Camera di Commercio
Firenze

AREA SERVIZI DI SUPPORTO

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE N. 304/ALL. del 17/07/2020

OGGETTO: INFOCAMERE SOCIETÀ CONSORTILE DI INFORMATICA DELLE CAMERE DI COMMERCIO ITALIANE PER AZIONI - ANNO 2020 - AREA SERVIZI DI SUPPORTO

IL DIRIGENTE

Visti l'art. 4, D.Lgs 30/03/2001, n. 165 e l'atto ricognitivo in data 21/03/2000, n. 95;

Vista la Delibera di Giunta 25/09/2019, n. 140, con la quale è stata confermata l'organizzazione della struttura della Camera di Commercio di Firenze, precedentemente approvata con Delibera di Giunta 16/11/2015, n. 185;

Vista la Determinazione del Segretario Generale 16/10/2019, n. 451, con la quale è stato modificato l'organigramma dell'Ente;

Vista la Determinazione del Segretario Generale 26/11/2019, n. 512, con la quale sono state assegnate le Aree Dirigenziali;

Viste le previsioni dei costi e dei servizi offerti dalla società InfoCamere S.c.p.A utilizzati dall'area Servizi di Supporto;

Ricordato che la Camera di Commercio di Firenze è socia di InfoCamere S.c.p.A, società Consortile per azioni interamente partecipata dalle Camere di Commercio italiane e loro Unioni;

Visto lo statuto della società InfoCamere S.c.p.A, aggiornato al 2016, in cui all'art. 4 viene esplicitato che la Società Consortile per azioni non ha lo scopo di lucro ed ha per oggetto il compito di approntare, organizzare e gestire nell'interesse e per conto delle Camere di Commercio e con criteri di economicità gestionale, un sistema informatico nazionale, anche ai sensi dell'art. 8 della legge 29 dicembre 1993 n. 580 e successive modifiche/integrazioni, e delle relative disposizioni attuative, in grado di trattare e distribuire in tempo reale, anche a soggetti terzi, atti, documenti e informazioni che la legge dispone siano oggetto di pubblicità legale o di pubblicità notizia o che comunque scaturiscano da registri, albi, ruoli, elenchi e repertori tenuti dalle Camere di Commercio;

Considerato che InfoCamere S.c.p.A avvalendosi del proprio apparato informatico, può inoltre provvedere a favore dei propri soci allo svolgimento di attività di gestione e di elaborazione dati, di consulenza e di assistenza informatica, nonché di fornitura di prodotti e servizi anche informatici e di collegamento telematico miranti ad ottimizzare l'efficienza funzionale del sistema

e gestisce, inoltre, per conto delle Camere di Commercio servizi consortili obbligatori, indicati nell'art. 2 del regolamento consortile, prestando anche la relativa assistenza tecnica;

Preso atto che InfoCamere S.c.p.A gestisce da molti anni per conto dell'Ente camerale anche servizi cosiddetti facoltativi;

Considerato altresì che InfoCamere S.c.p.A gestisce tali servizi per l'intero sistema camerale;

Visto il D. Lgs. n 50/2016 e s.m.i., Codice degli Appalti, e le linee guida ANAC n. 7 del 15 febbraio 2017, di attuazione del medesimo decreto, recante linee guida per l'iscrizione nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società "in house" previsto dall'articolo 192 del D. Lgs. 50/2016;

Considerato che ai sensi dell'art. 4 del Codice degli Appalti, l'affidamento dei Contratti Pubblici aventi ad oggetto lavori, servizi e forniture esclusi, in tutto o in parte, dall'ambito di applicazione oggettiva del decreto richiamato, deve avvenire nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica;

Ricordato che il Consiglio di Stato, Sez. V, 22 gennaio 2015, n. 257 ha sottolineato come l'affidamento in house non costituisca ipotesi eccezionale di gestione dei servizi pubblici locali, ma una delle normali forme organizzative degli stessi, frutto di una scelta ampiamente discrezionale che deve essere adeguatamente motivata;

Visto lo Statuto della Società InfoCamere, ed in particolare l'art. 28 dello stesso, che demanda al Regolamento la definizione delle condizioni generali dei servizi da parte della società, i criteri per la determinazione dei contributi obbligatori, e quelli per la definizione dei contributi facoltativi e delle tariffe da applicare;

Richiamate le premesse normative ed amministrative per l'affidamento "in house" e nello specifico:

- l'art. 5 del Decreto Legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 (Codice dei contratti pubblici) , che recepisce i presupposti legittimanti definiti dall'articolo 12 della direttiva 20/2014/UE;
- le prescrizioni di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 192 per gli affidamenti "in house" del D. Lgs. 50/2016;

Tenuto conto che le Camere di Commercio socie svolgono su tale società consortile un controllo congiunto analogo a quello svolto sui loro servizi e richiamato a tal proposito il D. Lgs. 50/2016, art. 5, comma 5 e s.m.i.;

Vista la comunicazione di iscrizione di InfoCamere S.c.p.A nell'elenco ANAC delle società "in house" con delibera dell'Autorità n. 1042 del 20/11/2018;

Viste inoltre:

- la nota di InfoCamere S.c.p.A del 19 dicembre 2019 (a mezzo mail – 50000/at) di approvazione del piano delle attività strategiche;
- l'analisi di benchmark su alcuni servizi proposti da InfoCamere nel 2018, svolta dalla società Nolan Norton Italia, che si allega;

Vista inoltre la nota Unioncamere del 25/07/2016 "Linee di indirizzo sugli affidamenti "in house" nel sistema camerale" in cui si propone una metodologia di classificazione delle proposte dei servizi informatici in tre tipi: "A"; "B" e "C" ai fini della corretta applicazione dell'art. 192 del D. Lgs. 50/2016;

Preso atto, in particolare, che secondo le risultanze dell'analisi di Benchmark (https://iconline.intra.infocamere.it/cia/CondizioniAccesso/ca_list.asp) i prodotti InfoCamere S.c.p.A che sono stato analizzati - impiegati dagli Uffici dell'Area Servizi di Supporto - presentano le seguenti caratteristiche:

- Servizi di tipo "A" (DISAR) pertanto da considerarsi direttamente strumentali alle attività istituzionali dell' Ente, ragione per cui si può prospettare non valutabili gli aspetti di "congruità", "universalità" e "socialità" richiamati dall'articolo 192, comma 2, del D.Lgs. 50/2016;
- Servizi facoltativi di tipo B (VPN, VDI, PUBBLICAMERA): sono servizi specifici del sistema camerale e/o molto customizzati e/o con alto contenuto funzionale;
- Servizi facoltativi di tipo C (MAMA, SIPERT, HOSTING, VOIP): sono stati dichiarati congrui rispetto alle condizioni praticate dal mercato per servizi con caratteristiche simili;

Considerato infine che, le prestazioni ricomprese nella proposta di InfoCamere S.c.p.A. sopra richiamata sono ritenute idonee a soddisfare le esigenze dell'Ente e non sussistono "ragioni di natura tecnico-economica per le quali l'affidamento a mezzo di procedura selettiva sarebbe preferibile a quello in house" (considerazione richiamata come necessaria nella sentenza del TAR del Veneto, sez. I 25/08/2015 n. 949 per poter motivare l'indizione di una gara pubblica anziché un affidamento in autoproduzione);

Tenuto conto che il costo previsto per l'anno 2020 risulta per l'Area Servizi di Supporto € 159.706,16;

Ritenuto dunque che, ad oggi, sussistano i requisiti per l'affidamento "in house";

DETERMINA

- di approvare i servizi della società InfoCamere S.c.p.A per l'anno 2020 per l'Area Servizi di Supporto, aventi carattere di continuità e necessari per il corretto funzionamento di procedure e attività, così come risultano dalla tabella che, allegata, forma parte integrante della presente determinazione.

  L'importo di € 159.706,16, oneri fiscali inclusi, graverà sul conto 325050 "Oneri Automazione Servizi" del budget 2020, sui seguenti centri di costo:

CDC	**CODICE SERVIZIO**	**IMPORTO**	**PRENOTAZIONE**
IB01 – Bilancio Contabilità e Finanza	MAMA – ASSISTENZA IN LOCO – PUBBLICAMERA – DISAR – MAMA AVVISO BONARIO – INFORMATIVA VIA PEC – RICHIESTA ELENCHI	€ 49.664,98	243/2020
IB03 – Personale	SIPERT – HOSTING TIMBRATORI – FOGLIO	€ 21.217,90	244/2020

	MATRICOLARE		
IB02 – Provveditorato	TUTORING – ACCESSO RIVISUAL	€ 2.440,00	245/2020
IB04 – Costi Comuni	AGGIORNAMENTO INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA – WIFI E CONTROLLO SICUREZZA – COLLEGAMENTO VPN – CANONE RETE PROVINCIALE – SERVIZIO VOIP – SERVIZIO STATISTICHE SITI – HOSTING SITO CAMERALE – TVOX – VDI CENTRALIZZATO – HOSTING CENTRALE REPLICATO	€ 86.383,28	246/2020

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Maria Beatrice Piemontese)
DOCUMENTO ORIGINALE INFORMATICO FIRMATO DIGITALMENTE (art. 23 ter Dlgs 82/2005)

Nolan, Norton Italia
Management Consultants

InfoCamere

Innovare è Crescere

Analisi di benchmark sui servizi facoltativi proposti da InfoCamere

Executive summary

Indice

1 Contesto e obiettivi 3
1.1 Articolazione del documento 4
2 Analisi servizi di tipo B 5
3 Analisi servizi di tipo C 8

Indice delle Figure

Figura 1 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi B 6
Figura 2 – Risultati del controllo relativo ai servizi B classificati in precedenza 7
Figura 3 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi C 12

Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Perimetro servizi tipo B 5
Tabella 2 – Scala valori associati agli indicatori 5
Tabella 3 – Perimetro servizi tipo C 9
Tabella 4 – Componenti di costo evitato / ridotto per effetto del ricorso all'affidamento in house 10
Tabella 5 – Sintesi risultati analisi di congruità servizi di tipo C 20
Tabella 6 – Razionali di classificazione dei servizi C come "non congrui" rispetto al mercato 21
Tabella 7 – Azioni evolutive identificate per i servizi risultati non congrui 22

1 Contesto e obiettivi

InfoCamere è la società consortile di informatica in-house delle Camere di Commercio italiane, per la gestione dei servizi del Sistema Camerale e del loro patrimonio informativo. Tra le sue funzioni istituzionali vi è anche la gestione e la divulgazione di questo patrimonio, con particolare riferimento alle informazioni derivanti dal Registro delle imprese.

InfoCamere fornisce agli stessi enti camerali il proprio know-how per efficientare i loro processi interni, sviluppando una serie di servizi informatici basati su tecnologie avanzate e con un elevato standard qualitativo a supporto delle numerose attività di back office delle Camere.

I servizi erogati a supporto delle attività delle CCIAA hanno come obiettivo la dematerializzazione e la integrazione dei flussi informativi. Tra questi servizi rientrano la serie di strumenti per la gestione del Registro delle Imprese, con i quali le Camere di Commercio governano i flussi operativi relativi a specifiche competenze di legge. A tali servizi InfoCamere ne affianca ulteriori di natura amministrativa, tra cui quelli per la gestione della contabilità e del personale, per la pianificazione strategica e il controllo di gestione, per il monitoraggio e l'alimentazione della banca dati del diritto annuale dovuto dalle imprese.

InfoCamere, in coerenza con il proprio mandato consortile e secondo gli indirizzi del recente piano di riforma del Sistema Camerale, assicura ai propri soci (le Camere di Commercio e le loro Unioni), alcuni servizi obbligatori definiti da un apposito Regolamento Consortile. A fianco dei servizi obbligatori, il Regolamento prevede che ciascun Socio possa avvalersi di ulteriori servizi di natura informatica/operativa su base facoltativa e secondo le proprie esigenze.

Il portafoglio dei servizi facoltativi si è articolato nel tempo in coerenza con l'evoluzione delle esigenze delle Camere ed è, a oggi, caratterizzato da una consistente quota di servizi con un forte livello di adesione presso le Camere stesse e con una buona stabilità nel tempo.

In un contesto di ottimizzazione dei costi di funzionamento che caratterizza tutte le Pubbliche Amministrazioni e in particolare le Camere di Commercio, InfoCamere, in nome e per conto delle CCIAA, effettua periodicamente una verifica formale della congruità tecnico - economica dei servizi facoltativi erogati, nel rispetto del comma 2, art. 192 "*Regime speciale degli affidamenti in house*', del ***'Nuovo Codice degli appalti Pubblici 2017, D. Lgs. 18 aprile 2016, N. 50'***.

Il risultato dell"analisi di benchmark, illustrato nel presente documento, potrà essere utilizzato dalle Camere di Commercio come strumento di supporto nelle fasi di approvvigionamento dei servizi proposti da InfoCamere, come anche indicato dal Tavolo di Lavoro indetto da Unioncamere. Tale analisi costituisce uno strumento a beneficio delle Camere di Commercio per il controllo della esistenza di analoghi servizi e della congruità tecnico-economica dei servizi proposti da InfoCamere rispetto a quanto offerto da altri operatori di mercato.

Unioncamere e una significativa rappresentanza delle Camere di Commercio, per conto del Sistema Camerale, ha classificato i servizi erogati in tre macro gruppi:

- **Categoria A**. Il servizio non è rinvenibile sul mercato perché specifico rispetto all'attività svolta dal sistema camerale e realizzato per più soggetti da un soggetto in house.

- **Categoria B**. La realizzazione informatica non si riferisce ad attività specifiche del Sistema Camerale, ma è ad un livello tale di personalizzazione che non può essere confrontata con altre soluzioni analoghe già disponibili sul mercato.

- **Categoria C**. Esistono prodotti o servizi equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza.

Obiettivo del presente capitolo è quello di presentare sinteticamente i risultati dell'attività di verifica formale della congruità tecnico - economica (*Benchmark*), dei servizi facoltativi erogati ai propri Soci. Nello specifico i servizi oggetto di analisi fanno parte delle seguenti categorie:

- *Categoria "B"*: analisi sulla effettiva elevata customizzazione e specificità dei servizi relativa al contesto tecnico-organizzativo delle CCIAA. Per tali servizi sono esposti i risultati di verifica.

- *Categoria "C"*: 24 **servizi informatici classificati come "*confrontabili*"** con soluzioni equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza. Per tali servizi è stata svolta una completa analisi di benchmark.

I servizi di *Categoria "A"*, sono fuori perimetro della presente analisi di benchmark.

Il risultato dell'analisi di benchmark, illustrato sinteticamente nel presente capitolo, è presentato in dettaglio nel documento complessivo.

1.1 Articolazione del documento

Il documento è articolato così come descritto nel prosieguo del paragrafo.

- *Capitolo 2*: verifica della corretta **classificazione del gruppo dei servizi informatici** ritenuti **non confrontabili sul mercato** (servizi di tipo "B") a causa dell'elevata customizzazione e della specificità relativa al contesto tecnico-organizzativo delle CCIAA.

- *Capitolo 3*: **analisi di congruità economica dei servizi informatici facoltativi** classificati come **confrontabili con soluzioni equivalenti disponibili sul mercato** in regime di concorrenza (servizi di tipo "C"), e **raccomandazioni** al fine di evolvere i servizi di tipo "C" risultati *non congrui* rispetto al mercato.

2 Analisi servizi di tipo B

ANALISI SERVIZI FACOLTATIVI DI TIPO "B" - METODOLOGIA

La metodologia di analisi della corretta classificazione dei 2 servizi facoltativi di tipo "B" (tabella successiva), ha previsto la verifica dell'applicazione dei criteri stabiliti dall'art.192 comma 2 del D.lgs. 50/2016 (*universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità del servizio, ottimale impiego delle risorse pubbliche*).

Servizi tipo "B"	
Ambito	**Servizio facoltativo**
Servizi online alle Imprese	CRM Camerale
	Libri Digitali

Tabella 1 – Perimetro servizi tipo B

I risultati dell'analisi condotta sono illustrati su una matrice denominata **"*Service Distribution Matrix*"**, che mappa i due servizi secondo due indicatori:

- **"Presenza/attrattività sul mercato PA"**, *(asse ordinate)*, misura l'attrattività del servizio InfoCamere in termini di presenza/volume sul mercato per il comparto P.A. di soluzioni similari offerte da Provider quali leader di mercato, system integrator, società specializzate, PMI.
- "**Aderenza ai criteri Art.192**[1] **c. b) D.lgs 50/2016**", *(asse ascisse)*, nelle componenti di:
  - **Universalità e Socialità**, *misura il grado di rispondenza del servizio al concetto di "universalità/socialità" in termini di "applicabilità" ad una molteplicità di utenti e "ripetibilità" del servizio.* **Peso della componente: 40%**.
  - **Efficienza e impiego ottimale delle risorse pubbliche (vista interna alla CCIAA)**, *misura il "grado di efficienza" interna di erogazione del servizio, ossia la capacità di erogare un servizio a costi/risorse inferiori, mantenendo un alto livello di qualità.* **Peso della componente: 40%.**
  - **Qualità (vista esterna alla CCIAA)**, *misura la "qualità effettiva" del servizio erogato, ossia le caratteristiche del servizio che lo rendono "di qualità" per gli utenti che ne fruiscono.* **Peso della componente: 20%.**

I valori associati agli indicatori sono illustrati nella seguente tabella.

SCALA DI VALORI				
Alta	Medio-Alta	Media	Medio-Bassa	Bassa
5	4	3	2	1

Tabella 2 – Scala valori associati agli indicatori

[1] L'articolo cita: "*[…] le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, […] con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonchè di ottimale impiego delle risorse pubbliche.*"

ANALISI SERVIZI FACOLTATIVI DI TIPO “B” - RISULTATI

La seguente "***Service Distribution Matrix***" evidenzia i risultati della verifica della corretta categorizzazione dei servizi di tipo “B”:

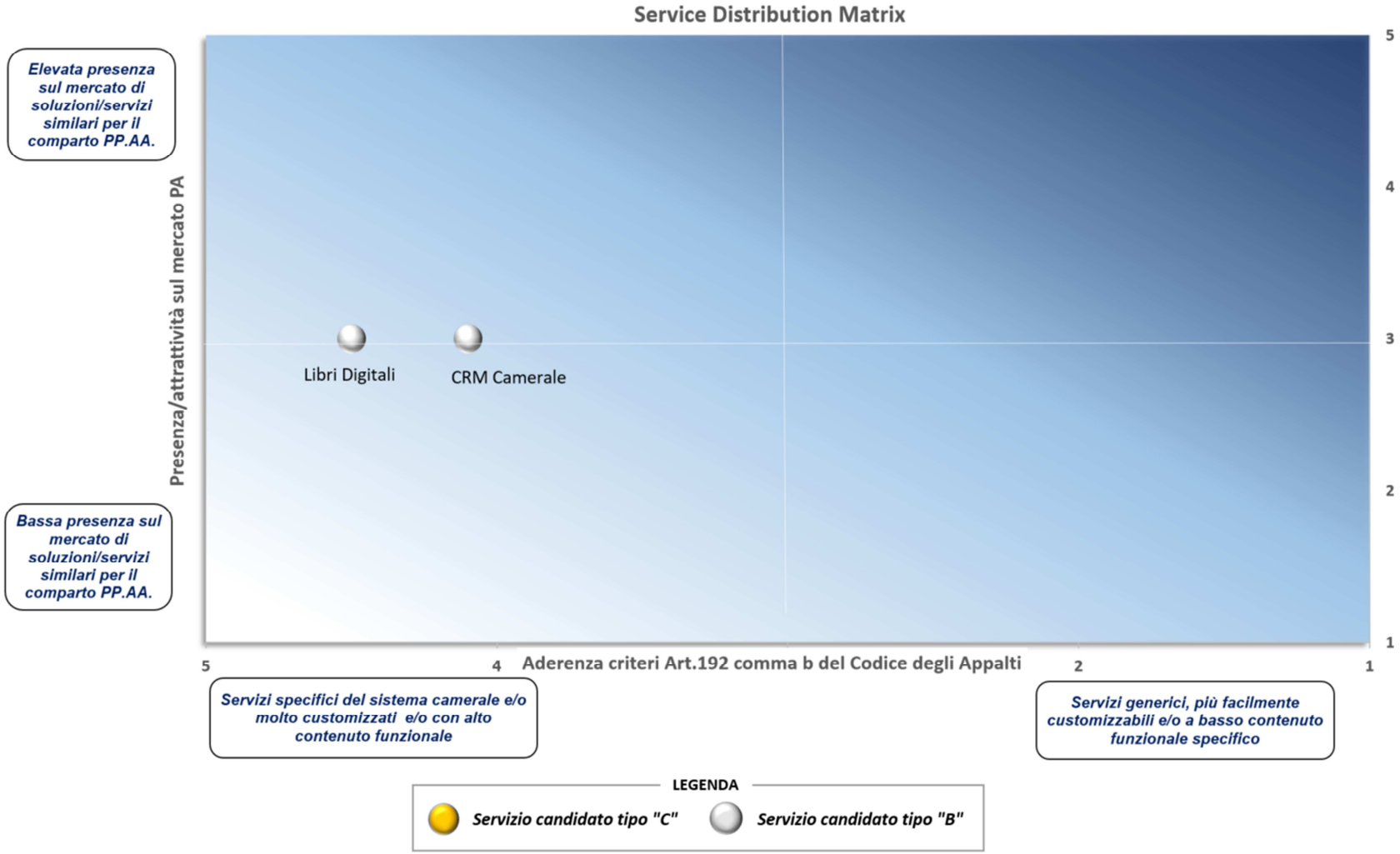


Figura 1 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi B

L'analisi ha evidenziato l'**assenza di soluzioni di mercato comparabili** in termini di completezza dell'offerta, di integrazione con altri applicativi e customizzazione sulle esigenze delle CCIAA.

ANALISI SERVIZI FACOLTATIVI DI TIPO "B" CLASSIFICATI IN PRECEDENZA

In parallelo alle attività previste all'interno dell'analisi definita inizialmente su nuovi servizi e servizi "di tipo C", sono state effettuate attività di verifica della permanenza della classificazione "di tipo B" di una ulteriore lista di servizi classificati durante il precedente benchmark (rif. 2017/2018).

Nel seguito si riporta il risultato del "**verifica di classificazione**" effettuato evidenziando la conferma o meno della categoria, il razionale sottostante la conferma e gli eventuali punti aperti.

Servizio		Razionale (2018)	Esito	Razionale (2019)	Punti aperti
Certificazione Digitale		Forte customizzazione e integrazione con altri servizi di IC, che sarebbero difficili e costose da replicare per altri provider. Utilizzato da tutte le CCIAA.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Diritto Annuale e sanzioni	*Ravvedimento operoso*	Ampia offerta sul mercato ma solo per soluzioni di riscossione tributaria. Forte customizzazione sulle necessità delle camere e verticalità sul Diritto Annuale. Utilizzato da una buona percentuale di CCIAA (77%).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Firma Massiva		Infocamere gestisce gli acquisti sul mercato tramite gare ad hoc per conto delle CCIAA. Forte customizzazione e integrazione con Registro Imprese e Protocollo di IC. Utilizzato da tutte le CCIAA.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Gestione Contributi Erogati dalle Camere - AGEF		Forte customizzazione e integrazione (completamente sviluppate da IC) basate sulle specifiche necessità delle CCIAA . Esistono offerte alternative sul mercato ma propongono soluzioni generiche per la gestione contributi. Utilizzato dal 48% delle CCIAA con alti volumi.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Gestione Documentale - GEDOC		Forte customizzazione e integrazione con altri 24 servizi di IC, il che rende il servizio particolarmente efficiente rispetto ai competitor. Utilizzato da tutte le CCIAA con volumi molto elevati.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
PubbliCamera		Forte integrazione con altri servizi di IC, il che rende il servizio più efficiente rispetto ai competitor. È possibile trovare offerte alternative, compliant con le linee guida AgID (Pubblicamera non lo è). Utilizzato da una buona percentuale delle CCIAA (88%) con volumi non particolarmente elevati.	✓	Il servizio è tutt'oggi fortemente **integrato** con altri servizi IC, ma sono presenti **punti aperti** da verificare.	Il servizio in esame **non risultava coerente con le linee guida AgID**, tuttavia sono in corso **azioni correttive** al fine di garantirne la compliance entro il 2020.
Servizi di Contact Center		Ampia offerta sul mercato ma per contact center generici, non verticali su registro imprese. Forte customizzazione e possibilità di acquisto modulare. È presente integrazione con altri servizi di IC.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Servizi Tecnologici	*Rete*	Ampia offerta sul mercato ma servizio completamente personalizzato e fortissima integrazione con gli altri servizi di IC che devono essere accessibili dalle sedi secondarie. Utilizzato da tutte le CCIAA con volumi elevati.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Servizi Tecnologici - RETI LOCALI e MULTIMEDIALITA'	*VPN*	Presente un buona offerta sul mercato ma forte integrazione con gli altri servizi di IC. Utilizzato da tutte le CCIAA con volumi contenuti.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Servizi Tecnologici	*VDI*	Presente un scarsa offerta sul mercato relativamente alla PA. Forte integrazione con le reti e gli applicativi di IC e forte personalizzazione. Utilizzato dal 24% delle CCIAA con volumi contenuti.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Sistema Delibere e Determine		Forte integrazione con gli altri servizi di IC relativi a gestione documentale. Utilizzato dal 74% delle CCIAA (volumi ND).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile	*Ciclo attivo / passivo XAC*	Ampia offerta sul mercato ma forte integrazione con gli altri servizi di IC e con regolamento contabile camerale. Utilizzato da tutte le CCIAA (volumi ND).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile	*Contabilità*	Ampia offerta sul mercato ma forte integrazione con gli altri servizi di IC e con regolamento contabile camerale. Utilizzato da tutte le CCIAA (volumi ND).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*

Figura 2 – Risultati del controllo relativo ai servizi B classificati in precedenza

A valle del controllo effettuato, la classificazione dei servizi B fuori perimetro viene confermata.

3 Analisi servizi di tipo C

ANALISI SERVIZI FACOLTATIVI DI TIPO "C" - METODOLOGIA

L'analisi della **congruità tecnico - economica** dei servizi facoltativi di tipo "C" erogati da InfoCamere ai propri Soci ha riguardato un gruppo di 24 servizi informatici, classificati come "*confrontabili*" con soluzioni equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza e riportati nella tabella seguente.

Servizi tipo "C"		
Ambito	**Servizio Facoltativo**	**Componente del Servizio**
Servizi online alle Imprese	Arbitrato	
	Certificati di origine	
	Certificazione prodotti tipici - ICDeis	
	Concorsi a Premi	
	Fatturazione Elettronica PA e B2B	
	GDPR – Supporto gestione adempimenti privacy	
	Mediazione Camerale	
Sistemi di gestione interna	Partecipa work	
	Registro Imprese per Servizi Statistici	Analisi dei bilanci societari – InBalance
		Cruscotto Indicatori Statistici
	Sistema Gestione Amministrazione del Personale	Amministrazione risorse umane
		Sviluppo Risorse Umane
	Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile	Ciclo della Performance
		Controllo di gestione
		Ordinativo Bancario Informativo (OBI)
Servizi informativi / di interazione con l'utenza	Realizzazione e gestione siti web	
	Servizi di Contact Center	Servizi standard e plus
	Mailing Massivo PEC	
Servizi infrastrutturali / tecnologici	Servizi tecnologici – Hosting	Hosting Centrale
		Hosting Centrale Replicato (HCR)
	Servizi tecnologici – Reti Locali e Multimedialità	Reti locali
		Videocomunicazione
		Wi-Fi

	Servizi tecnologici – VOIP	

Tabella 3 – Perimetro servizi tipo C

Per la definizione dell'approccio metodologico è stata garantita una **continuità col benchmark effettuato precedentemente,** effettuando un'**analisi della congruità**, sia dal punto di vista funzionale che economico, su un peer group di riferimento il più possibile similare al panel adottato in precedenza:

- **Pricing del servizio**: a seguito di una normalizzazione, il prezzo del servizio InfoCamere è stato confrontato con i prezzi dei provider rinvenuti sul mercato.
- **Personalizzazione del servizio**: è stata valutata la qualità del servizio offerto da InfoCamere e il relativo posizionamento rispetto alla qualità media dei servizi offerti dai provider di mercato analizzati. Le direttrici di analisi del grado di personalizzazione sono state:
  - **completezza dell'offerta** - valutazione del servizio rispetto alle macro-funzionalità offerte dal mercato;
  - **flessibilità dell'offerta** - valutazione del grado di personalizzazione del servizio e di integrazione applicativa con sistemi terzi per efficientare i relativi processi interni;
  - **manutenzione/assistenza** - valutazione dei livelli di servizio offerti in termini di manutenzione, assistenza/supporto tecnico ed eventuali servizi accessori ulteriori.

  Per ogni direttrice è stata valutata ogni **caratteristica del servizio** (es. in termini di "completezza dell'offerta" sono state valutate le principali funzionalità applicative, per "manutenzione/assistenza" sono state valutate la formazione e il contact center), utilizzando la seguente scala di valori:

  1. **Non prevista**, nell'offerta InfoCamere;
  2. **Inferiore**, rispetto alla media del peer group;
  3. **Superiore**, rispetto alla media del peer group;
  4. **Molto superiore**, rispetto alla media del peer group.

Infine, in continuità con il precedente benchmark di mercato, per ogni servizio è stata realizzata una **analisi complessiva del posizionamento del servizio InfoCamere rispetto ai Provider di mercato identificati**, sulla base delle evidenze emerse a livello di:

- ***Analisi prezzo del servizio*** - Prezzo InfoCamere vs. posizionamento rispetto ai prezzi del Benchmark;
- ***Analisi livello di personalizzazione*** - Offerta InfoCamere vs. Offerta del Benchmark.



Rispetto al modello "*base*" per la valutazione della congruità del servizio InfoCamere sia in termini di prezzo applicato sia in termini qualitativi di personalizzazione del servizio, è stato raffinato il modello di analisi al fine di individuare la stima puntuale e oggettiva del **costo del servizio in caso di affidamento all'esterno da parte delle CCIAA, da confrontare con i costi proposti da InfoCamere in qualità di in-house.**

A tal fine è stata prevista un'evoluzione dell'analisi per ogni servizio, finalizzata alla valutazione della congruità economica del servizio InfoCamere rispetto al **costo complessivo del servizio in caso di affidamento all'esterno**, ottenuto come sommatoria delle seguenti componenti di costo:

- **Prezzo medio del benchmark** di mercato;
- **Costo di personalizzazione** da sostenere in caso di affidamento all'esterno del servizio, al fine di raggiungere un grado di personalizzazione analogo al servizio attualmente offerto da InfoCamere. Il "Delta di personalizzazione" tra servizio InfoCamere e media del mercato determina il calcolo del costo di personalizzazione;
- **Costi evitati**, in termini di componenti di costo ottimizzati/ridotti oppure non sostenuti a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house del servizio. I costi evitati sono stati individuati secondo una scala di impatto (ALTO, MEDIO, BASSO, NULLO) sul servizio.

Componenti di costo evitato / ridotto			
Tipologia	**Descrizione**	**Elementi di valutazione**	**Impatto sul costo del servizio**
Sourcing Strategy & Procurement	Mancata valorizzazione economica dell'espletamento della procedura per la selezione del fornitore esterno (analisi di mercato, redazione della documentazione ecc.).	Tipologia di affidamento secondo normativa Codice degli Appalti (affidamento diretto, sotto soglia, gara d'appalto).	Alto +10 % Medio +6 % Basso +3 % Nullo 0 % Fonte: *banca dati Nolan Norton su attività di redazione capitolati di gara e Sourcing Strategy, e progettualità di Demand & Security Management*
Governance & Demand Management	Mancata valorizzazione economica della gestione continuativa del cliente/utenti, costi di gestione di eventuali situazioni di contenzioso con i fornitori affidatari esterni, ruolo proattivo di innovatore e integratore di esigenze.	Importanza e complessità delle attività di governance; gestione di eventuali situazioni di contenzioso; messa a disposizione di soluzioni a fattor comune (MEV); importanza delle attività di demand sul servizio.	
Security Management	Mancata valorizzazione economica dell'esclusività di un rapporto fiduciario che la società "in-house" può garantire alle CCIAA in ambito di attività di Sicurezza ICT.	Importanza e complessità delle attività di trattamento sicuro dei dati, disaster recovery, alta affidabilità, intrusion prevention, patching, rispetto al servizio specifico.	

Tabella 4 – Componenti di costo evitato / ridotto per effetto del ricorso all'affidamento in house

Per l'analisi di benchmark svolta sono state utilizzate le seguenti fonti dati:

- **Mercato elettronico della P.A.** (**MePA**), strumento per richiedere offerte ai fornitori abilitati ad operare sullo strumento, per stipulare contratti nonché per svolgere indagini di mercato sia in termini di prezzi sia in termini di caratteristiche tecniche.
- **ANAC Portale Trasparenza,** Tale fonte è stata utilizzata per una preliminare individuazione delle gare pubbliche bandite negli ultimi 12 mesi dai *peer* di confronto, in particolare da società in-house.

- **CONSIP - Convenzioni e Contratti/Accordi Quadro**, in particolare su servizi infrastrutturali quale Convenzione Reti Locali, SPC Conn 2, per i servizi di connettività e SPC Cloud per i servizi di hosting IaaS e PaaS in cloud.

- **KPMG SOURCE**, banca dati proprietaria con informazioni che provengono sia dal settore pubblico, sia dal settore privato, da analisi condotte sia in campo Nazionale e sia in quello Internazionale. Di particolare rilevanza i dati di **benchmark nazionali provenienti da numerose esperienze progettuali maturate in Italia** nel mercato degli insourcer di servizi informatici sia pubblici (es. Digicamere, CSI Piemonte,) sia privati (in particolare outsourcer ICT di Banche).

Infine, per alcuni servizi molto specialistici sono state richieste ai Provider di mercato quotazioni del servizio.

ANALISI SERVIZI FACOLTATIVI DI TIPO "C" - RISULTATI

Il risultato conferma la congruità economica di buona parte dei servizi analizzati rispetto alla media di benchmark. Dal punto di vista economico, in alcuni casi, i servizi offerti da InfoCamere sono più competitivi, così come dal punto di vista qualitativo e quindi di personalizzazione, viste anche le notevoli integrazioni tra i servizi offerti da InfoCamere.

Rispetto all'analisi svolta sono di seguito riepilogate le principali evidenze:

- **22 servizi Infocamere congrui rispetto alla media di benchmark;**
- **2 servizi Infocamere non congrui rispetto alla media di benchmark** (Mediazione Camerale e Wi-Fi).

La seguente rappresentazione grafica illustra il **posizionamento qualitativo dei servizi facoltativi di Infocamere** rispetto alla media di benchmark, in termini di scostamento di prezzo (*asse ascisse*) e personalizzazione del servizio (*asse ordinate*).

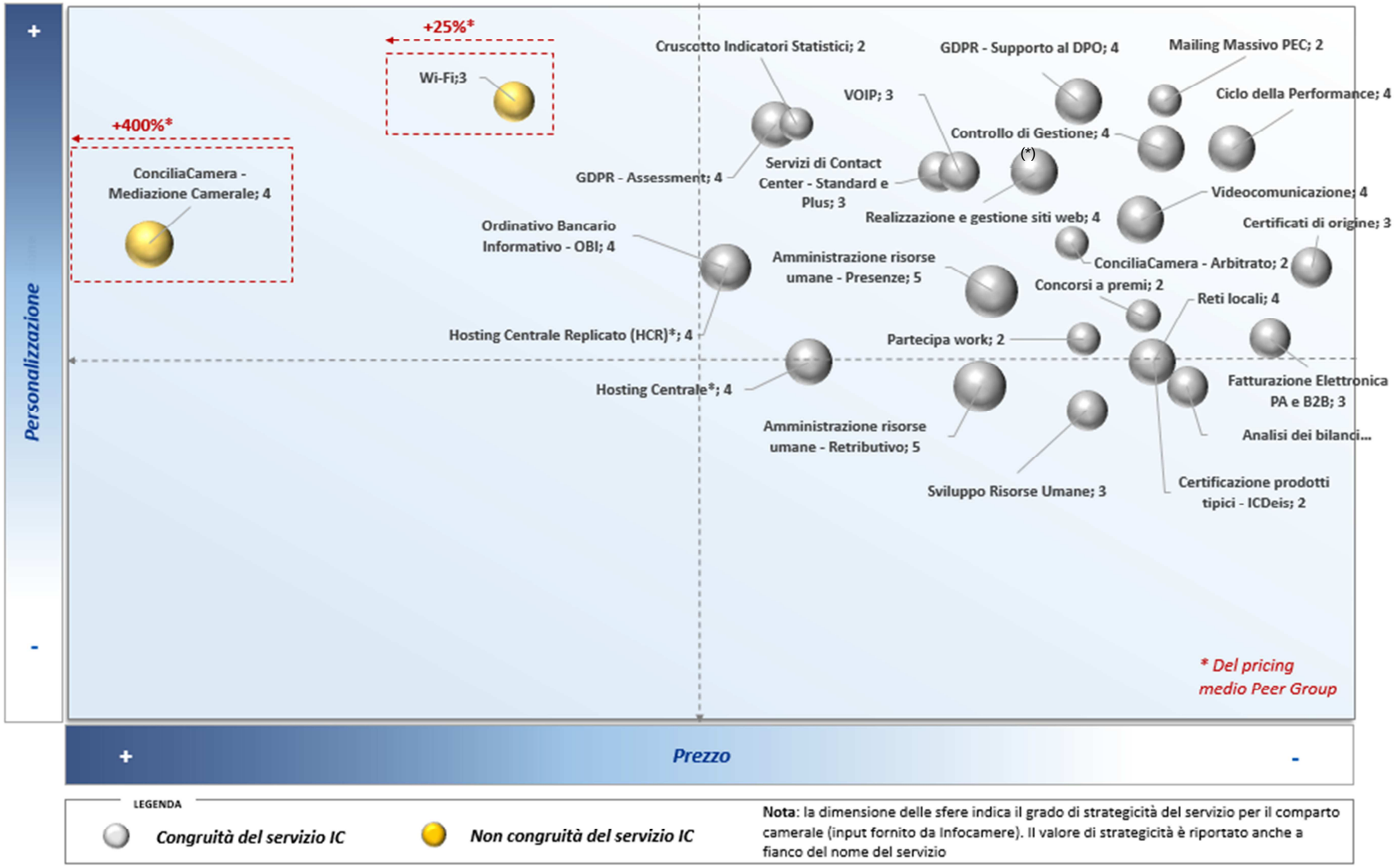


Figura 3 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi C

(*) L'analisi di benchmark dei servizi di Hosting Centrale e Replicato ha previsto una comparazione di pricing e qualità per l'hosting di singoli servizi applicativi/infrastrutturali (es. siti web, active directory, applicativi verticali di una CCIAA), non considerando la potenziale futura trasformazione di tali servizi verso una logica di "Virtual Data Center" in linea con i dettami AgID di razionalizzazione/consolidamento dei Data Center del comparto PA.

La seguente tabella sintetizza i risultati dell'analisi di congruità per ogni servizio in perimetro.

Servizio	Analisi di congruità finale
Arbitrato	▪ *InfoCamere*: 2.900,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.775,29€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Arbitrato di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.
Certificati di origine	▪ *InfoCamere*: 2.460,00 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 8.806,34€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Certificati di Origine di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolare rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso) e le attività di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e **Security** Management (impatto medio) da parte di InfoCamere, in particolare per il recepimento delle esigenze specifiche delle CCIAA e per la sensibilità dei dati trattati.
Certificazione prodotti tipici – ICDeis	▪ *InfoCamere*: 6.066,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 12.269,50€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Certificazione prodotti tipici – ICDeis di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, a parità di funzionalità e personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.

Servizio	Analisi di congruità finale
Concorsi a Premi	▪ *InfoCamere*: 2.300,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.959,50€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Concorsi a Premi di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.
Fatturazione elettronica PA e B2B	▪ *InfoCamere*: 2.992,68€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 8.893,61€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Fatturazione elettronica PA e B2B di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**, mentre si evidenzia un alto impatto delle attività di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).
GDPR – Supporto gestione adempimenti privacy	**Assessment:** ▪ *InfoCamere*: 5.594,29€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 7.127,85€ **Supporto al DPO:** ▪ *InfoCamere*: 5.732,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 9.572,27€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio GDPR di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati sia per la componente di assessment che per quella di supporto al DPO. Il **prezzo del servizio InfoCamere**, per entrambe le componenti, **è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).

Servizio	Analisi di congruità finale
Mediazione Camerale	▪ *InfoCamere*: 2.367,57€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 432,37€ **SERVIZIO NON CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Mediazione camerale** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta infatti superiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, ma non è sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.
Partecipa work	▪ *InfoCamere*: 1.628,57€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 3.024,00€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Partecipa work di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Governance** Management.
Analisi dei bilanci societari – InBalance	▪ *InfoCamere*: 17.000,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 37.766,67€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Analisi dei Bilanci Societari - InBalance di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio InfoCamere presenta, inoltre, un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**.

Servizio	Analisi di congruità finale
Cruscotto Indicatori Statistici	▪ *InfoCamere*: 6.857,14€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 7.165,60€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Cruscotto Indicatori Statistici di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**.
Amministrazione risorse umane	**Retributivo:** ▪ *InfoCamere*: 2,80 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 3,82 € **Presenze:** ▪ *InfoCamere*: 1,50 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati*): 2,09 € **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Amministrazione Risorse Umane di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere,** per entrambe le componenti, **è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, nonostante un grado di personalizzazione maggiore. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).
Sviluppo Risorse Umane	▪ *InfoCamere*: 2.433,33€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.143,23€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Sviluppo Risorse Umane di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio di InfoCamere presenta inoltre un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).

Servizio	Analisi di congruità finale
Ciclo della Performance	▪ *InfoCamere*: 7.451,61€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 19.177,39€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Ciclo della Performance di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**, **Governance** e **Security** Management.
Controllo di gestione	▪ *InfoCamere*: 3.582,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati*): 7.378,37€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Controllo di Gestione di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto basso).
Ordinativo Bancario Informativo (OBI)	▪ *InfoCamere*: 5.421,69€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 5.003,71€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio OBI di Infocamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è superiore** rispetto alla media del benchmark, ma presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).

Servizio	Analisi di congruità finale
Realizzazione e gestione siti web	▪ *InfoCamere*: 5.666,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 8.597,70€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Realizzazione e Gestione dei siti Web di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).
Contact Center – Standard e Plus	▪ *InfoCamere*: 11.744,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 14.866,62€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Contact Center Standard e Plus di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto alto), di **Governance & Demand** Management (impatto alto) e di **Security** Management (impatto medio).
Mailing Massivo PEC	▪ *InfoCamere*: 1.245,08€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 2.589,92€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Mailing Massivo PEC di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto medio).

Servizio	Analisi di congruità finale
Hosting Centrale	▪ *InfoCamere*: 1.237,50 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 1.277,82€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Hosting Centrale di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è lievemente superiore** rispetto alla media del benchmark, ma il grado di personalizzazione è analogo con i Provider analizzati, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto alto).
Hosting Centrale Replicato (HCR)	▪ *InfoCamere*: 5.379,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.982,74€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Hosting Centrale Replicato di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media di mercato, ma il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto alto).
Reti locali	▪ *InfoCamere*: 68,71€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 138,12€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Reti Locali di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto basso).

Servizio	Analisi di congruità finale
Videocomunicazione	▪ *InfoCamere*: 1.546,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 3.012,31€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Videocomunicazione di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).
Wi-Fi	▪ *InfoCamere*: 238,36€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 173,93€ **SERVIZIO NON CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Wi-Fi di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media dei provider analizzati. Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, ma non sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto medio).
VOIP	▪ *InfoCamere*: 3,38€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4,44€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio VOIP di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto alto) e di **Security** Management (impatto alto).

Tabella 5 – Sintesi risultati analisi di congruità servizi di tipo C

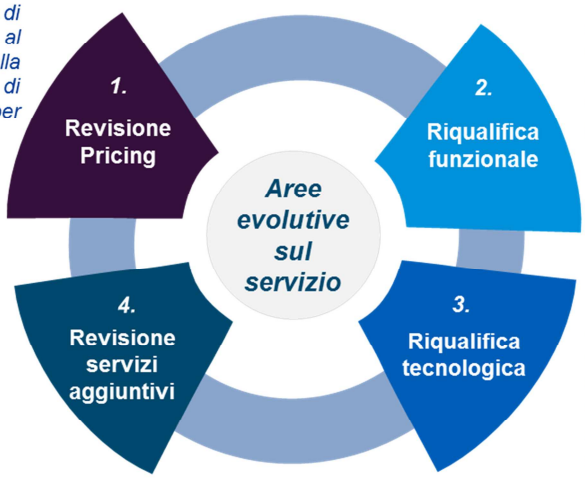
ANALISI SERVIZI FACOLTATIVI TIPO "C" – AZIONI EVOLUTIVE

Sulla base delle risultanze del benchmark tecnico-economico dei servizi di categoria "C" illustrati precedentemente, il presente Capitolo illustra le **potenziali azioni evolutive individuate per i servizi che risultano non congrui rispetto alla media del benchmark analizzato**, nonché una

macro-valutazione sull'opportunità/convenienza di perseguire o meno le azioni evolutive sul servizio anche rispetto al grado di strategicità del servizio per le CCIAA.

I potenziali spunti evolutivi sono classificati secondo il modello riportato di seguito.

Spunti evolutivi sulla possibilità di revisione dei prezzi e della modalità di pricing (canone, preventivo ecc.), al fine del miglioramento della produttività economica in termini di fatturato del servizio stesso per InfoCamere.



Spunti evolutivi su funzionalità innovative e/o personalizzazione, anche rispetto ad elementi emersi dall'analisi di analoghi prodotti presenti sul mercato.

Spunti evolutivi su SLA e servizi aggiuntivi (es. SLA più stringenti, possibili servizi a titolo gratuito, ecc.), anche rispetto ad elementi emersi dall'analisi di analoghi prodotti presenti sul mercato.

Spunti evolutivi su architettura tecnica (es. da client/server a Web-based) al fine di garantire la sostenibilità / efficientamento del servizio per InfoCamere e di incrementarne l'attrattività verso le CCIAA.

Di seguito la tabella riepilogativa dei servizi C risultati "non congrui" e i razionali che hanno condotto a questa classificazione.

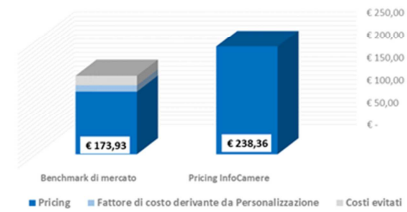
Servizio	Verifica	Dettagli			Benchmark
Mediazione camerale	DIFFERENZA DI PRICING: il pricing di Infocamere risulta superiore alla media dei Peer group	**Componente pricing**	**IC**	**PEER GROUP**	
		Componente a consumo	1,50€	0€ o 2€	
		Componente una tantum	Ca. 600€	n.a.	
		Canone annuo	Ca. 1.700€	Ca. 400€	
Servizi Tecnologici - Reti Locali e Multimedialità (WI-FI)	DIFFERENZA DI PRICING: il pricing di Infocamere risulta superiore alla media dei Peer group	**Componente pricing**	**IC**	**PEER GROUP**	
		Configurazione iniziale	36€/ AP	64€/AP	
		Manutenzione annuale	19€/ AP	57€/ AP	
		Costo di gestione	32€/ AP	35€/ AP	
		Servizio W-Fi	1.200€/ 4 AP	n.a.	

Tabella 6 – Razionali di classificazione dei servizi C come "non congrui" rispetto al mercato

Di seguito la tabella riepilogativa delle **azioni evolutive** identificate per i servizi risultati non congrui, in base ai modelli di pricing di InfoCamere analizzati e al confronto con i pricing dei relativi Peer Group.

Servizio	*Area evolutiva*	*Azione evolutiva sul servizio*	*Valutazione di convenienza a intraprendere l'azione evolutiva*
Mediazione camerale	Revisione **pricing**	Il servizio non è congruo rispetto al mercato a causa del pricing, che risulta superiore rispetto al Peer Group di riferimento. Si propone una **revisione complessiva del modello di pricing** proposto da InfoCamere, che presenta una componente una tantum non rinvenibile sul mercato, e una componente di canone annuo superiore rispetto alla media del Peer Group.	▪ 72 CCIAA clienti (su un totale di 82) ▪ La strategicità del servizio è alta *Sulla base di tali considerazioni, la valutazione di convenienza è **ALTA***
Servizi Tecnologici - Reti Locali e Multimedialità (WI-FI)	Revisione **pricing** Riqualifica **funzionale**	Il servizio non è congruo rispetto al mercato a causa del pricing, che risulta superiore rispetto al Peer Group di riferimento. Si propone una **revisione complessiva del modello di pricing** proposto da InfoCamere, in particolare di introdurre la possibilità per le CCIAA di acquistare le componenti hardware da InfoCamere, in modo da abilitare una riduzione dei prezzi legati ai servizi. Inoltre, il servizio include la possibilità di **accedere tramite Wi-Fi alla rete interna di InfoCamere**, che non risulta possibile attraverso Wi-Fi di terze parti. Si propone di considerare l'eventuale scorporamento del servizio in due servizi distinti: • Reti Locali e Multimedialità (Wi-Fi), che mantiene le funzionalità del servizio attuale ma esclude l'accesso alla rete interna InfoCamere, risultando maggiormente confrontabile con i servizi rinvenibili sul mercato; • Accessibilità Wireless alla Rete InfoCamere, che viene venduto come servizio distinto ad eventuale completamento del Wi-Fi, e che potrebbe essere considerato di tipo "B".	▪ 43 CCIAA clienti (su un totale di 82) ▪ La strategicità del servizio è medio-alta *Sulla base di tali considerazioni, la valutazione di convenienza è **MEDIA***

Tabella 7 – Azioni evolutive identificate per i servizi risultati non congrui

Nolan, Norton Italia
Management Consultants

IC
InfoCamere

Innovare è Crescere

Analisi di benchmark sui servizi facoltativi proposti da InfoCamere

Indice

1 Contesto e obiettivi 5
1.1 Scopo del documento 6
1.2 Articolazione del documento 7
2 Analisi servizi facoltativi tipo “B” 9
2.1 Perimetro servizi oggetto di analisi 9
2.2 Metodologia utilizzata 9
2.3 Risultati analisi “executive” 11
2.4 Risultati analisi dei servizi 12
2.4.1 Descrizione scheda di analisi del servizio 12
2.4.2 CRM Camerale 13
2.4.3 Libri Digitali 15
2.5 Analisi servizi facoltativi tipo “B” classificati in precedenza 16
3 Analisi congruità servizi facoltativi tipo “C” 18
3.1 Perimetro servizi oggetto di analisi 18
3.2 Metodologia utilizzata 19
3.3 Sintesi fonti dati utilizzate 23
3.4 Risultati analisi congruità 24
3.4.1 Descrizione scheda di analisi congruità economica 24
3.4.2 Arbitrato 26
3.4.3 Certificati di Origine 30
3.4.4 Certificazione prodotti tipici – ICDeis 34
3.4.5 Concorsi a Premi 38
3.4.6 Fatturazione Elettronica PA e B2B 42
3.4.7 GDPR – Supporto gestione adempimenti privacy 46
3.4.8 Mediazione Camerale 52
3.4.9 Partecipa work 56
3.4.10 Analisi dei bilanci societari – InBalance 61
3.4.11 Cruscotto Indicatori Statistici 65
3.4.12 Amministrazione Risorse Umane 69
3.4.13 Sviluppo Risorse Umane 75
3.4.14 Ciclo della Performance 79
3.4.15 Controllo di gestione 84
3.4.16 Ordinativo Bancario Informatico (OBI) 89

3.4.17 Realizzazione e gestione siti web 93
3.4.18 Contact Center – Standard e Plus 98
3.4.19 Mailing Massivo PEC 102
3.4.20 Hosting Centrale 106
3.4.21 Hosting Centrale Replicato 110
3.4.22 Reti Locali 114
3.4.23 Videocomunicazione 118
3.4.24 Wi-Fi 123
3.4.25 VOIP 127
3.5 Valutazione impatto delle strategie del comparto P.A. sui servizi 132
3.6 Risultati finali analisi congruità 135
4 Possibili azioni evolutive sui servizi facoltativi 151

Indice delle Figure

Figura 1 – Approccio metodologico analisi servizi B..... 9
Figura 2 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi tipo B 10
Figura 3 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi tipo B 12
Figura 4 – Risultati del controllo relativo ai servizi B classificati in precedenza 17
Figura 5 – Esempio output analisi prezzo 19
Figura 6 – Esempio output analisi personalizzazione..... 19
Figura 7 – Esempio di rappresentazione grafica del posizionamento di un servizio InfoCamere... 20
Figura 8 – Esempio di valutazione congruità rispetto all'affidamento all'esterno del servizio..... 21
Figura 9 – Componenti della Banca Dati Nolan, Norton 23
Figura 10 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi C 136

Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Perimetro servizi tipo B..... 6
Tabella 2 – Perimetro servizi tipo C 7
Tabella 3 – Perimetro servizi tipo B..... 9
Tabella 4 – Scala di valori associata agli indicatori..... 11
Tabella 5 – Perimetro servizi tipo C 19
Tabella 6 – Componenti di costo evitato / ridotto per effetto del ricorso all'affidamento in house... 22
Tabella 7 – Descrizione Scheda di analisi congruità 25
Tabella 8 – Valutazione dell'impatto delle strategie nazionali e/o regionali del comparto PA..... 135
Tabella 9 – Sintesi risultati analisi di congruità servizi di tipo C 150
Tabella 10 – Razionali di classificazione dei servizi C come "non congrui" rispetto al mercato.... 152
Tabella 11 – Azioni evolutive identificate per i servizi risultati non congrui 153

1 Contesto e obiettivi

InfoCamere è la società consortile di informatica in-house delle Camere di Commercio italiane, per la gestione dei servizi del Sistema Camerale e del loro patrimonio informativo. Tra le sue funzioni istituzionali vi è anche la gestione e la divulgazione di questo patrimonio, con particolare riferimento alle informazioni derivanti dal Registro delle imprese.

InfoCamere fornisce agli stessi enti camerali il proprio know-how per efficientare i loro processi interni, sviluppando una serie di servizi informatici basati su tecnologie avanzate e con un elevato standard qualitativo a supporto delle numerose attività di back office delle Camere.

I servizi erogati a supporto delle attività delle CCIAA hanno come obiettivo la dematerializzazione e la integrazione dei flussi informativi. Tra questi servizi rientrano la serie di strumenti per la gestione del Registro delle Imprese, con i quali le Camere di Commercio governano i flussi operativi relativi a specifiche competenze di legge. A tali servizi InfoCamere ne affianca ulteriori di natura amministrativa, tra cui quelli per la gestione della contabilità e del personale, per la pianificazione strategica e il controllo di gestione, per il monitoraggio e l'alimentazione della banca dati del diritto annuale dovuto dalle imprese.

InfoCamere, in coerenza con il proprio mandato consortile e secondo gli indirizzi del recente piano di riforma del Sistema Camerale, assicura ai propri soci (le Camere di Commercio e le loro Unioni), alcuni servizi obbligatori definiti da un apposito Regolamento Consortile. A fianco dei servizi obbligatori, il Regolamento prevede che ciascun Socio possa avvalersi di ulteriori servizi di natura informatica/operativa su base facoltativa e secondo le proprie esigenze.

Il portafoglio dei servizi facoltativi si è articolato nel tempo in coerenza con l'evoluzione delle esigenze delle Camere ed è, a oggi, caratterizzato da una consistente quota di servizi con un forte livello di adesione presso le Camere stesse e con una buona stabilità nel tempo.

In un contesto di ottimizzazione dei costi di funzionamento che caratterizza tutte le Pubbliche Amministrazioni e in particolare le Camere di Commercio, InfoCamere, in nome e per conto delle Camere di Commercio, effettua periodicamente una verifica formale della congruità tecnico - economica dei servizi facoltativi erogati, nel rispetto del comma 2, art. 192 "*Regime speciale degli affidamenti in house*', del '***Nuovo Codice degli appalti Pubblici 2017, D. Leg. 18 aprile 2016, N. 50***".

Il risultato dell'analisi di benchmark, illustrato nel presente documento, potrà essere utilizzato dalle Camere di Commercio come strumento di supporto nelle fasi di approvvigionamento dei servizi proposti da InfoCamere, come anche indicato dal Tavolo di Lavoro indetto da Unioncamere. Tale analisi costituisce uno strumento a beneficio delle Camere di Commercio per il controllo della esistenza di analoghi servizi e della congruità tecnico-economica dei servizi proposti da InfoCamere rispetto a quanto offerto da altri operatori di mercato.

Unioncamere e una significativa rappresentanza delle Camere di Commercio, per conto del Sistema Camerale, ha classificato i servizi erogati in tre macro gruppi:

- **Categoria A**. Il servizio non è rinvenibile sul mercato perché specifico rispetto all'attività svolta dal sistema camerale e realizzato per più soggetti da un soggetto in house.

- **Categoria B**. La realizzazione informatica non si riferisce ad attività specifiche del Sistema Camerale, ma è ad un livello tale di personalizzazione che non può essere confrontata con altre soluzioni analoghe già disponibili sul mercato.

- **Categoria C**. Esistono prodotti o servizi equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza.

1.1 Scopo del documento

Obiettivo del presente documento è quello di presentare i risultati dell'attività di verifica formale della congruità tecnico - economica (*Benchmark*), dei servizi facoltativi erogati ai propri Soci. Nello specifico i servizi oggetto di benchmark sono i servizi all'interno delle seguenti categorie:

- *Categoria "B"*: i servizi informatici facoltativi ritenuti indisponibili sul mercato o quanto meno che risultano, ad un primo esame, "*assolutamente non confrontabili*" con soluzioni similari disponibili sul mercato in regime di concorrenza. Per tali servizi sono esposti i risultati di verifica in termini di disponibilità sul mercato nelle forme adeguate alla richiesta camerale.

- *Categoria "C"*: quelli classificati come "*confrontabili*" con soluzioni equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza.

I servizi di *categoria "A"*, sono fuori perimetro della presente analisi di benchmark.

Nella successiva tabella si riporta il gruppo di servizi facoltativi di tipo "B", oggetto di verifica della corretta categorizzazione, e quindi della corretta applicazione dei criteri stabiliti dall'art.192 comma 2 del D.lgs. 50/2016.

Servizi tipo "B"	
Ambito	**Servizio facoltativo**
Servizi online alle Imprese	CRM Camerale
	Libri Digitali

Tabella 1 – Perimetro servizi tipo B

Nella successiva tabella si riporta il gruppo di servizi facoltativi di tipo "C", oggetto di verifica della congruità economica rispetto ad analoghi servizi offerti da provider di mercato.

Servizi tipo "C"		
Ambito	**Servizio Facoltativo**	**Componente del Servizio**
Servizi online alle Imprese	Certificati di origine	
	Certificazione prodotti tipici - ICDeis	
	Mediazione Camerale	
	Arbitrato	
	Concorsi a Premi	
	Fatturazione Elettronica PA e B2B	

	GDPR – Supporto gestione adempimenti privacy	
Sistemi di gestione interna	Partecipa work	
	Registro Imprese per Servizi Statistici	Analisi dei bilanci societari – InBalance
		Cruscotto Indicatori Statistici
	Sistema Gestione Amministrazione del Personale	Amministrazione risorse umane
		Sviluppo Risorse Umane
	Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile	Ciclo della Performance
		Controllo di gestione
		Ordinativo Bancario Informativo (OBI)
Servizi informativi / di interazione con l'utenza	Realizzazione e gestione siti web	
	Servizi di Contact Center	Servizi standard e plus
	Mailing Massivo PEC	
Servizi infrastrutturali / tecnologici	Servizi tecnologici – Hosting	Hosting Centrale
		Hosting Centrale Replicato (HCR)
	Servizi tecnologici – Reti Locali e Multimedialità	Reti locali
		Videocomunicazione
		Wi-Fi
	Servizi tecnologici – VOIP	

Tabella 2 – Perimetro servizi tipo C

1.2 Articolazione del documento

Il presente documento è articolato così come descritto nel prosieguo del paragrafo.

- *Capitolo 2*: verifica della corretta **classificazione del gruppo dei servizi informatici** ritenuti **non confrontabili sul mercato** (servizi di tipo "B") a causa dell'elevata customizzazione e della specificità relativa al contesto tecnico-organizzativo delle CCIAA. Dopo una prima presentazione dei servizi oggetto di analisi e della metodologia adottata, i risultati sono presentati attraverso specifiche schede di valutazione.

- *Capitolo 3*: **analisi di congruità economica dei servizi informatici facoltativi** classificati come **confrontabili con soluzioni equivalenti disponibili sul mercato** in regime di concorrenza (servizi di tipo "C"). Dopo una prima presentazione dei servizi oggetto di analisi e della metodologia adottata, i risultati sono presentati attraverso specifiche schede di valutazione.

- *Capitolo 4*: **raccomandazioni** al fine di evolvere i servizi di tipo "C" risultati *non congrui* rispetto al mercato, secondo direttrici quali: pricing, improvement funzionale/tecnologico e messa a disposizione di servizi aggiuntivi rispetto al mercato. Viene inoltre fornita una valutazione di

opportunità/convenienza di perseguire o meno le azioni evolutive sul servizio in base alla relativa strategicità per le CCIAA.

2 Analisi servizi facoltativi tipo “B”

2.1 Perimetro servizi oggetto di analisi

La verifica della corretta classificazione dei servizi erogati da InfoCamere ai propri Soci riguarda 2 **servizi informatici** ritenuti **non confrontabili sul mercato** a causa dell’elevata customizzazione e della specificità relativa al contesto tecnico-organizzativo delle CCIAA.

Il perimetro di tali servizi è riportato nella successiva tabella.

Servizi tipo “B”	
Ambito	**Servizio facoltativo**
Servizi online alle Imprese	CRM Camerale
	Libri Digitali

Tabella 3 – Perimetro servizi tipo B

2.2 Metodologia utilizzata

La metodologia di analisi della corretta classificazione dei 2 servizi facoltativi di tipo "B", elencati in Tabella 3, ha previsto la verifica della corretta applicazione dei criteri stabiliti dall'art.192 comma 2 del D.lgs. 50/2016 (*universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità del servizio, ottimale impiego delle risorse pubbliche*).

> *"[…] le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, […] con riferimento agli obiettivi di **universalità e socialità**, di **efficienza**, di **economicità** e di **qualità del servizio**, nonchè di ottimale **impiego delle risorse pubbliche**."*
>
> ***Art. 192 comma b***

Di seguito l’approccio metodologico a fasi adottato:



Figura 1 – Approccio metodologico analisi servizi B

- Fase 1: analisi approfondita dei 2 servizi tramite lettura delle schede servizio, incontri di approfondimento con i relativi service owner e analisi del mercato finalizzata ad un primo confronto con altri provider.
- Fase 2: valutazione degli indicatori relativi a personalizzazione, integrazione, completezza, etc. al fine di consentire la mappatura dei servizi sulla ***“Service Distribution Matrix”.***
- Fase 3: mappatura dei servizi di tipo “B” all’interno della **"*Service Distribution Matrix*"** (rappresentata di seguito).

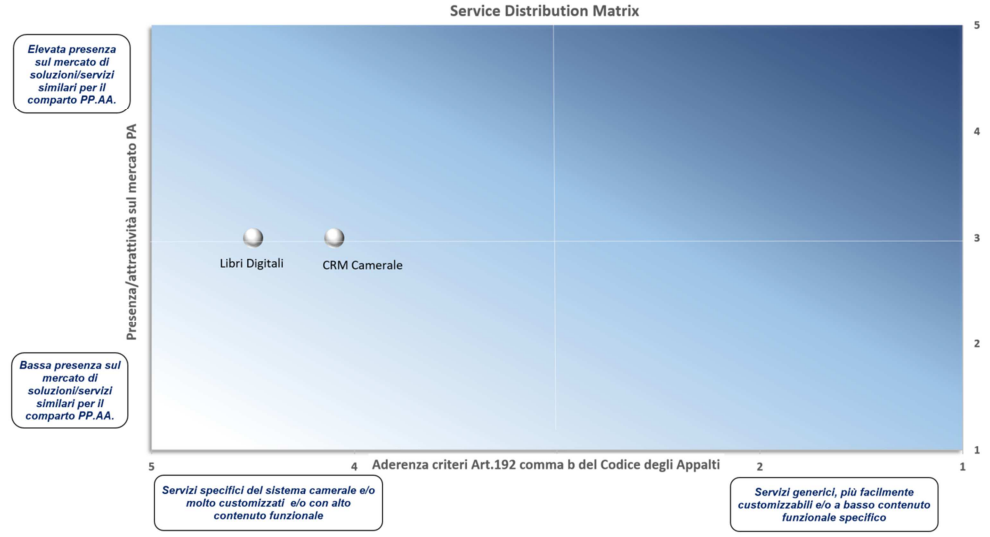


Figura 2 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi tipo B

Questa matrice prevede la mappatura dei servizi secondo due indicatori:

- **"Presenza/attrattività sul mercato PA"**, *(asse ordinate)*

  *Misura l'attrattività del servizio IC in termini di **presenza/volume sul mercato per il comparto P.A. di soluzioni similari offerte da Provider** quali leader di mercato, system integrator, società specializzate, PMI. Il valore associato a tale indicatore tiene conto sia della numerosità di soluzioni similari presenti sul mercato, sia della tipologia dei relativi Provider (Leader di mercato con elevato fatturato, società medio-piccole di nicchia, ecc.).*

  Tali soluzioni sono state analizzate rispetto al servizio InfoCamere.

- "**Aderenza ai criteri Art.192**[1] **c. b) D.lgs 50/2016**", *(asse ascisse)*

  - **Universalità e Socialità**, *misura il grado di rispondenza del servizio al concetto di "universalità/socialità", intesa come l'insieme di:*

    - *una componente di "applicabilità" ad una molteplicità di utenti;*
    - *una componente di "ripetibilità" del servizio.*

    Ha come principale obiettivo quello di valutare eventuali vincoli operativi, misurando la dimensione e le caratteristiche del bacino di utenza destinato ad usufruire del servizio specifico e i relativi volumi di erogazione. **Peso della componente: 40%**.

  - **Efficienza e impiego ottimale delle risorse pubbliche (vista interna alla CCIAA)**, *misura il "grado di efficienza" di erogazione del servizio, ossia la capacità di erogare un servizio a costi/risorse inferiori, mantenendo un alto livello di qualità, maturata a seguito di:*

[1] L'articolo cita: "*[…] le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, […] con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonchè di ottimale impiego delle risorse pubbliche.*"

- *acquisizione progressiva di **know-how** per il servizio specifico e contesto di riferimento;*
- ***integrazioni applicative***.

*Ha come **principale** obiettivo valutare il grado di integrazione con altri sistemi, la rispondenza a specifici criteri normativi e l'efficientamento complessivo dell'operatività dei dipendenti della Camera di Commercio.* **Peso della componente: 40%.**

- **Qualità (vista esterna alla CCIAA)**, *misura la "qualità effettiva" del servizio erogato, ossia le caratteristiche del servizio che lo rendono "di qualità" per gli utenti che ne fruiscono:*

  - *elevata **customizzazione** (intesa come personalizzazione e/o contestualizzazione) rispetto alle specifiche esigenze dell'ente camerale (soluzioni custom, realizzate ad hoc, piuttosto che package, acquistate dal mercato e successivamente customizzate);*
  - *livello di servizio ed eventuale erogazione di servizi accessori / aggiuntivi di valore e/o a titolo gratuito (**qualità percepita**).*

  Ha come principale obiettivo quello di misurare l'equilibrio tra le prestazioni della Camera di Commercio e i reali bisogni dell'utente. **Peso della componente: 20%.**

E' stata adottata una scala di valori associata agli indicatori, con i valori illustrati nella successiva tabella.

SCALA DI VALORI				
Alta	Medio-Alta	Media	Medio-Bassa	Bassa
5	4	3	2	1

Tabella 4 – Scala di valori associata agli indicatori

La potenziale confrontabilità dei servizi è stata valutata rispetto a un range di aderenza non elevato, e pari a [*0 – 3,25*].

- Fase 4: a seguito della mappatura dei 2 servizi all'interno della matrice, sono state effettuate le opportune **considerazioni in merito all'effettiva correttezza della classificazione come "di tipo B" di ogni servizio.**

2.3 Risultati analisi "executive"

Il risultato ottenuto dall'analisi della corretta classificazione dei servizi di tipo "B" è illustrato nella figura successiva. Il posizionamento finale dei servizi sulla "***Service Distribution Matrix***" è stato ottenuto attraverso la valorizzazione degli indicatori definiti e descritti dalla metodologia.

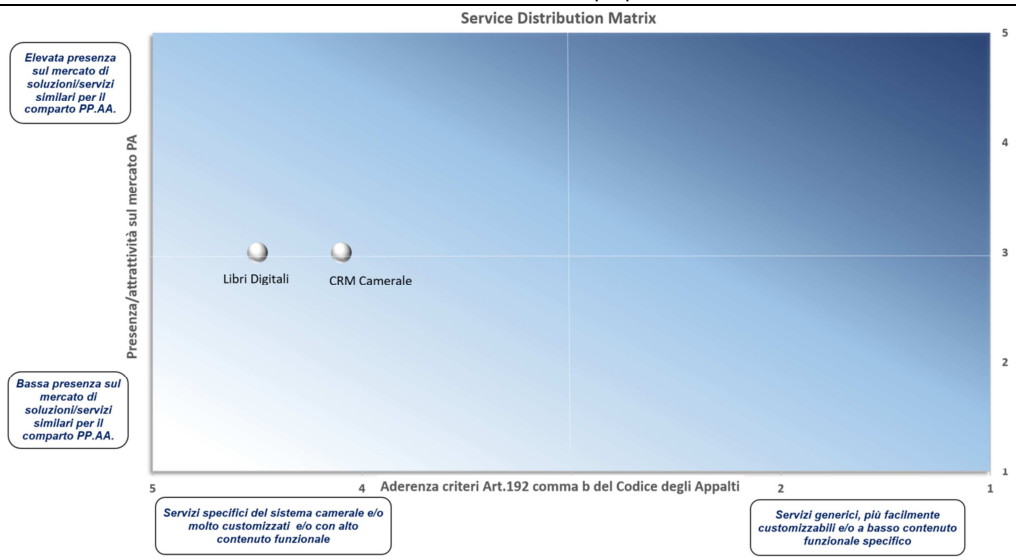


Figura 3 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi tipo B

L'analisi ha evidenziato l'**assenza di soluzioni di mercato comparabili** in termini di completezza dell'offerta, di integrazione con altri applicativi e customizzazione sulle esigenze delle CCIAA; **si conferma quindi la "non confrontabilità con il mercato" del servizio**.

2.4 Risultati analisi dei servizi

2.4.1 Descrizione scheda di analisi del servizio

Nei successivi paragrafi sono illustrati in dettaglio i risultati della verifica per i servizi informatici facoltativi ritenuti non confrontabili sul mercato (servizi di tipo "B").

Nel primo paragrafo "*Scheda di sintesi*", viene presentata, dopo una descrizione del servizio stesso, la sintesi dei risultati sulle due direttrici e le loro componenti su cui si è basata l'analisi per questo gruppo di servizi.

Nel secondo paragrafo "*Dettagli analisi*", è presentato il dettaglio dei risultati conseguiti per ogni servizio.

2.4.2 CRM Camerale

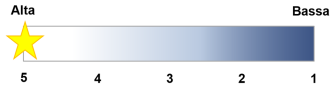
2.4.2.1 Scheda di sintesi

Descrizione e finalità del servizio

Il CRM Camerale - sviluppato su piattaforma tecnologica Microsoft Dynamics 365 - consente la costituzione di una banca dati di account (Imprese, PA, Istituzioni Scolastiche) e di contatti (cittadini, intermediari, professionisti), la gestione e tracciatura di interazioni di front office tra CCIAA ed Imprese, PA, Cittadini e Professionisti (email marketing, apertura e gestione casi, dashboard) e l'estrazione di report statistici.

Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*Componente a canone + consistenze*

Analisi servizio

ADERENZA CRITERI ART.192 COMMA B	***Universalità e Socialità*** 	Il servizio è replicabile ed applicabile senza vincoli a tutte le CCIAA.
	Efficienza e impiego ottimale delle risorse pubbliche 	Il servizio consente una ottimizzazione dei tempi di processo, grazie alle funzionalità di gestione automatica delle interazioni con i clienti. Inoltre, le integrazioni applicative consentono una riduzione dell'effort degli operatori per la gestione in back-office.
	Qualità 	Il servizio risulta essere altamente customizzato ed integrato con altri applicativi destinati alle CCIAA. Inoltre, è nativamente integrato con 7 servizi di IC (es. Registro Imprese, AGEF, Portale eventi, etc.). Tuttavia, sul mercato è possibile riscontrare servizi nello stesso ambito.
MERCATO	***Attrattività del servizio su mercato PA*** 	Si riscontra la presenza sul mercato di provider di strumenti completi e avanzati per la gestione dell'ambito CRM, ad esempio: • *Salesforce;* • *MS Dynamics;* • *Pegasystems*. Tuttavia, nessuno di questi presenta customizzazioni particolarmente specifiche su modelli riconducibili alle CCIAA o, più in generale, nell'ambito della PA.

Valutazione finale

"Aderenza criteri Art.192 comma b del Codice degli Appalti"	**4,1**	
"Attrattività del servizio sul mercato PA"	**3**	

Si sottolinea la specificità del servizio erogato, sviluppato sulla base delle necessità delle CCIAA, rispetto ai principali fornitori presenti sul mercato che propongono soluzioni più ampie ma meno personalizzate. Inoltre, si sottolinea un'importante componente di integrazione con altri servizi offerti da InfoCamere.

Si conferma, pertanto, la corretta applicazione dei criteri stabiliti dall'art 192 comma b del Codice degli Appalti, a seguito della positiva valorizzazione degli indicatori corrispondenti, e di conseguenza si conferma

la corretta classificazione del servizio.

2.4.2.2 Dettagli analisi

Aderenza criteri art.192 comma B, D. Lgs. 50/2016	**Score: 4,1**
Universalità	**Score: 5**

Il servizio è fruito da **54** CCIAA (48 attive e 6 in corso di attivazione), sulle **82 totali**, con una incidenza pari al **66%** (dati relativi al 2019).
Il servizio conta **3,2 milioni di imprese caricate** e tra le **20 e le 40 campagne marketing** gestite mensilmente.

Efficienza e impiego ottimale delle risorse pubbliche	**Score: 3,5**

Integrazione applicativi

Il servizio è integrato con altri 7 servizi erogati da InfoCamere:

- **Registro Imprese -** Anagrafe delle imprese: verifica dell'esistenza dell'impresa e l'importazione dei dettagli
- **AGEF (Contributi Erogati dalle CCIAA):** tracciamento di eventuali Voucher PID assegnati alle imprese tramite Bandi di concorso o in base a quanto previsto dal Regolamento Generale della CCIAA
- **Portale Eventi:** tracciamento di eventuali partecipazioni di imprese o di contatti ad Eventi organizzati dalle CCIAA
- **Portale PID:** tracciamento del punteggio raggiunto da un'impresa durante il percorso di "Selfi 4.0" oppure di "Zoom 4.0" effettuato per conoscere il proprio livello di maturità digitale
- **Servizi di Posta:** integrazione delle caselle di posta elettronica ordinaria avente come provider di posta "Zimbra" oppure "GMail"
- **Voip Tvox:** attivazione di una conversazione telefonica precaricando la scheda anagrafica dell'impresa o del contatto chiamante se presente in banca dati del servizio CRM Camerale
- **C Suite**: caricamento dei contatti presenti in rubrica per una gestione ottimizzata delle interazioni

Ottimizzazione operatività dipendenti CCIAA

Il servizio consente di **velocizzare** la gestione delle interazioni con le imprese (raccolta contatti, gestione canali, gestione campagne, visibilità sui servizi, etc.) e la creazione di **campagne** marketing.

Qualità	**Score: 3,5**

Customizzazioni / Personalizzazioni

Il servizio è **fortemente customizzato** rispetto all'offering di mercato:

- funzionalità di assegnazione dei contatti alle relative imprese di appartenenza
- visibilità sui servizi esposti
- tracciamento delle attività verso le imprese e dei servizi della camera verso le imprese, etc.

Livelli di Servizio

HelpDesk di assistenza specialistica dedicato con presidio giornaliero (lun-ven dalle ore 08.30 alle ore 17.30) avente i seguenti SLA garantiti

- Inbound telefonico - tasso di risposta >= 85% e tempo di risposta <= 180 secondi
- Lavorazione email – presa in carico entro 4 ore e lavorazione nelle 4 ore successive al momento della presa in carico

Servizi aggiuntivi / titolo gratuito

- Specifica Formazione del personale camerale
- Manutenzione evolutiva ed adeguativa per la continua implementazione dell'applicativo
- Supporto iniziale sugli ambiti privacy applicati alle CCIAA tramite coinvolgimento di consulenti di IC dedicati al GDPR

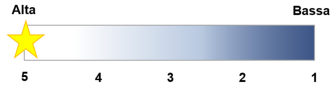
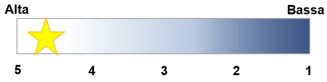
Mercato	**Score: 3**
Attrattività del servizio su mercato PA	**Score: 3**

Si riscontra la presenza sul mercato di provider di strumenti completi e avanzati per la gestione dell'ambito CRM. Tuttavia, nessuno di questi presenta customizzazioni particolarmente specifiche su modelli riconducibili alle CCIAA o, più in generale, nell'ambito della PA.

2.4.3 Libri Digitali

2.4.3.1 Scheda di sintesi

Descrizione e finalità del servizio	
Il servizio Libri Digitali si pone l'obiettivo di fornire alle imprese o ai loro intermediari gli strumenti necessari per favorire il processo d'informatizzazione e digitalizzazione della tenuta dei libri e dei registri contabili. L'utilizzo del servizio permette l'apposizione digitale di marcature temporali e firme digitali.	
Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*Componente a consumo*

Analisi servizio		
ADERENZA CRITERI ART.192 COMMA B	***Universalità e Socialità*** 	Il servizio è replicabile ed applicabile senza vincoli a tutte le CCIAA.
	Efficienza e impiego ottimale delle risorse pubbliche 	Il servizio consente una ottimizzazione dei tempi di processo, grazie alle funzionalità di gestione automatica dei libri e dei registri digitali. Inoltre, le integrazioni applicative consentono un'ulteriore riduzione dell'effort degli operatori per la gestione in back-office.
	Qualità 	Il servizio non offre funzionalità diverse da soluzioni reperibili sul mercato, tuttavia risulta essere altamente customizzato sulle esigenze delle CCIAA. Inoltre, è nativamente integrato con 7 servizi di IC (Registro Imprese, Servizio di Marcatura Temporale, Conservazione a norma, etc.)
MERCATO	***Attrattività del servizio su mercato PA*** 	Si riscontra la presenza sul mercato di provider di servizi di firma digitale / marcatura temporale aventi come target primario le imprese e i liberi professionisti (notai / commercialisti), ad esempio: • *Ifin sistemi;* • *Gruppo Maggioli;* • *Infocert;* • *Aruba*. Tuttavia, non risultano customizzati sulle esigenze delle CCIAA (vs imprese) e non si rileva una spinta nell'orientare la propria offerta in questa direzione.

Valutazione finale		
"Aderenza criteri Art.192 comma b del Codice degli Appalti"	**4,5**	
"Attrattività del servizio sul mercato PA"	**3**	

Si sottolinea la specificità del servizio erogato, sviluppato sulla base delle necessità delle CCIAA, rispetto ai principali fornitori presenti sul mercato che propongono soluzioni generiche di marcatura temporale / firma digitale. Inoltre, si sottolinea un'importante componente di integrazione con altri servizi offerti da InfoCamere.

Si conferma, pertanto, la corretta applicazione dei criteri stabiliti dall'art 192 comma b del Codice degli Appalti, a seguito della positiva valorizzazione degli indicatori corrispondenti, e di conseguenza si conferma la corretta classificazione del servizio.

2.4.3.2 Dettagli analisi

Aderenza criteri art.192 comma B, D. Lgs. 50/2016	**Score: 4,5**
Universalità	**Score: 5**
Il servizio è fruito da **49** CCIAA, sulle **82 totali**, con una incidenza pari al **60%** (dati relativi al 2019). Il servizio conta **103 imprese registrate al servizio**. Di queste, **69 imprese** con **86 utenti attualmente attivi**.	
Efficienza e impiego ottimale delle risorse pubbliche	**Score: 4,5**
Integrazione applicativi	
Il servizio è integrato con altri 7 servizi erogati da InfoCamere: • **Registro Imprese:** verifica dell'esistenza dell'impresa e del suo legale rappresentante • **Servizio di Marcatura Temporale:** apposizione automatica della marcatura temporale • **Conservazione a Norma:** invio automatico dei libri al sistema di conservazione a norma • **Firma Digitale:** gestione della firma digitale dei documenti • **Gestione Documentale Camerale:** registrazione e protocollazione automatica di tutti i documenti che costituiscono il contratto stipulato tra la CCIAA e l'impresa per la fornitura del servizio • **Istituto di Pagamento:** gestione dei pagamenti • **Gestione delle fatture e degli incassi**: interazione con il sistema di fatturazione	
Ottimizzazione operatività dipendenti CCIAA	
Il servizio consente l'**ottimizzazione delle risorse** relativamente ai tempi necessari per la gestione delle interazioni con le imprese (raccolta contatti, gestione canali, gestione campagne, visibilità sui servizi, etc.).	
Qualità	**Score: 3,5**
Customizzazioni / Personalizzazioni	
Il servizio, rispetto all'offering di mercato, è **altamente customizzato** sulle necessità delle CCIAA e delle imprese che utilizzano il portale, ed è **costantemente aggiornato** sulla base della normativa di riferimento.	
Livelli di Servizio	
Completano il servizio una serie di attività accessorie, finalizzate al continuo supporto all'utilizzo del prodotto: • **HelpDesk di assistenza con presidio giornaliero** (lun-ven dalle ore 08.30 alle ore 15.30) per il canale telefonico. • **Canale mail** disponibile	
Servizi aggiuntivi / titolo gratuito	
Non risultano servizi aggiuntivi oppure a titolo gratuito forniti da Infocamere.	

Mercato	**Score: 3**
Attrattività del servizio su mercato PA	**Score: 3**
Si riscontra la presenza sul mercato di provider di servizi generici firma digitale / marcatura temporale, focalizzati sulla conservazione dei documenti, aventi come target primario le imprese e i liberi professionisti. Tuttavia, non risultano customizzati sulle esigenze delle CCIAA e non si rileva una spinta nell'orientare la propria offerta in questa direzione.	

2.5 Analisi servizi facoltativi tipo "B" classificati in precedenza

In parallelo alle attività previste all'interno dell'analisi definita inizialmente su nuovi servizi e servizi "di tipo C", sono state effettuate attività di verifica della permanenza della classificazione "di tipo B" di una ulteriore lista di servizi classificati durante il precedente benchmark (rif. 2017/2018).

Nel seguito si riporta il risultato della "**verifica di classificazione"** effettuato evidenziando la conferma o meno della categoria, il razionale sottostante la conferma e gli eventuali punti aperti.

Servizio		Razionale (2018)	Esito	Razionale (2019)	Punti aperti
Certificazione Digitale		Forte customizzazione e integrazione con altri servizi di IC, che sarebbero difficili e costose da replicare per altri provider. Utilizzato da tutte le CCIAA.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Diritto Annuale e sanzioni	***Ravvedimento operoso***	Ampia offerta sul mercato ma solo per soluzioni di riscossione tributaria. Forte customizzazione sulle necessità delle camere e verticalità sul Diritto Annuale. Utilizzato da una buona percentuale di CCIAA (77%).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Firma Massiva		Infocamere gestisce gli acquisti sul mercato tramite gare ad hoc per conto delle CCIAA. Forte customizzazione e integrazione con Registro Imprese e Protocollo di IC. Utilizzato da tutte le CCIAA.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Gestione Contributi Erogati dalle Camere - AGEF		Forte customizzazione e integrazione (completamente sviluppate da IC) basate sulle specifiche necessità delle CCIAA . Esistono offerte alternative sul mercato ma propongono soluzioni generiche per la gestione contributi. Utilizzato dal 48% delle CCIAA con alti volumi.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Gestione Documentale - GEDOC		Forte customizzazione e integrazione con altri 24 servizi di IC, il che rende il servizio particolarmente efficiente rispetto ai competitor. Utilizzato da tutte le CCIAA con volumi molto elevati.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
PubbliCamera		Forte integrazione con altri servizi di IC, il che rende il servizio più efficiente rispetto ai competitor. È possibile trovare offerte alternative, compliant con le linee guida AgID (Pubblicamera non lo è). Utilizzato da una buona percentuale delle CCIAA (88%) con volumi non particolarmente elevati.	✓	Il servizio è tutt'oggi fortemente **integrato** con altri servizi IC, ma sono presenti **punti aperti** da verificare.	Il servizio in esame **non risultava coerente con le linee guida AgID**, tuttavia sono in corso **azioni correttive** al fine di garantirne la compliance entro il 2020.
Servizi di Contact Center		Ampia offerta sul mercato ma per contact center generici, non verticali su registro imprese. Forte customizzazione e possibilità di acquisto modulare. È presente integrazione con altri servizi di IC.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Servizi Tecnologici	***Rete***	Ampia offerta sul mercato ma servizio completamente personalizzato e fortissima integrazione con gli altri servizi di IC che devono essere accessibili dalle sedi secondarie. Utilizzato da tutte le CCIAA con volumi elevati.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Servizi Tecnologici - RETI LOCALI e MULTIMEDIALITA'	***VPN***	Presente un buona offerta sul mercato ma forte integrazione con gli altri servizi di IC. Utilizzato da tutte le CCIAA con volumi contenuti.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Servizi Tecnologici	***VDI***	Presente un scarsa offerta sul mercato relativamente alla PA. Forte integrazione con le reti e gli applicativi di IC e forte personalizzazione. Utilizzato dal 24% delle CCIAA con volumi contenuti.	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Sistema Delibere e Determine		Forte integrazione con gli altri servizi di IC relativi a gestione documentale. Utilizzato dal 74% delle CCIAA (volumi ND).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile	***Ciclo attivo / passivo XAC***	Ampia offerta sul mercato ma forte integrazione con gli altri servizi di IC e con regolamento contabile camerale. Utilizzato da tutte le CCIAA (volumi ND).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*
Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile	***Contabilità***	Ampia offerta sul mercato ma forte integrazione con gli altri servizi di IC e con regolamento contabile camerale. Utilizzato da tutte le CCIAA (volumi ND).	✓	Essendo il servizio tutt'oggi fortemente **customizzato** sulle necessità delle CCIAA ed **integrato** con altri servizi IC, si può riconfermare come "non confrontabile".	*NA*

Figura 4 – Risultati del controllo relativo ai servizi B classificati in precedenza

A valle del controllo effettuato, la classificazione dei servizi B fuori perimetro viene confermata.

3 Analisi congruità servizi facoltativi tipo “C”

3.1 Perimetro servizi oggetto di analisi

L’analisi della **congruità tecnico – economica dei servizi facoltativi** erogati da InfoCamere ai propri Soci riguarda un gruppo di 24 servizi informatici, classificati come “*confrontabili*” con soluzioni equivalenti disponibili sul mercato in regime di concorrenza (servizi di tipo “C”).

Il perimetro di tali servizi è riportato nella successiva tabella.

Servizi tipo “C”		
Ambito	**Servizio Facoltativo**	**Componente del Servizio**
Servizi online alle Imprese	Arbitrato	
	Certificati di origine	
	Certificazione prodotti tipici - ICDeis	
	Concorsi a Premi	
	Fatturazione Elettronica PA e B2B	
	GDPR – Supporto gestione adempimenti privacy	
	Mediazione Camerale	
Sistemi di gestione interna	Partecipa work	
	Registro Imprese per Servizi Statistici	Analisi dei bilanci societari – InBalance
		Cruscotto Indicatori Statistici
	Sistema Gestione Amministrazione del Personale	Amministrazione risorse umane
		Sviluppo Risorse Umane
	Sistemi per la Gestione Amministrativo-Contabile	Ciclo della Performance
		Controllo di gestione
		Ordinativo Bancario Informativo (OBI)
Servizi informativi / di interazione con l'utenza	Realizzazione e gestione siti web	
	Servizi di Contact Center	Servizi standard e plus
	Mailing Massivo PEC	
Servizi infrastrutturali / tecnologici	Servizi tecnologici – Hosting	Hosting Centrale
		Hosting Centrale Replicato (HCR)
	Servizi tecnologici – Reti Locali e Multimedialità	Reti locali
		Videocomunicazione

		Wi-Fi
	Servizi tecnologici – VOIP	

Tabella 5 – Perimetro servizi tipo C

3.2 Metodologia utilizzata

L'analisi di benchmark si pone come obiettivo l'analisi di congruità economica dei servizi offerti da InfoCamere, in termini sia di prezzo che di qualità funzionale/tecnica attraverso una comparazione con servizi analoghi offerti dal mercato.

L'output del lavoro è una scheda di dettaglio per ogni servizio di tipo "C", contenente i risultati dell'analisi di congruità economica.

Continuità con benchmark precedente

Un driver rilevante per la definizione dell'approccio metodologico è stato garantire una **continuità con il benchmark effettuato precedentemente, nel 2017**, al fine di consentire al Top Management di InfoCamere il riscontro immediato di (eventuali) variazioni della congruità dei servizi stessi nel tempo. L'analisi della congruità economica dei servizi facoltativi è stata quindi effettuata sia in termini di prezzi applicati che di qualità del servizio come di seguito illustrato:

- **Pricing del servizio**, in cui è stato valutato il prezzo del servizio InfoCamere rispetto ai prezzi di mercato normalizzati, garantendo inoltre un peer group di riferimento il più possibile similare al panel adottato nella precedente valutazione di congruità.

  Il prezzo del servizio Infocamere è definito "in linea" nel caso rientri nello scostamento del **+10% rispetto alla media del Benchmark** individuato.

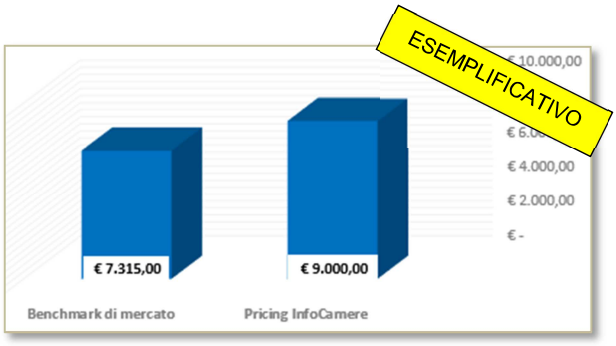


Figura 5 – Esempio output analisi prezzo

- **Personalizzazione del servizio**, in cui è stata valutata la qualità del servizio offerto da InfoCamere e il relativo posizionamento rispetto alla qualità media dei servizi offerti dai Provider di mercato analizzati. Le direttrici di analisi del grado di personalizzazione sono le seguenti:

- **completezza dell'offerta** - valutazione del servizio rispetto alle macro-funzionalità offerte dal mercato;
- **flessibilità dell'offerta** - valutazione del grado di personalizzazione del servizio e di integrazione applicativa con sistemi terzi per efficientare i relativi processi interni;
- **manutenzione/assistenza** - valutazione dei livelli di servizio offerti in termini di

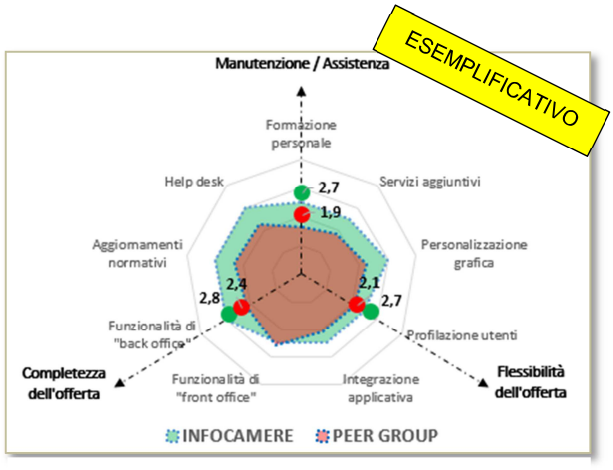


Figura 6 – Esempio output analisi personalizzazione

manutenzione, assistenza/supporto tecnico ed eventuali servizi accessori ulteriori.

Per ogni direttrice di analisi, è stata valutata quindi ogni **caratteristica del servizio** (es. in termini di "completezza dell'offerta" sono state valutate le principali funzionalità applicative, per "manutenzione/assistenza" sono state valutate la formazione e il contact center) utilizzando la seguente scala di valori:

1. **Non prevista**, nell'offerta InfoCamere;
2. **Inferiore**, rispetto alla media del peer group;
3. **Superiore**, rispetto alla media del peer group;
4. **Molto superiore**, rispetto alla media del peer group.

Infine, in continuità con il precedente benchmark di mercato, per ogni servizio è stata quindi realizzata una **analisi complessiva del posizionamento del servizio InfoCamere rispetto ai Provider di mercato identificati**, sulla base delle evidenze emerse a livello di:

- ***Analisi prezzo del servizio*** - Prezzo InfoCamere vs. posizionamento rispetto ai prezzi del Benchmark;
- ***Analisi livello di personalizzazione*** - Offerta InfoCamere vs. Offerta del Benchmark.

La seguente figura illustra la rappresentazione grafica del posizionamento del servizio InfoCamere.

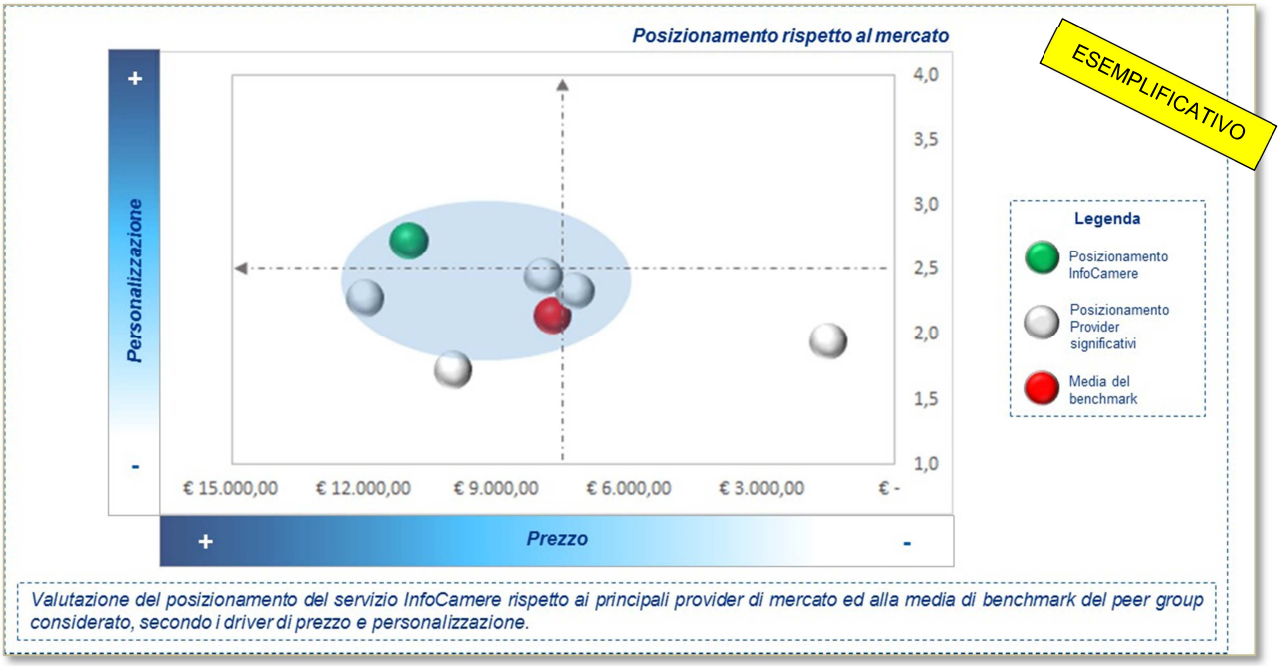


Figura 7 – Esempio di rappresentazione grafica del posizionamento di un servizio InfoCamere

Valore aggiunto Nolan Norton

Rispetto al modello "base" di valutazione congruità precedentemente esposto, risulta fondamentale individuare la stima puntuale ed oggettiva del **costo del servizio in caso di affidamento**

all'esterno da parte delle CCIAA, da confrontare con i costi proposti da InfoCamere in qualità di in-house.

A tal fine è stata prevista una analisi ulteriore per ogni servizio, finalizzata alla valutazione di congruità economica del servizio InfoCamere rispetto al **costo complessivo del servizio in caso di affidamento all'esterno**, ottenuto come sommatoria delle seguenti componenti di costo:

- **Prezzo medio del benchmark** di mercato;
- **Componente di costo di personalizzazione** da sostenere in caso di affidamento all'esterno del servizio, al fine di raggiungere un grado di personalizzazione analogo al servizio attualmente offerto da InfoCamere. Il "Delta di personalizzazione" tra servizio InfoCamere e media del mercato determina il calcolo del costo di personalizzazione;
- **Costi evitati:** componenti di costo ottimizzati/ridotti oppure non sostenuti a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house del servizio. I costi evitati sono stati individuati secondo una **scala di impatto** (ALTO, MEDIO, BASSO, NULLO) sul servizio.

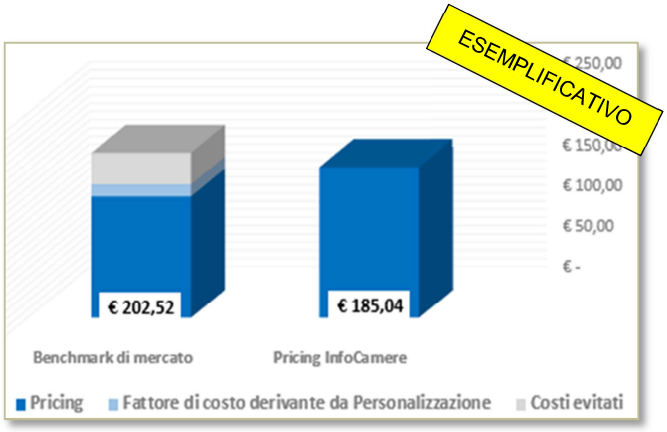


Figura 8 – Esempio di valutazione congruità rispetto all'affidamento all'esterno del servizio

Nella tabella successiva sono descritte le componenti prese in esame per l'analisi dei cosiddetti "costi evitati":

Componenti di costo evitato / ridotto			
Tipologia	**Descrizione**	**Elementi di valutazione**	**Impatto sul costo del servizio**
Sourcing Strategy & Procurement	Mancata valorizzazione economica dell'espletamento della procedura per la selezione del fornitore esterno (analisi di mercato, redazione della documentazione ecc.).	Tipologia di affidamento secondo normativa Codice degli Appalti (affidamento diretto, sotto soglia, gara d'appalto).	Alto +10 % Medio +6 % Basso +3 % Nullo 0 % Fonte: *banca dati Nolan Norton su attività di redazione capitolati di gara e Sourcing Strategy, e progettualità di Demand & Security*
Governance & Demand Management	Mancata valorizzazione economica della gestione continuativa del cliente/utenti, costi di gestione di eventuali situazioni di contenzioso con i fornitori affidatari esterni, ruolo proattivo di innovatore e integratore di esigenze.	Importanza e complessità delle attività di governance; gestione di eventuali situazioni di contenzioso; messa a disposizione di soluzioni a fattor comune (MEV); importanza delle attività di demand sul servizio.	

Componenti di costo evitato / ridotto			
Tipologia	**Descrizione**	**Elementi di valutazione**	**Impatto sul costo del servizio**
 **Security Management**	Mancata valorizzazione economica dell'esclusività di un rapporto fiduciario che la società "in-house" può garantire alle CCIAA in ambito di attività di Sicurezza ICT.	Importanza e complessità delle attività di trattamento sicuro dei dati, disaster recovery, alta affidabilità, intrusion prevention, patching, rispetto al servizio specifico.	*Management*

Tabella 6 – Componenti di costo evitato / ridotto per effetto del ricorso all'affidamento in house

3.3 Sintesi fonti dati utilizzate

Per l'analisi di benchmark svolta sono state utilizzate le seguenti fonti dati:

- **Mercato elettronico della P.A.** (**MePA**), con tutte quelle informazioni provenienti dai numerosi bandi gara emessi per l'acquisto di beni e servizi informatici emessi negli ultimi anni. Il MePA è uno strumento per richiedere offerte ai fornitori abilitati ad operare sullo strumento, per stipulare contratti nonché per svolgere indagini di mercato sia in termini di prezzi sia in termini di caratteristiche tecniche.
- **ANAC Portale Trasparenza,** il portale ANAC è il portale di riferimento in Italia per l'anagrafica degli appalti pubblici e dunque una delle fonti primarie utilizzata da Nolan Norton per le attività di benchmark. Tale fonte è stata utilizzata per una preliminare individuazione delle gare pubbliche bandite negli ultimi 12 mesi dai *peer* di confronto, in particolare da società in-house.
- **CONSIP - Convenzioni e Contratti/Accordi Quadro**, in particolare su servizi infrastrutturali quale Convenzione Reti Locali, SPC Conn 2 per i servizi di connettività e SPC Cloud per i servizi di hosting IaaS e PaaS in cloud. Tali servizi offerti da CONSIP a tutte le amministrazioni pubbliche sono un riferimento di pricing e caratteristiche del servizio (inclusi livelli di servizio).
- **KPMG SOURCE**, banca dati proprietaria con informazioni che provengono sia dal settore pubblico, sia dal settore privato, da analisi condotte sia in campo Nazionale e sia in quello Internazionale. Di particolare rilevanza i dati di **benchmark nazionali provenienti da numerose esperienze progettuali maturate in Italia** nel mercato degli insourcer di servizi informatici sia pubblici (es. Digicamere, CSI Piemonte, LAIT, Informatica Trentina, Lombardia Informatica) sia privati (in particolare società outsourcer ICT di Banche e Assicurazioni es. Cedacri).

Infine, per alcuni servizi molto specialistici sono state richieste ai Provider di mercato quotazioni del servizio.

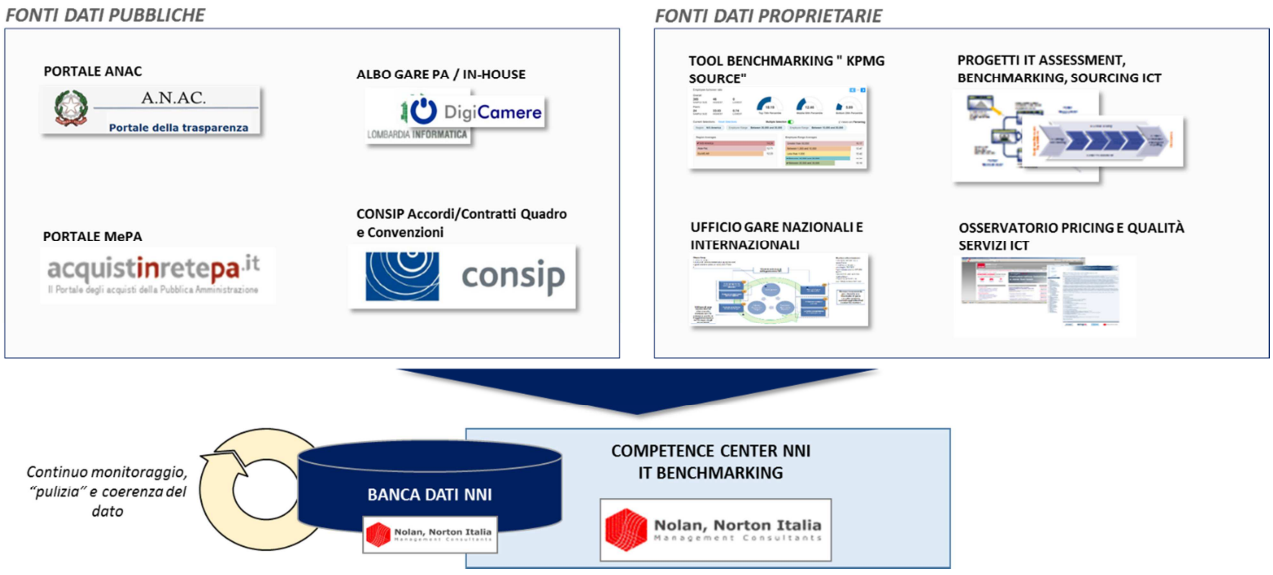


Figura 9 – Componenti della Banca Dati Nolan, Norton

3.4 Risultati analisi congruità

Nei successivi paragrafi sono illustrati i risultati dell'analisi di benchmark per il gruppo dei servizi informatici facoltativi classificati come "*confrontabili*" con il mercato (servizi di tipo "C").

3.4.1 Descrizione scheda di analisi congruità economica

Per ogni servizio è stata realizzata una "***Scheda di analisi congruità economica***" che riporta i risultati del benchmark, la cui struttura è di seguito riepilogata.

Scheda di analisi congruità servizio di tipo "C"	
Sezione	**Descrizione**
Descrizione e finalità del servizio	La sezione riporta: ▪ la **descrizione** del servizio in esame, le finalità che si prefigge e le principali funzionalità di cui si compone il servizio stesso; ▪ l'**ambito** a cui è associato il servizio (sistema di gestione interna, servizio online alle imprese, ecc.); ▪ la modalità di **pricing** con cui è erogato da InfoCamere;
Peer group per benchmark	La sezione riporta la **descrizione del peer group identificato**, con una illustrazione di ogni provider analizzato, e le caratteristiche su cui è stata effettuata la comparazione con il servizio InfoCamere. *Nota*: è stata garantita la selezione di un peer group di riferimento possibilmente similare al panel adottato nella precedente valutazione di congruità.
Valutazione prezzo del servizio	La sezione riporta la **valutazione del prezzo del servizio InfoCamere** rispetto a offerte economiche dei Provider individuati all'interno del peer group. Le offerte economiche sono state normalizzate rispetto a specifici driver caratterizzanti per ogni servizio (es. numero di cedolini emessi). Viene indicato il prezzo di riferimento di InfoCamere, quello medio di benchmark e il risultato sulla congruità del prezzo.
Valutazione personalizzazione del servizio	La sezione riporta i risultati relativi all'analisi del **grado di personalizzazione** dell'offerta InfoCamere rispetto alle soluzioni offerte dal peer group. L'analisi è presentata rispetto alle seguenti **componenti**: ▪ completezza dell'offerta ▪ flessibilità dell'offerta ▪ livelli di manutenzione e assistenza. La sezione riporta inoltre la **valorizzazione percentuale della componente di costo di personalizzazione da sostenere dalle CCIAA in caso di affidamento del servizio all'esterno** (*necessario per raggiungere un grado di personalizzazione analogo al servizio offerto da IC*).
Valutazione costi evitati ***Valore aggiunto Nolan, Norton***	La sezione riporta i risultati della **valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute** a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in house del servizio.

Scheda di analisi congruità servizio di tipo "C"	
Sezione	**Descrizione**
Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark	In continuità con la precedente analisi di congruità svolta nel 2015, la sezione riporta il **posizionamento del servizio InfoCamere rispetto ai Provider di mercato** individuati sulla base delle evidenze emerse a livello di: ▪ Prezzo del servizio ▪ Grado di personalizzazione del servizio
Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati ***Valore aggiunto Nolan, Norton***	La sezione illustra l'**analisi finale di congruità del servizio InfoCamere**, **comprensiva dei fattori di costo di personalizzazione e dei fattori di costi evitati** da sostenere in caso di affidamento all'esterno del servizio.

Tabella 7 – Descrizione Scheda di analisi congruità

3.4.2 Arbitrato

Descrizione e finalità del servizio

Le Camere di Commercio, nell'ambito della loro attività istituzionale, offrono alle imprese e ai consumatori il servizio di **Arbitrato**, procedura di risoluzione delle controversie civili e commerciali alternativa alla giustizia ordinaria. Il servizio Mediazione Camerale supporta le Camere interessate nella gestione dell'arbitrato.

Il servizio consente, agevola e velocizza la gestione dei procedimenti di arbitrato e gli adempimenti connessi, a beneficio di tutti i soggetti utilizzatori a vario titolo (es. parti o arbitri dei procedimenti di arbitrato).

In particolare, è stata implementata la gestione specifica del procedimento di arbitrato, delle anagrafiche e nomine degli arbitri e dei tecnici, degli scadenzari, dei lodi e la gestione delle indennità dovute dalle parti.

Il servizio è strettamente correlato al servizio di Mediazione Camerale.

Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*Il servizio prevede una componente "una-tantum", una componente di canone annuo e una componente a consumo differenziato per fascia di appartenenza della CCIAA (numero posizioni R.I.*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio di Arbitrato comprende aziende che offrono soluzioni applicative comparabili sul piano funzionale.

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente a pratica e una componente di onorario per l'arbitrato, dipendenti dal valore massimo della controversia.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni analizzate in termini di:

- Gestione pratiche;
- Profilazione utenti;
- Gestione mediatori e parti;
- Compliance alla normativa vigente.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

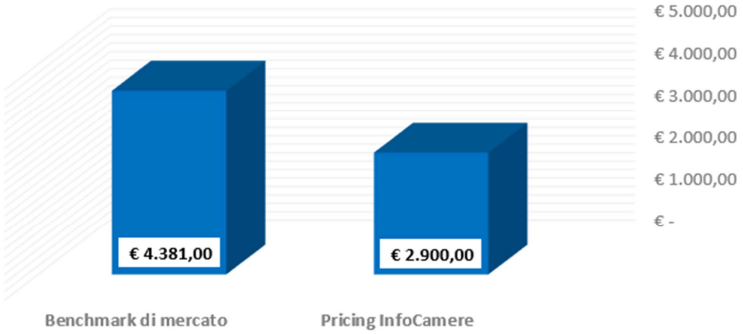
CONSOB Commissione Nazionale per le Società e la Borsa	**Consob** è un'autorità amministrativa indipendente dotata di autonoma personalità giuridica e piena autonomia. **ACF** - Servizio di arbitrato unico per le controversie finanziare.
INMEDIAR Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato	La Camera Arbitrale **INMEDIAR**, Organismo arbitrale dell'Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato, amministra procedimenti di arbitrato rituale e irrituale, nelle varie materie civili, su tutto il territorio nazionale, sia dopo aver esperito un tentativo di mediazione che in assenza del medesimo.
Media Law MEDIA LAW | RESOLUTION CENTER	**Media-Law** è un Organismo di Mediazione ed Ente di Formazione accreditato al Ministero della Giustizia e Camera Arbitrale che offre un servizio di assistenza ed una serie di strumenti noti come ADR (Alternative Dispute Resolution), tra cui il servizio di **arbitrato**.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere costituito da una componente "una-tantum" su base triennale e da una componente di canone annuo.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuate, basate su un prezzo a pratica in base al valore della controversia.

Risultati valutazione prezzo



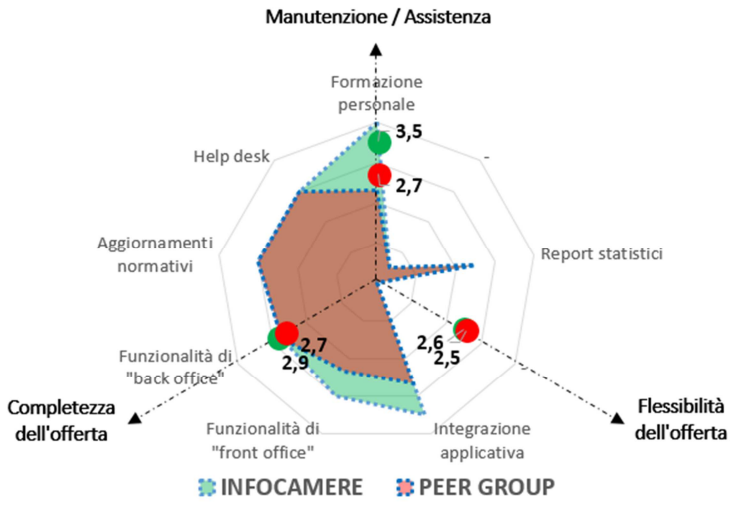
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

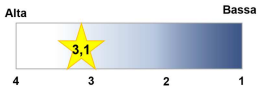
Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta in linea con i competitor di mercato analizzati.
Flessibilità dell'offerta	La flessibilità del servizio InfoCamere risulta in linea con quella dei competitor di mercato analizzati, garantendo tuttavia l'integrazione con altri servizi InfoCamere quali Registro Imprese, Protocollo, Contabilità, etc.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere è in linea con il mercato, garantendo un servizio di Help Desk durante gli orari lavorativi. Inoltre, l'offerta InfoCamere comprende la manutenzione evolutiva del servizio e la formazione del personale in loco.

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

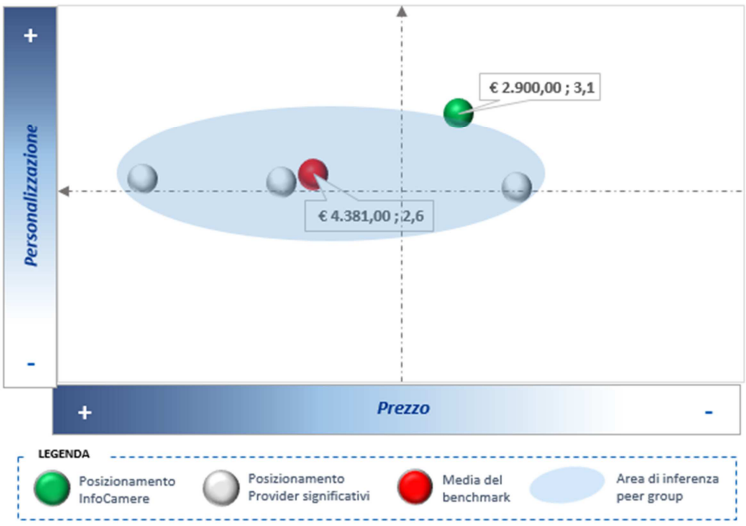
La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Valutazione costi evitati

Sourcing Strategy & Procurement	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento diretto).	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management	Non sono previste attività di Governance & Demand Management con impatti significativi sul pricing del servizio.	IMPATTO NULLO
Security Management	Basso impatto delle attività di Security Management sul pricing del servizio.	IMPATTO BASSO +3%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta inferiore** rispetto alla media del Benchmark (2,9 K€ vs 4,38 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (3,1 vs 2,6).

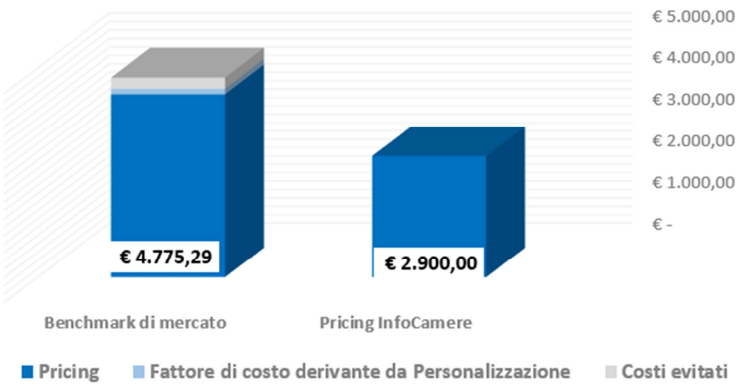


Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di IT security.

Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Arbitrato di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.

3.4.3 Certificati di Origine

Descrizione e finalità del servizio

Tra i principali adempimenti delle Camere di Commercio a supporto alle imprese che operano con l'estero, trova particolare rilievo il rilascio del **Certificato d'Origine** per le merci esportate. A tal fine, la Camera opera delle verifiche incrociate con il Registro delle Imprese per accertare se l'impresa che dichiara di essere produttore è classificata come tale (codice Ateco congruente).
La normativa vigente ha indotto InfoCamere a sviluppare un applicativo in grado di supportare digitalmente le CCIAA nell'espletamento delle attività di loro competenza.

L'emissione dei Certificati viene garantita attraverso la richiesta telematica o direttamente allo Sportello camerale.

Il servizio "Certificati di origine" alimenta un archivio camerale per la produzione e conservazione dei Certificati e relativa documentazione che il Sistema Camerale rilascia alle imprese.

Le principali funzionalità sono:

- Gestione dei Certificati di Origine;
- Gestione dei Carnet ATA per le merci esenti da dazi.

Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*Il pricing è articolato con una componente "una tantum" e una componente canone annuo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio **Certificati di Origine** comprende un unico provider che offre una soluzione ad-hoc per le Camere di Commercio confrontabile con quella offerta da InfoCamere.

L'accesso ai servizi di WebCO prevede un canone annuo e delle componenti variabili legate a servizi quali manutenzione, formazione, etc.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

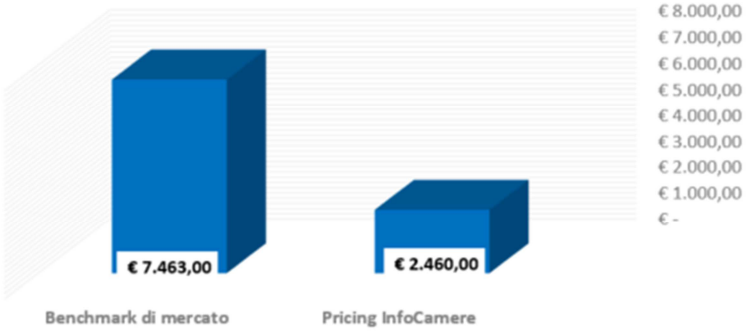
IBS Sas	**IBS Sas** è un'azienda specializzata in applicazioni informatiche per l'export e l'automazione della firma digitale e nello sviluppo di applicazioni per l'automazione della contabilità dell'Ufficio Economato delle CCIAA. **WebCO** è il sistema IBS per le richieste telematiche di Certificati d'Origine alle Camere di Commercio d'Italia, accessibile sia in modalità desktop che in modalità web.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere costituito da una componente "una-tantum" (su base quinquennale) e da un canone annuo.
Prezzi di mercato	Offerta di mercato del Provider individuato sulla base dell'offerta relativa alla CCIAA di Brescia per il periodo 2018-2020, e alla CCIAA di Macerata per l'anno 2019.

Risultati valutazione prezzo



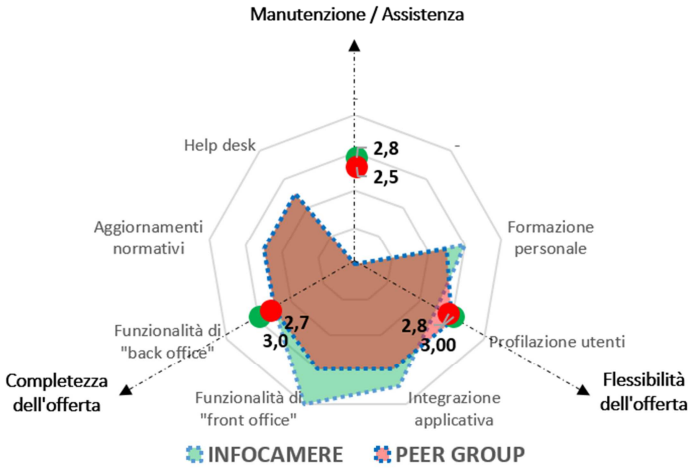
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

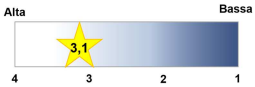
Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere si distingue principalmente per la messa a disposizione di funzionalità di back-office integrate con Protocollo e Contabilità. Il servizio IBS WebCO garantisce integrazioni con sistemi di pagamento e invio a domicilio del certificato e mette a disposizione funzionalità complete di profilazione. La compliance con la normativa vigente è garantita sia da InfoCamere sia da WebCO.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere è maggiormente flessibile in quanto garantisce integrazione nativa con i propri servizi di contabilità e di protocollo.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere comprende la formazione in loco del personale camerale. WebCO, invece, applica una tariffa per ogni sessione di formazione in loco. Inoltre, InfoCamere garantisce anche la manutenzione evolutiva del servizio, mentre WebCO applica un supplemento variabile.

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

Valutazione costi evitati

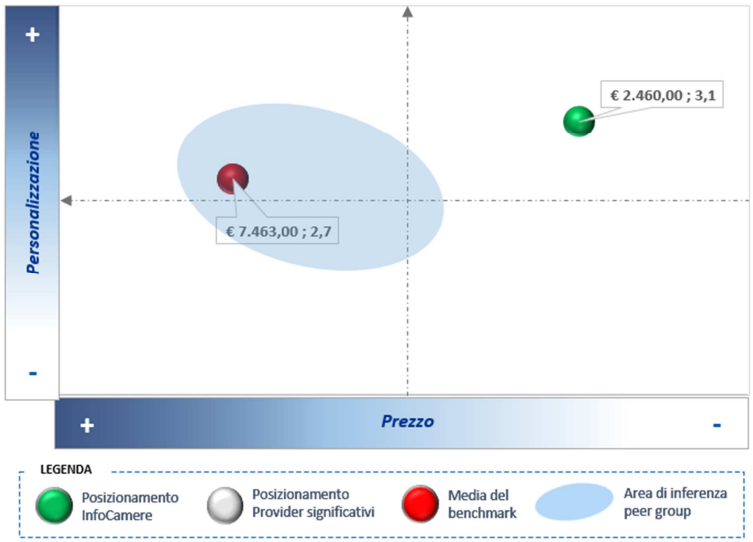
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento diretto).	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management	Sono previste attività di Governance & Demand Management con medio impatto sul pricing del servizio.	IMPATTO MEDIO +6%
Security Management	Sono previste attività di Security Management con medio impatto sul pricing del servizio.	IMPATTO MEDIO +6%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (2,46 K€ vs 7,46 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (3,1 vs 2,7).

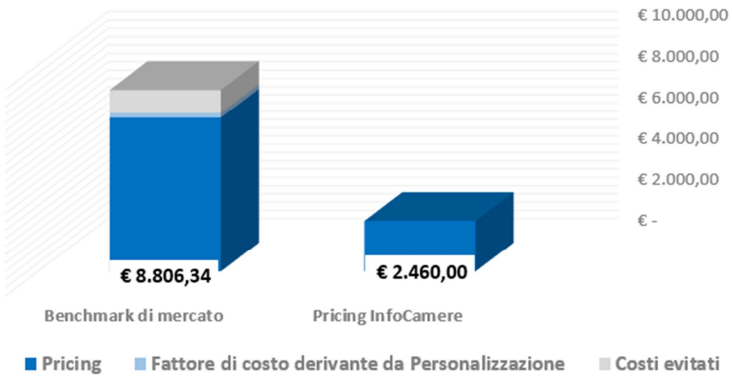


Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.

Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Certificati di Origine di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolare rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso) e le attività di **Governance & Demand** Management (impatto medio) **e Security** Management (impatto medio) da parte di InfoCamere, in particolare per il recepimento delle esigenze specifiche delle CCIAA e per la sensibilità dei dati trattati.

3.4.4 Certificazione prodotti tipici – ICDeis

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio **Certificazione prodotti tipici – ICDeis**, offerto in modalità Web, consente alle Camere di Commercio di operare in qualità di Organismi di Controllo (ODC) per il controllo delle produzioni italiane a DO/IG.

ICDeis, nello specifico, consente la gestione della filiera VitiVinicola, di quella per la produzione dell'olio DOP, e della filiera di altri prodotti a marchio DOP/IGP/STG/marchi collettivi diversi.

Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*A listino con pricing articolato con una componente "una-tantum" di attivazione, un costo di licenza software e hosting annuale e un canone a consumo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio **Certificazione prodotti tipici – ICDeis** comprende un unico provider che offre una soluzione confrontabile con quella offerta da InfoCamere.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni in termini di:

- Gestione della tracciabilità del prodotto;
- Sistema per l'emissione e la convalida attraverso PEC;
- Gestione delle limitazioni chimico-fisiche del disciplinare del prodotto controllato;
- Sistema integrato per il flusso di emissione delle Non Conformità;
- Compliance con la normativa vigente.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

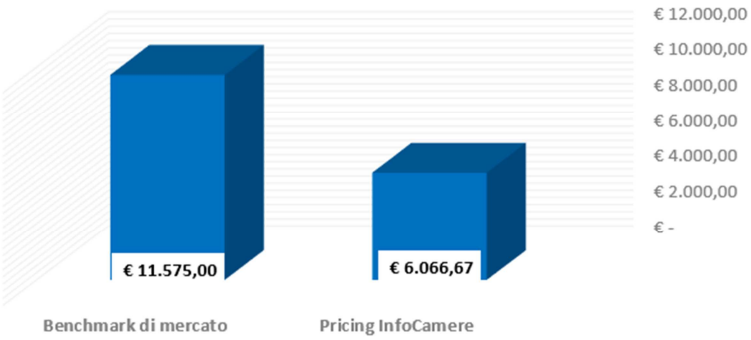
VALIDUS SOLUZIONI INFORMATICHE	**Validus** è un'azienda informatica di Verona che si occupa dello sviluppo software nel settore vitivinicolo/agroalimentare. Per la gestione dinamica dei controlli nel settore della certificazione agroalimentare (dei vini DOCG, DOC e IGT, dei prodotti agroalimentari DOP e IGP, della filiera di produzione biologica ed integrata), Validus ha sviluppato la piattaforma telematica **Gerem**, che permette la totale dematerializzazione del flusso delle comunicazioni tra le aziende controllate e gli enti di controllo, nonché l'affiancamento ed il supporto informatico degli ultimi in ogni fase di processo, sia di certificazione che di controllo.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere costituito da una componente "una-tantum" su base quinquennale, da una licenza software e hosting e da una tariffa a consumo a posizione/vigneto.
Prezzi di mercato	Offerta di mercato del Provider individuato sulla base dell'offerta relativa alla CCIAA di Trento e alla CCIAA di Bolzano.

Risultati valutazione prezzo



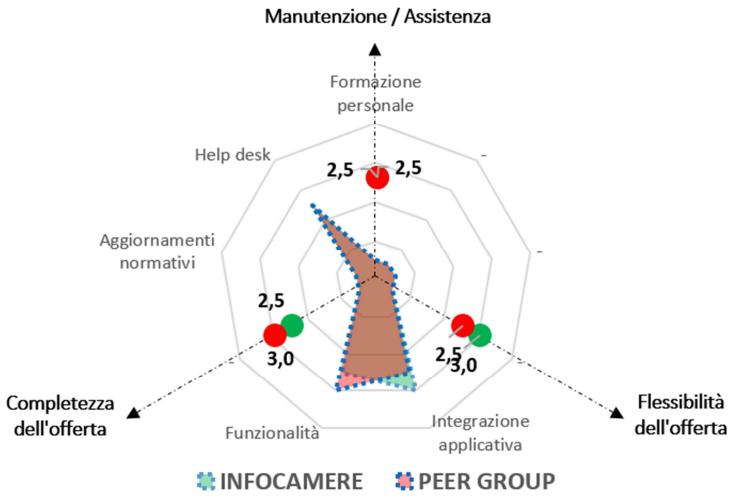
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta inferiore rispetto al competitor di mercato analizzato in termini di funzionalità offerte, come ad esempio la completa tracciabilità del flusso documentale dematerializzato tra l'assoggettato e l'ODC, la gestione delle superfici da fascicolo aziendale e calcolo del potenziale produttivo sulla base delle regole del disciplinare di produzione.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere presenta una flessibilità superiore al mercato grazie all'integrazione nativa con molteplici servizi di InfoCamere (es. Contabilità, Registro Imprese, etc.)
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere risulta in linea col mercato in termini di assistenza, offrendo un servizio di Help Desk in orari lavorativi.

Risultati valutazione personalizzazione (Presenze)



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione analogo** al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

0%

Valutazione costi evitati

Valutazione costi evitati

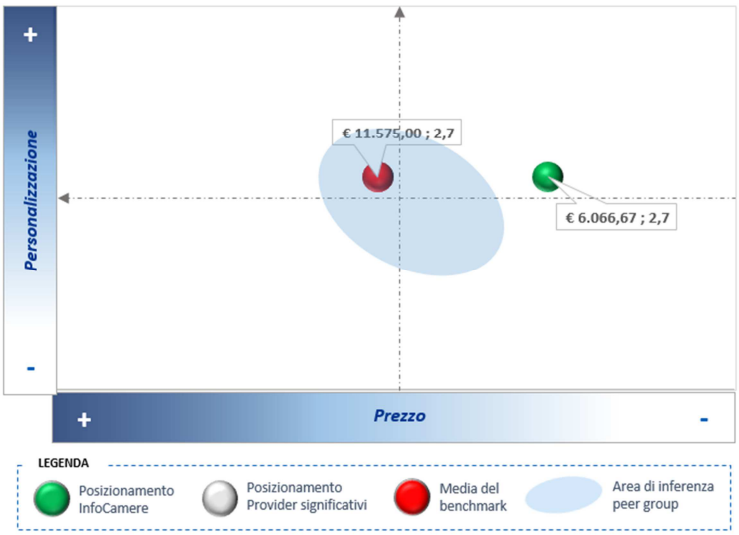
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento diretto).	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management	Non sono previste attività di Governance & Demand Management con impatti significativi sul pricing del servizio.	IMPATTO NULLO
Security Management	Basso impatto dei costi di Security Management sul pricing del servizio.	IMPATTO BASSO +3%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (6,07 K€ vs 11,58 K€), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione analoga** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,7).

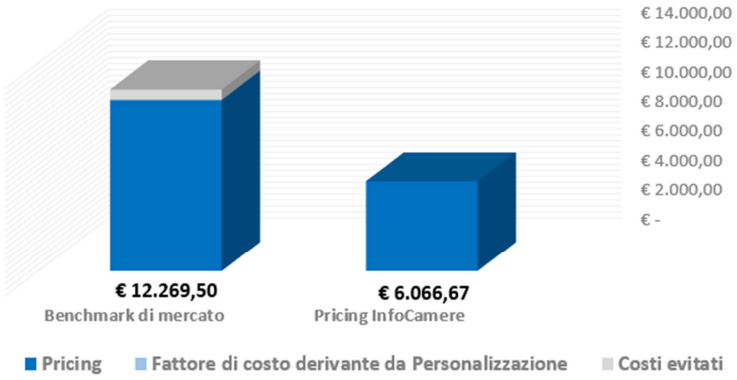


Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato è stato applicato il seguente fattore di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance.

Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Certificazione prodotti tipici – ICDeis di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, a parità di funzionalità e personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.

3.4.5 Concorsi a Premi

Descrizione e finalità del servizio

Il Servizio **Concorsi a premi** consente alle Camere di Commercio che lo adottano di gestire le informazioni e l'iter di una manifestazione a premi, in tutte le fasi della sua lavorazione.
Dal 2008 il Ministero Sviluppo Economico ha reso disponibile il sistema informatico Prema Online in grado di gestire, in modalità telematica, le manifestazioni a premio. Ogni impresa, per svolgere un concorso a premi, deve effettuare una richiesta al Ministero in cui può richiedere di avvalersi del supporto della Camera di Commercio competente dal punto di vista territoriale.

Grazie alla connessione con il sistema Prema Online del MiSE e l'integrazione con altri sistemi informativi in uso alla CCIAA, il servizio rappresenta la soluzione ottimale per assolvere con efficienza i compiti dell'ufficio Concorsi a premi della CCIAA, gestendo tutte le fasi della manifestazione e vigilando sulla correttezza della procedura fino al completamento della stessa.

Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*Il servizio prevede una componente "una-tantum" di attivazione e una componente di canone annuo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio di Concorsi a Premi comprende aziende che offrono soluzioni applicative comparabili sul piano funzionale.

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di listino.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni analizzate in termini di:

- Creazione e gestione concorsi;
- Gestione fatture e pagamenti;
- Gestione pratiche burocratiche;
- Compliance alla normativa vigente.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

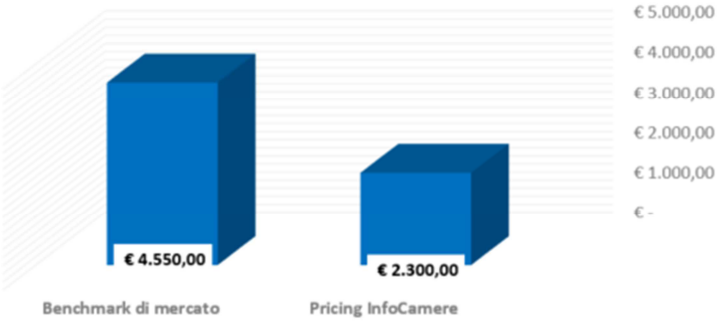
AIMON	**Aimon** è una società specializzata in SMS Marketing, SMS Service e Concorsi a Premi. **Concorsi a Premi** di Aimon è un software web pronto all'uso per realizzare concorsi online in modalità Instant Win, personalizzabile e completo di assistenza per tutta la durata del gioco.
efarm group	**eFarm Group** è un'azienda qualificata nella progettazione e nella realizzazione di software e sistemi informatici sviluppati sulla base di tecnologie innovative e creati su misura secondo le reali esigenze della piccola e media impresa. **MultiWin** è una soluzione software per brand, agenzie di comunicazione, web agency e software house con l'esigenza di organizzare concorsi a premi di tipo Instant Win, a estrazione finale oppure misti.
av altravia software // web // technology	**Altravia** è un provider di servizi ICT per imprese e pubblica amministrazione e di servizi camerali. È partner di Infocert e fornisce clienti come Regione Veneto, Regione Lazio, Poste Italiane, etc. **Concorsi a premio** è il servizio creato per la gestione end-to-end dei concorsi a premio, dallo studio di fattibilità alla gestione delle vincite.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere costituito da una componente "una-tantum" su base triennale e da una componente di canone annuo
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati sulla base del prezzo da listino

Risultati valutazione prezzo



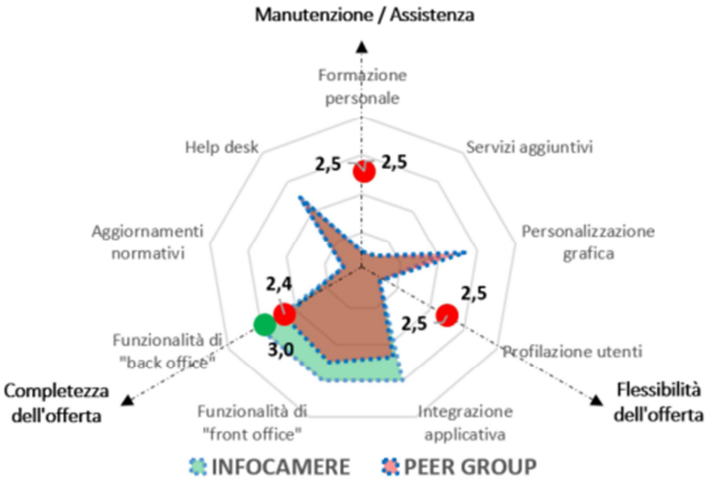
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta superiore al mercato rispetto alle funzionalità di front-office e alle funzionalità di back-office, che consentono l'integrazione automatizzata delle manifestazioni che coinvolgono la CCIAA grazie all'integrazione con Prema Online, contrariamente ai principali competitor che hanno in onere la creazione dell'interfaccia con il Ministero.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere, in termini di flessibilità, risulta leggermente inferiore al mercato in quanto, sebbene possa vantare integrazioni native con altri sistemi (es. Documentale, Contabilità, Sipert), le offerte dei principali provider comprendono l'integrazione dell'applicativo con i sistemi propri del cliente, vantando inoltre una maggiore personalizzazione grafica della soluzione.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere risulta analoga al mercato in termini di Assistenza, offrendo un servizio di Help Desk in orari lavorativi, inoltre, comprende la formazione del personale camerale in loco.

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

Valutazione costi evitati

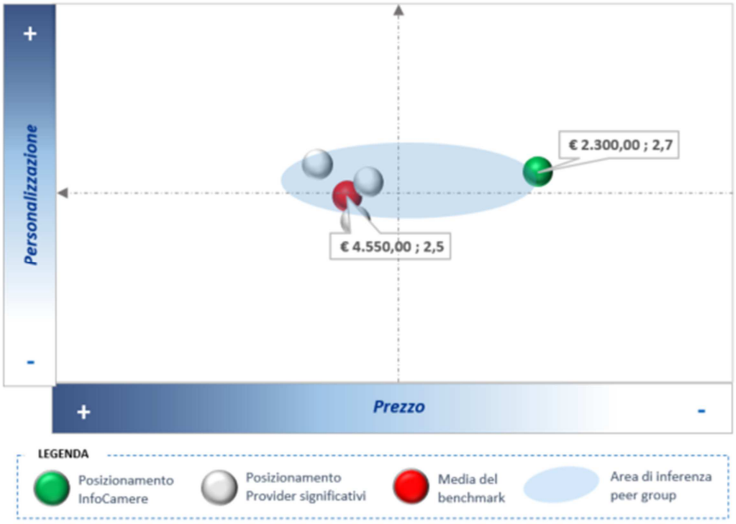
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento diretto).	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management	Non sono previste attività di Governance & Demand Management con impatti significativi sul pricing del servizio.	IMPATTO NULLO
Security Management	Basso impatto delle attività di Security Management sul pricing del servizio.	IMPATTO BASSO +3%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (2,3 K€ vs 4,55 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,7 vs 2,5).

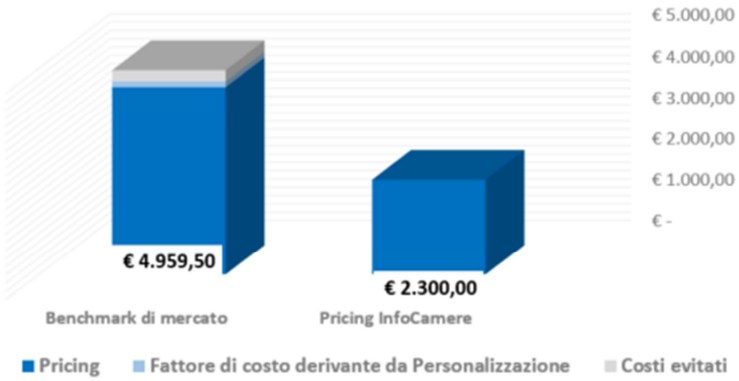


Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di IT security.

Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Concorsi a Premi di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.

3.4.6 Fatturazione Elettronica PA e B2B

Descrizione e finalità del servizio

Il Servizio di **Fatturazione Elettronica**, offerto alle Piccole e Medie imprese iscritte al Registro, è finalizzato ad offrire una piattaforma web completa per la compilazione, trasmissione e conservazione di fatture elettroniche destinate a Pubbliche Amministrazioni e privati in formato XML, secondo le specifiche ministeriali in essere, attraverso il Sistema di Interscambio Nazionale.

La soluzione proposta offre le seguenti funzionalità:

- Accesso per mezzo di dispositivo CNS in corso di validità o SPID e riconoscimento delle imprese di competenza per mezzo dei dati nel Registro delle Imprese;
- Compilazione per mezzo di pagina web di una fattura elettronica completa, compatibile – in termini sia di struttura che di contenuti - con le specifiche ministeriali in essere;
- Ausilio avanzato alla compilazione per mezzo di integrazione con Indice delle Pubbliche Amministrazioni e IniPEC;
- Firma digitale online e (opzionalmente) offline della fattura, per mezzo di dispositivo CNS o equivalente in corso di validità;
- Invio della fattura tramite Sistema di Interscambio Nazionale;
- Consultazione delle notifiche restituite dal Sistema di Interscambio successivamente all'invio della fattura;
- Conservazione a norma delle fatture inviate e delle relative notifiche;
- Comunicazione periodica dei dati su fatture emesse e ricevute ad Agenzia delle Entrate ("spesometro") con successivo controllo delle relative notifiche.

Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede un canone annuo differenziato in base al numero di fatture gestite*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio di Fatturazione Elettronica PA e B2B comprende Aziende che offrono soluzioni applicative comparabili sul piano funzionale.

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di canone annuo dipendente dal numero di fatture gestite.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni analizzate in termini di:

- Gestione fatture e pagamenti;
- Gestione pratiche burocratiche;
- Compliance alla normativa vigente.

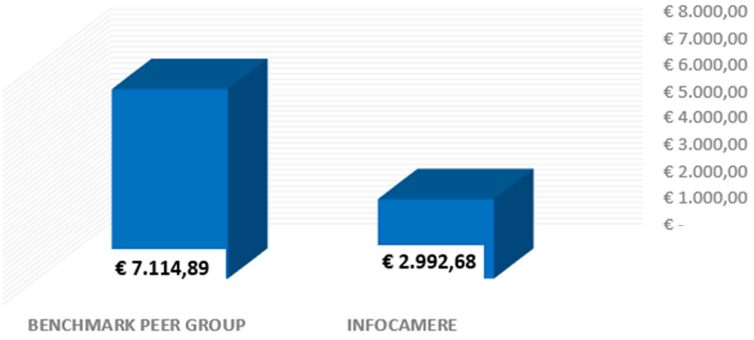
Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

TeamSystem Digital Invoice	**TeamSystem** è un'azienda specializzata in ICT che offre soluzioni digitali e cloud per processi gestionali e sviluppo di aziende e professionisti. **TS Digital Invoice** è un servizio di fatturazione elettronica per aziende e studi legali / commercialisti, dotato di comunicazione diretta con il Sistema di Interscambio (SDI).
YouDOX	**YouDOX** è la soluzione di fatturazione elettronica che consente di emettere e ricevere fatture elettroniche, presidiare lo stato di recapito delle fatture, visualizzare e scaricare in vari formati tutti i documenti elettronici. YouDOX, inoltre, agevola la condivisione degli archivi e del lavoro e consente di avere dati di fatturato sempre aggiornati.
InfoCert	Il **servizio web Legalinvoice InfoCert** consente, attraverso una interfaccia Web, l'emissione di fatture verso la Pubblica Amministrazione. Per i clienti Legalinvoice, InfoCert si configura come intermediario e provvederà a firmare le fatture con una propria firma automatica e inviarle via PEC tramite un canale appositamente predisposto.

Il servizio di fatturazione elettronica di **Aruba** include strumenti per inviare, ricevere e conservare a norma fatture elettroniche, consente di importare fatture gestite con altri sistemi e già transitate da SdI, e comprende funzionalità per la gestione di incassi e pagamenti.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere costituito da un canone annuo normalizzato per numero medio di fatture gestite (14697 fatture/anno)
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati costituito da un pricing normalizzato in base al numero medio di fatture gestite
Risultati valutazione prezzo	

Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore alla media del mercato.**

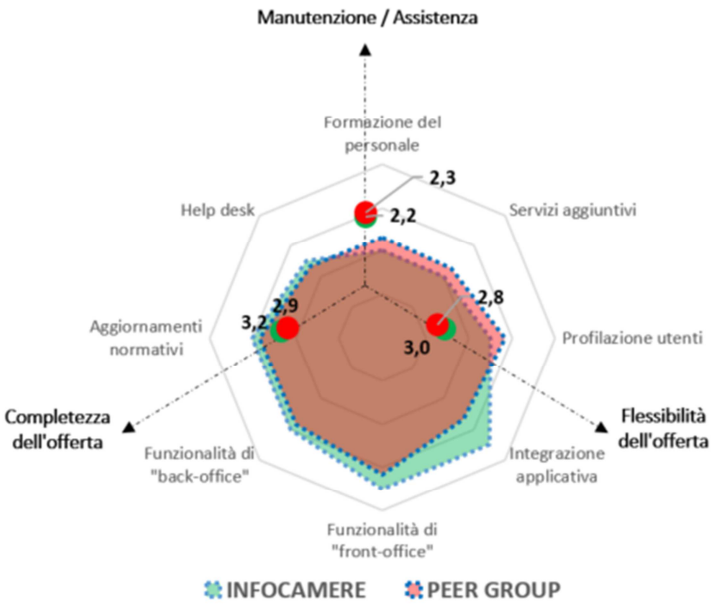
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere è in linea rispetto al bechmark di mercato in termini di funzionalità di "front-office" mentre risulta maggiore in termini di funzionalità di "back-office" in quanto garantisce sia la gestione delle deleghe, ovvero il controllo dei ruoli degli utenti che emettono la fattura elettronica, sia l'invio automatico dei dati fattura all'Agenzia delle Entrate.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere è maggiormente flessibile grazie alle integrazioni applicative con l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni, IniPEC e Indice del Registro Imprese.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere risulta leggermente inferiore rispetto al benchmark di mercato. IC mette a disposizione formazione online e assistenza tramite form, tuttavia alcuni dei provider del Peer group danno accesso ad una piattaforma completa contenente la knowledge base del prodotto oltre che a webinar periodici / su richiesta.

Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione lievemente superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

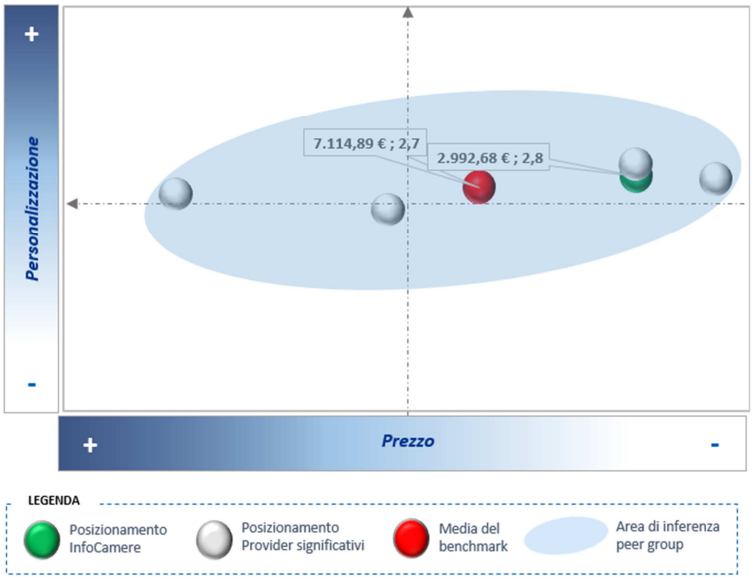
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura di gara per la selezione del fornitore esterno in quanto l'entità del pricing associato al servizio ne permetterebbe affidamento diretto.	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management 	Alto impatto delle attività di governance e demand: attività continuative di recepimento esigenze delle CCIAA al fiine di garantire un servizio in linea con i procedimenti tecnici, procedurali e normativi e di raccolta esigenze dall'Ente camerale per individuazione soluzione tecnica ad-hoc.	IMPATTO ALTO +10%
Security Management 	Alto impatto sul servizio delle attività di Security Management, per garantire la messa in sicurezza dei dati delle fatture elettroniche trasmesse dagli utenti attraverso il sistema di interscambio nazionale.	IMPATTO ALTO +10%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

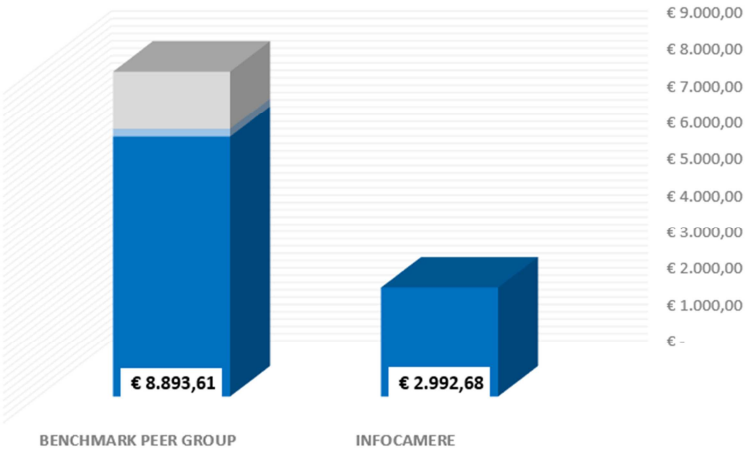
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (2,99 K€ vs 7,11 K€), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione lievemente superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,8 vs 2,7).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento, attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Fatturazione elettronica PA e B2B di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**, mentre si evidenzia un alto impatto delle attività di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).

3.4.7 GDPR – Supporto gestione adempimenti privacy

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio **GDRP – supporto alla gestione degli adempimenti sulla privacy** del trattamento dati è finalizzato a supportare le Camere di Commercio negli adempimenti previsti dal Regolamento Europeo per la Privacy, ovvero il Regolamento UE 2016/679 meglio noto come GDPR (General Data Protection Regulation), attraverso la messa a disposizione di un sistema per la gestione del Registro Trattamenti.

Il servizio si articola in tre diverse componenti:

- Assessment e formazione GDPR per la ricognizione della situazione specifica dell'Ente e l'analisi della situazione emersa alla luce delle norme e dei provvedimenti applicabili nello specifico contesto;
- Supporto al Data Protection Officer (DPO) nell'organizzazione delle attività e nell'interpretazione delle norme nei contesti specifici dei trattamenti effettuati dalle Camere di Commercio e nel controllo;
- Portale finalizzato alla tenuta del Registro dei Trattamenti con tutte le informazioni previste nell'articolo 30 del GDRP.

Il portale GDPR è classificato di tipo "A", pertanto non è incluso nella presente analisi di benchmark in quanto specifico rispetto all'attività svolta dal sistema camerale. Alcuni provider di mercato offrono portali web per la gestione della privacy dei dati degli utenti ad un costo che varia tra 200 – 500 €.

Pertanto, i servizi oggetto di analisi di congruità rispetto al peer group di mercato, sono il servizio di assessment e quello di supporto al DPO.

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*Il servizio prevede una componente "una-tantum" per la componente di assessment e una componente di canone annuo differenziato per fascia di appartenenza della CCIAA (numero posizioni R.I.) per la componente di supporto al DPO*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere **GDPR** è costituito da provider di mercato che offrono servizi di assessment e/o supporto al DPO per il trattamento dei dati degli utenti confrontabili con il servizio offerto da InfoCamere.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni analizzate in termini di:

- Reporting;
- Assessment iniziale e Gap Analysis;
- Formazione del personale;
- Compliance con la normativa vigente.

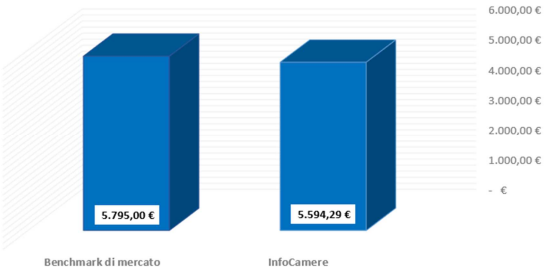
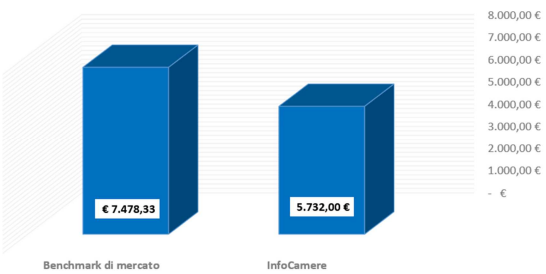
Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

Servizio di Assessment	
Studio Bariselli	Lo **Studio Bariselli** fornisce consulenze alle aziende in merito all'adeguamento e gestione della privacy. Nello specifico, il servizio offerto comprende attività di audit presso l'Ente per l'identificazione delle regole di trattamento dei dati e la valutazione delle anomalie rilevate al fine di effettuare la pianificazione degli interventi di messa in sicurezza.
DigiCamere	**DigiCamere** è un Consorzio nato dalla volontà della Camera di Commercio di Milano, della Camera di Commercio di Monza e Brianza e di Infocamere che integra il know-how specialistico sui temi camerali, tipico della componente istituzionale, con le caratteristiche di concretezza, praticità e professionalità che emergono dal mondo di un'azienda dedicata all'Information ed Innovation Technology. La gamma di offerta di DigiCamere comprende servizi di assessment per l'identificazione dei processi e delle regole di trattamento dei dati e e il supporto all'implementazione delle iniziative prioritarie.
morolabs	**MoroLabs** è specializzata nella gestione dei sistemi di governance e gestione della sicurezza delle informazioni. Nello specifico, aiuta gli enti pubblici nel raggiungimento non soltanto della conformità

	normativa ma di un livello adeguato di sicurezza delle informazioni grazie al personale specialistico e certificato.
	3CiME Technology è una società italiana che opera nel campo dell'Information and Communication Technology (ICT) specializzata nella realizzazione di soluzioni ed infrastrutture informatiche. La gamma di offerta dell'azienda comprende anche servizi di assessment per l'identificazione dei processi e delle regole di trattamento dei dati e un check-up circa l'impatto derivante dall'applicazione del nuovo Regolamento.
Società di Consulenza	La **Società di Consulenza** selezionata per l'analisi di congruità del servizio InfoCamere, è specializzata nella revisione e organizzazione contabile, nella consulenza manageriale e nei servizi fiscali, legali e amministrativi. Tra i servizi professionali citati, la società offre anche un servizio di assessment presso i clienti mirato ad individuare la situazione attuale in merito al trattamento dati, segnalare le criticità evidenziate e supportare l'implementazione degli interventi prioritari per l'adeguamento al GDPR.
Servizio di Supporto al DPO	
	Lo **studio Bariselli**, citato precedentemente tra i provider di mercato che offrono attività di assessment in ambito GDPR, offre anche servizi di supporto al DPO per la corretta attuazione delle disposizioni contenute nel regolamento europeo, occupandosi, in particolare di verificare la protezione di default di dati e sistemi e di rilevare che venga garantita la sicurezza nei trattamenti dei dati.
	DigiCamere, citata precedentemente tra i provider di mercato che offrono attività di assessment in ambito GDPR, offre anche servizi di supporto al DPO per la corretta attuazione delle disposizioni contenute nel regolamento europeo.
Società di Consulenza	La **società di consulenza**, citata precedentemente tra i provider di mercato che offrono attività di assessment in ambito GDPR, offre anche servizi di supporto al DPO per la corretta attuazione delle disposizioni contenute nel regolamento europeo.
	CLE s.r.l. è una società italiana che offre servizi, soluzioni e prodotti ICT per il supporto e l'ingegnerizzazione dei processi in azienda e nelle Pubbliche Amministrazioni. Il portafoglio servizi offerto dall'azienda comprende anche attività di supporto al DPO che prevedono il controllo dell'osservanza delle norme in materia di privacy dei dati.
	Real Comm è una società certificata ISO 27001 che si propone come partner ICT per aziende in un'ottica di sviluppo delle infrastrutture ICT. Oltre a soluzoni cloud, software e infrastrutture IT, offre anche servizi di formazione e consulenza sul trattamento dati.
	Alfema è una società italiana che offre servizi di consulenza in ambito legale, privacy dei dati, amministrazione del personale e change management per aziende che operano principalmente nel settore pubblico.
	L'**Istituto Comprensivo Statale PONTI** é composto da sette scuole: tre scuole dell'infanzia, tre scuole primarie e una secondaria di I grado, che rispondono a specifiche finalità educative, ed è specializzato nella gestione del trattamento dei dati personali all'interno della Comunità Europea.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere (IVA esclusa). Analisi di prezzo distinta per componente retributiva: ▪ *Assessment*: prezzo medio una tantum per singola CCIAA: 5.594 € ▪ *Supporto al DPO*: canone annuale medio per singola CCIAA: 5.732 €
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati (IVA esclusa) differenziate per componente retributiva ▪ *Assessment:* L'accesso al servizio prevede una componente di attivazione "una-tantum o, meno frequentemente, a giornate di utilizzo ▪ *Supporto al DPO:* il servizio prevede un canone annuale
Risultati valutazione prezzo	**Assessment**  **Supporto al DPO**  Dal confronto pricing applicato da InfoCamere rispetto al peer group individuato, risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere,** per entrambe le componenti, **è inferiore rispetto alla media del mercato** sia per la componente di assessment, sia per la componente di supporto al DPO.

Valutazione personalizzazione del servizio

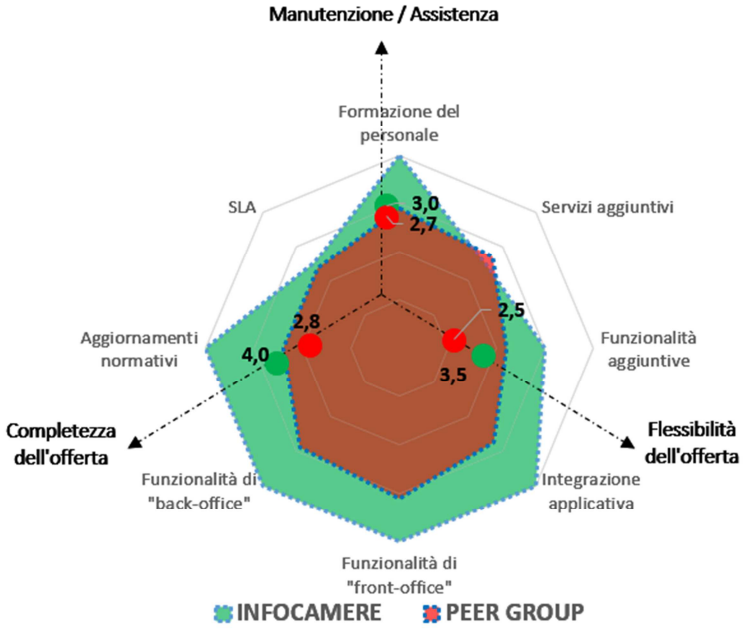
La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere si differenzia dal benchmark di mercato in termini di completezza dell'offerta per via della messa a disposizione, a titolo gratuito, del sistema informativo GDPR precompilato con tutte le informazioni sul trattamento dei dati relativi ai servizi gestiti da InfoCamere. Inoltre, il servizio InfoCamere offre delle funzionalità di "*back-office*" aggiuntive rispetto al peer group analizzato, in quanto: ▪ garantisce la registrazione delle scelte effettuate dalla Camera di Commercio in merito al trattamento dati, in linea con il principio di "Accountability"; ▪ favorisce l'adozione di linee guida comuni ed eventuali codici di condotta del sistema camerale grazie al costante coordinamento delle attività con UnionCamere.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta maggiormente flessibile rispetto al benchmark di mercato perché offre una soluzione completa mirata a gestire ogni fase del processo di adeguamento al GDPR, dall' analisi della situazione attuale dell'Ente in merito alle regole adottate per il trattamento dati, all'individuazione dei diversi livelli di criticità e supporto all'implementazione delle azioni prioritarie per l'adeguamento al GDPR. Di contro i provider di mercato non offrono soluzioni complete per la gestione di tutti gli aspetti di adeguamento al GDPR ma sono generalmente verticali su un servizio specifico (ad es. assessment o supporto al DPO, oppure portale di gestione trattamenti).
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere offre un grado di assistenza leggermente maggiore rispetto al benchmark di mercato in quanto garantisce l'affiancamento alle Camere di Commercio per gli adeguamenti normativi ritenuti più critici e fornisce strumenti a supporto (ad es. template di documenti) per l'esecuzione delle attività.

Valutazione personalizzazione del servizio

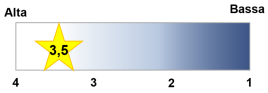
Risultati valutazione personalizzazione (*Assessment*)





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:

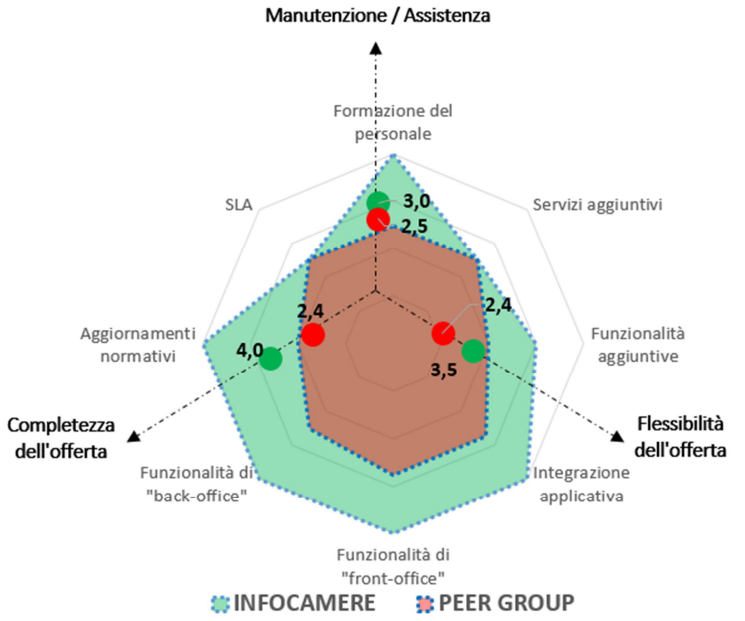


Fattore di aggiustamento del prezzo:

+5%

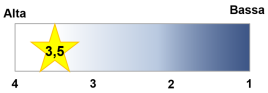
Risultati valutazione personalizzazione (*Supporto al DPO*)





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+10%

Valutazione costi evitati

Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

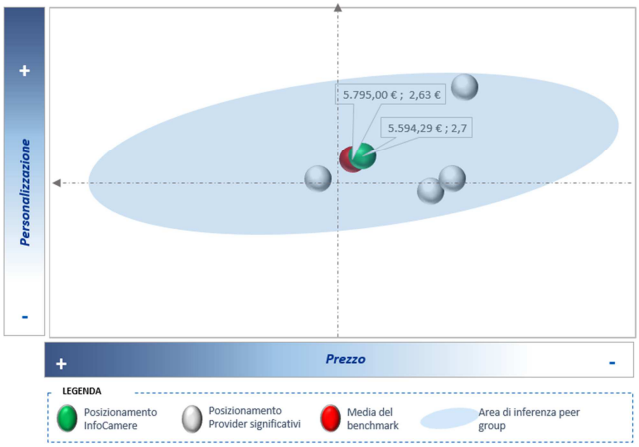
Sourcing Strategy & Procurement	Medio impatto sul servizio dei costi di espletamento della procedura di gara per l'affidamento delle componenti di: ▪ Assessment della situazione specifica dell'Ente sul trattamento dati ▪ Supporto alle attività del DPO	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Governance & Demand Management	Medio impatto sul servizio delle attività di Governance and Demand Management dovuto essenzialmente al costo che la CCIAA dovrebbe sostenere per adeguare la piattaforma GDPR rispetto ai trattamenti dati sui servizi erogati.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Security Management	Medio impatto sul servizio delle attività di *Security Management*, per garantire la messa in sicurezza dei dati sensibili degli utenti nei processi che ne prevedono il trattamento.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

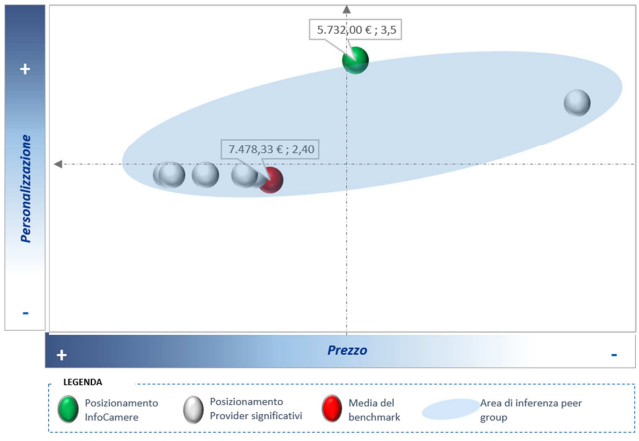
Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità, in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere minore** rispetto alla media del Benchmark di mercato sia per le attività di assessment che per le attività di supporto al DPO ed inoltre si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto a quella offerta dai Provider analizzati.

Assessment



Supporto al DPO



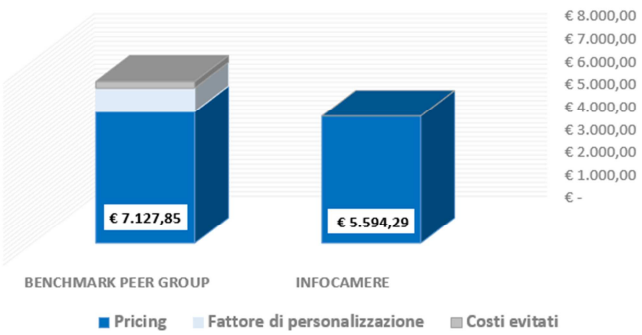
Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

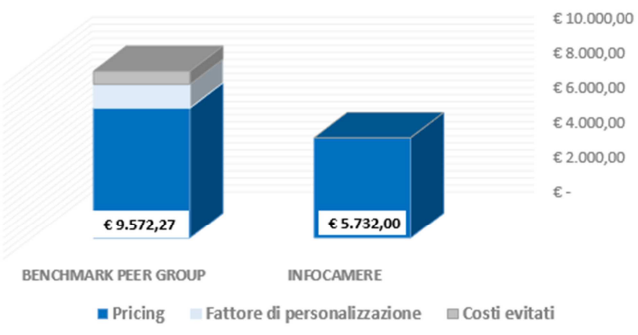
Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i "costi evitati" dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di gara, attività di demand/governance, attività di IT security.

Assessment ***Supporto al DPO***

Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati





L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio GDPR di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati sia per la componente di assessment che per quella di supporto al DPO.

Il **prezzo del servizio InfoCamere**, per entrambe le componenti, **è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).

3.4.8 Mediazione Camerale

Descrizione e finalità del servizio

Il DLgs n.28 del 4/3/2010 ha attuato l'articolo 60, della legge n.69 del 18 giugno 2009, in materia di processo civile, con l'obiettivo di diminuire il numero dei processi e diffondere il ricorso a soluzioni alternative alla giustizia ordinaria. In forza del Decreto Legislativo n.23 del 15 febbraio 2010, le Camere di Commercio costituiscono Organismi di mediazione, singolarmente oppure in forma associata, per offrire il servizio di mediazione.

Le caratteristiche del servizio **Mediazione Camerale** rispecchiano la normativa nella sua veste attuale, dettata dal Dlgs 28/2010 e dalle successive modificazioni, ultima il Decreto del fare 2013 e relativa Legge di conversione.

Il servizio Mediazione Camerale è un sistema completo che consente ad un Organismo di Mediazione Camerale di gestire tutte le attività inerenti l'iter di un procedimento, garantendo l'adeguamento a tutte le modifiche normative intervenute dal 2011 in poi.

Tipologia servizio	*Servizi online alle Imprese*
Modalità di pricing	*Il servizio prevede una componente "una-tantum", una componente di canone annuo e una componente a consumo differenziata per fascia di appartenenza della CCIAA (numero posizioni R.I.)*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio Mediazione Camerale comprende Aziende che offrono soluzioni applicative comparabili sul piano funzionale. L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di canone annuo e una componente a consumo.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni analizzate in termini di:

- Creazione di modelli predefiniti;
- Gestione report per il Ministero della Giustizia;
- Profilazione utenti;
- Compliance con la normativa vigente.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

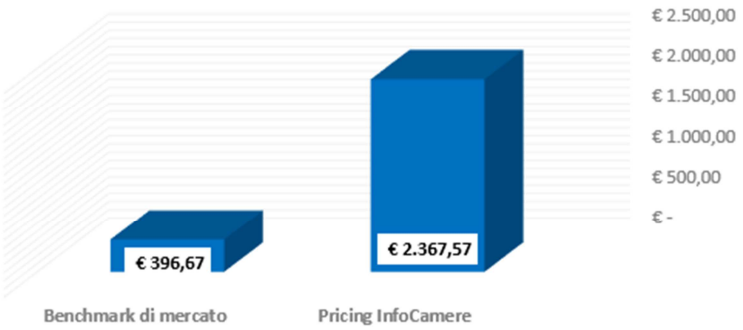
SferaBit	**Sferabit** è una startup del settore informatico rivolta agli Ordini Professionali, Organismi di Conciliazione e Camere Arbitrali. **ConciliaSfera** è la soluzione di Sferabit per la gestione ed erogazione del servizio di mediazione. Utilizzato dagli Ordini degli Avvocati di Milano, Firenze, Genova e Napoli.
BRAINCOMPUTING	**Brain Computing** è una società specializzata in sviluppo Software, Consulenza Informatica, Realizzazione di Applicazioni Web e Server personalizzati, Soluzioni VoIP personalizzate e Web/Mail Hosting. **Re.Solve** è una piattaforma web interamente sviluppata da Brain Computing S.p.A. destinata ad organizzazioni che gestiscono la mediazione e la conciliazione sia obbligatoria che volontaria.
	DCS Software e Servizi è un provider di Soluzioni IT per Enti, Ordini Professionali e liberi professionisti. **Concilio** è una piattaforma web destinata alla gestione delle pratiche di mediazione (statistiche, gestione documentale, monitoraggio scadenze, etc.)

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere costituito da una componente "una-tantum" su base triennale, da una componente di canone annuo normalizzato per numero CCIAA clienti per fasce di canone (dato fornito da IC) e da una componente a consumo.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuate, basate su una componente di canone annuo e una componente a consumo.

Risultati valutazione prezzo



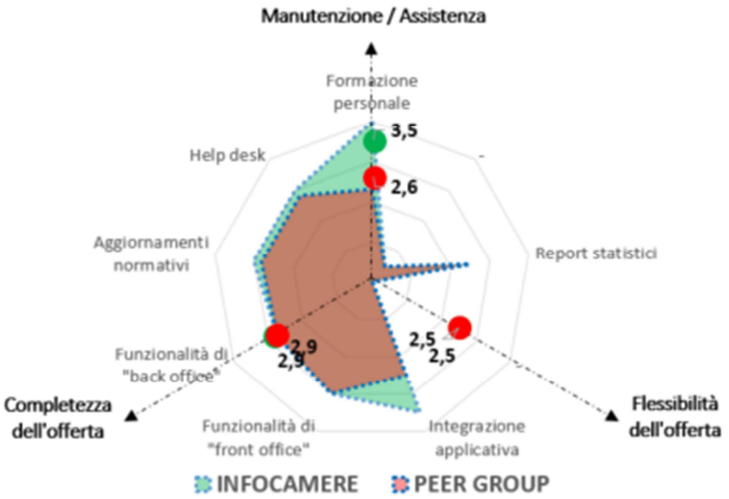
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è superiore alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

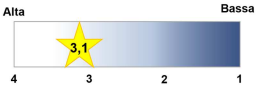
Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta in linea con i principali competitor dal punto di vista delle funzionalità.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere offre una maggiore integrazione con i servizi in-house quali Registro Imprese, Protocollo, Contabilità, etc., tuttavia anche i provider analizzati consentono l'integrazione con moduli di Contabilità, Fatturazione e WebConference.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere è in linea con il mercato fornendo un servizio di assistenza durante le ore lavorative; inoltre è compreso il servizio di manutenzione evolutiva e di formazione specifica in loco.

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

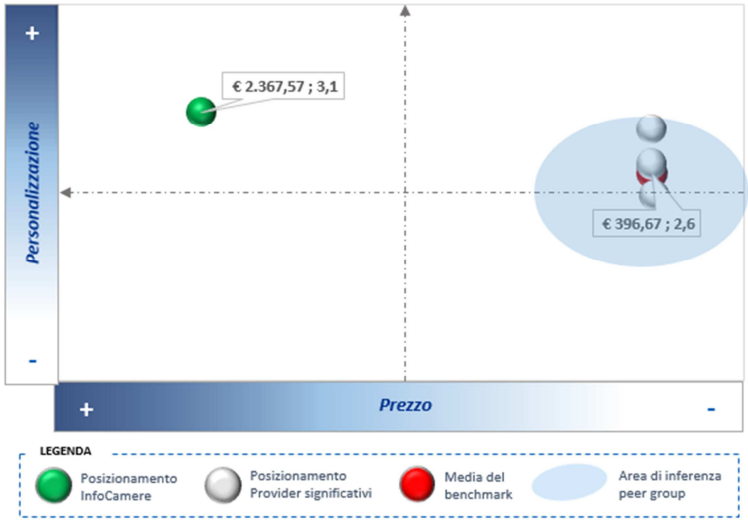
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento diretto).	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management	Non sono previste attività di Governance & Demand Management con impatti significativi sul pricing del servizio.	IMPATTO NULLO
Security Management	Basso impatto delle attività di Security Management sul pricing del servizio.	IMPATTO BASSO +3%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere superiore** rispetto alla media del Benchmark (2368 € vs 397 €), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (3,1 vs 2,6).

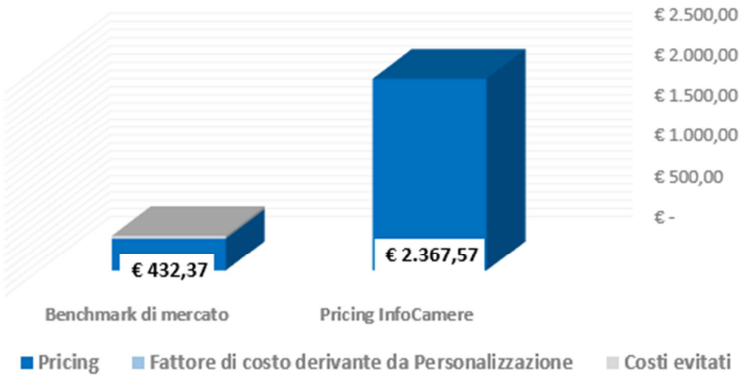


Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di IT security.

Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Mediazione camerale** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media del benchmark.

Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, ma non sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.

3.4.9 Partecipa work

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio **Partecipa Work** è studiato per ottemperare agli adempimenti normativi degli Enti Pubblici per la gestione dei dati delle loro partecipazioni in società di capitali, altri Enti e Associazioni, anche senza scopo di lucro, assolvendo, con facilità, al complesso di adempimenti e informazioni da monitorare, in conseguenza delle normative.

Il sistema consente la gestione e la corretta diffusione delle informazioni sia all'interno dell'Ente sia all'esterno, per la massima trasparenza. Il sistema può essere utilizzato sia da una singola postazione sia condiviso da più postazioni in rete locale.

Partecipa work è strettamente integrato e correlato al Registro Imprese (RI), per scaricare/elaborare/aggiornare automaticamente i dati anagrafici, capitale, compagini, componenti e bilanci delle società partecipate presenti al Registro Imprese.

Principali funzionalità di front-end e informazioni gestite dal servizio:

- Capitale sociale, con attività, settore di intervento, capitale deliberato, versato, sottoscritto;
- Compagine sociale, con indicazione di soggetto pubblico, fondatore, sostenitore;
- Acquisizioni, Fusioni, Incorporazioni, Liquidazioni, Cessazioni;
- Componenti gli organi sociali, tipo di carica, modalità di nomina, scadenze, compensi annui;
- Componenti di nomina propria;
- Provvedimenti dell'ente sulla partecipata e provvedimenti della partecipata, con possibilità di allegare la relativa documentazione, in relazione anche a nomine, erogazioni, contratti di servizio;
- Importi erogati alla partecipata, o percepiti dalla stessa, con previsione, impegno, consuntivo, su base annuale;
- Contratti di servizio e relative attività;
- Indicatori di attività, con dati preventivi e consuntivi, sia quantitativi che qualitativi sui servizi della partecipata e relativi alert;
- Controllo clausole, check list di verifica e di alert, supporto per analisi statuti;
- Gestione parametri e campi auto definibili per ogni evenienza (campi a scelta guidata, numerici, campi data);
- Bilanci di esercizio, completi o personalizzati, Bilanci riclassificati, Bilanci consolidati;
- Indicatori di sviluppo, calcolati automaticamente sui dati dei bilanci;
- Valutazione degli asset;
- Monitoraggio per periodi di anno (esempio trimestrale), con dati preventivi e consuntivi nel periodo;
- Agenda riunioni e scadenzario organi;
- Gestione partecipazioni dirette e indirette;
- Gruppo, catena partecipativa e riepilogo informazioni rilevanti;
- Alert, avviso scadenza date importanti;
- Download, elaborazione e aggiornamento automatico dei dati anagrafici, capitale, compagini, componenti e bilanci delle società partecipate presenti al Registro Imprese;
- Scarico automatico dei dati da pubblicare in PubbliCamera.

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede un canone annuo differenziato per fascia di appartenenza della CCIAA (numero posizioni Registro Imprese – RI)*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Partecipa Work**, comprende aziende che offrono soluzioni applicative comparabili sul piano funzionale. L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di canone annuo.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da Aquarius SaS, Echo Media, Essedi Software Srl, in termini di:

- Organizzazione in un data-base relazionale dei documenti e dei dati necessari per avere il quadro della singola società (statuti, verbali di assemblea, bilanci civilistici, contratti di servizio, ecc.);
- Gestione anagrafica delle informazioni relative ai membri dell'organo amministrativo e di quello di controllo e di revisione contabile;
- Elaborazione dei bilanci delle società partecipate secondo indicatori di sviluppo, calcolati automaticamente sui dati dei bilanci;
- Produzione automatica di report sulle partecipate (garantendo compliance con la normativa);
- Monitoraggio dei contratti di servizio, archiviazione dei verbali di verifica e dei controlli effettuati;
- Rielaborazione bilanci delle società partecipate secondo criteri di competenza gestionale ed a valore aggiunto e produce un set di indicatori economico-finanziari utili a valutarne l'andamento.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

AQUARIUS	**Aquarius** è un'azienda specializzata in consulenza informatica, sviluppo software e pacchetti applicativi. **Gestione società partecipate**: l'applicazione è la soluzione offerta dal provider per ottemperare agli adempimenti normativi degli Enti Pubblici per la gestione dei dati delle loro partecipazioni in società di capitali, altri enti ed associazioni.
ECOH MEDIA	**ECOH MEDIA** è una società di System Integration e Application Management specializzata nella progettazione e realizzazione di sistemi informatici e soluzioni applicative per aziende ed Enti Pubblici. **Strategic PA**: è la piattaforma software che consente di gestire in maniera integrata dati, informazioni e documenti delle PA conforme alle indicazioni dell'ANAC e del Dipartimento funzione pubblica, ed è considerata come soluzione unica ed innovativa da Oracle Italia e da altri importanti operatori del settore. Una suite che permette alla PA di migliorare la propria efficienza in un percorso virtuoso di monitoraggio di obiettivi e risultati.
essedi software	**Essedi software** è una società che opera nella consulenza e nella commercializzazione di pacchetti software ad alto valore aggiunto, nell'area di gestione e controllo finanziario e nell'area della governance delle partecipate. **GPI-Sistema Governance**: è un software ad hoc per governare il sistema delle partecipate che permette anche di gestire i flussi informativi con le aziende in modo agile e razionale e di rispondere a tutti gli adempimenti di legge e ai bisogni dell'ente.

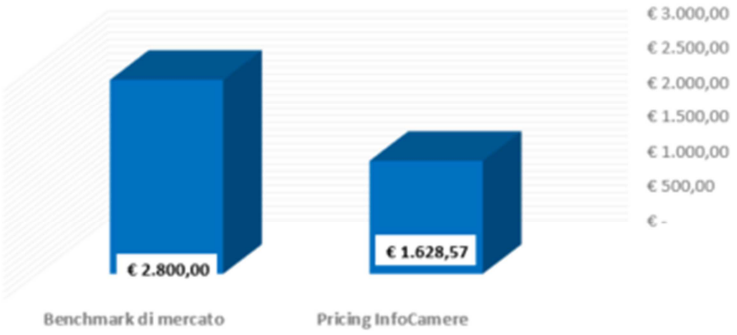
Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere costituito da un pricing normalizzato per numero CCIAA clienti per fasce di canone (dato fornito da IC). Durata contrattuale annuale.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati. Durata contrattuale annuale.

Valutazione prezzo del servizio

Risultati valutazione prezzo



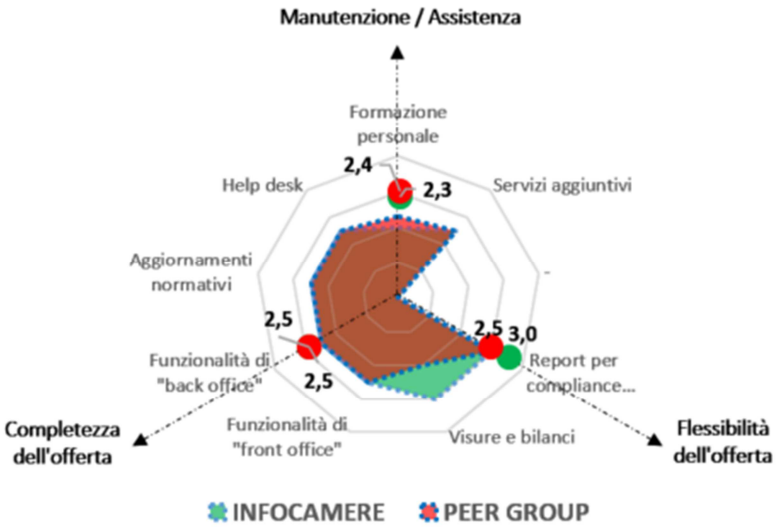
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media di mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata.

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta in linea con quelle dei provider di mercato sotto l'aspetto delle funzionalità di front-office e di aggiornamenti garantiti, ma si differenzia per la possibilità di sfruttare la rete locale per migliori prestazioni e per la condivisione tra più PdL.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere si differenzia da quelli presenti sul mercato per la forte componente di integrazione applicativa con il Registro Imprese, che consente di importare automaticamente i dati in input per l'applicativo.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere risulta in linea con quelli presenti sul mercato in termini di livelli di servizio e supporto formativo.

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione lievemente superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

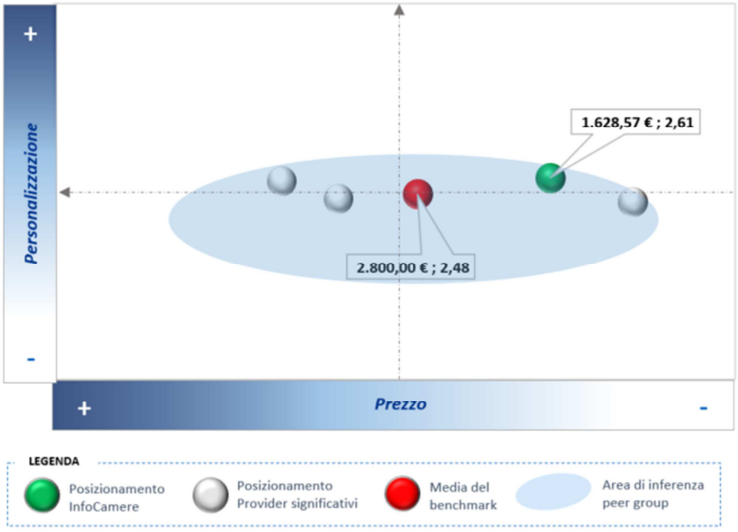
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno in quanto i prodotti di mercato risultano confrontabili con InfoCamere e l'entità del pricing associato al servizio ne permetterebbe il semplice affidamento diretto.	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management	Basso impatto sulle attività di Governance & Demand Management: P@RTECIPA work è infatti un servizio utilizzabile in rete locale, caratterizzato quindi da elevata velocità di esecuzione anche nella proposizione di report e stampe, e l'integrazione con Pubblicamera e Registro imprese consente di sfruttare le economie di scala.	IMPATTO BASSO +3%
Security Management	Non sono previste attività di Security Management con impatti significativi sul pricing del servizio.	IMPATTO NULLO

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (1,6 K€ vs 2,8 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione lievemente superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,6 vs. 2,5).

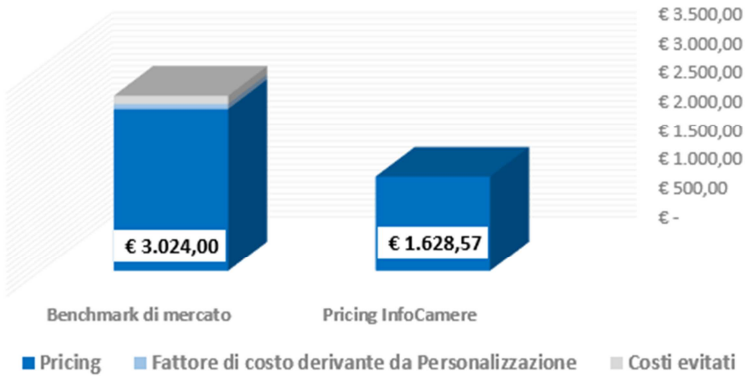


Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;

- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Partecipa work di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Governance** Management.

3.4.10 *Analisi dei bilanci societari – InBalance*

Descrizione e finalità del servizio

InBalance è un servizio on-line che permette l'analisi dei bilanci che le società italiane hanno depositato al Registro delle Imprese delle Camere di Commercio.

Lo strumento sviluppa le proprie analisi a partire dai dati contenuti nei prospetti contabili depositati in formato rielaborabile, cioè dallo stato patrimoniale e dal conto economico redatti secondo le regole della tassonomia ufficiale XBRL.

Il servizio InBalance permette di:

- condurre in modo semplice e veloce analisi dettagliate sul proprio territorio;
- restituire valore al sistema imprenditoriale – attraverso studi, statistiche territoriali e di settore – ripagandolo dello sforzo di innovazione che il deposito in formato XBRL ha richiesto;
- valorizzare il patrimonio informativo dei bilanci che, grazie allo standard XBRL, viene depositato in formato elaborabile.

Il servizio InBalance consente la consultazione ed il confronto dei bilanci XBRL depositati dalle società, selezionati in base a parametri territoriali, dimensionali ed economici oppure tramite la scelta puntuale di un'impresa. Fornisce inoltre informazioni statistiche relativamente ai segmenti selezionati (medie di segmento).

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede un canone annuo, suddiviso per fascia dipendente dal numero di bilanci*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **InBalance**, comprende Aziende che offrono soluzioni applicative comparabili sul piano funzionale. L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di canone annuo.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da Bureau van dijk edizioni elettroniche S.p.A., Prometia, CRIBIS, in termini di:

- Ricerca di Società/Enti Locali per nome, codice ISTAT, codice fiscale, area geografica, popolazione residente, entrate e spese, servizi, indicatori economico-finanziari;
- Visualizzazione della serie storica dei dati per singola Società/Ente Locale e per aggregazioni;
- Creazione di liste di Società/Enti Locali con relativi dati;
- Esportazione di tutte le informazioni disponibili in vari formati;
- Realizzazione di confronti settoriali e analisi statistiche.
- Effettuazione di ricerche attraverso un sistema automatizzato di interrogazione di basi dati;
- Organizzazione in un data-base relazionale dei documenti e dei dati necessari per avere il quadro della singola società (statuti, verbali di assemblea, bilanci civilistici, contratti di servizio, ecc.).
- Gestione anagrafica delle informazioni relative ai membri dell'organo amministrativo e di quello di controllo e di revisione contabile.
- Elaborazione dei bilanci delle società partecipate secondo indicatori di sviluppo, calcolati automaticamente sui dati dei bilanci.
- Produzione automatica di report sulle partecipate.
- Monitoraggio dei contratti di servizio, archiviazione dei verbali di verifica e dei controlli effettuati.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

BUREAU VAN DIJK	**Bureau van dijk edizioni elettroniche S.p.A.,** è un importante publisher di informazioni commerciali, specializzato in collezione di dati privati aziendali combinati con software per la ricerca e l'analisi delle aziende. **Suite AIDA PRO**: le banche dati oggetto della Suite coprono tutto il tessuto economico e produttivo italiano con diramazioni all'estero, unendo alle informazioni anagrafiche, economico-finanziare, settore di attività, news, e sulla governance, un dinamico software

che ne consente la ricerca e la gestione in maniera rapida e dinamica.

Prometeia, è una società italiana di consulenza, sviluppo software e ricerca economica per banche, assicurazioni e imprese. È specializzata nei servizi per il risk management, wealth management, asset management e nella consulenza finanziaria.
Analisi dei microsettori, servizio nato nel 2000, esamina la struttura dell'offerta, l'ambiente competitivo, le tendenze, le previsioni e le performance delle principali imprese
attive in 189 Microsettori dell'economia italiana - dall'industria ai servizi, dalla distribuzione alle costruzioni.

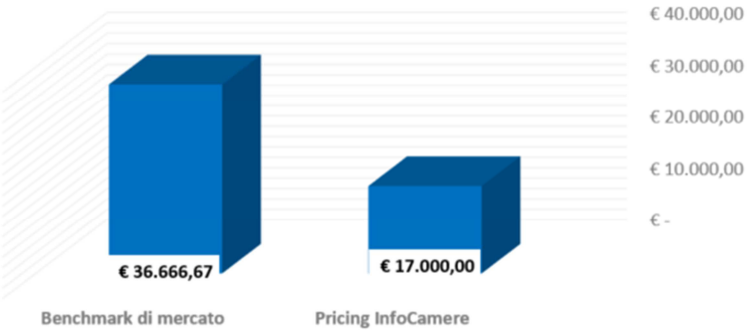
CRIBIS è la società del Gruppo CRIF specializzata nella fornitura di informazioni economiche e commerciali e servizi a valore aggiunto per la gestione del credito commerciale e lo sviluppo del business in Italia e all'estero.
iCRIBIS, è il canale e-commerce di Cribis per accedere alla banca dati di Informazioni Commerciali sulle imprese.
Analisi di mercato di ICribis consente un'analisi della distribuzione delle imprese del proprio mercato di riferimento secondo variabili come settore, distribuzione geografica, dipendenti, fatturato, capitale sociale, profitti/perdite, forma legale, anzianità aziendale, costo del personale, presenza di cariche femminili.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere in cui è stata selezionata la Fascia di prezzo più alta (Fascia 4), ovvero "oltre 90.000 bilanci". Durata contrattuale annuale.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuate sulla base di un listino o, meno frequentemente, di un pricing variabile per numero di codici ATECO.

Risultati valutazione prezzo

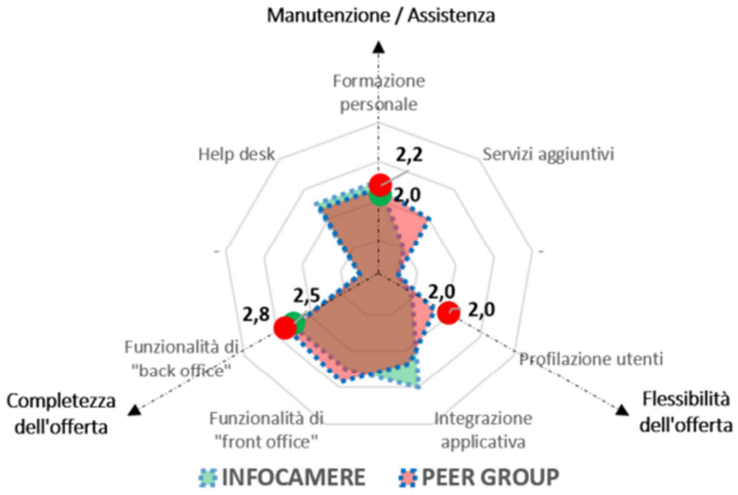


Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media di mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata.

Completezza dell'offerta	L'offerta InfoCamere risulta sommariamente completa in termini di funzionalità di front-office e back office e allineata alle principali offerte di mercato.
Flessibilità dell'offerta	InfoCamere sfrutta l'integrazione nativa con le banche dati del registro imprese, rendendo il servizio fortemente conveniente in termini di pricing per le CCIAA rispetto ai provider di mercato, che, sebbene possiedano banche dati di comparabile qualità

	informativa, necessitano di extra-costi per l'acquisizione ed integrazione.
Manutenzione / Assistenza	L'offerta InfoCamere risulta lievemente inferiore alle offerte dei principali competitor di mercato in termini di servizi di formazione e help desk, che in alcuni casi sono strutturati dai provider per fornire massimo supporto al cliente fino al raggiungimento dell'autonomia operativa.
Risultati valutazione personalizzazione 	 Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione è lievemente inferiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Valutazione costi evitati

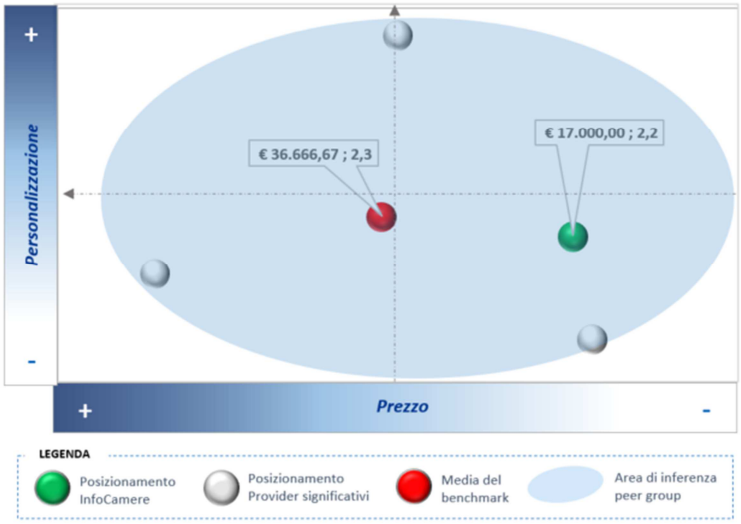
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento diretto).	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management 	Non si evidenziano impatti sul servizio di attività di demand/governance.	IMPATTO NULLO
Security Management 	Non si evidenziano attività di Sicurezza IT che garantiscano ulteriore valore aggiunto sul servizio.	IMPATTO NULLO

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

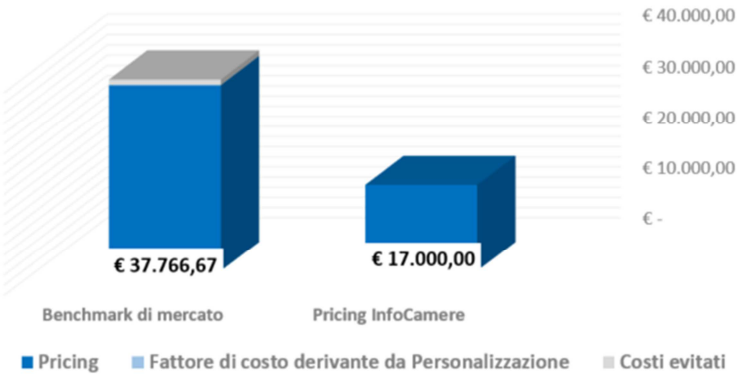
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere notevolmente inferiore** rispetto alla media del Benchmark (17 K€ vs 36 K€), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione lievemente inferiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,2 vs 2,3).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato è stato applicato il seguente fattore di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Analisi dei Bilanci Societari – InBalance di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark.

Il servizio InfoCamere presenta, inoltre, un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**.

3.4.11 Cruscotto Indicatori Statistici

Descrizione e finalità del servizio

Il "**Cruscotto indicatori statistici**" consiste in un insieme organico di dati rilevanti per l'analisi e la valutazione della struttura e dei trend economico-produttivi della provincia di riferimento della CCIAA.

È un servizio periodico con frequenza trimestrale; consiste di alcuni report statistico-economici di analisi del territorio corredati da un commento che analizza ed interpreta gli indicatori estratti, fornendo una chiave di lettura semplice ed organica delle dinamiche e del contesto dell'economia della provincia, rapportata con quella delle regione e di tutto il territorio nazionale.

Principali caratteristiche del servizio:

- Estrazione dati da Registro Camerale e Registro Bilanci XBRL;
- Messa a disposizione in forma gratuita del servizio, in particolare di tavole "standard" di analisi (tavole strutturali sulle dinamiche di "stock" delle imprese, tavole sui dati economici delle società del territorio, tavole congiunturali, con frequenza trimestrale, sulle dinamiche di "flusso");
- Servizio specialistico a pagamento di supporto alla CCIAA per l'interpretazione dei dati (tramite analisti di mercato/professori, ecc.);
- Garanzia di interpretazione uniforme dei dati tra le diverse CCIAA (tramite servizio di consulenza specialistica approvvigionato tramite gara InfoCamere).

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio "base" di visualizzazione tavole di analisi è a contributo consortile, mentre l'accesso al servizio specialistico di "interpretazione dei dati" è a canone differenziato per Fascia di CCIAA*

Peer group per benchmark

Essendo erogato a contributo consortile, il servizio risulta essere congruo rispetto al mercato (si rileva una sostanziale componente di integrazione applicativa con Registro Imprese, INPS, InBalance ecc. per la ricezione automatica in input dei dati interessati).

Si riporta quindi il **benchmark rispetto alle figure professionali per la valutazione di congruità del servizio aggiuntivo di analisi ed approfondimento dei dati.**

Tale servizio consiste in 5 giornate uomo di consulenza specialistica per la fase di start-up, e 2 giornate uomo di supporto per l'analisi a trimestre. Per un totale di 13 giornate uomo erogate l'anno.

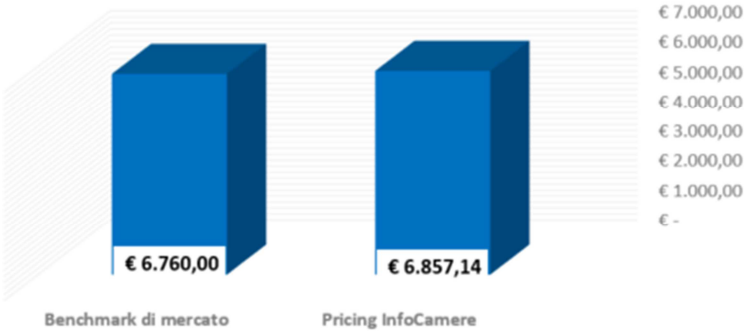
Quale benchmark di riferimento sono state considerate le tariffe professionali medie di un "Consulente Specialistico" (*fonte*: *banca dati Nolan, Norton*).

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere (IVA esclusa) costituito dal prezzo medio delle tre fasce di prezzo InfoCamere (Fascia 1, Fascia 2, Fascia 3).
Prezzi di mercato	Offerta di mercato del Provider individuato sulla base di un effort stimato di 13 gg/u e un prezzo singola gg/u pari alla tariffa professionale di un "Consulente Specialistico".

Risultati valutazione prezzo



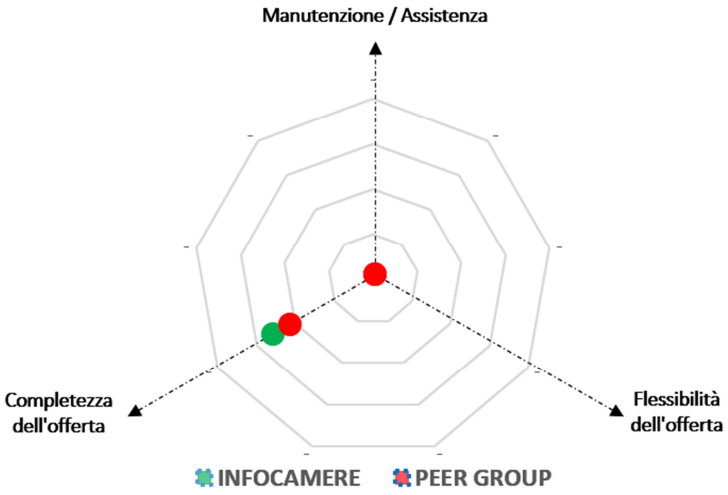
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è lievemente superiore rispetto alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	InfoCamere si occupa delle attività necessarie all'espletamento della procedura pubblica per la selezione dei fornitori del servizio aggiuntivo di analisi ed approfondimento dei dati, garantendo equa interpretazione dei dati per tutte le CCIAA clienti.
Flessibilità dell'offerta	*Non applicabile.*
Manutenzione / Assistenza	*Non applicabile.*

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

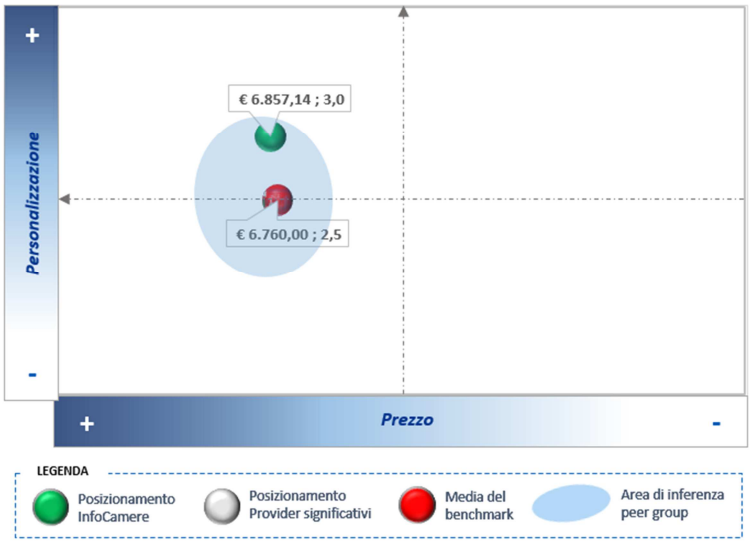
La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno in quanto l'entità del pricing associato al servizio ne permetterebbe il semplice affidamento diretto.	IMPATTO BASSO +3%

Governance & Demand Management	Non si evidenziano impatti sul servizio di attività di demand/governance.	IMPATTO NULLO
Security Management	Attività di sicurezza IT non rilevanti e/o non impattanti sul pricing.	IMPATTO NULLO

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

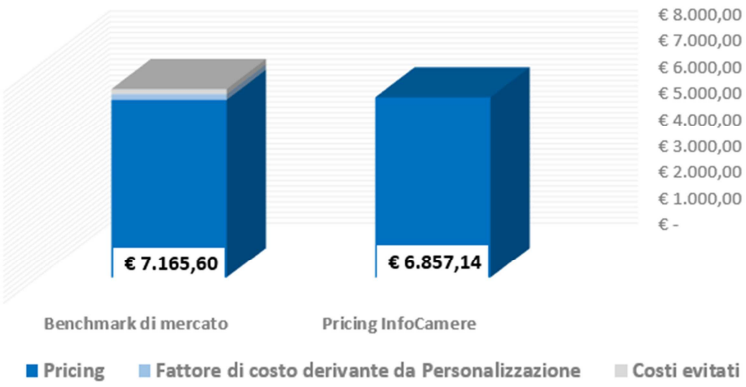
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta lievemente superiore** rispetto alla media del Benchmark (6,86 K€ vs. 6,76 K€), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto a quella offerta dagli altri Provider analizati (3 vs. 2,5).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Cruscotto Indicatori Statistici di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.
Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**.

3.4.12 *Amministrazione Risorse Umane*

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio InfoCamere di **Amministrazione Risorse Umane** è rivolto alle Direzioni e agli Uffici di Amministrazione del Personale degli Enti Camerali a supporto delle attività amministrativo/contabili che vanno dalla rilevazione dei dati di base, al calcolo delle retribuzioni, alla compilazione dei prospetti previdenziali e fiscali, alla compilazione dei libri obbligatori e all'assoluzione degli adempimenti mensili ed annuali.

Tale servizio è erogato tramite **l'applicativo SIPERT** sviluppato dall'azienda ADP Sistemi e composto dai seguenti moduli: Retributivo, Presenze/Assenze, Self-Service.

Il servizio è offerto in due distinte modalità:

- **Soluzione BASE** composta da modulo Retributivo per attività periodiche di immatricolazione, Attività mensili pre-cedolino, Attività mensili post-cedolino e attività periodiche. La soluzione gestisce con facilità i contratti specifici di CCNL per Enti Locali;
- **Soluzione AVANZATA** composta da modulo Retributivo e modulo Presenze/Assenze opportunamente personalizzato rispetto alla specifica CCIAA (in termini di configurazione orari, turni, causali, calcolo dei buoni pasto, compensazione mensile tra maggiori e minori presenze, ecc.).

L'offering InfoCamere prevede inoltre un servizio di outsourcing di elaborazione cedolini.

Principali caratteristiche del servizio:

- Gestione contratti CCNL per Enti Locali;
- Elaborazione cedolini;
- Gestione presenze/assenze e parametrizzazione regole in base alle esigenze dell'Ente Camerale;
- Integrazione con Conto Annuale per gli adempimenti normativi;
- Gestione Missioni e Trasferte;
- Assistenza specialistica sulla normativa in vigore.

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede un costo a consumo per cedolino/mese (variabile in funzione del numero di dipendenti gestiti)*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Amministrazione Risorse Umane** comprende provider che offrono soluzioni applicative in Cloud o in hosting ad-hoc per le Pubbliche Amministrazioni in ambito Amministrazione del personale.

La maggior parte dei provider analizzati offrono una suite di Gestione del Personale con inclusi i moduli di gestione paghe e di gestione presenze/assenze.

Alcuni provider più verticali offrono solamente la componente di gestione presenze/assenze (Solari Udine, Selesta, Semprebon lux).

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede canone a consumo (numero cedolini gestiti) oppure canone annuo.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

ZUCCHETTI	**Zucchetti** è un'azienda italiana che produce soluzioni software, hardware e servizi per aziende, banche, assicurazioni, professionisti e associazioni di categoria. **Paghe Web** è il software per l'elaborazione dei cedolini che grazie ai numerosissimi automatismi ti permette di gestire in automatico tutti gli aspetti contrattuali, previdenziali e fiscali che regolano il rapporto di lavoro.
Maggioli Informatica	Il **Gruppo Maggioli** è leader nell'offerta per la Pubblica Amministrazione: software, editoria, modulistica, formazione, consulenza, servizi per Enti Locali. **JPERS** è la soluzione del Gruppo Maggioli per l'amministrazione delle risorse umane, inclusa la gestione delle paghe e delle presenze/assenze.

INAZ	**Inaz** è l'azienda italiana specializzata nell'amministrare, gestire e organizzare il lavoro in azienda. **Inaz Paghe** offre una soluzione per gestire l'anagrafica e il fascicolo del dipendente, le componenti retributive, le presenze e le assenze del personale, in tutte le variabili e con strumenti innovativi, dalla gestione tradizionale alla gestione via Web e intranet.
publika	**Publika S.r.l.** è una società che opera nel mondo degli Enti Locali e della pubblica amministrazione. L'obiettivo è quello di supportare i Comuni e le altre istituzioni pubbliche nelle problematiche quotidiane, nonché di proporre soluzioni efficaci per il raggiungimento degli obiettivi gestionali. Il servizio applicativo di elaborazione degli stipendi e delle pratiche previdenziali **PersonalmEnte** ha un ruolo sempre più centrale nell'organizzazione degli enti locali: Publika offre una suite di gestione del personale, con un servizio applicativo che spazia dalla formazione alla gestione delle paghe e presenze, alla gestione giuridica dei dipendenti.
INFOR Informatica e Organizzazione	**INFOR** si occupa della produzione, fornitura, manutenzione e assistenza di soluzioni software integrate multipiattaforma per la Pubblica Amministrazione Locale e le sue Aziende. **JENTE Risorse Umane** è la soluzione di INFOR per l'amministrazione risorse umane, inclusa gestione paghe e presenze/assenze.
MEF	**Sogei**, è la società di Information and Communication Technology del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Per mezzo del portale dedicato **NoiPA**, le amministrazioni pubbliche possono usufruire dei servizi stipendiali che coprono tutte le funzionalità necessarie all'erogazione degli emolumenti: dall'applicazione della normativa in materia di trattamento economico, contrattuale, fiscale e previdenziale all'elaborazione del cedolino mensile.
C&C	La **C&C Sistemi** inizia la sua attività nel 1989 specializzandosi prevalentemente nella cura e nello sviluppo di applicativi software rivolti agli Enti Pubblici. **Sales-s** è un prodotto software sviluppato per dare la possibilità di elaborare qualsiasi compenso che l'ente debba pagare, inclusi gli stipendi del personale.
csi piemonte	Il **CSI-Piemonte** (Consorzio per il Sistema Informativo) è l'Ente Strumentale della Regione Piemonte che dal 1977 opera nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. La società in-house eroga il servizio applicativo di gestione del personale, incluso gestione paghe e presenze/assenze.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere (IVA esclusa). Analisi di prezzo distinta per componente retributiva e per componente presenze: ▪ *Retributivo*: prezzo per cedolino – riferimento pricing servizio "BASE" (meno o uguale 100 dipendenti) pari a 2,8€ per cedolino ▪ *Presenze*: prezzo per cedolino – riferimento pricing servizio "AVANZATO" (meno o uguale a 100 dipendenti) scorporato del costo del retributivo
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati (IVA esclusa) normalizzate per prezzo per cedolino.

Risultati valutazione prezzo



Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media del mercato.**

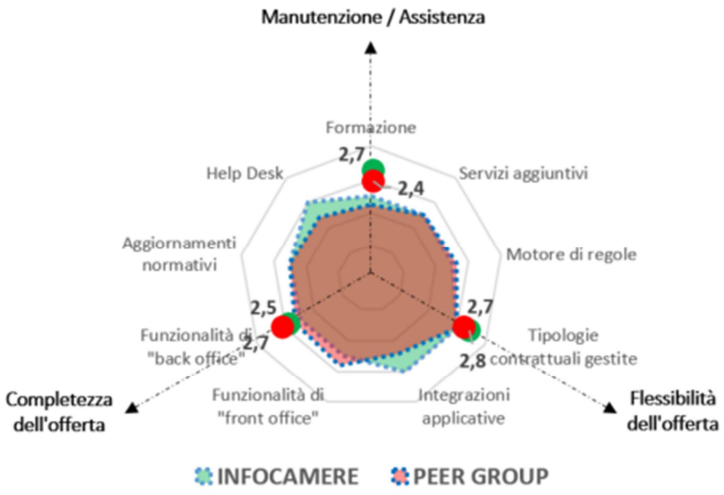
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	*Retributivo:* La soluzione InfoCamere risulta in linea con quelle presenti sul mercato in termini di funzionalità offerte. *Presenze*: La soluzione InfoCamere si differenzia da quelle presenti sul mercato per la presenza di un modulo Self-Service ad uso del dipendente, mentre risulta analogo ai pricipali competitor rispetto alle altre funzionalità.
Flessibilità dell'offerta	*Retributivo:* Il vantaggio competitivo della soluzione InfoCamere rispetto alle soluzioni di mercato è: - l'integrazione applicativa con gli altri sistemi InfoCamere utilizzati dalle Camere di Commercio, come la Contabilità; - la gestione integrata dei diversi contratti collettivi nazionale e integrativi del comparto Enti Locali. *Presenze:* Il vantaggio competitivo della soluzione InfoCamere rispetto alle soluzioni di mercato è l'integrazione applicativa con il Modulo Retributivo, che garantisce alta efficienza operativa.
Manutenzione / Assistenza	*Retributivo:* La soluzione InfoCamere risulta sostanzialmente in linea con quelle offerte dal mercato, differenziandosi per la messa a disposizione di un III Livello di assistenza specialistica su normativa di settore. *Presenze:* La soluzione InfoCamere risulta in linea con quelle presenti sul mercato, differenziandosi in particolar modo per l'offerta di Contact Center dedicato e formazione del personale camerale.

Risultati valutazione personalizzazione (Retributivo)





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione lievemente superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:

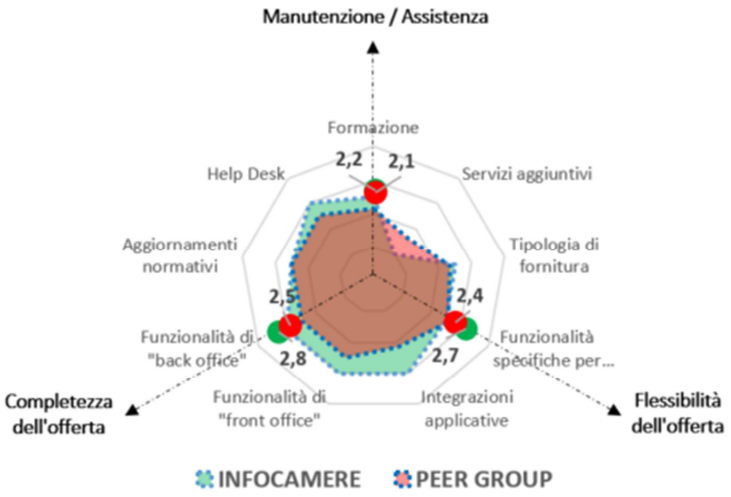


Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Risultati valutazione personalizzazione (Presenze)





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Medio impatto del servizio sui costi di espletamento della procedura di approvvigionamento per la selezione del fornitore esterno (procedura sotto-soglia), in particolare per la predisposizione dei requisiti tecnici (configurazioni/personalizzazioni ad-hoc per ogni singola CCIAA in termini di contratti gestiti, regole di gestione TFR, gestione pensioni, orari e turni, ecc.)	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Governance & Demand Management	Impatto medio sul servizio delle attività di Governance & Demand Management: ▪ Attività continuative finalizzate a recepire le esigenze delle Direzioni HR di personalizzazione della gestione retributiva e presenze/assenze (TFR, gestione pensioni erogate dalle CCIAA,	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Valutazione costi evitati

ecc.)

- Tutte le migliorie in termini di configurazioni/personalizzazioni per una singola CCIAA sono messe a disposizione delle altre CCIAA, con conseguenti vantaggi e uniformità di gestione.

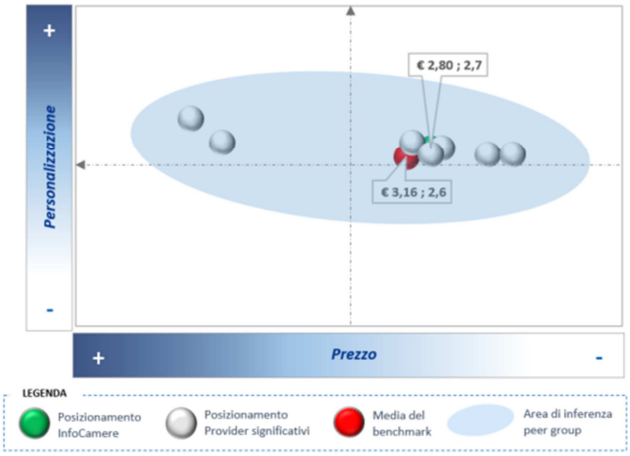
Security Management	Medio impatto dei costi relativi all'IT Security.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

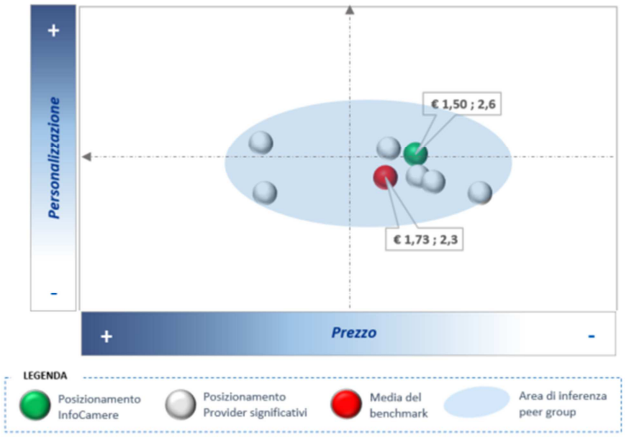
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark per la componente di *Retributivo* (2,8 € vs 3,16 €), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione lievemente superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,7 vs. 2,6).

Per la componente di *Presenze*, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere lievemente inferiore** rispetto alla media del Benchmark (1,5 € vs 1,73 €), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,6 vs. 2,3).

RETRIBUTIVO



PRESENZE



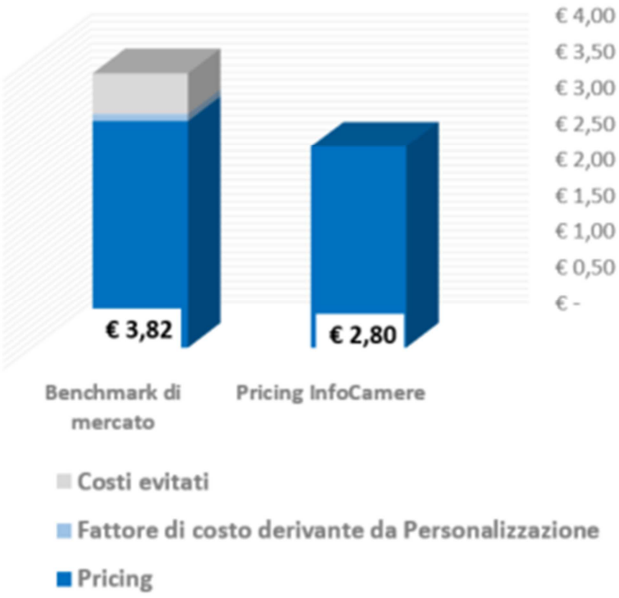
Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

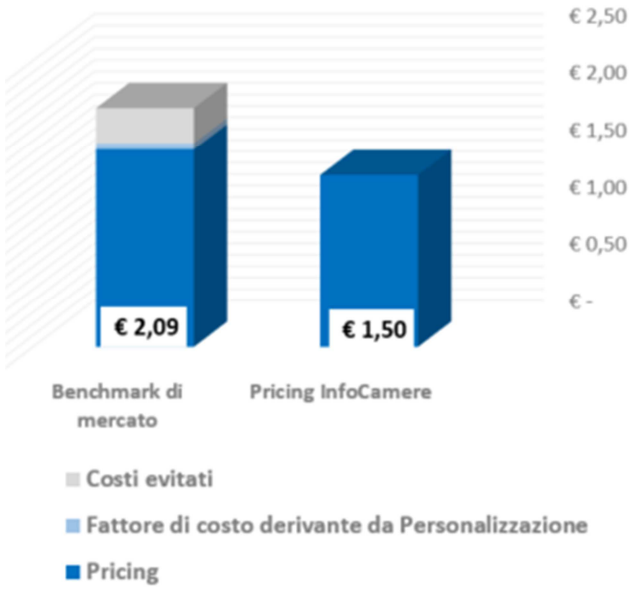
- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento,attività di demand/governance e attività di IT security.

Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

RETRIBUTIVO



PRESENZE



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Amministrazione Risorse Umane di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere,** per entrambe le componenti, **è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, nonostante un grado di personalizzazione maggiore.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).

3.4.13 Sviluppo Risorse Umane

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio **Sviluppo Risorse Umane** è rivolto alle Direzioni ed agli Uffici di Sviluppo delle Risorse Umane delle Camere di commercio a supporto delle attività di gestione Giuridica del Dipendente.

Le principali funzionalità del software applicativo per le attività di sviluppo dle personale sono:

- Registrazione degli eventi significativi della vita lavorativa del dipendente;
- Reporting;
- Comunicazione con Ufficio Amministrazione del Personale (Presenze/Retributivo).

Il servizio è fruibile in modalità Intranet Camerale ed è sufficiente pertanto disporre di un browser e di un collegamento alla rete InfoCamere. InfoCamere mette a disposizione un data base dedicato ed un ambiente indipendente specifico per ogni cliente.

Il servizio comprende anche le attività accessorie di formazione del personale, Contat Center, assistenza tecnica da remoto e manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva.

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*Il servizio prevede una componente "una-tantum" e una componente a consumo.*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di Sviluppo Risorse Umane comprende Provider che offrono servizi per la gestione ed organizzazione del lavoro in azienda al fine di garantire il raggiuntimento degli obiettivi gestionali.

L'offert adi InfoCamere è comparabile con le soluzioni analizzate in termini di:

- Registrazione dossier con eventi ed informazioni:
- Reporting;
- Foglio Matricolare del dipendente;
- Aggiornamento per la compliance con le normative vigenti.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

ZUCCHETTI	**Zucchetti** è un'azienda italiana che produce soluzioni software, hardware e servizi per aziende, banche, assicurazioni, professionisti e associazioni di categoria. **Risorse umane web** permette di creare dossier personali per ciascun lavoratore, che includa informazioni anagrafiche, formative, professionali, retributive, contrattuali.
Maggioli Informatica	Il **Gruppo Maggioli** è leader nell'offerta per la Pubblica Amministrazione: software, editoria, modulistica, formazione, consulenza, servizi per Enti Locali. **JPERS** è la soluzione del Gruppo Maggioli per l'amministrazione risorse umane.
INAZ	**Inaz** è l'azienda italiana specializzata nell'amministrare, gestire e organizzare il lavoro in azienda. Inaz offre una **soluzione per gestire le presenze e le assenze del personale**, in tutte le variabili e con strumenti innovativi, dalla gestione tradizionale alla gestione via Web e intranet.
INFOR Informatica e Organizzazione	**INFOR** si occupa della produzione, fornitura, manutenzione e assistenza di soluzioni software integrate multipiattaforma per la Pubblica Amministrazione Locale e le sue Aziende. **JENTE** Risorse Umane è la soluzione di INFOR per l'amministrazione risorse umane.
csi piemonte	Il **CSI-Piemonte** (Consorzio per il Sistema Informativo) è un Consorzio di Enti pubblici che dal 1977 opera nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Il consorzio eroga **servizi al personale** tra cui un modulo giuridico.

Publika S.r.l. è una società che opera nel mondo degli Enti Locali e della pubblica amministrazione. L'obiettivo è quello di supportare i Comuni e le altre istituzioni pubbliche nelle problematiche quotidiane, nonché di proporre soluzioni efficaci per il raggiungimento degli obiettivi gestionali.
Il servizio di elaborazione degli stipendi e delle pratiche previdenziali, ha un ruolo sempre più centrale nell'organizzazione degli enti locali: **Publika Servizi** è in grado di fornire un supporto a 360 gradi sulle tematiche della gestione del personale, con un servizio che spazia dalla formazione alla gestione delle presenze, alla gestione giuridica dei dipendenti. (PersonalmEnte)

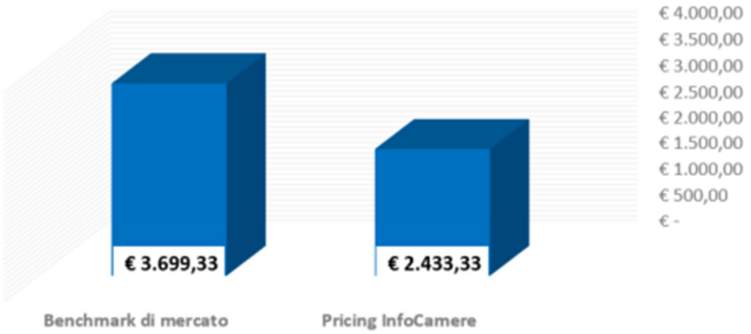
Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere normalizzato in base a un numero medio di 100 dipendenti per CCIAA.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati costituito da un prezzo per anagrafica normalizzato rispetto al numero medio dipendenti delle CCIAA clienti.

Risultati valutazione prezzo





Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore alla media del mercato.**

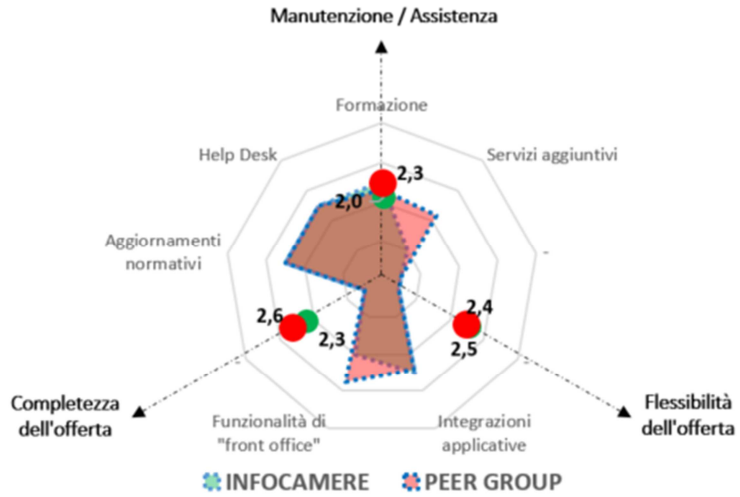
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta leggermente inferiore rispetto al benchmark di mercato in termini di completezza delle funzionalità offerte.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta sostanzialmente in linea con il benchmark in termini di flessibilità, garantendo l'integrazione con i moduli retributivo/presenze, sebbene sul mercato il servizio risulta il più delle volte integrato in un'unica soluzione.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere risulta leggermente inferiore rispetto al benchmark di mercato in termini di servizi aggiuntivi, mentre risulta sostanzialmente in linea con i competitor per formazione erogata e servizio di help desk.

Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione inferiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Valutazione costi evitati

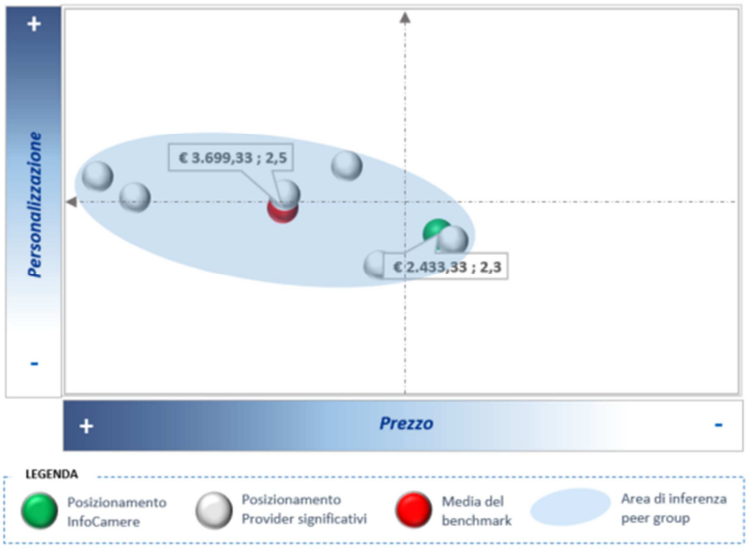
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno in quanto l'entità del pricing associato al servizio ne permetterebbe il semplice affidamento diretto.	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management 	InfoCamere svolge attività di demand management sul servizio in ambito, ma i vantaggi risultano limitati.	IMPATTO BASSO +3%
Security Management 	Medio impatto dei costi relativi all'IT Security.	IMPATTO MEDIO +6%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

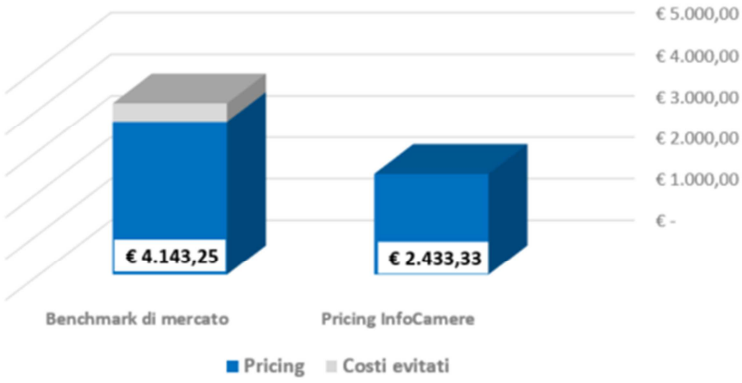
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta inferiore** rispetto alla media del Benchmark (2,43 K€ vs. 3,7 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione inferiore** rispetto a quella offerta dagli altri Provider analizzati (2,3 vs. 2,5).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato è stato applicato il seguente fattore di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati effettuata evidenzia la **congruità del servizio Sviluppo Risorse Umane di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark.

Il servizio di InfocCamere presenta un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).

3.4.14 Ciclo della Performance

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio **Ciclo della Performance** offerto da InfoCamere, nato nel 2011, è rivolto principalmente agli uffici di pianificazione strategica-controllo di gestione e gestione del personale della Camera di Commercio.

Tale servizio si pone l'obiettivo di supportare l'Ente nel processo di misurazione e valutazione delle performance dell'Ente, delle singole unità organizzative e dei singoli dipendenti, in ottemperanza al D.lgs., 150/2009 (cosiddetto Decreto Brunetta) in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e in materia di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Il servizio applicativo offerto da InfoCamere si caratterizza per essere composto da diversi moduli funzionali e per la possibilità di integrazione con sistemi di back office della CCIAA quali Registro Imprese, Contabilità, SIPERT, Mediazione Camerale per la valorizzazione automatica di numerosi indicatori di performance.

Principali caratteristiche del servizio:

- Compliance normativa e aggiornamenti SW normativi;
- Pianificazione strategica: Albero delle performance in modalità standard e Balanced Scorecard;
- Rilevazione;
- Monitoraggio;
- Valutazione individuale;
- Erogazione degli incentivi;
- Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio;
- Acquisizione automatica dei dati grazie all'integrazione con applicativi di back-office;
- Tutoring specializzato di consulenza contabile professionale.

Il Servizio è accessibile via browser in ambiente Intranet.

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente di attivazione "una-tantum" e una componente di canone annuo differenziato per fascia di appartenenza della CCIAA (numero posizioni R.I.)*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Ciclo delle Performance** comprende provider che offrono soluzioni applicative in Cloud o in hosting ad-hoc per le Pubbliche Amministrazioni locali, in ottemperanza a quanto previsto dalla Riforma Brunetta per la gestione del Piano e della Relazione delle Performance**.**

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di canone annuo.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da Data Management PA, ICA Systems, IFM, Ecoh Media, Fincons Group e Lab4, in termini di:

- Pianificazione strategica;
- Definizione e rilevazione indicatori di performance;
- Monitoraggio delle performance e valutazione individuale;
- Erogazione incentivi;
- Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio;
- Produzione reportistica e statistiche.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

PA Data Management	**Data Management PA** è una società specializzata nel settore pubblico che offre servizi professionali e di system integrator alle pubbliche amministrazioni. **DMPA Strategic** è la soluzione software che consente alle pubbliche amministrazioni l'intera gestione del ciclo della performance, garantendo la piena integrazione con i sistemi dell'ente e la massima ottimizzazione dei processi annessi.

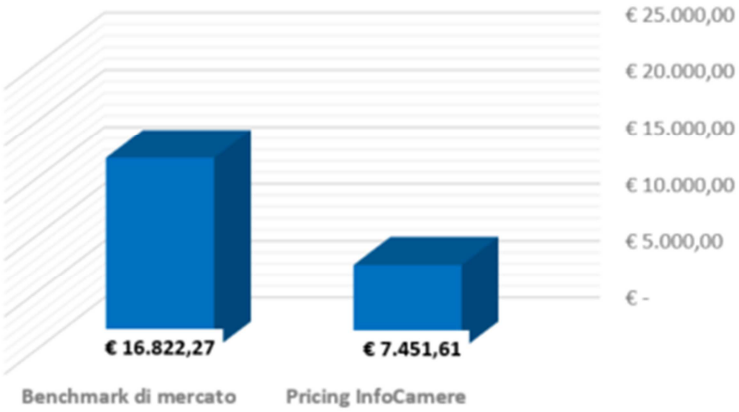
icasystems	**Ica Systems** è una realtà presente nel campo dell'automazione della pubblica amministrazione (Comuni) fin dalla metà degli anni '80. Si presenta come una struttura agile, unità tecnica locale del Gruppo Golem Software, per tutti i servizi operativi e consulenziali presso i Comuni: dalla pianificazione e l'avviamento dei sistemi informativi, all'assistenza e l'istruzione del personale del Comune, ad una nutrita offerta di servizi tecnici professionali. Con **ICA53** l'Ente può gestire il ciclo di gestione della performance interna nonché la soddisfazione dei propri cittadini per il servizio offerto presso ciascun sportello di front-office, collegando direttamente il momento della valutazione al momento della fruizione e avendo la possibilità di analizzarne immediatamente i risultati.
IFM PROGETTAZIONE REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE SOFTWARE	**IFM** nasce nel 1987 e si propone come interlocutore della P.A. nella fornitura di software e servizi. **CICLOPE** è la soluzione completa per tutti gli enti della Pubblica Amministrazione a supporto degli adempimenti in materia di misurazione, valutazione e trasparenza della performance, in ottemperanza al D.lgs. 150 del 2009, alle delibere di CIVIT, ANAC e Dipartimento della Funzione Pubblica nonché ai regolamenti in materia delle singole Amministrazioni Pubbliche.
ECOH MEDIA WE WEB YOUR BUSINESS	**Ecoh Media** è una società certificata specializzata nella progettazione e realizzazione di sistemi informatici e soluzioni applicative per imprese ed enti pubblici. **Strategic PA** è la piattaforma software che consente di gestire in maniera integrata dati, informazioni e documenti delle PA, conforme alle indicazioni dell'ANAC e del Dipartimento funzione pubblica, ed è considerata come soluzione unica ed innovativa da Oracle Italia e da altri importanti operatori del settore. Una suite che permette alla PA di migliorare la propria efficienza in un percorso virtuoso di monitoraggio di obiettivi e risultati.
FINCONS GROUP	**Fincons Group S.p.A.** supporta i propri clienti nella fase di definizione delle strategie e dei processi, affiancandoli nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni tecnologicamente avanzate ad alto valore aggiunto. **Perform PA** è un cruscotto informativo utile a supportare le decisioni strategiche e gestionali, a migliorare i processi organizzativi e a monitorare il raggiungimento degli obiettivi programmati; è quindi uno strumento che consente di mettere in risalto l'impegno e i risultati prodotti dall'Amministrazione al fine di creare valore a favore dei propri cittadini.
Lab4	**LAB4** è una società specializzata in metodi e strumenti semplici da utilizzare per misurare le performance, valutare i risultati e accrescere la trasparenza negli Enti Locali. Sistema **M.A.Ga**.è un'applicazione cloud che integra un insieme di metodologie (moduli separati) per la pianificazione e programmazione, il controllo di gestione, l'analisi della performance attraverso gli indicatori e la customer satisfaction, studiata appositamente per la Pubblica Amministrazione Locale, basata sulle logiche del web 2.0 e della collaborazione in rete, al fine di migliorare e ottimizzare i processi organizzativi la produttività e l'efficienza dell'Ente.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere (IVA esclusa) normalizzato secondo il numero di fasce di posizioni R.I. in base al numero di CCIAA per fascia (*dato fornito da IC*). Durata contrattuale: triennale
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati (IVA esclusa). Durata contrattuale: triennale

Risultati valutazione prezzo



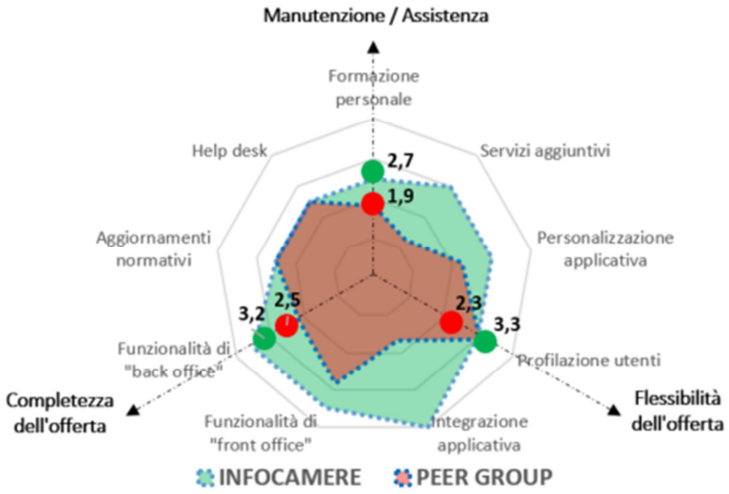
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

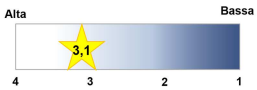
Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta tra le più complete dal punto di vista funzionale tra quelle presenti sul mercato, sia in termini di moduli applicativi offerti, che consentono la copertura totale delle funzionalità, sia in termini di acquisizione automatizzata dei dati.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere offre massima personalizzazione e contestualizzazione rispetto al contesto camerale, pertanto si stima che siano necessarie circa 40-50 giornate di analisi da parte di un provider esterno per garantire il medesimo livello di flessibilità di prodotto. Inoltre, risulta fondamentale la componente di integrazione applicativa con i sistemi InfoCamere (es. Contabilità, Registro imprese ecc) per l'automazione del workflow.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere presenta il medesimo servizio di help desk dei principali competitor, distinguendosi principalmente per il più completo supporto formativo in loco.

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+5%

Valutazione costi evitati

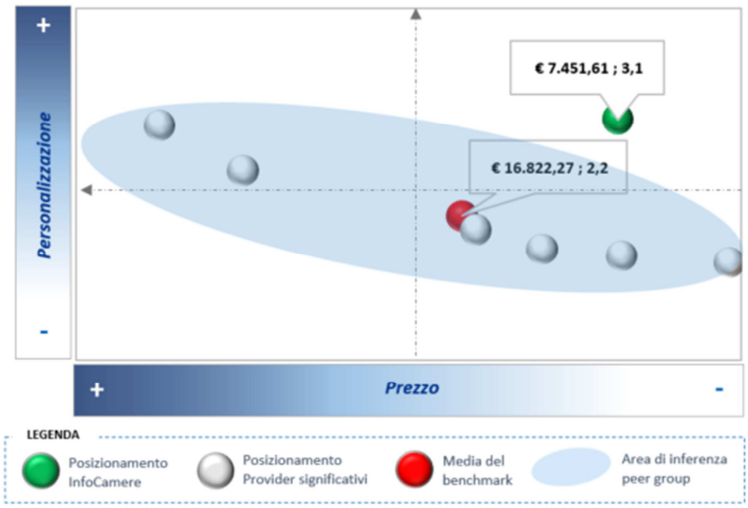
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno.	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management 	Basso impatto delle attività di Governance & Demand Management sul servizio: sono previste gratuitamente da InfoCamere piccole evolutive SW personalizzate per singola CCIAA.	IMPATTO BASSO +3%
Security Management 	Bassa complessità delle attività di Sicurezza IT, con impatto principalmente in merito alla protezione dei dati gestiti.	IMPATTO BASSO +3%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

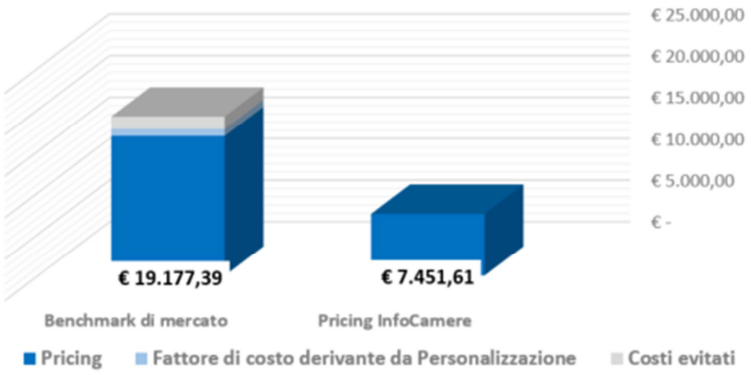
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (7,45 K€ vs. 16,82 K€), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto a quella offerta dagli altri Provider analizzati (3,1 vs. 2,2).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia **congruità del servizio Ciclo della Performance di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.
Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**, **Governance** e **Security** Management.

3.4.15 *Controllo di gestione*

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio **Controllo di Gestione** offerto da InfoCamere è rivolto principalmente agli uffici di pianificazione strategica-controllo di gestione della Camera di Commercio.

In linea con quanto previsto dal Regolamento sulla contabilità delle Camere di Commercio, il servizio Controllo di Gestione si pone quindi l'obiettivo di assolvere ai requisiti normativi e contestualmente dotare le Camere di strumenti per il controllo sulla gestione dell'attività dell'ente.

Il servizio di Controllo di Gestione è fortemente integrato con il servizio di Contabilità, in particolare per la gestione dei segmenti della "chiave contabile" (conti, centri di costo, prodotti e sedi) e per l'allineamento tra budget e consuntivi.

Principali caratteristiche del servizio:

- Forte integrazione con sistema Contabile;
- Inserimento delle previsioni (Budget) in maniera accentrata oppure decentrata da parte dei responsabili dei vari centri di costo;
- Riallocazione dinamica dei costi;
- Inserimento e gestione dell'aggiornamento di budget (come previsto dall'art 12 del DPR 254);
- Gestione del preconsuntivo tramite inserimento manuale oppure utilizzando strumenti di forecasting (previsione);
- Mensilizzazione del budget mediante l'utilizzo di opportuni criteri di suddivisione;
- Produzione di reportistica (anche ad-hoc) e prospetti "istituzionali".

Il Servizio è accessibile via browser in ambiente Intranet.

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente di attivazione "una-tantum", una componente di costo della licenza Analyzer e della licenza Consultatori*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Controllo di Gestione** comprende provider che offrono soluzioni gestionali in Cloud o in hosting ad-hoc per le Pubbliche Amministrazioni in materia amministrativo-contabile, incluso il modulo di Controllo di Gestione.

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di canone annuo.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da Zucchetti (suite gestionale Ad Hoc Infinity), Maggioli (suite jSMART CdG), PADigitale (Urbi Smart), Inf.Or (jENTE Pianificazione e controllo di gestione), Gruppo Finmatica (ADS Smart Gov), Dasein e Tecnolink (NapoleonePA), Gesinf (TeamGOV), in termini di:

- Creazione budget;
- Mensilizzazione del budget;
- Gestione della Struttura dei Centri di Costo (CdC);
- Inserimento consuntivi e analisi scostamenti;
- Reporting;
- Compliance con le normative vigenti.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

ZUCCHETTI	**Zucchetti** è un'azienda italiana che produce soluzioni software, hardware e servizi per aziende, banche, assicurazioni, professionisti e associazioni di categoria. **Ad Hoc Enterprise** è il software gestionale che offre, in un unico strumento, la possibilità di gestire in modo integrato e strategico tutti i processi rilevanti in azienda: amministrazione, contabilità, controllo di gestione, vendite, acquisti, logistica, magazzino e produzione.

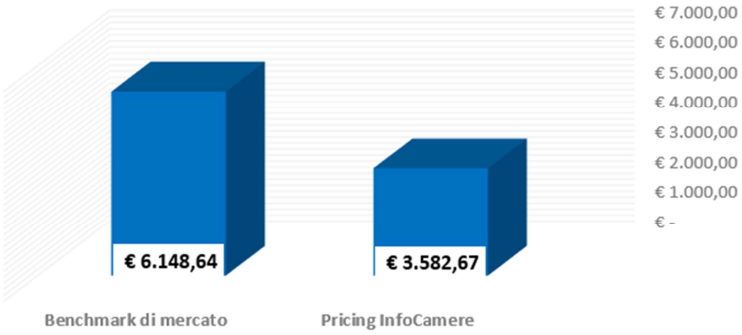
Maggioli Informatica	Il **Gruppo Maggioli** è leader nell'offerta per la Pubblica Amministrazione: software, editoria, modulistica, formazione, consulenza, servizi per Enti Locali. Il prodotto software **J-SMART** offre un modulo dedicato alla governance dell'ente, attraverso la gestione di un piano dettagliato degli obiettivi. Il software, un modulo che si integra con la suite Maggioli sicr@web, ha come scopo l'informatizzazione dell'area Controllo di Gestione.
INFOR Informatica e Organizzazione	**INFOR** si occupa della produzione, fornitura, manutenzione e assistenza di soluzioni software integrate multipiattaforma per la Pubblica Amministrazione Locale e le sue Aziende. **jEnte** è un software finalizzato alla gestione del complesso sistema dell'Ente Locale. Il sistema modulare prevede il modulo Jente - Pianificazione e Controllo di Gestione, finalizzato alla gestione del complesso sistema orientato alla verifica dello stato di attuazione dei programmi ed alla comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti.
GRUPPO FINMATICA	**FINMATICA** progetta e realizza soluzioni software, offre servizi e consulenza per Enti Pubblici, Sanità e Aziende Private. **ADS SmartGOV** è una soluzione software dedicata alla pianificazione e al controllo strategico.
PADIGITALE	**PADigitale** è un'impresa specializzata nel settore delle Pubbliche Amministrazioni in ambito di innovazione e digitalizzazione. **Urbi Smart** consente la gestione completa degli aspetti Finanziari e Economici di un Ente Pubblico.
dasein Consulenza Ricerca Formazione TECNOLINK	**Dasein S.r.l.** da oltre 20 anni accompagna con professionalità e competenza gli enti locali nei percorsi di cambiamento. **Tecnolink S.r.l.** si occupa di innovazione, sviluppo e governo delle organizzazioni anche attraverso l'ausilio delle moderne tecnologie dell'informazione e comunicazione. **DirezionePA** è un portale di strumenti e servizi per la Pubblica Amministrazione, frutto della collaborazione tra Dasein e Tecnolink, pensato per chi riveste ruoli di direzione nella Pubblica Amministrazione. **NapoleonePA** - Strategia, Programmazione e Controllo icona di entrata. Napoleone PA è uno strumento utile alla pianificazione strategica, programmazione operativa e gestionale, al monitoraggio e alla valutazione degli obiettivi, alla predisposizione del Piano delle Performance e al Controllo di Gestione, in coerenza con i nuovi principi contabili degli Enti Locali.
GESINF Gestioni Sistemi Informativi	**Gesinf** fornisce soluzioni software e servizi per le Pubbliche Amministrazioni ed il no profit. **TeamGOV** è un software ERP per la gestione della contabilità finanziaria ed analitica in ottica manageriale e direzionale, specializzato per le Pubbliche Amministrazioni.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere (IVA esclusa) costituito da una componente "una-tantum", un componente di canone per 2 licenze Analyzer (*numero medio per CCIAA – dato fornito da InfoCamere*) e una componente di canone per 2 Licenze Consultatori (*numero medio per CCIAA – dato fornito da InfoCamere*).
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati (IVA esclusa) costituite da un canone annuo.

Risultati valutazione prezzo



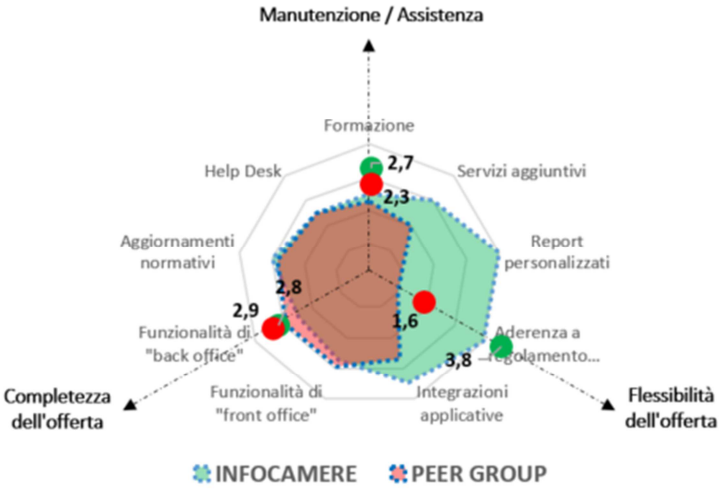
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media del benchmark.**

Valutazione personalizzazione del servizio

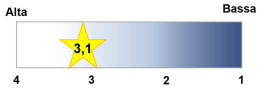
La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta essere in linea con le soluzioni dei principali provider di mercato.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere garantisce la personalizzazione per CCIAA dei report di controllo di gestione. Attualmente l'integrazione con la contabilità e a tendere l'integrazione nella nuova piattaforma comportano un vantaggio competitivo per il prodotto InfoCamere rispetto ai provider di mercato.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere si differenzia dalle offerte presenti sul mercato in termini di assistenza per la presenza di un servizio aggiuntivo a titolo gratuito per le CCIAA di consulenza e tutoring.

Risultati valutazione personalizzazione



InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+5%

Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

Valutazione costi evitati

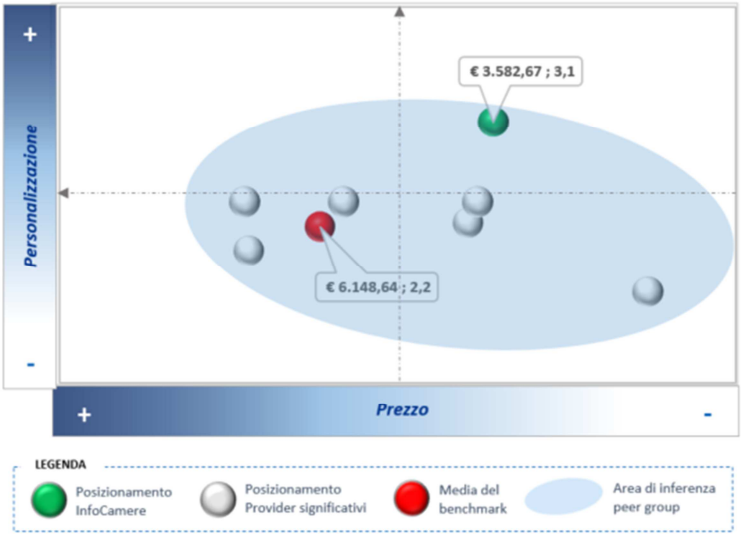
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement	Medio impatto del servizio sui costi di espletamento della procedura di gara per la selezione del fornitore esterno a causa dell'effort necessario per definire le caratteristiche tecniche della soluzione al fine di renderla aderente al contesto camerale.	IMPATTO MEDIO +6%
Governance & Demand Management	Medio impatto del servizio sulle attività di Demand: la personalizzazione della soluzione per singola CCIAA comporta mediamente un effort di 20-30 gg/u l'anno (personalizzazione ETL, form personalizzate di caricamento budget, logiche di allocazione costi, ecc.)	IMPATTO MEDIO +6%
Security Management	Basso impatto dei costi per la Gestione della Sicurezza IT sul pricing del servizio.	IMPATTO BASSO +3%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

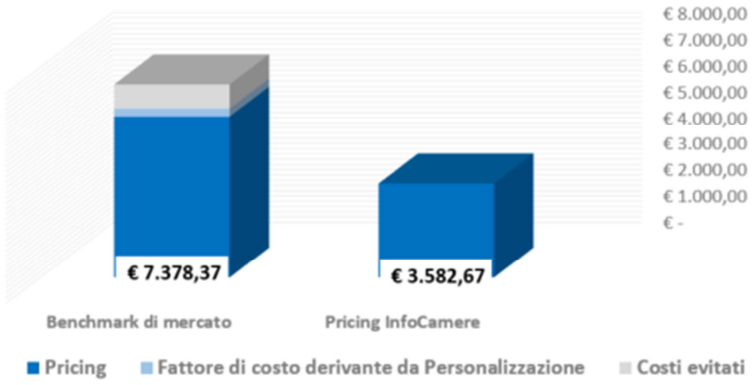
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (3,58 K€ vs. 6,15 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto a quella offerta dagli altri Provider analizzati (3,1 vs. 2,2).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i "costi evitati" dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di gara e attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia **congruità del servizio Controllo di Gestione di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto basso).

3.4.16 *Ordinativo Bancario Informatico (OBI)*

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio "**Ordinativo Bancario Informatico**" (OBI) consente il colloquio in forma elettronica tra l'Ente ed il proprio Istituto Cassiere, permettendo di eliminare completamente l'uso dei supporti cartacei per l'invio dei mandati di pagamento e delle reversali di incasso e per l'acquisizione delle relative ricevute.

In particolare la soluzione consente di:

- Emettere i mandati e reversali rispettando l'iter autorizzativo definito all'interno dell'Ente;
- Trasmettere all'Istituto Cassiere i documenti nel rispetto degli standard di sicurezza;
- Ricevere dall'Istituto Cassiere le comunicazioni di risposta.

Il servizio consente il controllo delle attività e la consultazione delle informazioni relative all'esito delle operazioni effettuate.

Il servizio OBI è integrato con i sistemi di firma digitale di InfoCamere, con il sistema di gestione documentale di InfoCamere (GEDOC) e con gli attuali sistemi di gestione contabile di InfoCamere.

Principali caratteristiche del servizio:

- Approvazione delle disposizioni mediante l'apposizione di firma digitale;
- Gestione delle ricevute ritornate dagli enti tesorieri;
- Acquisizione dai sistemi di contabilità delle informazioni relative ai mandati di pagamento e alle reversali d'incasso;
- Archiviazione automatica sul sistema di gestione documentale per garanzia di conservazione a norma;
- Riscontro di cassa automatico;
- Gestione del giornale di cassa XML;

Il servizio è fornito in modalità web accessibile attraverso la rete internet.

Tipologia servizio	*Sistemi di gestione interna*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente di attivazione "una-tantum" e una componente di canone annuo differenziati per fascia di appartenenza della CCIAA (numero posizioni R.I.)*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Ordinativo Bancario Informatico** comprende provider che offrono il servizio di gestione elettronica di mandati e reversali tra Ente Pubblico e istituto tesoriere.

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente una tantum e un canone annuo.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da Cedacri Group (fornitore della maggioranza degli istituiti bancari tra cui Banca Popolare di Bari), INFOR, PADigitale, BPER Banca, BPM, Uni IT in termini di:

- Approvazione delle disposizioni mediante l'apposizione di firma digitale;
- Gestione delle ricevute ritornate dagli enti tesorieri;
- Prilazione utenti;
- Compliance con la normativa vigente.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

CEDACRI GROUP	**Cedacri S.p.A.** è la più importante azienda italiana specializzata in servizi di outsourcing informatico per il settore bancario. Con un organico di oltre 737 persone Cedacri annovera oltre 100 clienti, tra banche, istituzioni finanziarie, aziende industriali e società di servizi. L'**Ordinativo Bancario Informatico di Cedacri**, utilizzato in molti istituti bancari come Banca Popolare di Bari, offre la gestione di mandati e reversali garantendo la massima flessibilità di offerta nonchè massima integrazione applicativa secondo le esigenze dell'ente pubblico.

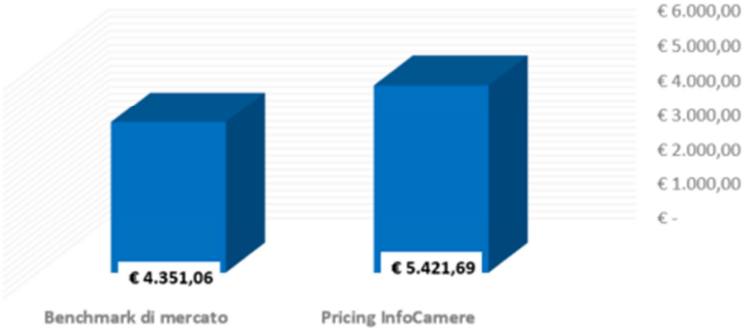
INFOR Informatica e Organizzazione	**INFOR** si occupa della produzione, fornitura, manutenzione e assistenza di soluzioni software integrate multipiattaforma per la Pubblica Amministrazione Locale e le sue Aziende. **JENTE** è la soluzione di INFOR per la gestione di mandati e reversali elettronici.
PADIGITALE	**PADigitale** è un'impresa specializzata nel settore informatico per la Pubblica Amministrazione. **Urbi Smart** consente la gestione completa degli aspetti Finanziari e Economici di un Ente Pubblico. Presenta una funzionalità di Ordinativo Informatico.
Nicola Zuddas	**Nicola Zuddas S.r.l.** fornisce software e servizi per Enti Locali, tra cui una soluzione di **Ordinativo Informatico**.
BPER: Banca	**BPER Banca**, già conosciuta in passato come Banca Popolare dell'Emilia Romagna, è una banca nazionale italiana. **Tesoweb**, il servizio di tesoreria online e mandato informatizzato, consente il flusso elettronico degli ordini di pagamento (mandati) e delle disposizioni di incasso (reversali) scambiati tra gli Enti e la Banca Tesoriera.
BPM Banca Popolare di Milano	Il Gruppo **Banca Popolare di Milano S.c.r.l.** è stato l'ottavo gruppo bancario in Italia per capitalizzazione - il quinto tra gli istituti popolari - fino al 1º gennaio 2017, quando si è fuso con il Banco Popolare per costituire il Banco BPM. La banca offre un servizio di **Ordinativo Bancario Informatico** per la gestione di mandati e reversali per gli Enti Pubblici.
Uni IT Gruppo UniCredit	**Uni IT**, società a responsabilità limitata, è partecipata al 51% da UniCredit Business Integrated Solutions SCpA e al 49% da Cassa del Trentino SpA. La Soluzione **Ordinativo Informatico** di Uni IT si interfaccia con le procedure di incasso e di spesa delle Pubbliche Amministrazioni, assicurando lo scambio informativo con i Servizi di Tesoreria e di Cassa delle Aziende Bancarie in condizioni di certezza delle informazioni, efficacia dei controlli e rapidità nei pagamenti. Il tutto assistito dall'utilizzo delle tecnologie di Firma Digitale.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere (IVA esclusa) normalizzato secondo il numero di fasce di posizioni R.I., in base al numero di CCIAA per fascia (*dato fornito da IC*), supponendo una durata contrattuale triennale normalizzando poi il pricing sul singolo anno.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati (IVA esclusa) costituito da un pricing da listino o da un preventivo, supponendo una durata contrattuale triennale, normalizzando poi il pricing sul singolo anno.

Risultati valutazione prezzo



Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è superiore rispetto alla media del mercato.**

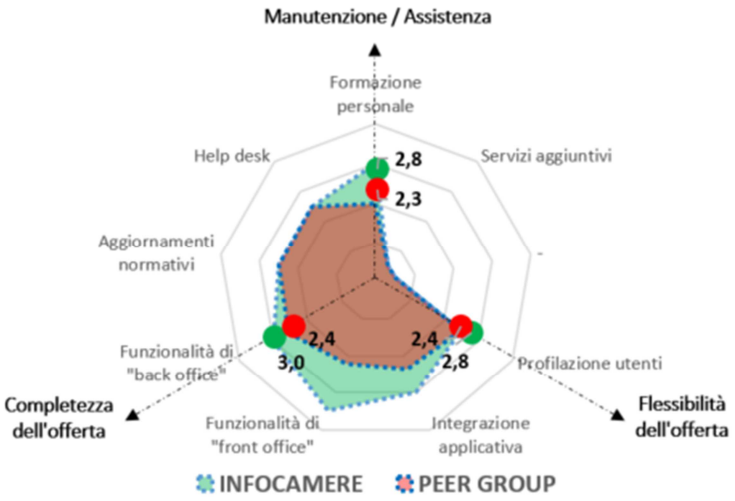
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere, in termini di funzionalità di front-office e back-office, risulta tra i migliori presenti sul mercato, in quanto copre nella totalità il processo di gestione di mandati e reversali tra ente e istituto bancario, mentre risulta analogo al benchmark di mercato in termini di aggiornamenti normativi.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere, grazie alla forte componente integrativa, ad esempio con il sistema di contabilità e di gestione documentale, garantisce massima ottimizzazione delle operazioni, risultando sensibilmente più flessibile rispetto al benchmark. Risulta, invece, analogo al mercato il servizio di profilazione utenti.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere risulta sostanzialmente in linea con le soluzioni analoghe presenti sul mercato in termini di help desk, garantendo però il più alto numero di giornate di formazione dedicate.

Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

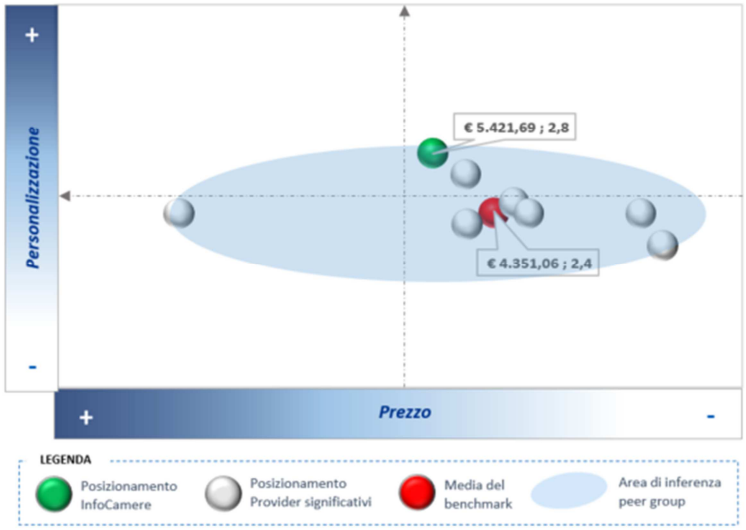
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto dei costi di Sourcing Strategy per la selezione del fornitore esterno.	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management 	Basso impatto dei costi di Governanche & Demand Mgmt per la selezione del fornitore esterno.	IMPATTO BASSO +3%
Security Management 	Media complessità delle attività di Sicurezza IT, in merito alla protezione dei dati gestiti.	IMPATTO MEDIO +6%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

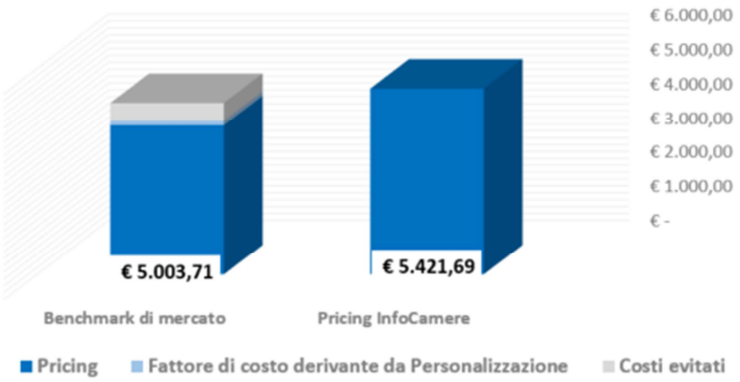
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere superiore** rispetto alla media del Benchmark (5,42 K€ vs 4,35 K€), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,8 vs. 2,4).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia **congruità del servizio OBI di Infocamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è superiore** rispetto alla media del benchmark, ma il servizio presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).

3.4.17 *Realizzazione e gestione siti web*

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio di **Realizzazione e gestione di siti WEB** si basa su tecnologia CMS (Content Management System), consentendo la possibilità per le diverse CCIAA, di mettere a disposizione un sito web con finalità informative e di erogazione di alcuni servizi camerali nei confronti degli utenti esterni.

Il servizio è composto dalle seguenti soluzioni:

- Portali WEB: Portali Istituzionali, Portali Tematici, Gestione contenuti portale;
- Intranet (Portale interno della Camera): Portale interno e collaboration, Gestione contenuti portale;
- Servizi aggiuntivi Portali Web / Intranet: Migrazione Contenuti siti precedenti, Gestione di contenuti per conto del cliente, Assistenza evolutiva a ticket orario, Versione aggiuntiva in lingua occidentale (solo per Portali Web);
- Social Media: Definizione Social Media Strategy, Sviluppo e gestione Pagina social e relativi contenuti;
- Servizi a valore aggiunto: Questionari/Sondaggi online, Sviluppo Apps istituzionali / tematiche / di servizio
- Gestione altri siti (Pubbliweb e DigiCamere).

Principali caratteristiche del servizio (Portali WEB, Intranet):

- Sito autoresponsive (layout ottimizzato per diversi dispositivi);
- CMS Seo-Friendly;
- Grafica sito personalizzata (no templates precostruiti);
- Rispetto Accessibilità e Legge “Stanca”;
- HTML 5 compatibile;
- Numero di creazione e gestione pagine illimitato;
- Supporto per più lingue;
- Gestione autonoma contenuti su CMS.

La soluzione tecnologica prevede l’utilizzo del cms DRUPAL e dei database MySql o Postgres in ambiente clusterizzato, ridondato e con una disponibilità 24h/24h.

Tipologia servizio	*Servizi informativi / di interazione con l'utenza*
Modalità di pricing	*L’accesso al servizio prevede una componente di attivazione "una-tantum" e una componente di canone annuo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Realizzazione e gestione siti WEB** comprende provider che offrono il servizio di realizzazione di Portali WEB in CMS per le Pubbliche Amministrazioni locali.

L’accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una componente di canone annuo.

L’offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da Leonardo WEB, Internet soluzioni, Incipit, Mr. Wolf, Amministrazione Accessibile, RedTurtle, in termini di:

- Sito autoresponsive (layout ottimizzato per diversi dispositivi);
- CMS Seo-Friendly;
- Rispetto Accessibilità e Legge “Stanca”;
- HTML 5 / CSS3 compatibile;
- Gestione autonoma contenuti su CMS.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

LeonardoWeb	**Leonardo Web** S.r.l. è una web-agency con esperienza ventennale che ha maturato un consolidato know how in diversi settori tecnologici: web design, e-commerce, app. gestionali aziendali, software fatturazione, immagine coordinata, brand, web marketing, hosting e posizionamento su motori di ricerca.

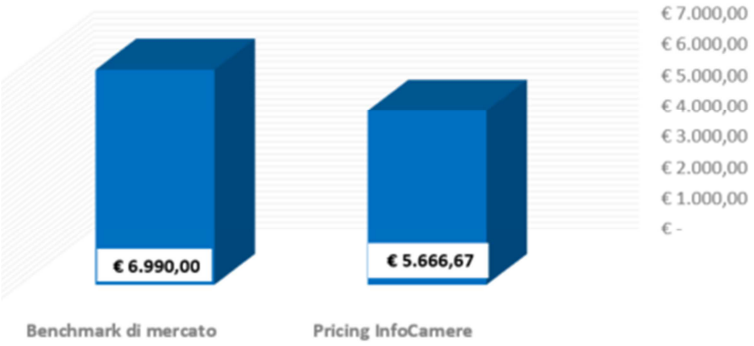
	Attraverso **Città in Comune** la Leonardo Web Srl offre una soluzione di Content Management efficace e flessibile per la gestione autonoma, da parte dell'Ente, del proprio sito web.
isweb content management framework	**Internet Soluzioni s.r.l.** è una azienda specializzata in applicativi per ambienti di rete. **ISWEB** nasce 20 anni fa come lo strumento per la gestione dei contenuti (content management system) da parte di utenti privi di competenze tecniche. In questi anni ha sviluppato quasi 400 progetti nel comparto della Pubblica Amministrazione diventando di fatto la piattaforma CMS più diffusa e avanzata sul mercato, conforme al variegato quadro normativo che caratterizza la presenza della PA sul web.
incipit	**INCIPIT** è un'agenzia innovativa con oltre 15 anni di esperienza nel settore della comunicazione, degli eventi e del marketing.
Mr. Wolf Designer	**Mr. Wolf** è un'azienda specializzata nella realizzazione di Siti Web con design personalizzato e temi custom di qualità studiati e sviluppati secondo le esigenze di ogni singolo cliente. I Siti Web possono essere sia statici, che dinamici con CMS per maggiori esigenze e gestione degli articoli con piattaforma WordPress.
Amministrazione Accessibile	**Amministrazione Accessibile** è il primo sito web per la pubblica amministrazione basato sul CMS WordPress e sviluppato secondo le nuove Linee guida di design per i servizi web della PA contenute nel Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2107-2019. Una soluzione integrata e open source, ideale per comuni, scuole ed enti pubblici in genere.
	Lo Sviluppo di Soluzioni web è il DNA di **RedTurtle**, che fin dal 1999 lo ha messo al centro delle proprie attività. **Kutè** è il servizio offerto da RedTurtle, che sceglie Plone come punto di partenza della fase realizzativa di siti e portali.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo da "Portale Web intermedio" costituito da una componente "una-tantum" e da una componente di canone annuo. È stata considerata la durata media del servizio (triennale), normalizzando il prezzo sul singolo anno.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati costituite da un pricing da preventivo con durata contrattuale annuale.

Risultati valutazione prezzo



Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media del mercato.**

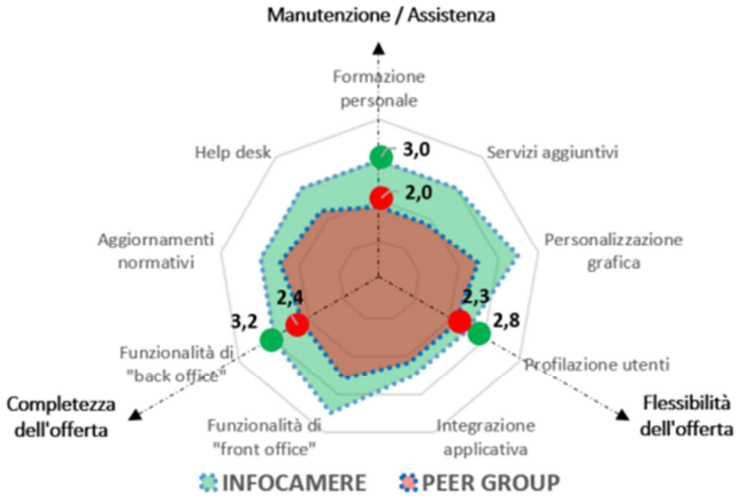
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere, sebbene le funzionalità offerte sul mercato presentino simili caratteristiche, in termini di front-office e di back-office, risulta maggiormente completo, per la possibilità di gestire un maggior numero di utenti, per la possibilità di creare pagine illimitate e per i continui aggiornamenti normativi, a seguito della contestualizzazione del prodotto rispetto alle esigenze delle Camere di Commercio, ed in generale delle Pubbliche Amministrazioni.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere ha una flessibilità mediamente superiore rispetto a quella delle principali soluzioni presenti sul mercato, in particolar modo per il buon numero di integrazioni applicative e le personalizzazioni grafiche ad hoc. Il servizio di profilazione utenti non è sempre garantito, specialmente dai prodotti più economici. Sul mercato le soluzioni presentano spesso templates pre-costruiti o limitazioni dovuti alla standardizzazione del prodotto utilizzato.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere presenta livelli di servizio mediamente comparabili alle principali soluzioni di mercato, ma si differenzia per la formazione al personale, più flessibile rispetto a quelle offerte dai potenziali competitor, per l'assistenza evolutiva a ticket orario che potenzia notevolmente il servizio di Help Desk e per la presenza di servizi/moduli aggiuntivi.

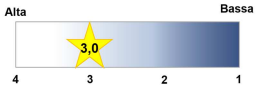
Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+5%

Valutazione costi evitati

Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

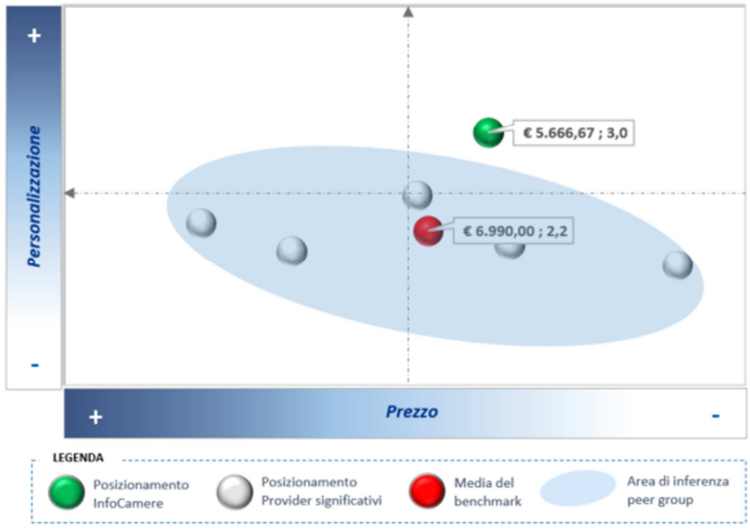
La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Medio impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno in quanto deve dimostrare compliance con linee guida.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Governance & Demand Management 	Medio impatto in merito alle attività di Demand Management di InfoCamere per le CCIAA clienti (recepimento esigenze di set-up sito istituzionale).	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Security Management 	InfoCamere garantisce il trattamento sicuro dei dati delle Camere di Commercio clienti e la gestione di eventuali "intrusioni" ed attacchi. InfoCamere garantisce, inoltre, una soluzione tecnologica in ambiente clusterizzato, ridondato e con una disponibilità 24h/24h.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

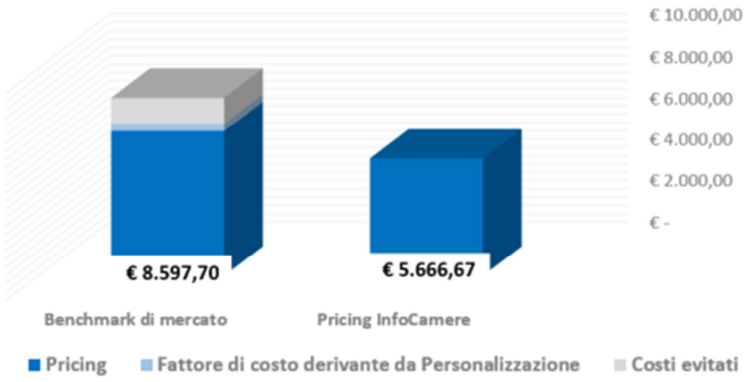
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (5,67 K€ vs 6,99 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (3,0 vs. 2,2).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Realizzazione e Gestione dei siti Web di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.
Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).

3.4.18 *Contact Center – Standard e Plus*

Descrizione e finalità del servizio

Con le soluzioni di **Contact Center** InfoCamere mira a soddisfare l'obiettivo primario di alleggerire i carichi di lavoro del personale camerale migliorando complessivamente l'efficienza della loro azione.

La proposta si configura in due moduli che possono essere affiancati o acquistati disgiuntamente:

- Un servizio di **Contact Center "standard"** che offre assistenza telefonica avanzata in tema Registro Imprese, REA ed Artigianato. Il supporto è previsto in tutto l'iter tecnico/procedurale/normativo dell'istruttoria;
- Un servizio di **Contact Center "Plus Diritto Annuale avanzato"** che offre assistenza e supporto operativo avanzato sulla tematica di Diritto Annuale.

Principali caratteristiche del servizio:

- One call resolution – Il 92% delle richieste degli utenti sono evase direttamente al I Livello del Contact Center, senza transitare per il II Livello funzionale interno alla CCIAA;
- Conoscenza approfondita da parte del personale del Contact Center dei servizi applicativi oggetto di assistenza nonché dei diversi procedimenti in essere in ogni CCIAA (generalmente procedimenti differenti per CCIAA);
- Accesso diretto ai servizi applicativi utilizzati dalle CCIAA grazie a IC-Rete;
- Canali presidiati: email, telefono;
- Consultazione da parte del personale Contact Center tramite Tool "Cruscotto Qualità" di incongruenze/irregolarità/anomalie nella posizione Registro Imprese (visure camerali), al fine di consentire alle imprese di regolarizzare le proprie posizioni (con conseguenti benefici economici per le CCIAA dovuta agli introiti per i Diritti di segreteria di gestione pratiche);
- Reportistica sul servizio accessibile da intranet camerale "CCIAAonLINE".

Tipologia servizio	*Servizi informativi / di interazione con l'utenza*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente di costo di attivazione, una componente di canone annuo (variabile in funzione del numero dei contatti gestiti) e una componente di tariffa a consumo per contatto gestito variabile in funzione del numero di contatti gestiti mensilmente*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Contact Center Standard e Plus** comprende offerte di Provider che offrono servizi Contact Center paragonabili, in ambito PA, al contesto in esame, principalmente per l'alta percentuale di One Call Resolution e per l'integrazione con i servizi applicativi di back-office.

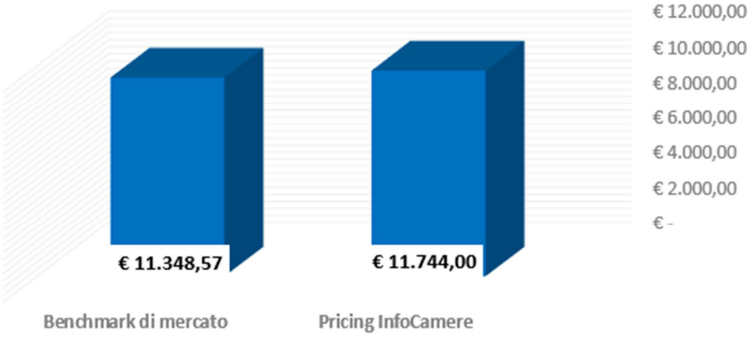
Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

csi piemonte	Il **CSI-Piemonte** (Consorzio per il Sistema Informativo) è un Consorzio di Enti pubblici che dal 1977 opera nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Il consorzio eroga il servizio di contact center.
AlmavivA	**AlmavivA** è un'azienda italiana che opera nella tecnologia dell'informazione e nei servizi di outsourcing (CRM Customer Experience) a livello globale. **AlmavivA Contact** è il servizio di AlmavivA di Digital Customer Management per una gestione End-to-End del cliente, grazie a strumenti di advanced analytics.
Mediacom Customer Operations Process	**Mediacom** è specializzata nello sviluppo ed organizzazione di tutti i processi che coinvolgono il Cliente Finale e la Customer Service: dall'acquisizione dei clienti potenziali, all'assistenza di quelli acquisiti fino alla gestione dei clienti a rischio. Il servizio di **contact center** fornito da Mediacom permette di gestire il rapporto con il cliente finale, sia in modalità Inbound che Outbound.
VITROCISET a LEONARDO company	**Vitrociset** è un'azienda italiana che opera nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e della logistica. L'azienda fornisce un servizio di Contact Center per il supporto all'utenza.

L'INPS (Istituto nazionale della previdenza sociale) è il principale ente previdenziale del sistema pensionistico pubblico italiano. Insieme a Transcom e Indra eroga il servizio di Contact Center.
Transcom è una società di outsourcing che fornisce assistenza clienti, vendite, supporto tecnico e servizi di raccolta attraverso una vasta rete di **contact center** e agenti di lavoro a domicilio per la gestione della Customer Experience.
Indra è un'azienda di consulenza ICT che opera nei settori della sicurezza, difesa, finanza, salute, pubblica amministrazione, telecomunicazioni e media.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo Contact Center nella modalità standard (IVA esclusa) con un numero medio di contatti gestiti al mese: 203 *(stima su dati IC di volumi gestiti).* Durata contrattuale: triennale.
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati (IVA esclusa) a consumo per numero di contatti gestiti con un numero medio di contatti gestiti al mese: 203 *(stima su dati IC di volumi gestiti).* Durata contrattuale: triennale.
Risultati valutazione prezzo	

Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è in linea con la media del mercato**.

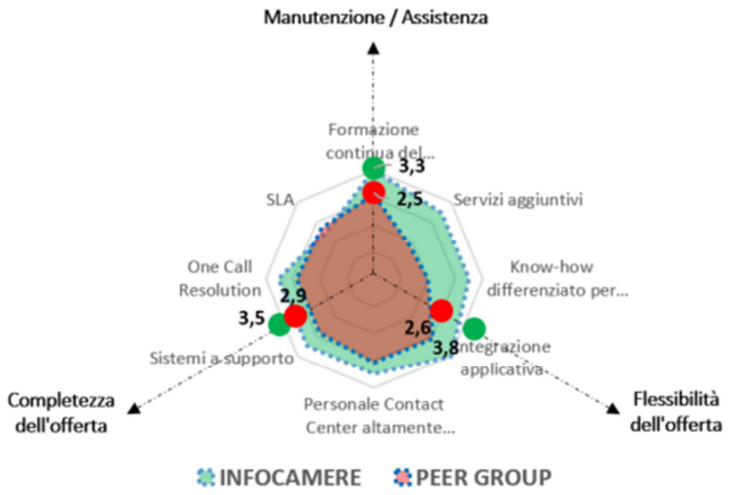
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere si differenzia da quelle dei principali provider di mercato in termini di completezza per la capacità di risoluzione di circa il 92% delle richieste con il primo livello di assistenza, superiore rispetto alle best practice di mercato, oltre che per la presenza di sistemi di supporto verticali sul contesto camerale e altamente customizzati.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere, rispetto al benchmark di mercato, presenta una forte componente di integrazione applicativa con i Database delle CCIAA, consentendo all'operatore di avere un punto di vista privilegiato per la conduzione di analisi puntuali e la fornitura di risposte mirate.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere si differenzia notevolmente dal benchmark di mercato, sia in termini di servizi aggiuntivi come il cruscotto "CROP", che per l'alta specializzazione formativa degli operatori rispetto al contesto camerale.

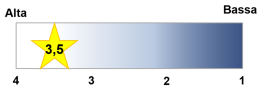
Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+5%

Valutazione costi evitati

Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

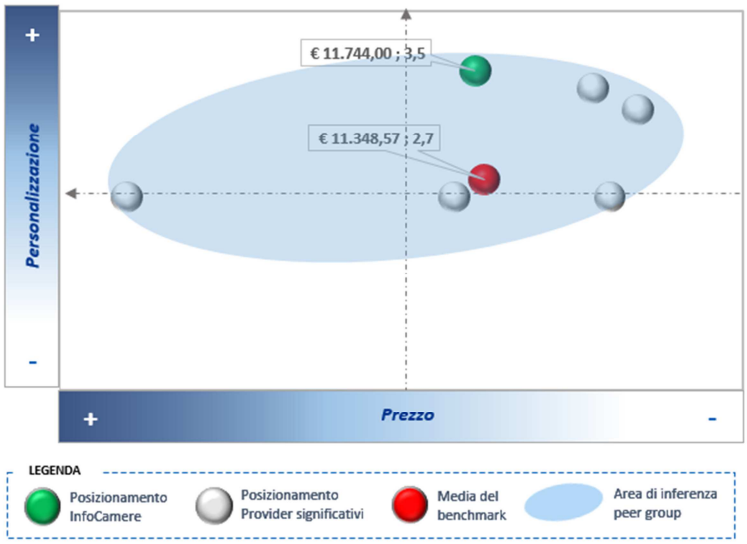
La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Alto impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura di approvvigionamento per la selezione del fornitore esterno (affidamento sotto-soglia)	**IMPATTO ALTO** **+10%**
Governance & Demand Management 	Alto impatto delle attività di governance e demand: attività continuative di recepimento esigenze delle CCIAA al fiine di garantire un servizio in linea con i procedimenti tecnici, procedurali e normativi.	**IMPATTO ALTO** **+10%**
Security Management 	Medio impatto delle attività di Sicurezza IT sul servizio: risoluzioni tecniche e di sicurezza (patching, ecc.) garantite grazie all'accesso ai sistemi applicativi delle CCIAA e ai sistemi di back-office.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere** in linea con la media del Benchmark (11,74 K€ vs 11,35 K€), inoltre, il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (3,5 vs. 2,7).

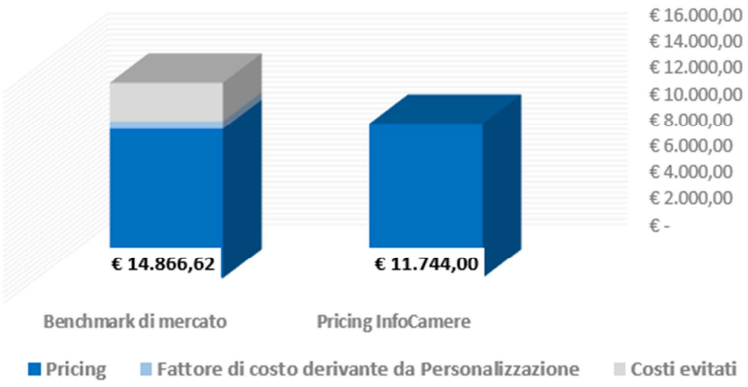
Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i "costi evitati" dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Contact Center Standard e Plus di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti** in linea con la media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.
Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto alto), di **Governance & Demand** Management (impatto alto) e di **Security** Management (impatto medio).

3.4.19 *Mailing Massivo PEC*

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio **Mailing Massivo PEC** intende offrire diverse soluzioni per realizzare l'invio massivo di comunicazioni attraverso indirizzi PEC, coerentemente con i differenti contesti in cui sia necessario operare.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- Miglioramento degli strumenti per l'efficienza interna del Sistema Camerale;
- Supporto all'attività delle Camere di Commercio verso le Imprese e la Pubblica Amministrazione.

Principali caratteristiche del servizio:

- Gestione autonoma del mailing;
- Inserimento di allegati statici e dinamici;
- Indirizzo mail personalizzato;
- Recupero del Codice Fiscale delle Imprese destinatarie del mailing associando il relativo indirizzo PEC;
- Sintesi statistica e Report;
- Predisposizione di modelli ad hoc.

Il Servizio è accessibile via browser in ambiente Intranet.

Tipologia servizio	*Servizi informativi / di interazione con l'utenza*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente di attivazione "una-tantum" ed una componente di costo a consumo per PEC inviata*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Mailing Massivo PEC** comprende provider che offrono il servizio di invio massivo di mail PEC.

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede talvolta una componente una tantum e un canone annuo, mentre in alcuni casi è previsto un costo a consumo per PEC inviata.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da MKT, Start Up, InfoCert, in termini di:

- Gestione autonoma del mailing;
- Inserimento di allegati statici;
- Sintesi statistica e Report;
- Compliance con la normativa vigente.

Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

MKT	Costituita nel 1995 la società **MKT** è stata creata da un pool di persone con esperienze manageriali e informatiche che hanno deciso di tracciare un nuovo modello di sviluppo per assistere l'impresa nell'automazione delle comunicazioni aziendali. **Invio PEC multiple e Raccomandate** è un servizio professionale di invio PEC multiple con testo ed allegati personalizzabili per destinatario. Invio massivo di certificazioni 770 via PEC o via Raccomandata Online
InfoCert	**InfoCert** è leader del mercato italiano nei servizi di digitalizzazione e dematerializzazione nonché una delle principali Certification Authority a livello europeo per i servizi di Posta Elettronica Certificata, Firma Digitale e Conservazione digitale dei documenti (Conservatore Accreditato AgID). Da dicembre 2015 InfoCert è anche gestore accreditato AgID dell'identità digitale di cittadini e imprese, in conformità ai requisiti regolamentari e tecnici dello SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale). **Legalmail Massiva** è la Casella PEC InfoCert per l'invio e la ricezione di un numero molto elevato di messaggi.

Start Up s.r.l. è una società di servizi per aziende, imprese e professionisti, specializzata in servizi di contabilità, invio di PEC e antivirus.
Il servizio **MultiPec** di Start Up consente l'invio PEC massiva a più destinatari.

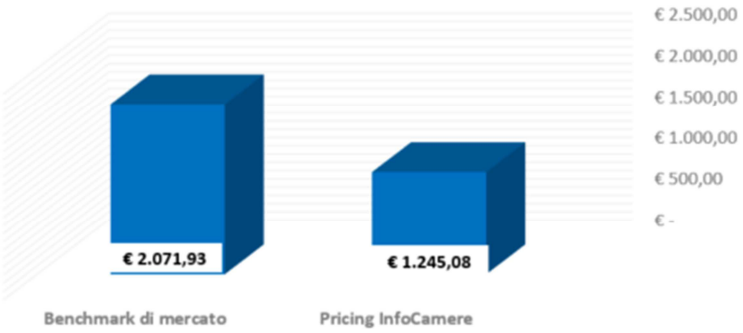
Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo come da listino InfoCamere (IVA esclusa), normalizzato in base al costo a consumo per numero medio di comunicazioni annue per CCIAA clienti (36470), sommato alle componenti una tantum (durata media contrattuale triennale, normalizzata sul singolo anno).
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati (IVA esclusa), normalizzando i costi a consumo sui volumi medi delle CCIAA e sommando l'eventuale canone annuo.

Risultati valutazione prezzo





Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media del mercato.**

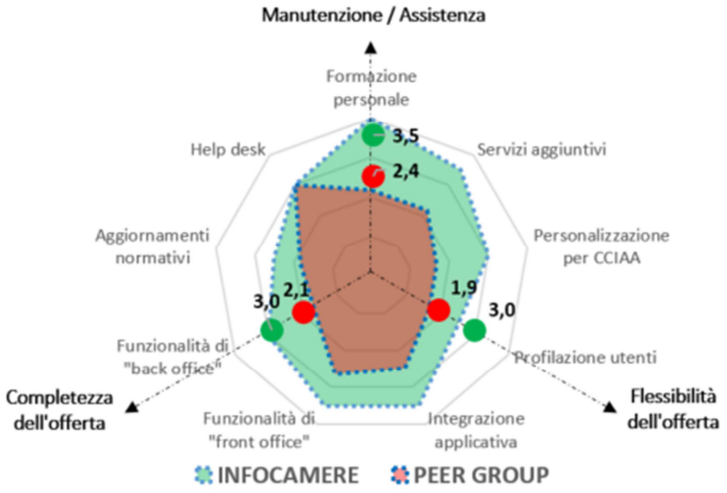
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere, in termini di funzionalità di front-office e back-office, risulta tra i migliori presenti sul mercato, fornendo ad esempio la possibilità di inserimento di allegti dinamici. Si distingue, inoltre, anche per il rispetto della normativa in termini di linee guida AgID.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta notevolmente flessibile e verticale sul contesto camerale in particolar modo per la complessa rete di integrazioni applicative, come ad esempio quella con Sistema Documentale e Firma massiva, che consentono una sostanziale ottimizzazione delle tempistiche operative, oltre che per una più verticale profilazione utenti e personalizzazione.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere prevede il supporto formativo all'attivazione, un servizio completo di help desk e numerosi servizi aggiuntivi, distinguendosi dai principali competitor di mercato.

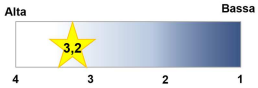
Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



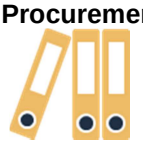
Fattore di aggiustamento del prezzo:

+10%

Valutazione costi evitati

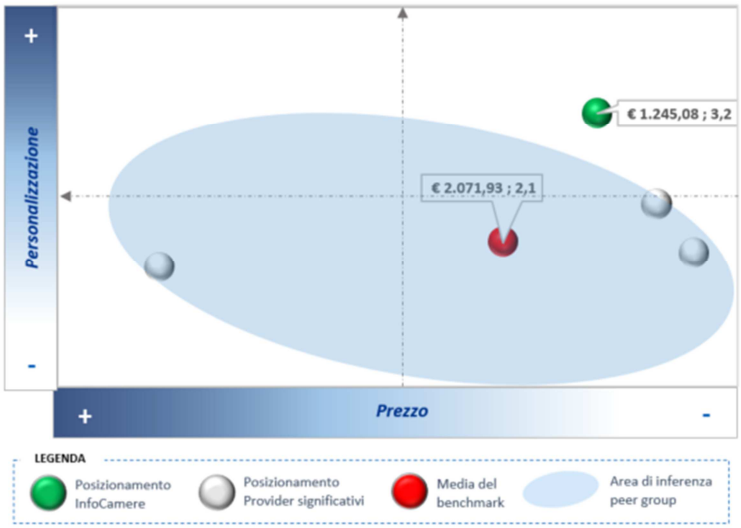
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento diretto).	IMPATTO BASSO +3%
Governance & Demand Management 	Il servizio consente l'ottimizzazione dei processi con conseguente riduzione dei costi relativi a migrazioni tecnologiche ed a cambiamenti di/dei gestori ed aumento dei vantaggi derivanti dal controllo in un solo nodo di tutti gli invii massivi effettuati da InfoCamere.	IMPATTO MEDIO +6%
Security Management 	La gestione centralizzata degli invii massivi effettuati consente ad InfoCamere di effettuare tutte le necessarie attività di Security Management con maggior efficacia ed efficienza rispetto ad un qualsiasi provider di mercato.	IMPATTO MEDIO +6%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

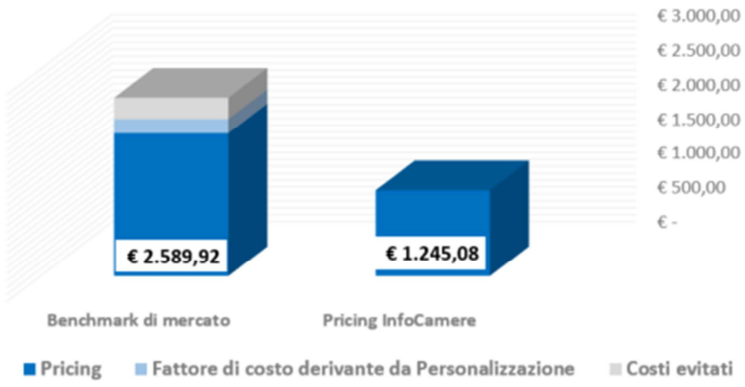
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (1,25 K€ vs 2,07 K€), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (3,2 vs. 2,1).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT Security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Mailing Massivo PEC di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto medio).

3.4.20 Hosting Centrale

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio InfoCamere di **Hosting Centrale** mette a disposizione delle Camere di Commercio un ambiente tecnologico nel quale ospitare i seguenti servizi:

- Siti Internet o portali;
- Server applicativi di vario genere, Intranet o Internet.

Principali caratteristiche del servizio:

- Messa a disposizione di VM con stack Linux o Windows;
- Possibilità di fornire connettività di rete con banda garantita (es. 2 Mbps);
- Servizio di backup dei dati di storage;
- Costi di licenze comprese nel preventivo (es. componenti MySQL, componenti Microsoft, ecc.);
- Supporto al cliente durante la fase di migrazione, assicurando un'attività di tipo "Best Effort".

Tipologia servizio	*Servizi infrastrutturali / tecnologici*
Modalità di pricing	*A preventivo sulla base delle esigenze della Camera di Commercio. Comprende generalmente una componente "una-tantum" di attivazione e una componente di canone annuo*

Peer group per benchmark

Il benchmark di riferimento per il servizio di Hosting Centrale è l'iniziativa **SPC Cloud** aggiudicata da Consip nel 2016. Il contratto quadro prevede 4 Lotti, di cui il Lotto 1 dedicato a servizi Cloud IaaS, PaaS e SaaS per tutte le Pubbliche Amministrazioni aderenti.

Il Lotto 1 di gara è stato aggiudicato ai seguenti Provider di mercato.



Tale iniziativa è tra le prime a livello nazionale a incentivare il consolidamento dei CED delle Pubbliche Amministrazioni, attraverso servizi abilitanti quali la migrazione "da fisico a virtuale" dei CED e la fruizione di software, piattaforme e hardware in logica "cloud" (IaaS, PaaS, SaaS) su infrastrutture fisiche centralizzate in una logica di condivisione delle risorse tra le sole Pubbliche Amministrazioni (Community Cloud).

Le tipologie di servizi Cloud oggetto della fornitura sono:

a) **Servizi di calcolo e memorizzazione (Infrastructure as a Service - IaaS)** per la fruizione di risorse remote virtuali; le risorse remote virtuali sono rese disponibili per il tramite di risorse fisiche predisposte dal fornitore ad uso esclusivo delle Amministrazioni (Community Cloud). Tali servizi sono corredati da strumenti di gestione e configurazione e includono funzionalità di networking tra cui virtual load balancer, virtual firewall, virtual lan.

b) **Servizi di tipo Platform as a Service (PaaS)** per la erogazione alle Pubbliche Amministrazioni di servizi middleware per lo sviluppo, collaudo ed esercizio di applicazioni. I servizi PaaS sono quindi identificati attraverso una o più architetture di servizi software (Solution Stack) che poggiano su un"infrastruttura di tipo IaaS. Le tipologie di Solution Stack si diversificano in funzione della tipologia di servizio applicativo che viene erogato (LAMP, WAMP, WIMP, MySQL, ecc.). Tali servizi sono corredati da strumenti di gestione e di configurazione.

c) **Servizi di tipo Software as a Service (SaaS)** per la erogazione di servizi applicativi alle Pubbliche Amministrazioni tra i quali servizi per la gestione/conservazione dei documenti (in conformità con gli artt. 43, 44 e 44-bis del CAD), servizi di collaborazione, servizi di produttività individuale, servizi di comunicazione unificata, servizi di analisi dei dati e reportistica. Tali servizi sono corredati da strumenti di gestione e configurazione. L"erogazione potrà avvenire anche attraverso la presa in carico da parte del Fornitore di prodotti/applicazioni individuati da Consip/AGID e realizzati nel rispetto delle regole tecniche derivanti dal CAD.

d) **Servizi di Cloud Enabling**, tra cui il supporto alla virtualizzazione di infrastrutture fisiche nell'ambito dei CED privati delle Pubbliche Amministrazioni (migrazione Phisical-to-Virtual).

L'offerta InfoCamere è comparabile con l'offering di Lotto 1 SPC Cloud in termini di messa a disposizione di

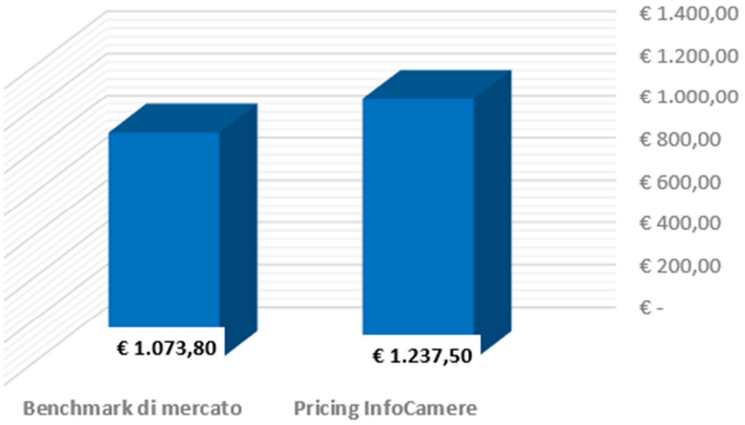
ambiente VM (stack Linux o Windows) con relativo backup e servizi sistemistici.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo costituito dalla media preventivi ricevuti da InfoCamere (canone annuo), in cui il canone annuo prevede la gestione sistemistica (a carico della CCIAA) e la connettività a 2Mbit/s.
Prezzi di mercato	Canone annuo del servizio di hosting PaaS secondo listino SPC Cloud: PaaS con stack Windows con analoghe caratteristiche tecniche.

Risultati valutazione prezzo



Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è superiore rispetto alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere si differenzia dal benchmark CONSIP per il servizio di monitoraggio incluso nel pricing, mentre risulta analogo in termini di infrastruttura fornita e banda garantita.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta maggiormente flessibile rispetto al Benchmark CONSIP, per via delle integrazioni incluse con dominio/LAN camerale e LDAP per l'autenticazione, oltre che per l'erogazione di servizi verticali sul sistema camerale, come l'analisi dei requisiti e criticità delle CCIAA. InfoCamere, inoltre, offre la possibilità di gestire l'infrastruttura e il sistema operativo del cliente.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere include nel pricing anche un servizio di help desk dedicato, la formazione ciclica del personale e alcuni servizi aggiuntivi a valore aggiunto, come ad esempio l'opzione sul disaster recovery e le analisi di customer satisfaction.

Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione analogo** rispetto il peer analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

0%

Valutazione costi evitati

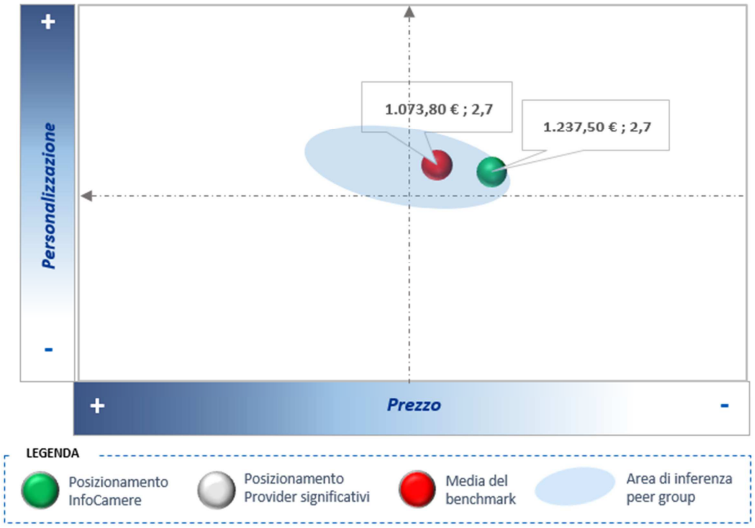
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno in quanto il servizio risulta coperto dalla Convenzione Consip SPC Cloud per le Pubbliche Amministrazioni che garantisce, come ulteriore vantaggio, la detrazione dei costi di approvvigionamento dalla "spesa corrente" (vengono considerati come "Costi di gestione"), oggetto di progressivo attacco secondo linee guida del Piano Triennale AgID.	**IMPATTO BASSO** **+3%**
Governance & Demand Management 	Medio impatto delle attività di Governance e Demand Management svolte da InfoCamere: raccolta esigenze dall'Ente camerale per individuazione soluzione tecnica ad-hoc.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Security Management 	Alto impatto delle attività di Sicurezza IT: l'integrazione nei Server intranet con l'LDAP del dominio camerale (servizio HCR), garantisce l'accesso sicuro al server dalle postazioni camerali, evitando l'apertura di firewall nella rete camerale verso altre reti.	**IMPATTO ALTO** **+10%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

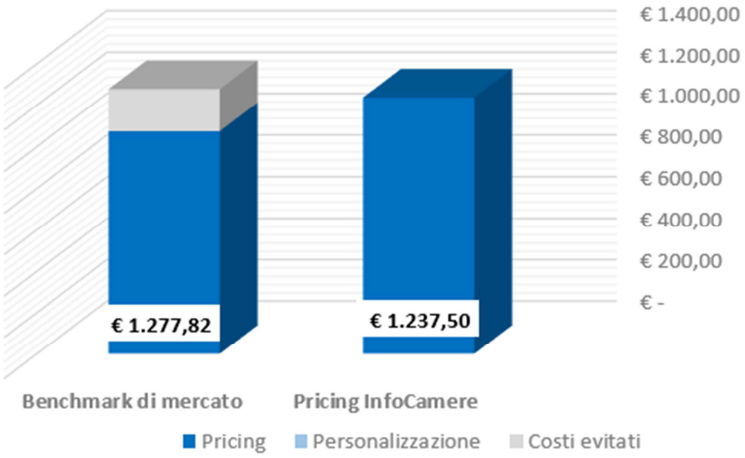
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere superiore** rispetto alla media del Benchmark (1,24 K€ vs. 1,07 K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione analoga** con quanto offerto dal Lotto 1 SPC Cloud (2,7).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato è stato applicato un fattore di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito alle attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Hosting Centrale di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è lievemente superiore** rispetto alla media del benchmark, ma il grado di personalizzazione è analogo con i Provider analizzati, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto alto).

3.4.21 Hosting Centrale Replicato

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio InfoCamere di **Hosting Centrale Replicato** mette a disposizione delle Camere di Commercio un ambiente tecnologico in alta affidabilità nel quale ospitare i seguenti servizi:

- Autenticazione dei client (Domain Controller)
- Servizi di rete (DNS, DHCP)
- Servizi di File Server (repository File) e Backup Server

Il servizio prevede la messa a disposizione di una coppia di server virtuali interamente dedicati al cliente, al fine di garantire la continuità di servizio tramite Disaster Recovery.

Tutti i servizi, essendo ospitati all'interno del Data Center IC, sono accessibili dalla sede camerale tramite IC-Rete, quindi senza transitare da reti esterne.

Il servizio è offerto da InfoCamere in due diverse modalità:

Parzialmente gestito

InfoCamere mantiene ownership sulla gestione infrastrutturale/sistemistica mentre alla Camera di Commercio è demandata la gestione amministrativa (definizione gruppi di lavoro, cambio password, accessi al file system, ecc.)

Di seguito le specifiche attività IC:

- Service Management;
- System Management;
- Gestione della sicurezza;
- Incident Management;
- SLA Management.

Totalmente gestito

In questo caso InfoCamere gestisce in toto infrastruttura e problematiche/fabbisogni dell'utente per l'accesso ai server.

Tipologia servizio	*Servizi infrastrutturali / tecnologici*
Modalità di pricing	*A preventivo sulla base delle esigenze della Camera di Commercio. Comprende generalmente una componente "una-tantum" di attivazione e una componente di canone annuo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Hosting Centrale Remoto** comprende Cloud Provider che offrono soluzioni in Cloud in alta affidabilità di Active Directory, File Server e servizi di rete (DNS, DHCP).

Tali Provider sono Microsoft con l'offering in Cloud Azure e Amazon con l'offering AWS.

L'accesso ai servizi offerti dai Provider di mercato prevede una logica pay-per-use, per cui sono state elaborate offerte di mercato similari rispetto all'offering InfoCamere.

L'offerta di InfoCamere è comparabile quindi con le soluzioni Cloud in termini di:

- Servizio di Active Directory (pricing per numero utenti e degli oggetti di Active Directory da gestire);
- Servizio di File storage (pricing per GB);
- Servizio DNS;
- Monitoraggio delle performance dei servizi;
- VPN gateway per collegamento Cloud provider con data center locale;
- Supporto tecnico.

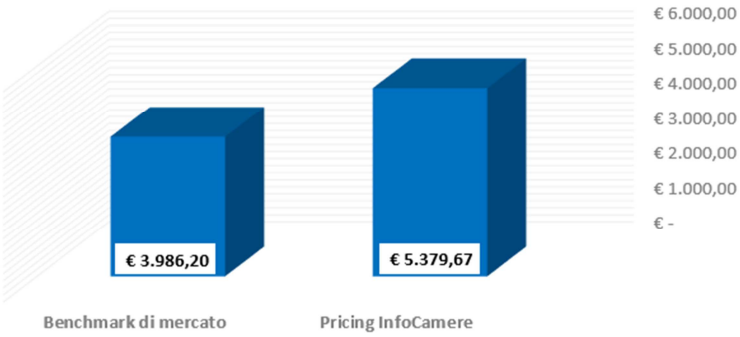
Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

Microsoft Azure	**Microsoft Azure** è una piattaforma di cloud computing aperta, flessibile e di fascia Enterprise.

Amazon Web Services (AWS) è una piattaforma di servizi cloud sicura in grado di offrire potenza di elaborazione, storage di database, distribuzione dei contenuti e altre funzionalità a supporto del dimensionamento e della crescita delle attività aziendali.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo costituito dalla media preventivi InfoCamere con una componente "una-tantum" e una componente di canone annuale. Il prezzo è stato normalizzato rispetto a una durata contrattuale media di 3 anni.
Prezzi di mercato	Offerte dei Provider individuati con caratteristiche analoghe a offerta InfoCamere Durata contrattuale annuale Inoltre, sono incluse 3 giornate di supporto sistemistico per migrazione servizi.
Risultati valutazione prezzo	

Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è superiore rispetto alla media del mercato.**

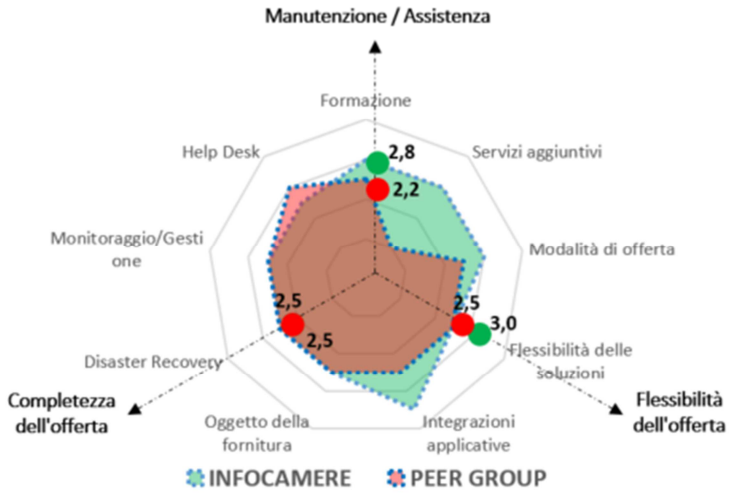
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta in linea con i provider di mercato analizzati in termini di completezza dell'offerta, garantendo un servizio di disaster recovery ed attività di monitoraggio.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta maggiormente verticale rispetto al contesto camerale, risultando integrato con le reti LAN delle CCIAA, al contrario dei principali provider di mercato che offrono soluzioni in cloud che necessitano di un tunnel VPN, con conseguenti problematiche di sicurezza.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere risulta sostanzialmente analogo rispetto ai principali provider di mercato in termini di assistenza, sebbene i competitor offrano un servizio di Help Desk h24, differenziandosi per il servizio aggiuntivo di customer satisfaction.

Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** alla media del peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+3%

Valutazione costi evitati

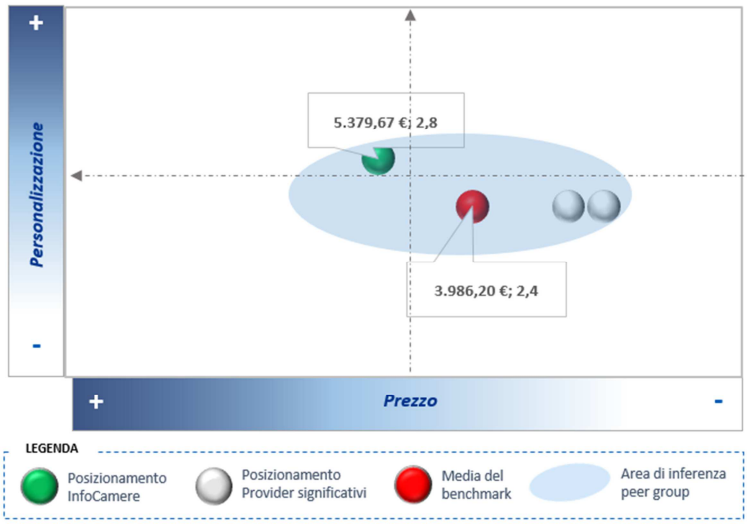
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing medio di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Complessità media dovuta all'elevato contenuto tecnico/infrastrutturale necessario per redigere una procedura di gara che consenta l'approvigionamento di diversi servizi infrastrutturali con garanzie di connettività, alta affidabilità.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Governance & Demand Management 	Medio impatto delle attività di Governance e Demand Management realizzata da InfoCamere in quanto esercita la gestione centralizzata dell'infrastruttura fornita alle CCIAA clienti (circa 50/91), concentrata dei Data Center InfoCamere: - minori fabbisogni energetici, risorse e spazi dedicati localmente a CED; - minori investimenti legati a possibili adeguamenti inerenti la sicurezza fisica dei CED locali; - minori investimenti in termini di manutenzione ed aggiornamento dell'hardware e dei software.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Security Management 	Alto impatto sul servizio delle attività di Sicurezza IT, in particolare per gestione proattiva delle intrusioni (IPS), sistema DDoS, patching delle macchine fisiche del cliente.	**IMPATTO ALTO** **+10%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

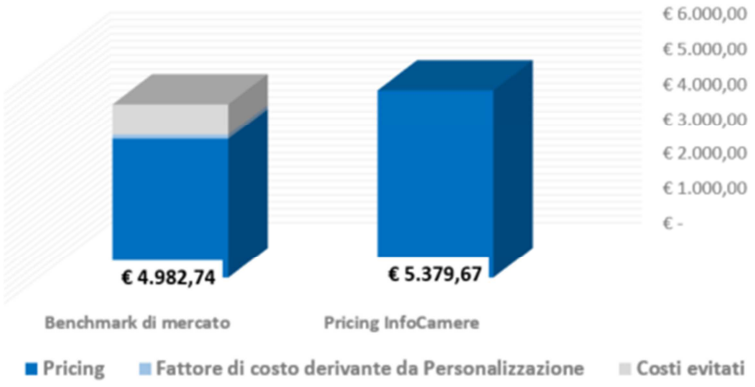
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere superiore** rispetto alla media del Benchmark (5,38 K€ vs. 3,99K€), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** a quanto offerto dai Provider analizzati (2,8 vs. 2,4).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di gara e ad attività di Governance & Demand e IT Security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Hosting Centrale Replicato di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media di mercato, ma il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto alto).

3.4.22 *Reti Locali*

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio di **Reti Locali** include principalmente attività di configurazione di switch e relativi accessori ed è a disposizione delle Camere per coprire le seguenti principali esigenze:

- Aggiornamento tecnologico di infrastrutture obsolete, con prestazioni inadeguate e/o anomalie di funzionamento che penalizzano le stazioni di lavoro;
- Adeguamento della configurazione a fronte di nuovi servizi da attivare che necessitano di una Lan evoluta e con prestazioni elevate (ad esempio telefonia VoIP, VDI ecc.);
- Riconfigurazione dell'infrastruttura allo scopo di gestire esigenze legate al trasferimento degli uffici in altra sede e/o al cambio d'uso degli spazi disponibili (ad es. ristrutturazioni di edificio);
- Aumento del numero di porte LAN disponibili a fronte della necessità di connettere nuove utenze.

Principali caratteristiche del servizio:

- Installazione / configurazione switch;
- Manutenzione HW;
- Monitoraggio;
- Analisi dei fabbisogni e progettazione della soluzione;
- Aggiornamento firmware degli switch per upgrade di sicurezza o migliorie.

Tipologia servizio	*Servizi infrastrutturali / tecnologici*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente "una-tantum" e una componente di canone annuo definito a preventivo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Reti Locali** è costituito dalla **Convenzione CONSIP "Reti Locali 6"**, che regola e definisce i prezzi standard di mercato relativi alla fornitura di prodotti e servizi per la realizzazione, manutenzione e gestione di reti locali per le Pubbliche Amministrazioni.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con i servizi definiti dalla Convenzione CONSIP "Reti Locali 6", in termini di:

- Installazione / configurazione switch;
- Manutenzione HW;
- Monitoraggio.

Di seguito la descrizione del fornitore aggiudicatario della Convenzione CONSIP "Reti Locali 6":

TELECOM ITALIA	**Telecom Italia S.p.A.**, 13 gennaio 2016 sotto il marchio unificato TIM,è un'azienda italiana di telecomunicazioni, che offre in Italia e all'estero servizi di telefonia fissa, telefonia mobile, telefonia pubblica, telefonia IP, Internet e televisione via cavo (in tecnologia IPTV). Fornitore di servizi nel Sistema pubblico di connettività (SPC), Telecom Italia gestisce una parte della connettività internet e intranet della pubblica amministrazione italiana in attesa del subentro dei fornitori (Tiscali, BT Italia e Vodafone Italia) aggiudicatari della gara Consip, in virtù del contratto stipulato nel 2016.

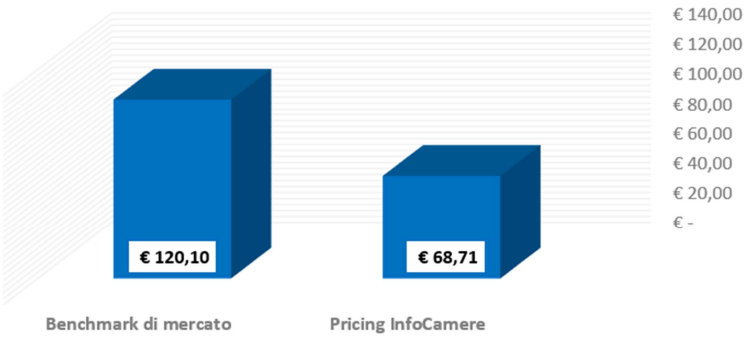
Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto al benchmark di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo costituito dalla media preventivi InfoCamere con una componente "una-tantum" e una componente di canone annuo. È stato considerato il prezzo annuo dei servizi di installazione, configurazione, manutenzione e monitoraggio del singolo switch.

Prezzi di mercato	Offerta convenzione CONSIP "Reti Locali 6" comprensiva di servizi di installazione, configurazione, manutenzione e gestione del singolo switch.

Risultati valutazione prezzo



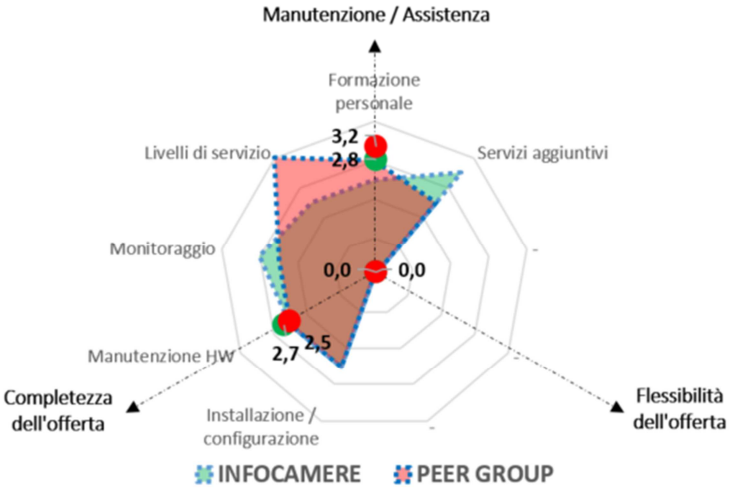
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta essere molto verticale sul contesto camerale, fornendo servizi di installazione/configurazione e manutenzione in linea con il mercato e un servizio di monitoraggio integrato con la rete InfoCamere (Single Point of Contact), possibile grazie all'integrazione con le reti principale e secondaria (ICRete).
Flessibilità dell'offerta	*Non prevista.*
Manutenzione / Assistenza	I livelli di servizio risultano più stringenti nella Convenzione CONSIP "Reti Locali 6", che garantisce anche un servizio di formazione ed addestramento del personale più completo, sebbene InfoCamere si distingua per un servizio aggiuntivo a titolo gratuito di testing di prodotti e di successiva consulenza per l'approvvigionamento delle Camere.

Risultati valutazione personalizzazione



Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione analogo** al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+0%

Valutazione costi evitati

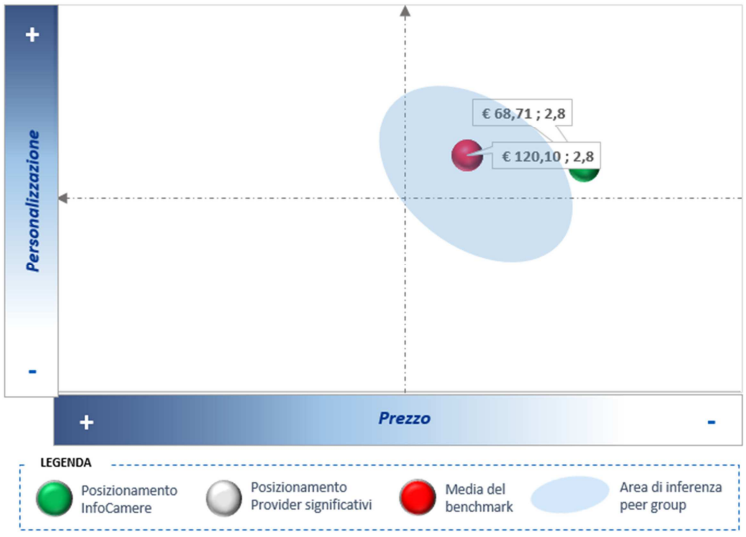
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Medio impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno in quanto il servizio risulta coperto dalla Convenzione CONSIP "Reti Locali 6" per le Pubbliche Amministrazioni (in rinnovo periodico ogni 18 mesi) che garantisce, come ulteriore vantaggio, la detrazione dei costi di approvvigionamento dalla "spesa corrente" (vengono considerati come "Costi di gestione"), oggetto di progressivo attacco secondo linee guida del Piano Triennale AgID.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Governance & Demand Management 	Media complessità delle attività di governance per le Camere di Commercio, data la componente di integrazione con altri servizi quali Videocomunicazione e VOIP.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Security Management 	Basso impatto per il servizio in termini di attività di Sicurezza IT, in quanto i livelli di sicurezza sono garantiti in caso di approvvigionamento da Convenzione Consip.	**IMPATTO BASSO** **+3%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

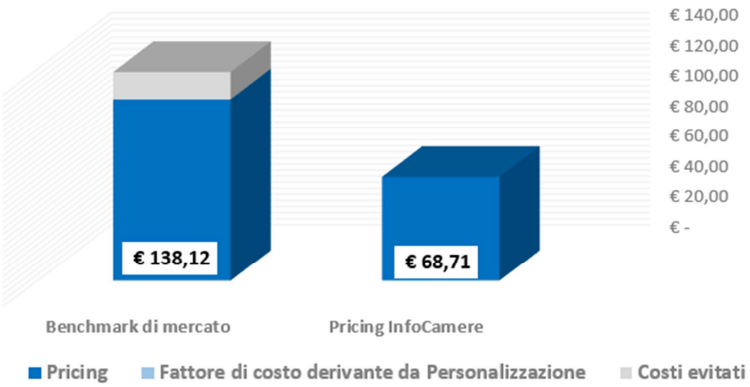
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (68,71 € vs 120,10 €), e il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione analoga** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,8).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato è stato applicato il seguente fattore di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Reti Locali di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto basso).

3.4.23 *Videocomunicazione*

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio di **videocomunicazione** permette di effettuare riunioni a distanza tra due o più partecipanti; oltre all'interazione audio e video i partecipanti possono condividere presentazioni e documenti e condividere l'uso di un'applicazione. Il servizio può essere utilizzato da ICRete o da Internet, con un'ampia gamma di dispositivi, dallo smartphone alle sale attrezzate.

Il servizio di videocomunicazione incrementa la produttività riducendo i tempi necessari per lo svolgimento delle attività e annullando i costi di trasferimento.

L'utilizzo degli strumenti di videocomunicazione è in costante crescita, è disponibile a tutti, ed è offerto in diverse modalità operative:

- da sale appositamente attrezzate, dotate di specifici apparati per la videoconferenza;
- da PC con appositi applicativi (il PC deve essere dotato di microfono e videocamera);
- da Tablet o Smartphone.

Principali caratteristiche del servizio:

- Videoconferenza H323, Web conference, Web streaming, Registrazione;
- Configurazione / Testing;
- Monitoraggio;
- Servizio di consulenza per la scelta di soluzioni per videoconferenza dimensionate in base alle esigenze del Cliente;
- Consulenza per predisposizione sale attrezzate;
- Contact center per organizzazione incontri virtuali.

Tipologia servizio	*Servizi infrastrutturali / tecnologici*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente "una-tantum" e una componente di canone annuo definito a preventivo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Videocomunicazione** è costituito da provider di mercato che offrono soluzioni di videoconferenza in cloud.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni in cloud offerte da Ae.net, Medisoft sistemi informatici, Join, Omniconnect, Eidos, Edutech, in termini di:

- Videoconferenza H323, Web conference, Web streaming, Registrazione;
- Configurazione / Testing;
- Monitoraggio.

Per rendere comparabile il peer group di provider di soluzioni in cloud con il servizio InfoCamere, è necessario considerare i costi aggiuntivi di un collegamento MPLS di cui il fornitore dovrebbe dotarsi per garantire il collegamento con IC Rete, al fine di mantenere i medesimi livelli di servizio InfoCamere.

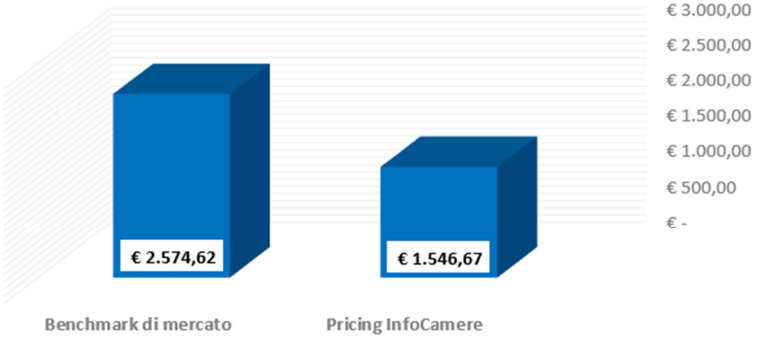
Di seguito la descrizione del peer group e dei prodotti offerti:

ae.net conference	**Ae.Net** è una società italiana specializzata in soluzioni per conferencing & collaborazione a distanza. Offre servizi professionali di audioconferenza, videoconferenza, webconferencing, streaming, webcast, web TV, progettazione, allestimento e noleggio sale per la videocomunicazione e servizi managed. **WebME-5** è la soluzione di videocomunicazione in cloud offerta.
medisoft	**Medisoft Sistemi Informatici s.r.l.** offre servizi di consulenza e forniture in ambito ICT (Information & Communication Technology) e TIC (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione) e progettazione/sviluppo di soluzioni software. **Gotomeeting** offre un servizio di videocomunicazione professionale in cloud, semplice e sicuro per piccole imprese e team agili.

JOIN CONFERENCING PROVIDER	**Join s.r.l.** è un Conferencing Provider internazionale leader per i servizi cloud di conference call, videoconferenza, web conference e streaming. **Join Video** è la soluzione di videocomunicazione in cloud offerta.
OMNI CONNECT	**Ominiconnect s.r.l.** è una società con oltre dieci anni di esperienza nella realizzazione e nel perfezionamento dei sistemi di videocamere e telefoni per sale riunioni. Per organizzare una sala riunioni con **Lifesize** basta collegare la videocamera a una TV e a internet, accenderla e associarla al proprio account per iniziare a effettuare chiamate.
eidos COMMUNICATION	**Eidos** studia e sviluppa progetti di comunicazione on e offline integrando Media Relation, Digital Pr e Social Media Marketing nelle aree corporate, consumer e BtB. Presidia tutti i luoghi fisici e virtuali dove raccontare l'azienda, per valorizzare e incrementare la percezione e la reputazione del brand. **Webex** è il servizio di videocomunicazione in cloud offerto da EIDOS.
EduTech	**EduTech** è una giovane impresa che studia e fornisce soluzioni interattive e multimediali per la formazione e la didattica a istituzioni educative e accademiche, aziende ed enti pubblici. L'obiettivo è fornire soluzioni tecnologiche costruite su misura per valorizzare le abilità e il talento delle persone, facilitare l'apprendimento collaborativo, la comunicazione, la crescita personale. **Webmeeting** è la soluzione di videocomunicazione in cloud offerta da Edutech.

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto al benchmark di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo costituito dalla media preventivi InfoCamere con una componente "una-tantum" e una componente di canone annuo. È stato considerato il prezzo annuo dei servizi configurazione / test e del contratto di videocomunicazione, supponendo una media di tre utenze.
Prezzi di mercato	Prezzo costituito dalla somma di due componenti di costo: ▪ Offerte di mercato dei Provider di soluzioni in cloud individuati con durata contrattuale annuale; ▪ Costo del collegamento MPLS (fonte di benchmark: SPC Conn 2) di cui il fornitore dovrebbe dotarsi per garantire il collegamento con IC Rete, al fine di mantenere i medesimi livelli di servizio InfoCamere.
Risultati valutazione prezzo	 Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è inferiore rispetto alla media del mercato.**

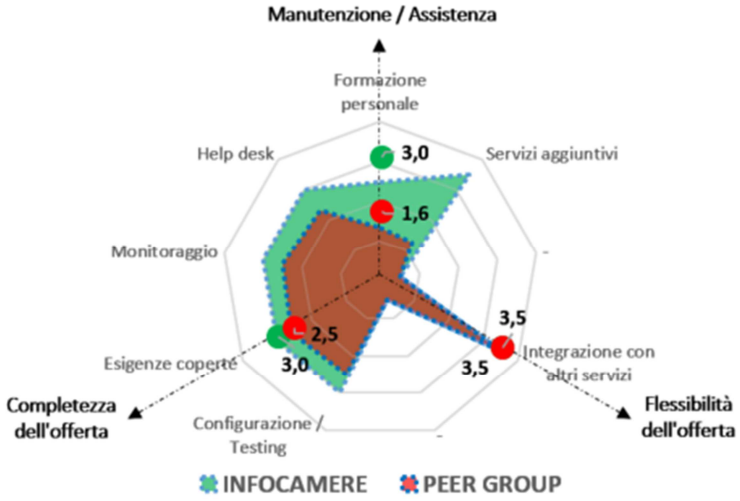
Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	L'offerta InfoCamere risulta essere sensibilmente più completa rispetto ai principali provider di mercato, in termini di copertura delle esigenze, di monitoraggio, garantendo una gestione centralizzata in un unico centro, e di configurazione / testing della soluzione.
Flessibilità dell'offerta	La flessibilità dell'offerta InfoCamere, il cui punto di forza risulta essere l'integrazione con IC Rete che permette di garantire una quality of service superiore rispetto a qualsiasi servizio basato su tecnologia Cloud, è compensata dagli extra-costi sostenuti dagli operatori di mercato per dotarsi di un'infrastruttura di rete MPLS per le tratte interessate.
Manutenzione / Assistenza	L'offerta InfoCamere presenta il servizio aggiuntivo di consulenza per la scelta di soluzioni per videoconferenza dimesionate in base alle esigenze del cliente, oltre che un servizio di assistenza mediamente migliore rispetto a quello offerto dai principali provider di mercato.

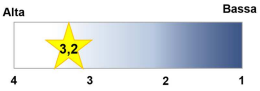
Risultati valutazione personalizzazione





Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+5%

Valutazione costi evitati

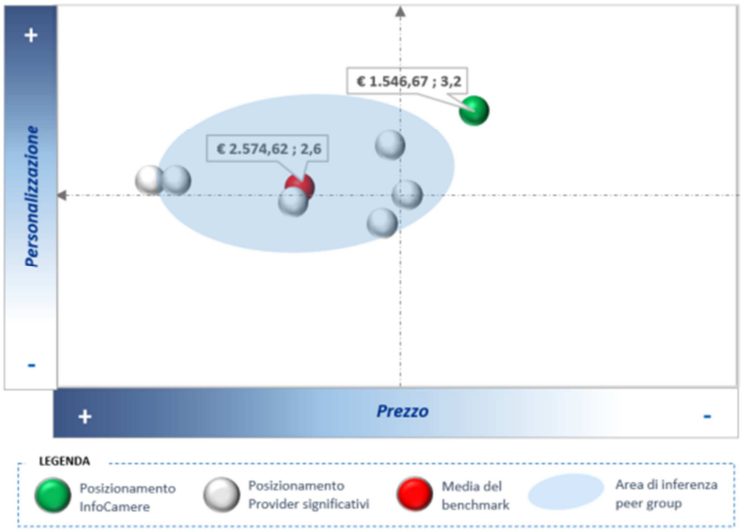
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	L'acquisto sul mercato dei servizi di videocomunicazione prevedrebbe costi aggiuntivi di medio impatto sul prezzo complessivo dovuti all'espletamento della procedura pubblica (affidamento sotto soglia).	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Governance & Demand Management 	Attività di Governance e Demand per le CCIAA clienti di impatto basso sul prezzo complessivo del servizio.	**IMPATTO BASSO** **+3%**
Security Management	Basso impatto delle attività di Sicurezza IT grazie alla gestione della sicurezza del gateway che consente, attraverso IC Rete, di garantire la fruibilità online del servizio e l'accesso tramite browser.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

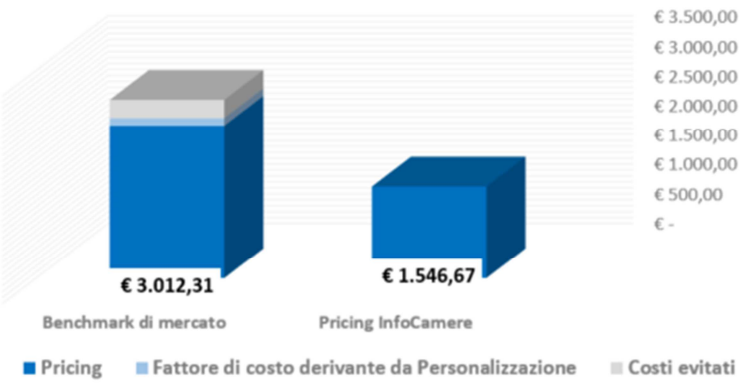
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere inferiore** rispetto alla media del Benchmark (1,55 K€ vs 2,57 K€), e, inoltre, il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (3,2 vs. 2,6).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di goverance/demand e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Videocomunicazione di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.
Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).

3.4.24 Wi-Fi

Descrizione e finalità del servizio

Le finalità del sistema **Wi-Fi** InfoCamere, studiato per le CCIAA, sono quelle di offrire connettività wireless al personale dell'Ente Camerale ed alla propria utenza esterna, prevedendo diversi livelli di servizio.

Grazie alla piena interconnessione alla reti LAN e WAN Camerali e all'integrazione con i sistemi di autenticazione aziendali, il servizio garantisce al personale della CCIAA l'accesso diretto alla piattaforma software del sistema Camerale tramite le proprie credenziali.

Ai visitatori è permessa la navigazione Internet con soluzioni di accesso al servizio modulabili e concordate con la dirigenza dell'Ente nel rispetto delle normative vigenti:

- Acquisizione di credenziali tramite registrazione su portale realizzato e personalizzato per la CCIAA;
- Assegnazione puntuale delle credenziali ad ospiti noti, generate dai nostri sistemi e condivise con il personale tecnico preposto in loco;
- Accesso con unica password giornaliera condivisa;
- Navigazione libera con soluzione Wi-Fi Free.

Principali caratteristiche del servizio:

- Configurazione Access Point;
- Manutenzione Access Point;
- Monitoraggio;
- Servizio di progettazione e analisi delle frequenze;
- Servizio di consulenza per l'acquisto sul mercato di dispositivi;
- Site survey.

Tipologia servizio	*Servizi infrastrutturali / tecnologici*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente di attivazione "una-tantum" e una componente di canone annuo definiti a preventivo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **Wi-Fi** comprende provider che offrono il servizio di fornitura, configurazione, manutenzione e monitoraggio di dispositivi wi-fi per le Pubbliche Amministrazioni locali, e si basa prevalentemente su benchmark di gare d'appalto similari da banca dati Nolan Norton.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con le soluzioni offerte da Lutech, e da fornitori aggiudicatari di gare d'appalto similari da banca dati Nolan Norton, tra cui Telecom Italia, in termini di:

- Configurazione Access Point;
- Manutenzione Access Point;
- Monitoraggio.

Di seguito la descrizione dei principali provider del peer group:

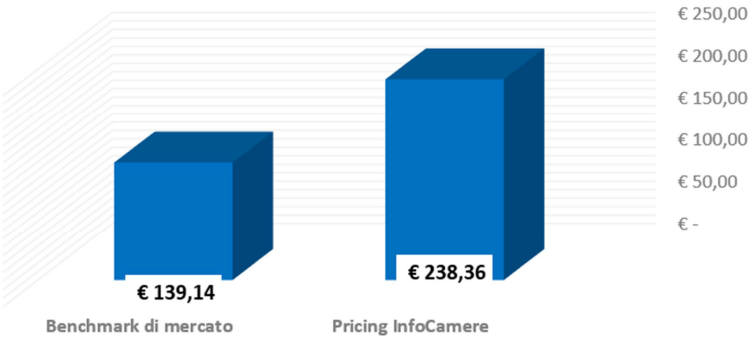
LUTECH	**Lutech,** progetta, realizza e gestisce soluzioni innovative in ambito ICT a supporto della Digital Transformation e dei nuovi modelli di business dei propri Clienti.
TELECOM ITALIA	**Telecom Italia S.p.A.**, è un'azienda italiana di telecomunicazioni, che offre in Italia e all'estero servizi di telefonia fissa, telefonia mobile, telefonia pubblica, telefonia IP, Internet e televisione via cavo (in tecnologia IPTV).

Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto alla media dei prezzi di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo costituito dalla media preventivi InfoCamere analizzando il pricing InfoCamere per singolo Access Point, comprensivo di canone annuo di adesione al servizio (Wi-Fi, gestione AP, continuità operativa), componente una tantum (Predisposizione / attivazione / collaudo) in funzione del numero di Access Point gestiti per la singola CCIAA. Per la definizione del prezzo di riferimento InfoCamere è stato scelto il numero medio di Access Point gestiti per le CCIAA clienti (4).
Prezzi di mercato	Offerte di mercato dei Provider individuati costituite da un prezzo annuo per 4 Access Point.

Risultati valutazione prezzo



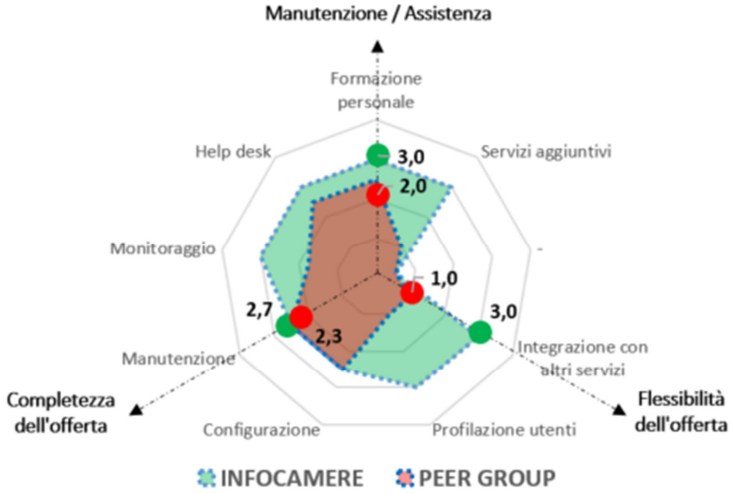
Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è superiore rispetto alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere risulta in linea con quella dei principali provider presenti sul mercato in termini di configurazione e manutenzione degli Access Point, valorizzandosi per la garanzia di monitoraggio "pro-attivo" del servizio.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio InfoCamere si differenzia dalle principali offerte di mercato per l'integrazione con le infrastrutture di connettività e per la dettagliata attività di profilazione dell'utenza.
Manutenzione / Assistenza	Il servizio InfoCamere si differenzia dalle principali offerte di mercato per la presenza di servizi aggiuntivi a titolo gratuito, come ad esempio l'attività di consulenza HW per l'indicazione dei prodotti più indicati da acquistare, per l'offerta di un servizio di help desk dedicato e di formazione specifica.

Risultati valutazione personalizzazione

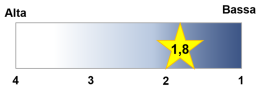


Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+10%

Valutazione costi evitati

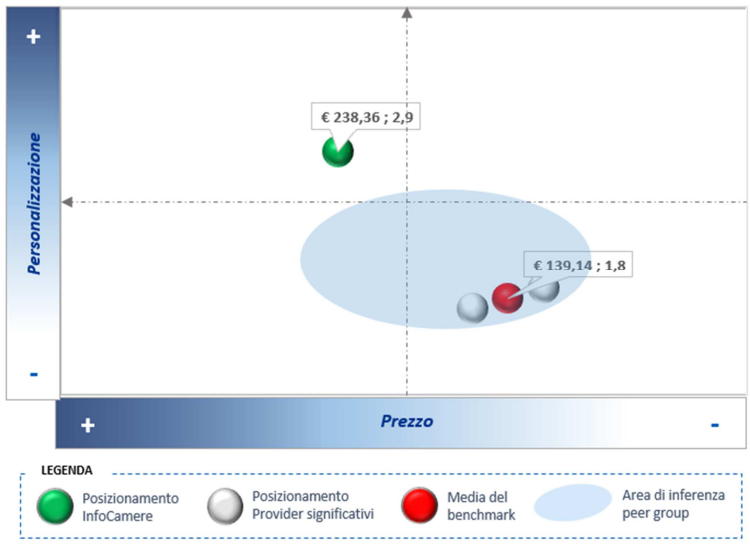
Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Basso impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno (affidamento sotto soglia).	**IMPATTO BASSO** **+3%**
Governance & Demand Management 	Il servizio garantisce efficienza grazie alla nuova ed evoluta Piattaforma Server nazionale centralizzata, realizzata presso il CED InfoCamere in alta affidabilità e garanzia di business continuity: grazie a tale architettura, è possibile ampliare la copertura presso le CCIAA aggiungendo singoli Access Point lì dove necessario, anche solo temporaneamente, in occasione di singoli eventi, a conferma della modularità e scalabilità del servizio.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Security Management 	Medio impatto delle attività di Security: ▪ Trattamento e conservazione del log e dati sensibili in ottemperanza alle relative disposizioni di legge e rese disponibili alla Magistratura per eventuali indagini; ▪ Un nuovo sistema di controllo wireless centralizzato ed in alta affidabilità, separa in modo sicuro il traffico relativo alla rete interna dal traffico "Guest", inoltrandolo verso un tunnel logicamente separato; ▪ Un servizio di firewall ubicato presso il Data Center InfoCamere protegge la rete interna, autorizzando il traffico "Guest" solo ed esclusivamente verso Internet.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

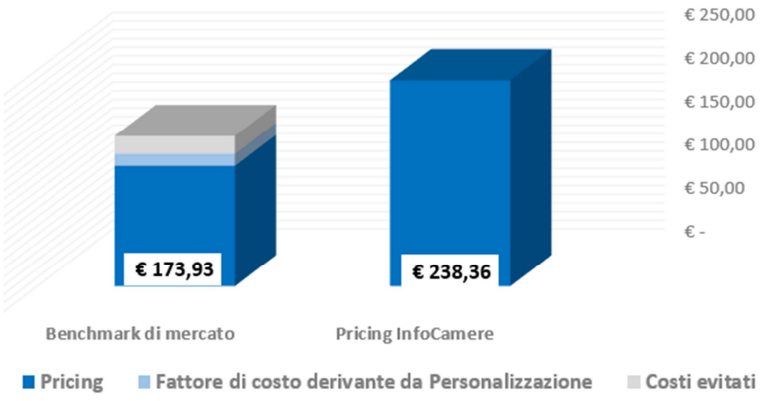
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere superiore** rispetto alla media del Benchmark (238,36 € vs 139,14 €), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,9 vs. 1,8).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.



L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Wi-Fi di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media dei provider analizzati.

Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, ma non sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto medio).

3.4.25 VOIP

Descrizione e finalità del servizio

Il servizio di **telefonia IP** di InfoCamere prevede la fornitura di un sistema per la distribuzione della comunicazione vocale, che integra aspetti di qualità, economicità, affidabilità ed apertura agli standard.

Il servizio è focalizzato sulla fornitura dell'infrastruttura e sulla integrazione, mentre sarà ciascuna Camera di Commercio a provvedere in autonomia all'acquisizione dei telefoni IP, utilizzando i modelli consigliati segnalati da IC, ed alla messa a disposizione della connettività verso la Rete Telefonica Generale (RTG), tipicamente tramite la stipula di un contratto con un operatore telefonico. A tal riguardo si potrà eventualmente utilizzare anche una linea di connessione preesistente oppure sarà necessario che la CCIAA stipuli un nuovo adeguato contratto con un fornitore di servizi telefonici, a seconda della convenienza e opportunità.

Principali caratteristiche del servizio:

- Installazione / configurazione sistema e apparati;
- Manutenzione HW;
- Monitoraggio;
- Servizio di consulenza per l'acquisto sul mercato di dispositivi VOIP;
- Servizio di progettazione.

Tipologia servizio	*Servizi infrastrutturali / tecnologici*
Modalità di pricing	*L'accesso al servizio prevede una componente una tantum e una componente di canone annuo definito a preventivo*

Peer group per benchmark

Il peer group individuato per il servizio InfoCamere di **VOIP** è costituito dalla Convenzione CONSIP "SPC Conn 2", che regola e definisce i prezzi standard di mercato relativi alla fornitura di prodotti e servizi per la realizzazione, manutenzione e gestione di sistemi e apparati VOIP per le Pubbliche Amministrazioni.

L'offerta di InfoCamere è comparabile con i servizi definiti dalla Convenzione CONSIP "SPC Conn 2", in termini di:

- Installazione / configurazione sistema e apparati;
- Manutenzione HW;
- Monitoraggio.

Di seguito la descrizione della convenzione Consip "SPC Conn 2" e dei fornitori aggiudicatari:

La **convenzione CONSIP "SPC Conn 2"** riguarda tutti i servizi mirati a soddisfare le esigenze di connettività e interconnessione delle amministrazioni, centrali e locali, che aderiscono all'SPC.

1 **Servizi di trasporto**: I servizi di trasporto permettono ad ogni amministrazione l'accesso e la comunicazione IP nei tre ambiti previsti dal SPC: Intranet, Infranet e Internet (v. Architettura).

2 **Servizi di supporto**: Vengono forniti gratuitamente insieme ai servizi di trasporto e comprendono: Gestione degli indirizzi pubblici; Domain Name Service (DNS).

3 **Servizi VoIP**: Consentono alle amministrazioni di utilizzare la telefonia digitale VoIP, e comprendono le seguenti componenti:
   - stazioni telefoniche IP e stazioni applicative IP;
   - un Session Control Server che sovrintende alla gestione logica del servizio;
   - un Business Gateway, per interfacciare il centralino esistente e la rete PSTN.

4 **Servizi di interoperabilità di base**: Comprendono i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici:
   - Posta elettronica - consente l'interconnessione tra diversi Domini a livello applicativo per lo scambio di messaggi di Posta elettronica non certificati;

- Trasporto di protocolli proprietari - consente l'incapsulamento del traffico del protocollo SNA dell'amministrazione all'interno del traffico IP;
- Servizi di Data Center - consistono nel rendere disponibile l'accesso al web dell'amministrazione, presso apposite server farm gestite dal fornitore ed interconnesse direttamente ad Internet.

5 **Servizi di manutenzione ed assistenza**: Comprendono tutte le attività di gestione finalizzate a controllare ed intervenire, a fronte di anomalie, su tutte le componenti dei servizi offerti. Sono incluse attività tra cui: installazione, attivazione, cessazione e variazione dei servizi e delle componenti; supporto tecnico; configurazioni; supporto alle amministrazioni nell'utilizzo dei servizi.

FASTWEB	**Fastweb S.p.A.** è un'azienda italiana di telecomunicazioni specializzata nella telefonia terrestre e nelle connessioni a banda larga. Oggi è parte del gruppo delle comunicazioni svizzero Swisscom. Fornitore di servizi nel Sistema pubblico di connettività (SPC), Fastweb gestisce una parte della connettività internet e intranet della pubblica amministrazione italiana.
BT	**BT Group** (in precedenza, British Telecommunications, o British Telecom), abbreviato in BT, è un operatore telefonico privato del Regno Unito. Ex monopolista statale svolge il servizio universale in tutto il Regno Unito (a eccezione della città di Kingston upon Hull) ed è il più grande operatore telefonico della nazione. Negli anni le attività si sono espanse nel settore della telefonia mobile e all'estero, attraverso consociate che operano in 170 paesi.
vodafone	**Vodafone** è un'azienda multinazionale di telefonia cellulare e fissa con sede a Newbury, nel Regno Unito. Ha partecipazioni in 25 paesi, in 16 dei quali opera con il proprio marchio. Grazie anche ad un accordo con l'operatore caraibico Digicel nel 2007 i "Partner-Networks" di Vodafone sono presenti in 75 paesi nel mondo.

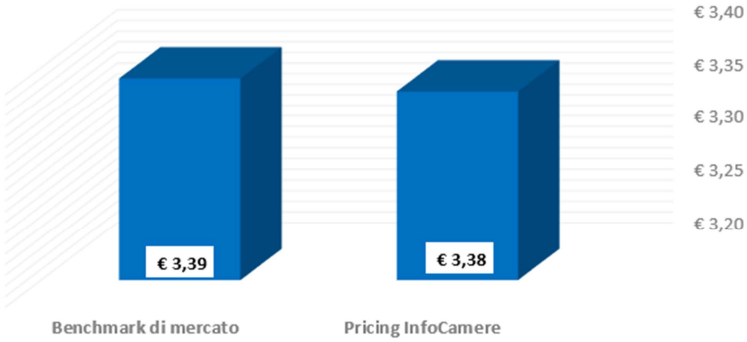
Valutazione prezzo del servizio

La valutazione del prezzo del servizio InfoCamere rispetto al benchmark di mercato è stata elaborata a partire dalla **normalizzazione dei dati di prezzo** come indicato nel seguito.

Prezzo di riferimento InfoCamere	Prezzo costituito dalla media preventivi InfoCamere con una componente "una-tantum" e una componente canone annuo. È stato considerato il prezzo mensile relativo al singolo dispositivo gestito.
Prezzi di mercato	Prezzo convenzione CONSIP "SPC Conn 2" con somma del prezzo "una-tantum" (gestione del singolo end point) e canone (gestione del singolo end point, gateway, centralino), normalizzata sul singolo mese.

Risultati valutazione prezzo





Dal confronto del servizio InfoCamere con il peer group individuato risulta che il **prezzo applicato da InfoCamere è lievemente inferiore rispetto alla media del mercato.**

Valutazione personalizzazione del servizio

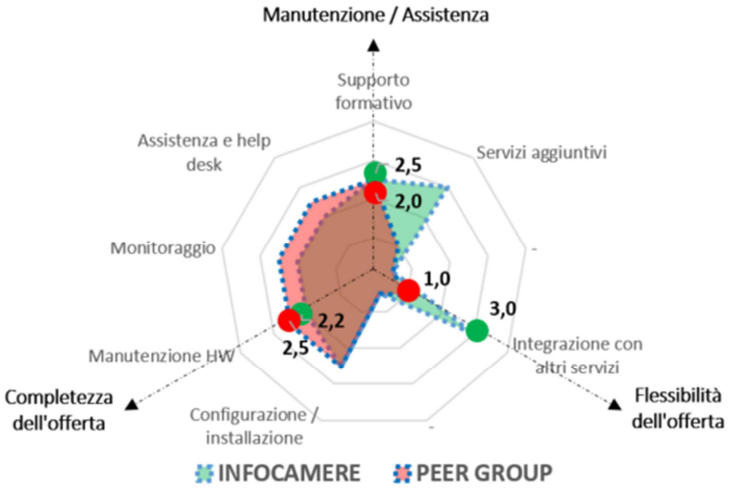
La valutazione del grado di personalizzazione del servizio InfoCamere rispetto al mercato è di seguito riepilogata:

Valutazione personalizzazione del servizio

Completezza dell'offerta	Il servizio InfoCamere, in termini di servizi di Configurazione, manutenzione HW e monitoraggio è lievemente inferiore rispetto al benchmark con la convenzione SPC Conn 2, in quanto InfoCamere, ad. es. non si occupa del servizio della manutenzione dei dispositivi acquistati, ma della semplice sostituzione con componenti a magazzino in caso di guasto.
Flessibilità dell'offerta	Il servizio offerto da InfoCamere risulta maggiormente customizzato sul contesto camerale in termini di integrazione rispetto al benchmark con la "Convezione SPC Conn 2", in quanto utilizza le infrastrutture di rete LAN e WAN InfoCamere.
Manutenzione / Assistenza	Sebbene il servizio di assistenza e help desk risulti inferiore alla Convenzione CONSIP "SPC Conn 2", InfoCamere fornisce supporto formativo comparabile col mercato e servizi aggiuntivi a titolo gratuito di progettazione e consulenza per l'approvvigionamento delle Camere.

Risultati valutazione personalizzazione



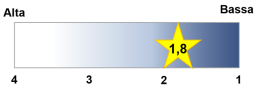


Il servizio InfoCamere presenta un **grado di personalizzazione superiore** rispetto al peer group analizzato.

InfoCamere:



Benchmark:



Fattore di aggiustamento del prezzo:

+5%

Valutazione costi evitati

Di seguito la valutazione delle componenti di costo ottimizzate / ridotte oppure non sostenute a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house InfoCamere del servizio.

La classe di impatto di ogni componente sullo specifico servizio (ALTA, MEDIA, BASSA, NULLA) determina una percentuale di maggiorazione del pricing di mercato.

Sourcing Strategy & Procurement 	Medio impatto per il servizio dei costi di espletamento della procedura pubblica per la selezione del fornitore esterno in quanto il servizio risulta coperto dalla Convenzione Consip Reti SPC Conn 2 per le Pubbliche Amministrazioni che garantisce, come ulteriore vantaggio, la detrazione dei costi di approvvigionamento dalla "spesa corrente" (vengono considerati come "Costi di gestione"), oggetto di progressivo attacco secondo linee guida del Piano Triennale AgID.	**IMPATTO MEDIO** **+6%**
Governance & Demand Management 	Il servizio può portare ad efficienza di gestione grazie alla nuova ed evoluta Piattaforma Server nazionale centralizzata, realizzata presso il CED InfoCamere in alta affidabilità e garanzia di business continuity.	**IMPATTO ALTO** **+10%**

Security Management

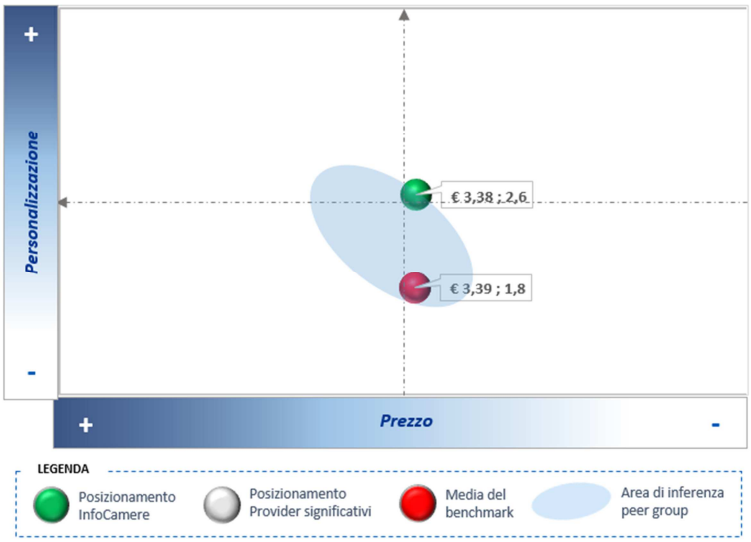
Garanzia di alta affidabilità business continuity grazie alla ridondanza su un secondo server (Disaster Recovery).

IMPATTO ALTO

+10%

Analisi di congruità in coerenza con precedente benchmark

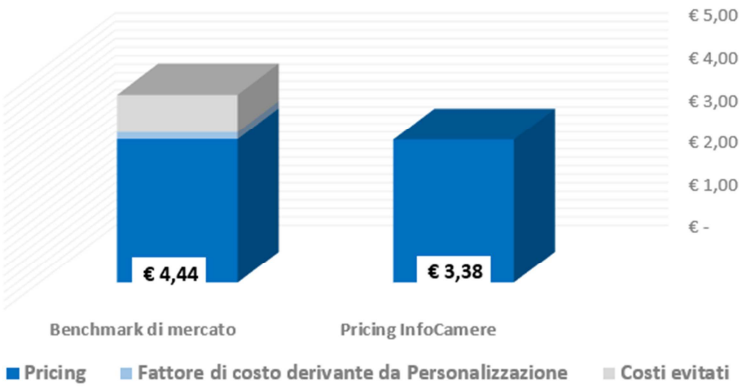
Analizzando la congruità in coerenza con il precedente benchmark, il **pricing del servizio InfoCamere risulta essere lievemente inferiore** rispetto alla media del Benchmark (3,38 € vs 3,39 €), ma il servizio InfoCamere si posiziona in una **fascia di personalizzazione superiore** rispetto alla media dei Provider analizzati (2,6 vs. 1,8).



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

Al fine di valutare la congruità complessiva del servizio InfoCamere rispetto ad un eventuale affidamento all'esterno del servizio da parte delle CCIAA, al prezzo medio di mercato sono stati applicati i seguenti fattori di aggiustamento:

- **fattore di aggiustamento derivante da una maggiore personalizzazione del servizio** offerto da InfoCamere come illustrato precedentemente;
- **fattore di aggiustamento per i costi non sostenuti dalle CCIAA** in merito a espletamento procedura di approvvigionamento e attività di demand/governance e di IT security.



Analisi di congruità comprensiva dei fattori di personalizzazione e costi evitati

L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio VOIP di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati.

Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark.

Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato.

Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto alto) e di **Security** Management (impatto alto).

3.5 Valutazione impatto delle strategie del comparto P.A. sui servizi

Il presente paragrafo fornisce una vista qualitativa dell'impatto delle strategie nazionali e/o regionali del comparto Pubblica Amministrazione quali Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, Linee guida e regole tecniche AgID, sui servizi facoltativi InfoCamere di tipo “C”.

Ambito	Valutazione
Servizi online alle Imprese *(Arbitrato, Certificati di Origine, Certificazione prodotti tipici – ICDeis, Concorsi a Premi, Fatturazione Elettronica PA e B2B, GDPR – Supporto gestione adempimeni privacy, Mediazione Camerale)*	Per quanto riguarda i **Servizi online alle Imprese,** il **Piano Triennale dell’Informatica per la Pubblica Amministrazione** 2019-2021 prevede, all’interno delle Piattaforme Abilitanti[2], un rafforzamento del paradigma *Cloud first* delle PA e dell’*open innovation*. Nel dettaglio, dal 31 marzo 2019 le PA sono obbligate ad acquisire solo **servizi cloud qualificati**. I Cloud Service Provider (CSP) qualificati possono, oltre ai **Poli Strategici Nazionali (PSN)** e ai **Cloud Service Provider del Lotto 1**, fornire infrastruttura Cloud alla pubblica amministrazione. AgID ha delineato un percorso di qualificazione per i CSP della PA, affinchè le pubbliche amministrazioni possano adottare infrastrutture Cloud di qualità e con caratteristiche omogenee. La costruzione di un **marketplace di soluzioni qualificate** è un cambiamento radicale per le modalità di acquisto ed erogazione dei servizi IT da parte delle Amministrazioni, che prende forma grazie alle circolari con cui AgID dà attuazione alle indicazioni del Piano Triennale. Inoltre, la **Fatturazione Elettronica PA e B2B** rappresenta una trasformazione prima per le PA nel 2014, poi per i privati nel 2019, che ha ampiamente dimostrato i **benefici ottenibili sia a livello di sistema sia per le aziende italiane**: maggiore efficienza nell’interscambio e nell’archiviazione dei documenti, costi ridotti per la conservazione documentale, tempi di pagamento più sicuri, tracciabilità e trasparenza delle operazioni potenziate, a tutto vantaggio della semplificazione fiscale e amministrativa. Per questo motivo il trend in espansione di questo fenomeno è quello della **fatturazione elettronica europea**, ovvero di trasmissione delle fatture verso le PA dei membri dell’Unione attraverso una piattaforma comune. Si necessita di uno standard che garantisca la stessa semplicità, la stessa uniformità e la stessa efficacia che gli scambi elettronici di documenti di pagamento ha raggiunto sul piano nazionale. Questo standard esiste, è denominato UBL 2.1 ed è utilizzato da **PEPPOL**. Al momento nessuna normativa comunitaria impone però lo scambio di fatture elettroniche a livello internazionale. In Italia la fatturazione elettronica è stata introdotta con la Legge finanziaria 2008, che attuando il D.Lgs. n. 52 del 20 febbraio 2004 (che recepiva la Direttiva europea 2001/115) ha posto le basi per la creazione delle regole tecniche e dell’ecosistema sui cui si basa la prassi a livello nazionale. Dal 6 giugno 2014, con l’introduzione della fatturazione elettronica obbligatoria verso le PA, si è assistito sul piano normativo a un vero e proprio **crescendo di iniziative e correttivi** per la messa a punto di un sistema che attualmente, a livello internazionale, può dirsi molto evoluto.

[2] Soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili nei singoli progetti di realizzazione servizi pubblici digitali da parte di ogni Pubblica Amministrazione, uniformandone le modalità di erogazione.

Ambito	Valutazione
Sistemi di gestione interna *(Partecipa Work, Analisi dei bilanci societari – InBalance, Cruscotto Indicatori Statistici, Amministrazione Risorse Umane, Sviluppo Risorse Umane, Ciclo Performance, Controllo di Gestione, Ordinativo Bancario Informatico OBI)*	Per quanto concerne l'ambito dei **Sistemi di gestione interna**, i principali impatti sono sui sistemi di **gestione delle Risorse Umane** (retributivo e presenze) nonché sul **servizio di Ordinativo Bancario Informatico.** Nel dettaglio, il **Piano Triennale dell'Informatica per la Pubblica Amministrazione** 2019-2021 prevede, all'interno delle Piattaforme Abilitanti, una **continua evoluzione del sistema NoiPA**, piattaforma messa a disposizione dal MEF attualmente a supporto per le componenti di gestione anagrafica, gestione stipendi, gestione presenze. A partire dal 3 Settembre 2019 all'interno del **portale NoiPA** per la gestione degli **stipendi degli statali**, sono state introdotte varie funzioni. Queste novità interessano 2 milioni di dipendenti pubblici e circa 80 miliardi di euro di pagamenti. Nella nuova versione del sito, tra le prime migliorie, troviamo la sezione dedicata al **patrimonio informativo** che crea una centralità delle informazioni rafforzando l'obiettivo di trasparenza e accessibilità. L'utente potrà usufruire della sezione "**Open Data"**, in una versione **migliorata** con l'aggiunta di maggiori informazioni e strumenti. E' stata creata inoltre una nuova sezione "**Numeri NoiPA**", che racchiude le informazioni più rilevanti del sistema di gestione degli stipendi statali. Altra importante novità, In linea con le linee guida AgID, è una versione del portale in inglese e una in tedesco. Inoltre, il servizio **Ordinativo Bancario Informatico (OBI) di InfoCamere** è fortemente normato da AgID che promuove e supporta l'adozione dell'**OPI (Ordinativo di Pagamento ed Incasso)**. L'OPI è l'evidenza elettronica che sostituisce a tutti gli effetti l'ordinativo cartaceo e rappresenta l'evoluzione dell'Ordinativo Informativo Locale (OIL), che è stato integralmente sostituito dall'OPI con l'avvio di **SIOPE+**. Con l'evoluzione della rilevazione SIOPE in SIOPE+ (*), prevista dall'art. 1, comma 533, della legge 11 dicembre 2016 (legge di bilancio 2017), tutte le amministrazioni pubbliche sono tenute a: ▪ ordinare incassi e pagamenti al proprio tesoriere o cassiere utilizzando esclusivamente ordinativi informatici emessi secondo lo standard definito dall'AgID; ▪ trasmettere gli ordinativi informatici al tesoriere/cassiere solo ed esclusivamente per il tramite dell'infrastruttura SIOPE+, gestita dalla Banca d'Italia. *(*) Regole tecniche e standard per l'emissione dei documenti informatici relativi alla gestione dei servizi di tesoreria e di cassa degli enti del comparto pubblico attraverso il sistema Siope+* Rilevante, infine, segnalare che AgiD ha redatto e messo in consultazione pubblica nel mese di Marzo 2019 le **Regole Tecniche (versione 1.4.1)** per la definizione del protocollo di colloquio e del tracciato standard dei documenti informatici, denominati Ordinativi di Pagamento e Incasso (OPI), mettendo così in atto le norme contenute nel decreto MEF 11 Marzo 2019. Il rapido sviluppo normativo degli ultimi anni avrà quindi un **elevato impatto strategico** sul servizio **Ordinativo Bancario Informatico**, in quanto si renderà necessario il continuo allineamento alle **Linee guida** e alle **Regole Tecniche** emanate da AgiD.
Servizi informativi / di interazione con l'utenza *(Realizzazione e Gestione Siti Web, Contact Center – Servizi Standard e*	Per quanto concerne l'ambito dei **Servizi informativi / di interazione con l'utenza,** i principali impatti delle strategie del comparto P.A. sono riscontrabili nelle componenti di **Front-End dei servizi erogati** (tra cui anche il servizio di Realizzazione siti web) e nella **firma massiva** (Mailing Massivo PEC). Per quanto riguarda gli impatti sul Front-End dei servizi, il **Piano Triennale dell'Informatica per la Pubblica Amministrazione** 2019-2021 promuove le **Linee Guida di design per i servizi e i siti della PA** con l'obiettivo di definire

Ambito	Valutazione
Plus, Mailing Massivo PEC)	regole comuni per la progettazione di interfacce, servizi e contenuti, di migliorare e rendere coerente la navigazione e l'esperienza del cittadino, e di contribuire a ridurre la spesa della PA nella progettazione e realizzazione di un nuovo prodotto (applicazione, sito o servizio digitale). Tali Linee Guida hanno impatto sui diversi servizi applicativi e sul servizio InfoCamere di realizzazione siti Web per le CCIAA, in particolare per la componente di front-end. Le **linee guida per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione** sono uno strumento di lavoro per la Pubblica Amministrazione e i loro fornitori, e servono ad orientare la **progettazione di ambienti digitali** fornendo indicazioni relative al service design (progettazione dei servizi), al content design (progettazione dei contenuti), alla user research (ricerca con gli utenti), e alla user interface (interfaccia utente). La versione stabile delle **Linee Guida** corrisponde alla **2019.2**. La versione 2019.2 delle linee guida presenta, nel suo capitolo introduttivo, un quadro sinottico degli obiettivi e delle azioni chiave che la pubblica amministrazione deve mettere in atto per progettare servizi orientati ai bisogni delle persone. In secondo luogo trova spazio un nuovo capitolo dedicato alla progettazione e alla prototipazione di un servizio digitale, pensato come punto di convergenza delle diverse competenze necessarie allo sviluppo di un servizio della pubblica amministrazione. Aggiornamenti significativi riguardano infine la sezione di architettura dell'informazione e quella relativa alla ricerca quantitativa. Inoltre, all'interno del **Piano Triennale** è inserita una sezione di **recepimento** delle ultime modifiche introdotte del **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)** e delle recenti **direttive e regolamenti europei sull'innovazione digitale.** Il servizio di back-end di **Mailing Massivo PEC** è infatti principalmente impattato dal Codice dell'Amministrazione Digitale (**CAD**) che esplicita l'obbligo di utilizzo della posta elettronica certificata per comunicazioni, atti e documenti trasmessi a imprese e cittadini che ne fanno richiesta. Le comunicazioni e i documenti ricevuti in questo modo avranno piena validità giuridica.
Servizi infrastrutturali / tecnologici *(Hosting Centrale, Hosting Replicato (HCR), Reti Locali, Videocomunicazione, Wi-Fi, VOIP)*	Per quanto riguarda i **Servizi infrastrutturali / tecnologici**, il **Piano Triennale dell'Informatica per la Pubblica Amministrazione** 2019-2021 prevede, come già successo nell'edizione 2017-2019, un progetto di **razionalizzazione dei data center della pubblica amministrazione italian**a, al fine di centralizzare i servizi infrastrutturali / tecnologici, ridurre i costi di gestione, uniformare e aumentare la qualità dei servizi offerti (inclusa business continuity, disaster recovery ed efficienza energetica). InfoCamere, con il suo portafoglio di servizi offerti alle CCIAA, è **in linea** con tale strategia di centralizzazione delle infrastrutture (attraverso gare pubbliche per l'approvvigionamento) che consente una riduzione dei costi di gestione, uniformità ed elevata qualità dei servizi offerti grazie al Data Center che garantisce alta affidabilità e continuità dei servizi. Il piano di **razionalizzazione delle risorse ICT della PA** prevede un'attività di ricerca e analisi sulla spesa e sulle attività ICT nella PA che, con il diretto coinvolgimento delle principali PA centrali e locali nella raccolta di dati e informazioni, fornisce elementi utili alla definizione di una fotografia sempre aggiornata delle caratteristiche di questo settore. Infatti, **AgID** ha avviato un'azione di verifica e valutazione della spesa ICT nella PA con l'intento di mettere a punto un sistema di monitoraggio e di classificazione della spesa per obiettivi e non solo per categorie merceologiche. Dal 14 giugno 2019 AgID ha avviato il **censimento del patrimonio ICT delle Pubbliche Amministrazioni** e **classificazione delle infrastrutture idonee**

Ambito	Valutazione
	all'uso da parte dei **Poli Strategici Nazionali.** In particolare, ha definito l'iter di classificazione dei data center pubblici e i requisiti che devono possedere le infrastrutture candidabili a essere utilizzate da PSN, per essere inserite nell'elenco che verrà messo a disposizione della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Da sottolineare, infine, la messa a disposizione da parte di **CONSIP** di diverse Convenzioni (es. Reti Locali 6) o Accordi/Contratti Quadro (es. SPC Conn 2, SPC Cloud) finalizzati alla **riduzione della spesa della Pubblica Amministrazione**.

Tabella 8 – Valutazione dell'impatto delle strategie nazionali e/o regionali del comparto PA

3.6 Risultati finali analisi congruità

Rispetto all'analisi svolta sono di seguito riepilogate le principali evidenze:

- **22 servizi Infocamere congrui rispetto alla media di benchmark;**
- **2 servizi Infocamere non congrui rispetto alla media di benchmark** (Mediazione Camerale e Servizi tecnologici – Reti Locali e Multimedialità – Wi-Fi).

La seguente rappresentazione grafica illustra il **posizionamento dei servizi Infocamere** rispetto alla media di benchmark, in termini di scostamento di prezzo (*asse ascisse*) e attrattività del servizio per il mercato (*asse ordiinate*).

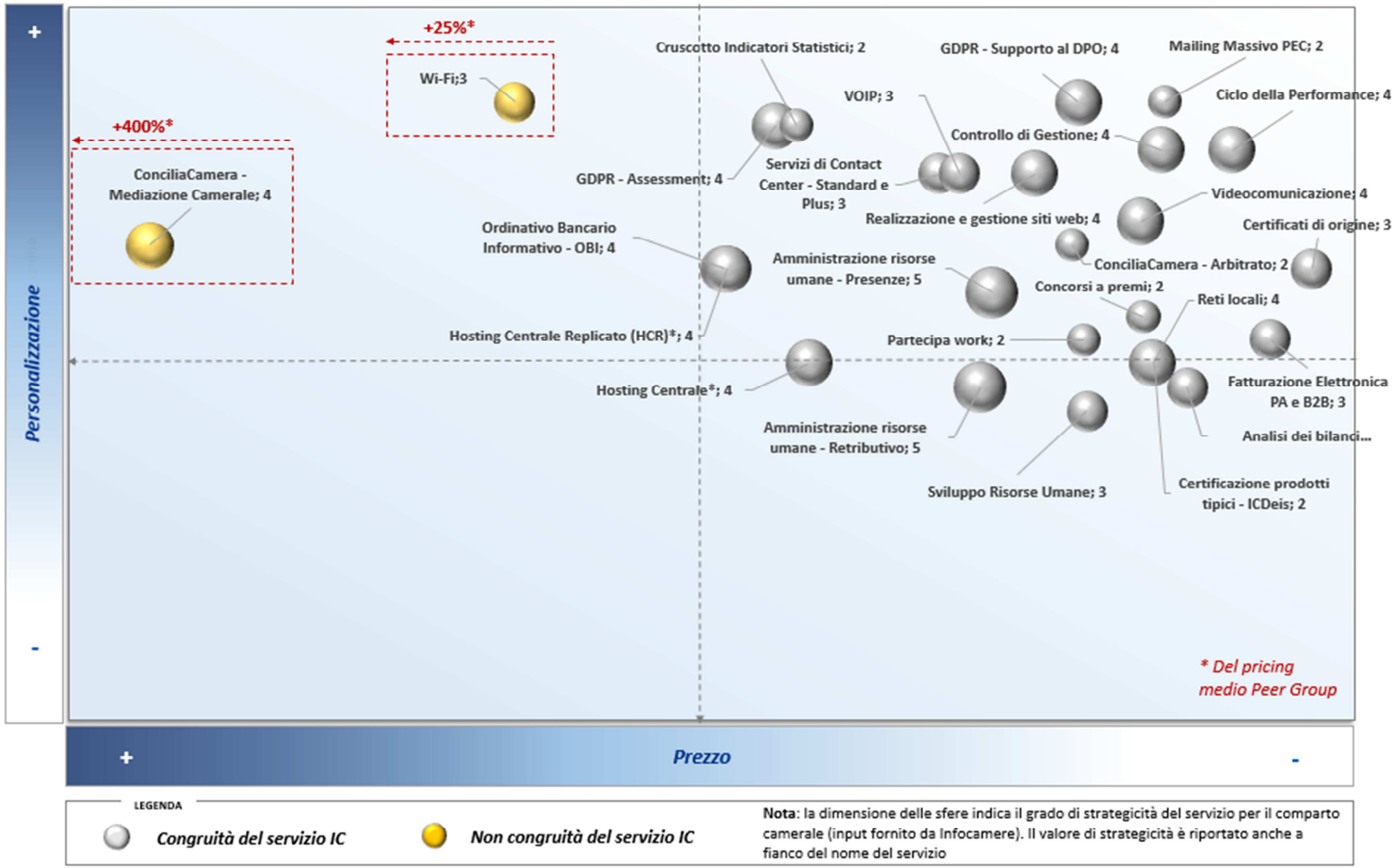
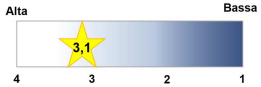
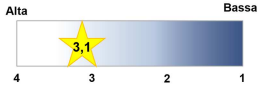


Figura 10 – Service Distribution Matrix – Risultati analisi servizi facoltativi C

(*) L'analisi di benchmark dei servizi di Hosting Centrale e Replicato ha previsto una comparazione di pricing e qualità per l'hosting di singoli servizi applicativi/infrastrutturali (es. siti web, active directory, applicativi verticali di una CCIAA), non considerando la potenziale futura trasformazione di tali servizi verso una logica di "Virtual Data Center" in linea con i dettami AgID di razionalizzazione/consolidamento dei Data Center del comparto PA.

Infine, la seguente tabella riporta i risultati di analisi della congruità per ogni servizio "C" in perimetro:

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Arbitrato	▪ *InfoCamere*: 2.900,00 € ▪ *Media mercato*: 4.775,29 € Scostamento: - 39,3%	*InfoCamere:*  *Benchmark:*  Fattore di aggiustamento del prezzo: +3%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (NULLO) **Security Mgmt** (BASSO: +3%)	▪ *InfoCamere*: 2.900,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.775,29€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Arbitrato di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.
Certificati di Origine	▪ *InfoCamere*: 2.460,00 € ▪ *Media mercato*: 8.806,34 € Scostamento: - 72,1%	*InfoCamere:*  *Benchmark:*  Fattore di aggiustamento del prezzo: +3%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 2.460,00 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 8.806,34€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Certificati di Origine di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolare rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso) e le attività di **Governance & Demand** Management (impatto medio) **e Security** Management (impatto medio) da parte di InfoCamere, in particolare per il recepimento delle esigenze specifiche delle CCIAA e per la sensibilità dei dati trattati.

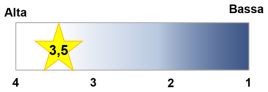
Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Certificazione prodotti tipici – ICDeis	▪ *InfoCamere*: 6.066,67 € ▪ *Media mercato*: 12.269,50 € Scostamento: - 50,6%	*InfoCamere:*  *Benchmark:*  Fattore di aggiustamento del prezzo: +0%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (NULLO) **Security Mgmt** (BASSO: +3%)	▪ *InfoCamere*: 6.066,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 12.269,50€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Certificazione prodotti tipici – ICDeis di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, a parità di funzionalità e personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.
Concorsi a Premi	▪ *InfoCamere*: 2.300,00 € ▪ *Media mercato*: 4.959,50 € Scostamento: - 53,6%	*InfoCamere:*  *Benchmark:*  Fattore di aggiustamento del prezzo: +3%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (NULLO) **Security Mgmt** (BASSO: +3%)	▪ *InfoCamere*: 2.300,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.959,50€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Concorsi a Premi di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Fatturazione Elettronica PA e B2B	▪ *InfoCamere*: 2.992,68 € ▪ *Media mercato*: 8.893,61 € Scostamento: - 66,3%	*InfoCamere:*  *Benchmark:*  Fattore di aggiustamento del prezzo: +3%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (ALTO: +10%) **Security Mgmt** (ALTO: +10%)	▪ *InfoCamere*: 2.992,68€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 8.893,61€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Fatturazione elettronica PA e B2B di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**, mentre si evidenzia un alto impatto delle attività di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).

<table>
<tr><th>Servizio</th><th>Scostamento pricing “base”</th><th>Scostamento personalizzazione</th><th>Impatto costi evitati sul servizio</th><th>Analisi di congruità finale</th></tr>
<tr>
<td rowspan="2">GDPR – Supporto Gestione adempimenti privacy</td>
<td>Assessment

▪ InfoCamere: 5.594,29 €
▪ Media mercato: 7.127,85 €

Scostamento: - 21,5%</td>
<td>Assessment

InfoCamere:
 

Benchmark:
 

Fattore di aggiustamento del prezzo: +3%</td>
<td rowspan="2">Sourcing & Procurement (MEDIO: +6%)

Governance & Demand (MEDIO: +6%)

Security Mgmt (MEDIO: +6%)</td>
<td rowspan="2">Assessment:
▪ InfoCamere: 5.594,29€
▪ Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati): 7.127,85€

Supporto al DPO:
▪ InfoCamere: 5.732,00€
▪ Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati): 9.572,27€

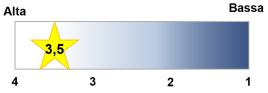
<u>SERVIZIO CONGRUO</u>

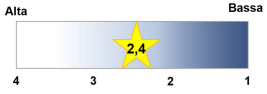
L’analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la congruità del servizio GDPR di InfoCamere rispetto alla media dei Provider analizzati sia per la componente di assessment che per quella di supporto al DPO.

Il prezzo del servizio InfoCamere, per entrambe le componenti, è infatti inferiore rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione.
Per quanto riguarda i “costi evitati” a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all’affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di Sourcing, di Governance & Demand Management (per il recepimento delle esigenze dell’Ente) e di Security Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).</td>
</tr>
<tr>
<td>Supporto al DPO

▪ InfoCamere: 5.732,00 €
▪ Media mercato: 9.572,27 €

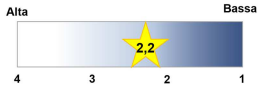
Scostamento: - 40,1%</td>
<td>Supporto al DPO

InfoCamere:
 

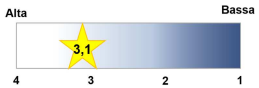
Benchmark:
 

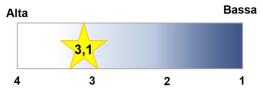
Fattore di aggiustamento del prezzo: +10%</td>
</tr>
</table>

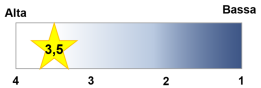
Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Mediazione Camerale	▪ *InfoCamere*: 2.367,57 € ▪ *Media mercato*: 432,37 € Scostamento: +447,6%	*InfoCamere:*  *Benchmark:*  Fattore di aggiustamento del prezzo: +3%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (NULLO) **Security Mgmt** (BASSO: +3%)	▪ *InfoCamere*: 2.367,57€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 432,37€ **SERVIZIO NON CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Mediazione camerale** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, ma non sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Security** Management.
Partecipa work	▪ *InfoCamere*: 1.628,57 € ▪ *Media mercato*: 3.024,00 € Scostamento: - 46,2%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +3%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (BASSO: +3%) **Security Mgmt** (NULLO)	▪ *InfoCamere*: 1.628,57 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 3.024,00 € **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Partecipa work di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing** e **Governance** Management.

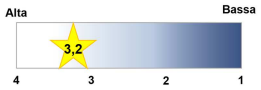
Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Analisi dei bilanci societari – InBalance	▪ *InfoCamere*: 17.000,00 € ▪ *Media mercato*: 37.766,67 € Scostamento: - 55,0%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (NULLO) **Security Mgmt** (NULLO)	▪ *InfoCamere*: 17.000,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 37.766,67€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Analisi dei Bilanci Societari – InBalance di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio InfoCamere presenta, inoltre, un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**.
Cruscotto Indicatori Statistici	▪ *InfoCamere*: 6.857,14 € ▪ *Media mercato*: 7.165,60 € Scostamento: - 4,3%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (NULLO) **Security Mgmt** (NULLO)	▪ *InfoCamere*: 6.857,14€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 7.165,60€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Cruscotto Indicatori Statistici di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**.

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Amministrazione risorse umane	**Retributivo** ▪ *InfoCamere*: 2,80 € ▪ *Media mercato*: 3,82 € Scostamento: - 26,7%	**Retributivo** *InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato**:** +3%	**Sourcing & Procurement** (MEDIO: +6%) **Governance** & **Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	**Retributivo:** ▪ *InfoCamere*: 2,80 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 3,82 € **Presenze:** ▪ *InfoCamere*: 1,50 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati*): 2,09 € **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia la **congruità del servizio Amministrazione Risorse Umane di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere,** per entrambe le componenti, **è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, nonostante un grado di personalizzazione maggiore. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).
	Presenze ▪ *InfoCamere*: 1,50 € ▪ *Media mercato*: 2,09 € Scostamento: - 28,2%	**Presenze** *InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato**:** +3%		

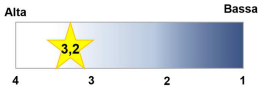
Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Sviluppo Risorse Umane	▪ *InfoCamere*: 2.433,33 € ▪ *Media mercato*: 4.143,23 € Scostamento: - 41,3%	*InfoCamere:*  *Benchmark:*  	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (BASSO: +3%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 2.433,33€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.143,23€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Sviluppo Risorse Umane di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio di InfocCamere presenta un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).
Ciclo della Performance	▪ *InfoCamere*: 7.451,61 € ▪ *Media mercato*: 19.177,39 € Scostamento: - 61,1%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +5%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (BASSO: +3%) **Security Mgmt** (BASSO: +3%)	▪ *InfoCamere*: 7.451,61€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 19.177,39€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia **congruità del servizio Ciclo della Performance di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, si rileva un basso impatto da parte delle attività di **Sourcing**, **Governance** e **Security** Management.

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Controllo di gestione	▪ *InfoCamere*: 3.582,67 € ▪ *Media mercato*: 7.378,37 € Scostamento: - 51,4%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +5%	**Sourcing & Procurement** (MEDIO: +6%) **Governance** & **Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (BASSO: +3%)	▪ *InfoCamere*: 3.582,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati*): 7.378,37€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia **congruità del servizio Controllo di Gestione di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto basso).
Ordinativo Bancario Informativo (OBI)	▪ *InfoCamere*: 5.421,69 € ▪ *Media mercato*: 5.003,71 € Scostamento: + 8,4%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +3%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (BASSO: +3%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 5.421,69€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 5.003,71€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati, evidenzia **congruità del servizio OBI di Infocamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è superiore** rispetto alla media del benchmark, ma il servizio presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Realizzazione e gestione siti web	▪ *InfoCamere*: 5.666,67 € ▪ *Media mercato*: 8.597,70 € Scostamento: - 34,1%	*InfoCamere*:  *Media mercato:*  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +5%	**Sourcing & Procurement** (MEDIO: +6%) **Governance** & **Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 5.666,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 8.597,70€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Realizzazione e Gestione dei siti Web di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza (impatto medio) assumono le attività di **Sourcing**, di **Governance & Demand** Management (per il recepimento delle esigenze dell'Ente) e di **Security** Management (garanzia di sicurezza dei dati trasmessi).
Contact Center – Servizi Standard e Plus	▪ *InfoCamere*: 11.744,00 € ▪ *Media mercato*: 14.866,62 € Scostamento: - 21,5%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +5%	**Sourcing & Procurement** (ALTO: +10%) **Governance** & **Demand** (ALTO: +10%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 11.744,00€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 14.866,62€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Contact Center Standard e Plus di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti** in linea con la media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto alto), di **Governance & Demand** Management (impatto alto) e di **Security** Management (impatto medio).

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Mailing Massivo PEC	▪ *InfoCamere*: 1.245,08 € ▪ *Media mercato*: 2.589,92 € Scostamento: - 51,9%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +10%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance & Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 1.245,08€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 2.589,92€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Mailing Massivo PEC di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark, nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto medio).
Hosting Centrale	▪ *InfoCamere*: 1.237,50 € ▪ *Media mercato*: 1.277,82 € Scostamento: - 3,1%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: 0%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance & Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (ALTO: +10%)	▪ *InfoCamere*: 1.237,50 € ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 1.277,82€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Hosting Centrale di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è lievemente superiore** rispetto alla media del benchmark, ma il grado di personalizzazione è analogo con i Provider analizzati, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto alto).

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Hosting Centrale Replicato (HCR)	▪ *InfoCamere*: 5.379,67 € ▪ *Media mercato*: 4.982,74 € Scostamento: - 7,9%	*InfoCamere*:  *Benchmark:*  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +3%	**Sourcing & Procurement** (MEDIO: +6%) **Governance** & **Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (ALTO: +10%)	▪ *InfoCamere*: 5.379,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4.982,74€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio di Hosting Centrale Replicato di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media di mercato, ma il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto alto).
Reti locali	▪ *InfoCamere*: 68,71 € ▪ *Media mercato*: 138,12 € Scostamento: - 50,3%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +0%	**Sourcing & Procurement** (MEDIO: +6%) **Governance** & **Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (BASSO: +3%)	▪ *InfoCamere*: 68,71€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 138,12€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Reti Locali di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto basso).

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
Video comunicazione	▪ *InfoCamere*: 1.546,67 € ▪ *Media mercato*: 3.012,31 € Scostamento: - 48,6%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +5%	**Sourcing & Procurement** (MEDIO: +6%) **Governance** & **Demand** (BASSO: +3%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 1.546,67€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 3.012,31€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio Videocomunicazione di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark nonostante sia presente una maggiore personalizzazione. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto basso) e di **Security** Management (impatto medio).
Wi-Fi	▪ *InfoCamere*: 238,36 € ▪ *Media mercato*: 173,93 € Scostamento: + 37,0%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +10%	**Sourcing & Procurement** (BASSO: +3%) **Governance** & **Demand** (MEDIO: +6%) **Security Mgmt** (MEDIO: +6%)	▪ *InfoCamere*: 238,36€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 173,93€ **SERVIZIO NON CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **non congruità del servizio Wi-Fi di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere risulta superiore** rispetto alla media dei provider analizzati. Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione superiore** rispetto al mercato, ma non sufficiente ad equilibrare la differenza di pricing. ▪ Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto basso), di **Governance & Demand** Management (impatto medio) e di **Security** Management (impatto medio).

Servizio	Scostamento pricing "base"	Scostamento personalizzazione	Impatto costi evitati sul servizio	Analisi di congruità finale
VOIP	▪ *InfoCamere*: 3,38 € ▪ *Media mercato*: 4,44 € Scostamento: - 23,9%	*InfoCamere*:  *Benchmark*:  Fattore di aggiustamento del prezzo di mercato: +5%	**Sourcing & Procurement** (MEDIO: +6%) **Governance** & **Demand** (ALTO: +10%) **Security Mgmt** (ALTO: +10%)	▪ *InfoCamere*: 3,38€ ▪ *Media mercato comprensiva dei fattori di aggiustamento (personalizzazione e costi evitati):* 4,44€ **SERVIZIO CONGRUO** L'analisi di congruità comprensiva dei costi di personalizzazione e dei costi evitati evidenzia la **congruità del servizio VOIP di InfoCamere** rispetto alla media dei Provider analizzati. Il **prezzo del servizio InfoCamere è infatti inferiore** rispetto alla media del benchmark. Il servizio InfoCamere presenta un grado di **personalizzazione inferiore** rispetto al mercato. Per quanto riguarda i "costi evitati" a vario titolo dalle CCIAA per effetto del ricorso all'affidamento in-house, particolar rilevanza assumono le attività di **Sourcing** (impatto medio), di **Governance & Demand** Management (impatto alto) e di **Security** Management (impatto alto).

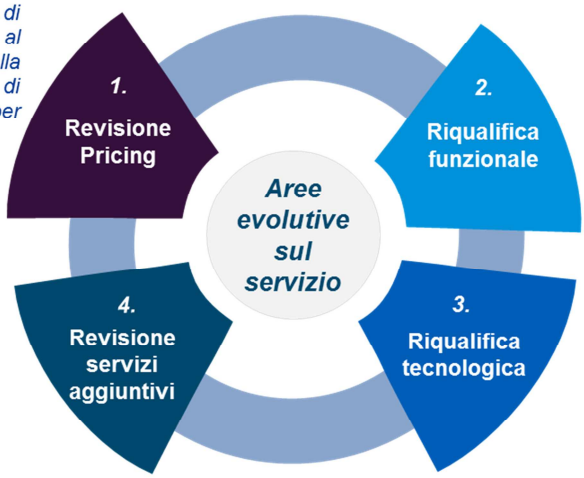
Tabella 9 – Sintesi risultati analisi di congruità servizi di tipo C

4 Possibili azioni evolutive sui servizi facoltativi

Sulla base delle risultanze del benchmark tecnico-economico dei servizi di categoria “C” illustrati precedentemente, il presente Capitolo illustra le **potenziali azioni evolutive individuate per i servizi che risultano non congrui rispetto alla media del benchmark analizzato**, nonché una macro-valutazione sull'opportunità/convenienza di perseguire o meno le azioni evolutive sul servizio anche rispetto al grado di strategicità del servizio per le CCIAA.

I potenziali spunti evolutivi sono classificati secondo il modello riportato di seguito.

Spunti evolutivi sulla possibilità di revisione dei prezzi e della modalità di pricing (canone, preventivo ecc.), al fine del miglioramento della produttività economica in termini di fatturato del servizio stesso per InfoCamere.



Spunti evolutivi su funzionalità innovative e/o personalizzazione, anche rispetto ad elementi emersi dall'analisi di analoghi prodotti presenti sul mercato.

Spunti evolutivi su SLA e servizi aggiuntivi (es. SLA più stringenti, possibili servizi a titolo gratuito, ecc.), anche rispetto ad elementi emersi dall'analisi di analoghi prodotti presenti sul mercato.

Spunti evolutivi su architettura tecnica (es. da client/server a Web-based) al fine di garantire la sostenibilità / efficientamento del servizio per InfoCamere e di incrementarne l'attrattività verso le CCIAA.

Di seguito la tabella riepilogativa dei servizi C risultati “non congrui” e i razionali che hanno condotto a questa classificazione.

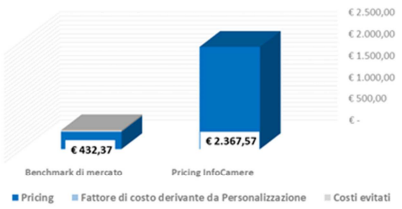
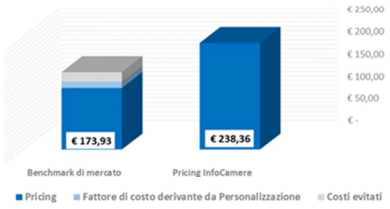
Servizio	Verifica	Dettagli			Benchmark
		Componente pricing	**IC**	**PEER GROUP**	
Mediazione camerale	*DIFFERENZA DI PRICING:* *il pricing di Infocamere risulta superiore alla media dei Peer group*	*Componente a consumo*	*1,50€*	*0€ o 2€*	
		Componente una tantum	*Ca. 600€*	*n.a.*	
		Canone annuo	*Ca. 1.700€*	*Ca. 400€*	
		Componente pricing	**IC**	**PEER GROUP**	
Servizi Tecnologici - Reti Locali e Multimedialità (WI-FI)	*DIFFERENZA DI PRICING:* *il pricing di Infocamere risulta superiore alla media dei Peer group*	*Configurazione iniziale*	*36€/ AP*	*64€/AP*	
		Manutenzione annuale	*19€/ AP*	*57€/ AP*	
		Costo di gestione	*32€/ AP*	*35€/ AP*	
		Servizio W-Fi	*1.200€/ 4 AP*	*n.a.*	

Tabella 10 – Razionali di classificazione dei servizi C come "non congrui" rispetto al mercato

Di seguito la tabella riepilogativa delle **azioni evolutive** identificate per i servizi risultati non congrui, in base ai modelli di pricing di InfoCamere analizzati e al confronto con i pricing dei relativi Peer Group.

Servizio	*Area evolutiva*	*Azione evolutiva sul servizio*	*Valutazione di convenienza a intraprendere l'azione evolutiva*
Mediazione camerale	Revisione **pricing**	Il servizio non è congruo rispetto al mercato a causa del pricing, che risulta superiore rispetto al Peer Group di riferimento. Si propone una **revisione complessiva del modello di pricing** proposto da InfoCamere, che presenta una componente una tantum non rinvenibile sul mercato, e una componente di canone annuo superiore rispetto alla media del Peer Group.	▪ 72 CCIAA clienti (su un totale di 82) ▪ La strategicità del servizio è alta *Sulla base di tali considerazioni, la valutazione di convenienza è **ALTA***

Servizio	*Area evolutiva*	*Azione evolutiva sul servizio*	*Valutazione di convenienza a intraprendere l'azione evolutiva*
Servizi Tecnologici - Reti Locali e Multimedialità (WI-FI)	Revisione **pricing** Riqualifica **funzionale**	Il servizio non è congruo rispetto al mercato a causa del pricing, che risulta superiore rispetto al Peer Group di riferimento. Si propone una **revisione complessiva del modello di pricing** proposto da InfoCamere, in particolare di introdurre la possibilità per le CCIAA di acquistare le componenti hardware da InfoCamere, in modo da abilitare una riduzione dei prezzi legati ai servizi. Inoltre, il servizio include la possibilità di **accedere tramite Wi-Fi alla rete interna di InfoCamere**, che non risulta possibile attraverso Wi-Fi di terze parti. Si propone di considerare l'eventuale scorporamento del servizio in due servizi distinti: • Reti Locali e Multimedialità (Wi-Fi), che mantiene le funzionalità del servizio attuale ma esclude l'accesso alla rete interna InfoCamere, risultando maggiormente confrontabile con i servizi rinvenibili sul mercato; • Accessibilità Wireless alla Rete InfoCamere, che viene venduto come servizio distinto ad eventuale completamento del Wi-Fi, e che potrebbe essere considerato di tipo "B".	▪ 43 CCIAA clienti (su un totale di 82) ▪ La strategicità del servizio è medio-alta *Sulla base di tali considerazioni, la valutazione di convenienza è **MEDIA***

Tabella 11 – Azioni evolutive identificate per i servizi risultati non congrui

AREA SERVIZI DI SUPPORTO

CODICE SERVIZIO	SERVIZI	NOTE	TARIFFE (Iva esclusa)	N° POSIZIONI 2020	PREVISIONE 2020	CDC
	AREA SERVIZI DI SUPPORTO	**CONTO 325050**				49.664,98
PMAIL - Pecmassive	**Invio PEC massivo (Mama) - certificazioni**	a consumo	0,025	700	21,35	
PCAPC - Cons. Amm. Personale e Contab	**Assistenza in loco Contabilità 2.0 (COMPRESO 770)**		800,00	5	4.880,00	
					4.901,35	IB01
SVCONT - Servizi di contabilita'	**Certificato di firma**	certificato di firma oltre	100,00	18	2.196,00	
					2.196,00	IB01
SVPAAP - Trasparenza Amministrativa	**PUBLICAMERA**	canone annuo	3.000,00	1	**3.660,00**	IB01
	DIRITTO ANNUALE					
SVDISA - Proced. Sanzioni Ruoli SDAN	Atti di contestazione	annuale	0,71	400	346,48	
	Messa a ruolo	annuale	0,71	37000	32.049,40	
CINFOC - Distribuzione dati Infocenter	Richiesta elenchi	stima	2.500,00	1	3.050,00	
PMAIL - Pecmassive	Mailing Diritto Annuale - Comunicazione informativa	centralizzata	0,025	80500	2.455,25	
	Mama - avviso bonario	a consumo	0,025	33000	1.006,50	
					38.907,63	IB01
	AREA SERVIZI DI SUPPORTO	**CONTO 325050**				21.217,90
SVAMPE - Amm. Personale - Applicazione	**PERSONALE**					
	Sipert Avanzato - primi 100 - REDDITI ASSIMIL	trimestrale	2,80	100	341,60	
	Sipert Avanzato - oltre 100 - DIPENDENTI	trimestrale	3,90	1572	7.479,58	
	Sipert Avanzato - NON DIPENDENTI	trimestrale	1,40	467	797,64	
	Richiesta elaborazione cedolini (contabilità)	trimestrale	16,50	13	261,69	
	Richiesta elaborazione cedolini (missioni)	trimestrale	16,50	13	261,69	
	Matricole non elaborate ASSIMILATI	trimestrale	0,20	10632	2.594,21	
	Matricole non elaborate DIPENDENTI	trimestrale	0,20	5012	1.222,93	
	Gestione missioni trasferte DIPENDENTI	trimestrale	1,00	1200	1.464,00	
	Sipert statistiche	canone	1.099,92	1	1.341,90	
					15.765,23	IB03
SVAMPE - Amm. Personale - Applicazione	**HOSTING SERVER PER TIMBRATORI PRESENZE DEL PERSONALE**	hosting server canone	500,00	1	610,00	
	Canoni timbratori e software	manutenzione sw E-sta (passati di fascia nel 2010)	310,00	1	378,20	
		manutenzione hw per 7 (per i nuovi timbratori la manutenzione	1.301,40	1	1.587,71	
					2.575,91	IB03
SVAMPE - Amm. Personale - Applicazione	**FOGLIO MATRICOLARE**		1,50	131	**2.876,76**	IB03
	AREA SERVIZI DI SUPPORTO	**CONTO 325050**				88.823,28
PPROG - Multimedialita' e Reti Locali	**AGGIORNAMENTO INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA**					
	Gestione e monitoraggio LAN (vecchio contratto)	canone gennaio	148,38	1	181,02	
	Gestione e monitoraggio LAN (nuovo contratto scad. Gen/23)	da feb/2020	102,08	11	1.369,91	
	Servizio di continuità operativa (vecchio contratto)	canone gennaio	223,00	1	272,06	
	Servizio di continuità operativa (nuovo contratto scad. Gen/23)	da feb/2020	170,17	11	2.283,68	
	Contratto Base per servizi videoconferenza (vecchio contratto)	canone gen/feb	225,00	2	549,00	
	Contratto Base per servizi videoconferenza (nuovo contratto scad. Feb/23)	canone mar/dic	125,00	10	1.525,00	
					6.180,68	IB04
PRETE - Connettivita'	**WiFI controllo e sicurezza**	canone annuale	1.200,00	1	**1.464,00**	IB04
PRETE - Connettivita'	**COLLEGAMENTO VPN**	canone annuale	65,00	2	**158,60**	IB04
PRETE - Connettivita'	**CANONE RETE PROVINCIALE**					
	Empoli e Borgo	canone annuale (vecchio contratto)	2.520,00	1	3.074,40	
		una tantum (nuovo contratto)	760,00	1	927,20	
		canone annuale (nuovo contratto)	1.510,00	1	1.842,20	
					5.843,80	IB04
SVVOIP - Servizio VOIP	**SERVIZIO VOIP**	CANONE ANNUALE	10.068,00	1	12.282,96	
	TVOX (60 licenze in pachetti da 20)	Canone mensile (Pacchetti da 20 per 3€ al mese)	3,00	108	395,28	
					12.678,24	IB04
PINTE - Internet Accessi E-MAIL ...	**Servizio Statistiche Siti Web (Consultati dal**	canone annuale	516,00	1	629,52	
	Filtri Siti Web	canone annuale	1.290,96	1	1.574,97	
					2.204,49	IB04
SVISSB - Realizzazione Servizi Web	**HOSTING SITO CAMERALE**	canone annuale	3.999,96	1	**4.879,95**	IB04
SRVVDI - Virtual Desktop Infrastructur	**VDI CENTRALIZZATO E VDI LIGHT**	canone annuale	33.769,92	1	**41.199,30**	IB04
PHSTG - Hosting e Cons. Sistemistiche	**HCR - HOSTING CENTRALE REPLICATO**	canone annuale	9.651,00	1	**11.774,22**	IB04
PCAPC - Cons. Amm. Personale e Contab	**TUTORING PROVVEDITORATO**					
	CON2	1 gg	800,00	1	**976,00**	IB02
BTELEM - Telemaco - Telepay	**ACCESSO R.I. VISUAL**					
	DIA (fascia C)	tre userid gratuite				
	Procura (fascia C1)	2 userid	1.200,00	1	**1.464,00**	IB02