, con la quale gli è stato conferito l'incarico di direzione dell'Area II - "Amministrazione Finanziaria e Patrimoniale" e n. 54 del 22.12.2023, con la quale sono state delegate allo scrivente le funzioni previste dallo Statuto in materia di appalti, l'adozione del presente provvedimento rientra nella propria competenza;

Visto il D. Lgs. 31 marzo 2023, n.36 "Codice dei contratti pubblici";

Vista la nota, protocollo 199573/U dell'11.09.2024, con la quale il Dirigente dell'Area IV - Registro Imprese e Analisi Statistiche, dopo aver premesso che la Camera di Commercio di Roma, nell'ottica di un efficientamento dei servizi erogati all'utenza, intende utilizzare le tecnologie di intelligenza artificiale generativa rispecchiando i principi enunciati nelle Linee Guida "Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026" pubblicate dall'AgID e dal Dipartimento per la trasformazione digitale ed i target definiti nel "Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2024-2026", ha manifestato allo scrivente, la necessità, a tal fine, di avvalersi di un progetto, realizzato su misura per l'Ente dalla società *in house* InfoCamere denominato Azione "Caring";

Considerato che, il progetto predetto si sostanzia in un servizio innovativo di assistenza all'utenza ad alto livello di automazione che, grazie a sistemi evoluti di intelligenza artificiale generativa, CRM (Customer Relationship Management) e human support, prevede la realizzazione di un canale denominato "Power Caring" interamente gestito da InfoCamere su una piattaforma di

ultima generazione Microsoft, in modo da fornire assistenza continuativa (24h24 e 7g/7) filtrando anche le richieste di competenza di altri uffici o altre ammirazioni, con considerevoli effetti positivi sull'organizzazione del lavoro ed un'ottimizzazione dei tempi;

Rilevata l'opportunità per la Camera di dotare il sistema delle imprese di ulteriori e innovative tecnologie al fine di agevolare il loro operato e rendere un servizio utile a favorire lo sviluppo dell'economia del territorio di riferimento;

Visto inoltre che, la proposta di progetto di InfoCamere da sviluppare nell'arco di un triennio 2024-2026 prevede un modello che coniuga:

- componenti tecnologiche evolute quali Agenti Virtuali, IA generativa, strumenti di Live Chat e CRM;

- cabina di regia: controllo umano fornito da operatori economici dedicati con expertise consolidata nell'ambito customer care su tematiche camerali;

- basi di conoscenza: gli Agenti Virtuali utilizzeranno IA generativa per generare risposte analizzando grandi quantità di dati esistenti sia pubblici che specifici, per esempio riguardanti ambiti camerali; tra questi ultimi, saranno considerati come ambiti da cui partire quelli del Diritto Annuale, Sanzioni e Adempimenti per costituire una nuova impresa secondo un approccio incrementale e di arricchimento progressivo;

Valutato che InfoCamere S.c.p.A., come evidenziato, tra l'altro, nella richiesta avanzata dalla competente Area IV, fornisce già degli applicativi attualmente in uso dalla Camera per l'erogazione di servizi all'utenza, e che pertanto, proprio grazie alla sua approfondita conoscenza della realtà camerale è in grado di offrire ad un prezzo competitivo un servizio personalizzato, rispondente alle più specifiche richieste dell'Ente, con una considerevole ottimizzazione delle risorse necessarie, oltre a garantire un'affidabilità nel trattamento di dati informatici, in quanto società *in house*, con riguardo alla rilevanza dei compiti istituzionali assolti dall'Area IV- – Registro Imprese – Analisi Statistiche;

Preso atto che, l'offerta economica di InfoCamere per il progetto in parola, pari a Euro 1.820.000,00 oltre IVA e prevede una quota *una tantum* per la progettazione pari a Euro 1.100.000,00 oltre IVA ed un canone annuo per il servizio, subordinato alla sua attivazione, presumibilmente a partire dal 2025, il cui costo complessivo è stato stimato in Euro 720.000,00 oltre IVA;

Considerato che, la Camera di Commercio di Roma, in qualità di socio di InfoCamere S.c.p.A., può ricorrere alla Società consortile in virtù di quanto previsto dall'art. 7, co. 2 del D.lgs. n. 36/2023, il quale consente alle stazioni appaltanti di affidare direttamente a società *in house* lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3 del Codice;

Ritenuto, pertanto, di affidare ad InfoCamere S.c.p.A, società delle Camere di Commercio italiane per l'innovazione digitale sia la progettazione di un software denominato "Azione Caring" che gli eventuali canoni annuali in ragione dello stato di avanzamento del servizio in parola;

Ritenuto, altresì, di individuare nel Dirigente dell'Area IV, ai sensi dell'art. 114 e dell'art. 8, comma 4 dell'allegato I.2 del D.Lgs. n. 36/2023, il direttore dell'esecuzione del contratto in argomento;

Visto l'art. 6 del D.P.R. 254/2005 sulla redazione del preventivo annuale;

Visto l'art. 13 del citato Decreto sulla gestione del budget direzionale;

Considerato che la copertura della spesa relativa al servizio in oggetto per l'anno 2024 è garantita dalle disponibilità presenti nel budget direzionale dell'Area IV per l'esercizio dell'anno in corso;

Atteso che all'intervento in oggetto il CIG sarà acquisito mediante collegamento con la PCP garantito dalla piattaforma di approvvigionamento della Camera, rispondente ai requisiti di cui l'art. 25 del "Codice dei contratti pubblici";

## **DETERMINA**

- di affidare, per le ragioni richiamate in premessa, ad InfoCamere S.c.p.a. P.IVA 02313821007 la realizzazione di un progetto per un servizio di assistenza all'utenza, denominato Azione "Caring", di Euro 1.820.000,00 di cui Euro 1.100.000,00 oltre IVA, quale costo *una tantum* per la progettazione ed Euro 720.000, 00 oltre IVA quali canoni annuali complessivi e stimati per il triennio 2024-2025-2026;

- di individuare nel Dirigente dell'Area IV, ai sensi dell'art. 114 e dell'art. 8, comma 4 dell'allegato I.2 del D.Lgs. n. 36/2023, il direttore dell'esecuzione del contratto in argomento;

- di demandare ad apposito atto del Dirigente dell'Area IV – Registro Imprese e Analisi Statistiche, l'assunzione della prenotazione di spesa relativa al costo *una tantum* per la progettazione per la quota parte anno 2024 pari ad Euro 610.000,00 a valere sul Centro di Costo D81 "Dirigente Area IV" conto 1.110000 Software che presenta la necessaria disponibilità;

- di demandare a successivi atti del Dirigente dell'Area IV – Registro Imprese e Analisi Statistiche, l'assunzione delle relative prenotazioni di spesa per le restanti quote riferite alla realizzazione del progetto "Azione Caring" e degli eventuali canoni annuali per il servizio *de quo*.

Il Dirigente dell'Area II

Maurizio Rea

Il Responsabile della Struttura

Provveditorato

Silvia Guadagni

“Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82 del 07/03/2005 e s.m.i.”