

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**SERVIZIO DI DATA ENTRY PER LA MECCANIZZAZIONE DELLE PRATICHE  
DEL REGISTRO DELLE IMPRESE E ALBO IMPRESE ARTIGIANE**

**CUP: E37E17000230005 – CIG: 7381710BC9**

## 1. OGGETTO

Il contratto ha per oggetto lo svolgimento del servizio di data entry per le pratiche afferenti il Registro delle Imprese e l'Albo Imprese Artigiane, tenuto dalla Camera di Commercio di Verona, da espletarsi a cura del soggetto economico affidatario del servizio (di seguito anche Aggiudicatario e/o Fornitore) in propria unità operativa, con proprie risorse umane e tecniche.

E' fatto espressamente divieto di cedere o subappaltare il servizio oggetto del presente capitolato.

## 2. PRESTAZIONI RICHIESTE

Il servizio in argomento (definito per brevità "data entry") ha per oggetto l'inserimento, nel sistema informatico della Camera di commercio, delle pratiche pertinenti il Registro delle Imprese e l'Albo delle Imprese Artigiane.

Il servizio presenta anche contenuto tecnico: al Fornitore è richiesta una specifica competenza tecnico-giuridica, in quanto, per la corretta elaborazione delle pratiche, è necessaria la conoscenza della normativa disciplinante la materia dei suddetti registri anagrafici, oltre che degli strumenti informatici da utilizzare.

### 2.1 Pratiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane

Al Fornitore è richiesta la meccanizzazione delle pratiche, sia cartacee che telematiche, riguardanti l'iscrizione, la modifica e la cancellazione dal Registro delle Imprese e dall'Albo delle Imprese Artigiane, a seguito dell'istruttoria conclusa dai competenti uffici, incluse le pratiche da espletarsi "d'ufficio".

### 2.2 Prestazioni oggetto del servizio

Il servizio viene organizzato come segue:

- A. **ritiro delle pratiche da elaborare:** giornalmente è richiesto al Fornitore di recarsi presso gli uffici camerali competenti per il ritiro delle pratiche, con assunzione di ogni responsabilità circa il contenuto del fascicolo prelevato.

L'addetto del Fornitore dovrà predisporre a propria cura un elenco delle pratiche, secondo le indicazioni fornite dai funzionari camerali; detto elenco sarà controfirmato per presa in carico;

- B. **verifica, direttamente dalle banche dati**, in base alle istruzioni fornite dai funzionari camerali, **di eventuali altri protocolli da evadere**, e precisamente:

B.1 programma *Quorum* (elenchi soci, variazioni quote, TA): l'addetto

periodicamente controlla che sia avvenuta l'evasione automatica, come prevista dal software in uso; in caso contrario, provvede all'evasione ovvero, se non è possibile, a segnalare l'anomalia all'Ufficio;

B.2 protocolli intercamerali: l'addetto periodicamente controlla che sia avvenuta l'evasione automatica, come prevista dal software in uso; in caso contrario, provvede all'evasione ovvero, se non è possibile, a segnalare l'anomalia all'Ufficio;

B.3 protocolli in Agenda: per le pratiche la cui istruttoria sia conclusa, l'addetto confronta l'elenco estratto dal programma con la lista delle pratiche consegnate dall'ufficio, segnalando eventuali mancate consegne;

B.4 protocolli in Agenda: per le pratiche la cui istruttoria sia conclusa, l'addetto, confronta gli elenchi estratti dal programma con le liste delle pratiche, segnalando quelle rimaste inevase;

**C. elaborazione e meccanizzazione delle pratiche presso l'unità operativa del Fornitore**

(salvo quanto previsto al punto successivo): tale attività dovrà essere effettuata in piena autonomia, secondo le conoscenze acquisite per la gestione delle diverse tipologie di pratiche e le specifiche istruzioni eventualmente impartite all'atto del ritiro delle stesse. La meccanizzazione/evasione delle pratiche (con disponibilità delle stesse nel data base) dovrà essere effettuata entro termini perentori. In particolare:

C.1 il termine di meccanizzazione è pari a 5 giorni lavorativi dalla presentazione della pratica da parte degli utenti;

C.2 per le pratiche urgenti, il termine di evasione è di 1 giorno lavorativo dalla consegna al Fornitore. Sono tali le pratiche per le quali l'Ufficio competente dichiara, a proprio insindacabile giudizio, l'urgenza.

D. **predisposizione delle liste delle pratiche evase**, suddivise in telematiche e cartacee;

E. **restituzione delle pratiche evase**: tale attività sarà svolta analogamente alla fase di prelievo, con predisposizione di una lista, secondo le indicazioni rese dal funzionario camerale;

F. **restituzione delle pratiche non evase**: tale attività sarà svolta nelle modalità di cui al precedente punto E; in tal caso, qualora si accertasse che la mancata evasione dipenda da negligenza dell'addetto del Fornitore, sarà computato come inadempimento.

## 2.3 Modalità di espletamento del servizio

Al Fornitore si richiede:

- la presenza giornaliera, presso la sede camerale, di un suo addetto, almeno dalle ore 8,30 alle ore 12,30. La presenza dell'addetto è richiesta:
  - per l'eventuale lavorazione in tempo reale di pratiche urgenti;

- per il coordinamento nel caso di riscontro di dati incongruenti fra modulistica e archivio del registro delle imprese;
- per la correzione di eventuali errori materiali riscontrati nelle pratiche già lavorate;
- per la restituzione di pratiche non lavorate;
- per le operazioni di ritiro delle pratiche da meccanizzare (con la raccolta delle istruzioni operative) e consegna di quelle elaborate;
- la partecipazione, presso la sede camerale, agli spot group organizzati periodicamente, per attività di formazione e aggiornamento;
- di tenere aggiornate le proprie attrezzature hardware e software, in accordo con i programmi e le banche dati messe a disposizione dalla Camera di commercio di Verona.

## **2.4 Altre disposizioni**

Ad integrazione delle norme di esecuzione previste nel presente articolo, si precisa che l'Aggiudicatario rimarrà vincolato alla propria offerta per quanto attiene la prestazione dei servizi minimi riepilogati ai punti precedenti.

In ogni momento, di comune accordo tra le parti, potranno essere apportate, alle modalità di espletamento del servizio, tutte le modifiche e/o perfezionamenti ritenuti necessari, per il migliore svolgimento dello stesso, anche con semplice scambio di corrispondenza.

## **3. DISPOSIZIONI NORMATIVE DISCIPLINANTI LE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

I servizi di cui al punto precedente e gli eventuali servizi aggiuntivi offerti dall'aggiudicatario in sede di presentazione dell'offerta dovranno essere svolti nell'osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia di:

- registri anagrafici tenuti *ex lege* dalla Camera di commercio, con specifico riferimento al Registro delle Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane;
- tutela della riservatezza, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
- accesso ai documenti, ex L. 241/90 e s.m.i.;
- sicurezza sui luoghi di lavoro, ex D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- di tutte le altre disposizioni normative vigenti in materia (es.: D.P.R. 445/2000 e s.m.i.).

Tutti i servizi, inoltre, dovranno essere gestiti in conformità a quanto previsto nella Carta dei Servizi della Camera di commercio, nonché a quanto previsto nel sistema per la gestione della qualità e degli obiettivi di miglioramento della Camera di commercio, in base alla Certificazione di qualità posseduta dall'Ente stesso.

Nell'esecuzione dell'appalto, l'Aggiudicatario è tenuto a rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti

collettivi o dalle disposizioni internazionali di cui all'allegato X al D.Lgs. 50/2016, in quanto applicabili.

Infine, l'esecuzione del contratto sarà disciplinata, per quanto ivi non previsto, dalle norme del Codice Civile.

Rimane inteso che l'Aggiudicatario è tenuto ad adeguarsi ad eventuali disposizioni normative che dovessero sopravvenire nel corso dell'espletamento del contratto.

### **3.1 Mezzi per l'espletamento del servizio**

Per l'espletamento del servizio, l'Aggiudicatario utilizza attrezzature proprie.

Le risorse della Camera di commercio, anche di natura informatica, eventualmente messe a disposizione del Fornitore per l'espletamento del servizio, saranno consegnate all'Aggiudicatario, che ne sarà nominato custode, con l'obbligo di conservarle in buone condizioni e di restituirle, al termine del rapporto, nello stato in cui le ha ricevute, salvo il normale deperimento.

Al fine di consentire al Fornitore l'espletamento dei servizi, l'Ente metterà a disposizione le seguenti strutture:

- una linea di trasmissione dati, installata nella sede operativa del Fornitore;
- i software applicativi (forniti da Infocamere S.C.p.A.) per la gestione del servizio e le relative abilitazioni; l'Aggiudicatario si impegna a fornire le attrezzature hardware e software compatibili con detti applicativi.

### **3.2 Oneri a carico del Fornitore.**

Sono a carico del Fornitore tutte le spese ed oneri necessari per l'espletamento dell'incarico, salvo quanto previsto al punto che segue.

### **3.3 Oneri a carico della Camera di commercio.**

Sono a carico della Camera di commercio tutti gli oneri relativi alla linea di trasmissione dati installata presso la sede operativa del Fornitore ed i costi (licenza, installazione, manutenzione, etc.) afferenti i software impiegati per lo svolgimento del servizio.

## **4. RISORSE DEL SERVIZIO**

### **4.1 Risorse umane. Disposizioni generali**

In caso di sciopero o altre manifestazioni che determinassero un'improvvisa e insostituibile carenza di personale, dovrà essere garantito un servizio di emergenza, da definire in accordo con la Camera di Commercio, per assicurare il **mantenimento quotidiano del servizio**.

## 4.2 Risorse umane impiegate nel servizio. Riserva di gradimento

Il Fornitore si obbliga ad impiegare, per l'espletamento del servizio, **almeno tre unità** a tempo pieno.

Si precisa che, al fine del computo numerico degli addetti, il part-time verrà conteggiato proporzionalmente: ad esempio, due part time al 50% sono da considerarsi come una persona full time.

Ogni risorsa deve operare con la massima trasparenza: ad ogni addetto, sarà fornita una user-id in modo da identificare univocamente l'operatore che ha curato l'elaborazione di ciascuna pratica.

L'Aggiudicatario comunicherà all'Ente Camerale l'elenco nominativo del personale adibito al servizio, con indicazione del tipo di contratto (tempo pieno ovvero part-time e in che misura, etc.). Detto elenco dovrà essere presentato annualmente, ovvero su richiesta dell'Ente, anche qualora non fossero intervenute variazioni.

L'Affidatario si impegna a garantire, per tutta la durata del rapporto, i medesimi standard qualitativi, sia dal punto di vista strumentale, sia per quel che attiene le risorse umane, provvedendo, se del caso, a sostituire il personale già formato con altrettante risorse umane ugualmente preparate ed istruite: in caso di sostituzione, l'elenco dovrà essere debitamente aggiornato.

L'Ente camerale, in ogni caso, si riserva di esprimere il proprio gradimento sul personale selezionato dal Fornitore, richiedendo, se del caso, la sostituzione degli operatori che non si rivelassero adeguatamente preparati e/o motivati per l'incarico da svolgere.

## 4.3 Formazione del personale e risorse strumentali a disposizione per la gestione del servizio

Per l'espletamento del servizio il Fornitore impiegherà idonee risorse strumentali e personale professionalmente preparato, dotato di idonei requisiti attitudinali e comportamentali, in considerazione della natura, della tecnicità e della diversificazione delle pratiche da elaborare.

## 4.4 Personale di nuova nomina

In ogni caso, il Fornitore dovrà curare la formazione del personale di nuova nomina che dovesse impiegare, nel corso del rapporto contrattuale, in sostituzione delle risorse umane utilizzate all'avvio del servizio.

La formazione del personale da adibire al servizio dovrà essere completa, specialmente dal punto di vista giuridico: pertanto, nella formulazione dell'offerta il Fornitore dovrà considerare, qualora sia necessaria la formazione da effettuarsi in affiancamento ai funzionari camerali, anche della disponibilità di questi ultimi.

Fermo restando il gradimento da parte dell'Ente camerale, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente comunicare i nominativi dei nuovi addetti.

#### **4.5 Responsabile tecnico**

Il personale impiegato dovrà far capo gerarchicamente ad un responsabile tecnico, che dovrà garantire il corretto andamento del servizio, con il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere. L'Impresa dovrà comunicare, oltre al nominativo, le fasce orarie di reperibilità del responsabile ed i relativi recapiti per eventuali richieste urgenti. Dovrà essere individuato, altresì, un sostituto del responsabile in caso di eventuale assenza di quest'ultimo.

### **5. VERIFICA DEL RAPPORTO E VALUTAZIONE**

Fatto salvo quanto previsto dall'Aggiudicatario nella propria offerta tecnica (**controllo sulla qualità**), almeno bimestralmente saranno effettuate, a cura del Conservatore della Camera di commercio o di altro funzionario camerale da quest'ultimo delegato, verifiche e controlli sull'operato del Fornitore, attraverso il riscontro della esattezza dei dati inseriti nel sistema informatico della rete camerale e della tempestività nell'esecuzione dei compiti.

Gli errori di lieve entità, eventualmente riscontrati, verranno contestati al Responsabile tecnico dell'Aggiudicatario, che provvederà immediatamente alla rettifica dei dati inseriti.

In caso di errori di carattere grave e sostanziale, tali cioè da recare nocumento agli interessi della Camera di commercio o di terzi, il Conservatore della C.C.I.A.A. o altro funzionario camerale da quest'ultimo delegato, provvederà alla contestazione degli stessi per iscritto, fermo restando l'onere, a carico dell'Aggiudicatario, di provvedere immediatamente alla rettifica di quanto erroneamente meccanizzato.

La gravità dell'errore è dichiarata insindacabilmente dal Conservatore, o dal funzionario camerale da questi delegato.

In ogni caso, la Camera di commercio si riserva di sospendere i pagamenti dovuti al Fornitore, almeno sino alla rettifica degli errori riscontrati.

## INDICE

1. OGGETTO .....	2
2. PRESTAZIONI RICHIESTE.....	2
2.1 Pratiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.....	2
2.2 Prestazioni oggetto del servizio .....	2
2.3 Modalità di espletamento del servizio .....	3
2.4 Altre disposizioni.....	4
3. DISPOSIZIONI NORMATIVE DISCIPLINANTI LE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....	4
3.1 Mezzi per l'espletamento del servizio.....	5
3.2 Oneri a carico del Fornitore.....	5
3.3 Oneri a carico della Camera di commercio. ....	5
4. RISORSE DEL SERVIZIO .....	5
4.1 Risorse umane. Disposizioni generali.....	5
4.2 Risorse umane impiegate nel servizio. Riserva di gradimento .....	6
4.3 Formazione del personale e risorse strumentali a disposizione per la gestione del servizio.....	6
4.4 Personale di nuova nomina .....	6
4.5 Responsabile tecnico .....	7
5. VERIFICA DEL RAPPORTO E VALUTAZIONE .....	7