



Settore: SU - Settore Sportello Unico Imprese e Cittadini

Protocollo: 31699.31699/2021

Determinazione n. 1528 del 30/06/2021

Oggetto: IMPEGNO DI SPESA A FAVORE DI ASTER PER IL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE DI NUOVE MISURE DI CONSOLIDAMENTO ED IMPLEMENTAZIONE DEL CONTACT CENTER 'SPORTELLLO IMPRESA LOMBARDIA' ANNO 2021 - CIG ZCF324FFBB

IL DIRIGENTE

Premesso che:

- il Comune di Mantova è socio unico della società ASTER – Agenzia Servizi al Territorio s.r.l. (c.f. 02071790204) avente sede legale a Mantova, via Imre Nagy 2, di seguito denominata “ASTER”
- Con deliberazione CC n. 37 del 4.6.2012 esecutiva, il Comune ha provveduto, anche mediante apposite modifiche statutarie, a definire la qualificazione della Società quale sua struttura organizzativa per lo svolgimento di servizi strumentali evidenziando la caratteristica di società “in house providing”;

Richiamate

- la DCC n.56 del 20/12/2019 “Approvazione del Bilancio di Previsione Finanziario 2020/2022 e Nota Aggiornamento al Documento Unico di Programmazione 2020/2022”
- la D.C.C. n. 6 del 13/01/2021 Approvazione del Piano Esecutivo di Gestione 2021
- la D.C.C. n. 26 del 19/05/2021 Variazione al bilancio di previsione finanziario anni 2021-2023
- la DCC n.55 del 21/12/2020 con la quale è stato approvato il documento programmatico contenente il Piano Industriale 2021-2023 di Aster srl

Richiamate altresì

- la DGC 222 del 18/12/2012 con la quale è stato approvato il Progetto Regionale di Collaborazione Interistituzionale per la digitalizzazione dei processi e delle procedure e per il miglioramento dell’accesso e della fruizione dei servizi pubblici ai sensi del comma 6 della dgr. 884 del 1° dicembre 2010. (Determina Dirigenziale del 16/03/2011 n. 2429);
- il relativo Accordo di Collaborazione Interistituzionale del 29 giugno 2012 tra Regione Lombardia e Comune di Mantova (in rappresentanza dell’aggregazione denominata “Grande Mantova” e composta dai Comuni di Mantova, Borgo Virgilio, Curtatone, Porto Mantovano e San Giorgio di Mantova) per l’attivazione di un Contact Center e del Portale del Suap della Grande Mantova per un servizio di messa in rete di moduli e informazioni per i Comuni partecipanti;
- la Determina dirigenziale n. 186 del 25/01/2013 con la quale, a seguito dell’Accordo di Collaborazione Interistituzionale, è stato dato mandato ad ASTER di svolgere attività di progettazione, realizzazione, messa a collaudo e funzionamento del call center e del portale tecnico del SUAP Grande Mantova previsti dal suddetto progetto;
- La Deliberazione della Regione Lombardia n° X/3822 del 14/07/2015 “Determinazioni in ordine al servizio sperimentale “Sportello Impresa Lombardia da attivarsi nel territorio mantovano e contestuale approvazione del protocollo d’intesa con il Comune di Mantova e la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Mantova”;

Rappresentazione del documento conservato elettronicamente secondo la normativa vigente

- La Deliberazione del Comune di Mantova n. 229 del 09/11/2015 Approvazione del Protocollo di Collaborazione Interistituzionale per l'attivazione del servizio "Sportello Impresa Lombardia in collaborazione con Regione Lombardia e Camera di Commercio di Mantova";

- La Determinazione del Comune di Mantova n. 2279 del 25 novembre 2015 avente ad oggetto: Impegno di spesa a favore di ASTER per la riattivazione del Servizio Contact Center Grande Mantova costituito a seguito Progetto Regionale "Proposte di collaborazione Interistituzionale per la digitalizzazione dei processi e delle procedure per il miglioramento dell'accesso e della fruizione dei servizi pubblici"

Considerato che nel suddetto protocollo è previsto come impegno del Comune di Mantova lo sviluppo di un servizio di Contact Center attraverso una evoluzione ed un ampliamento delle funzioni del precedente servizio, per l'attuazione sperimentale dello Sportello Impresa Lombardia;

Richiamata la successiva determinazione del Comune di Mantova n. 635 del 31/03/2016 con la quale è stato rimodulato il servizio di Contact Center con particolare riferimento alla funzione di consulenza telefonica prevista nell'ambito del progetto "Sportello Impresa Lombardia", affidandone la gestione ad ASTER fino al 31/12/2016 e le successive determinazioni n. 3240/16, 140/18, 650/19, 35/20 e 791/21 per la continuazione del servizio fino al 31/12/2021

Rilevato che lo Sportello Unico Imprese e Cittadini ha affrontato un importante cambiamento organizzativo che ha consentito, a partire dal 2017, di mettere a disposizione degli utenti una nuova piattaforma completamente digitalizzata per le pratiche edilizie, in accordo a quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale

Considerato che, nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi resi alle imprese ed ai cittadini, si rende necessario avviare la progettazione di nuove misure di consolidamento ed implementazione del predetto Contact Center "Sportello Impresa Lombardia", finalizzate al miglioramento del controllo delle richieste dell'utenza tramite canali telefonici e telematici

Vista l'offerta presentata da ASTER per lo svolgimento del predetto servizio – pge 58897/21 in atti – per l'importo di € 20.491,80 oltre ad Iva di legge, per complessivi € 25.000,00

Richiamato il contratto di servizio rep. 31343/2013 con cui è stato affidato alla Società in house il servizio di Project management tecnico (PMT) ed il controllo qualità delle attività di information communication technology del Comune di Mantova

Atteso che il servizio oggetto del presente affidamento è previsto nel richiamato Piano Industriale 2021/2023 approvato con DCC n. 55 del 21/12/2020

Ritenuto quindi di affidare ad ASTER, il servizio di progettazione di nuove misure di consolidamento ed implementazione del predetto Contact Center "Sportello Impresa Lombardia", fino al 31.12.2021

Tenuto conto che tale affidamento risulta più vantaggioso, in quanto il know out acquisito precedentemente consente un risparmio di risorse anche attraverso l'ottimizzazione dei tempi, dell'organizzazione e della gestione del servizio;

Dato Atto inoltre che è stato acquisito presso il sistema SIMOG dell'Autorità Nazionale Anticorruzione il Codice C.I.G ZCF324FFBB ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari;

Verificata la regolarità del DURC (documentazione in atti);

Dato atto che trattasi di attività istituzionale dell'Ente in regime fiscale agevolato (split payment);

Considerato che il nuovo principio della Competenza finanziaria potenziata prevede che l'imputazione della spesa avvenga nell'esercizio finanziario in cui la singola obbligazione passiva risulta esigibile, si dichiara, sotto la propria responsabilità valutabile ad ogni fine di legge, che la prestazione è effettuata nel 2021 e si conclude entro il 31.12.2021;

Visto il D.Leg.vo N. 267/2000 e legislazione complementare, lo Statuto del Comune e il Regolamento di Contabilità;

Rappresentazione del documento conservato elettronicamente secondo la normativa vigente

CONSIDERATO inoltre che l'affidamento del predetto servizio contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals - SDGs*) definiti dalle Nazioni Unite da raggiungere entro il 2030, attraverso la cooperazione e la collaborazione tra tutti i livelli delle amministrazioni pubbliche e del settore privato. Tali obiettivi sono inoltre stati recepiti dalla Repubblica Italiana all'interno della "Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile", elaborata dal Ministero dell'Ambiente in attuazione della Legge n. 221 del 28 dicembre 2015. L'iniziativa proposta contribuisce nello specifico al raggiungimento locale dei seguenti target:

SDG n.8 "Lavoro dignitoso e crescita economica", target 8.3 *"Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari"*,

DETERMINA

Di affidare ad ASTER srl, società in house del Comune di Mantova (c.f. 02071790204) il servizio di progettazione di nuove misure di consolidamento ed implementazione del predetto Contact Center "Sportello Impresa Lombardia", fino al 31.12.2021 alle condizioni in premessa indicate

Di impegnare la somma totale pari a 25.000,00 (+) di spese, iva compresa, a favore di ASTER srl per il predetto servizio, attingendo al capitolo 111434/1323 cdr/cdg P064 c.f U.1.03.02.99.999 Miss 14 Prog 04 al fondo del bilancio 2021, prenotazione n. 3125

Di Trasmettere copia del presente atto al responsabile del Servizio Finanziario per i conseguenti adempimenti.

IL DIRIGENTE

Arch. Stefania Galli

GALLI STEFANIA / INFOCERT SPA

*Documento firmato digitalmente
(ai sensi del D.Lgs 07/03/2005 n. 82 e s.m.i.)*