



Gen. 12/12/15 20/11/15

Città Metropolitana di Messina

Legge Regionale n. 15 del 04 agosto 2015

Direzione: 4^a Direzione Servizi Tecnici di Viabilità 1° Distretto
Servizio: Protezione Civile - Ufficio Interventi di Protezione Civile

DETERMINAZIONE

OGGETTO: Gestione di un servizio di segreteria in Numero Verde, rilevazione delle presenze del personale provinciale che presta costantemente il servizio esternamente agli uffici e noleggio di n. 100 apparati GSM oltre a n. 148 apparati telematici terminali per la rilevazione delle presenze. - Determina a contrarre - Codice CIG Z571715285.

Importo complessivo € 44.839,39

Approvazione C.T.A. - Affidamento ai sensi dell'art. 328 DPR 207/2010 con modalità ODA.

RACCOLTA GENERALE PRESSO LA DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI

N. 1178

del 13/11/2015

IL DIRIGENTE

PREMESSO:

CHE nell'ambito dei compiti d'istituto assegnati alla Città Metropolitana di Messina ex Provincia Regionale, si rende necessario fornire in tempo reale informazioni riguardo la viabilità provinciale in merito a interruzioni per frane o per emergenze di Protezione Civile per collegarsi con i tecnici dislocati sul territorio e con gli agenti di polizia provinciale per segnalare situazioni di pericolo e per dare ed avere indicazioni operative immediate e per la gestione del servizio di pronta reperibilità nonché la rilevazione delle presenze del personale provinciale che presta costantemente il servizio esternamente agli uffici;

CHE questa Amministrazione, a seguito di procedure di gara ad evidenza pubblica, ha provveduto, negli anni trascorsi, a fornire detto servizio di segreteria in Numero Verde attivo 24 ore su 24 e noleggio di apparati radiomobili GSM/UMTS per le comunicazioni mobili in rete;

CHE il servizio di cui in oggetto, in base all'ultimo contratto n° 1520 di Rubrica del 01.07.2015 ha avuto termine il 23/10/2015;

CHE questa Amministrazione si è dotata, solo di recente, di strumento finanziario, approvato con delibera 227 del 26/10/2015, per cui non si è potuto procedere nei termini ad indire nuova gara d'appalto ad evidenza pubblica.

CHE si rende necessario non interrompere il servizio di che trattasi, rientrando tale attività nelle categorie essenziali per l'Ente ed indispensabile alla gestione del servizio di pronta reperibilità e protezione civile;

VISTE le Condizioni Tecnico-Amministrative redatte dalla IV DIREZIONE - Servizi Tecnici di Viabilità 1° Distretto - Servizio di Protezione Civile - Ufficio Interventi di Protezione Civile - aventi per oggetto il servizio di che trattasi;

CHE gli acquisti di beni e servizi sotto soglia debbono effettuarsi all'interno dei mercati elettronici e solo nel caso in cui negli stessi non siano presenti i beni o i servizi di interesse oppure non abbiano le caratteristiche richieste dalla Pubblica Amministrazione, è possibile ricorrere alla procedura prevista dall'art. 125 della D. Lvo 163/2006;

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
IL DIRIGENTE, Dott. Ing. G. CELLI

CHE in assenza di apposita convenzione CONSIP la normativa prevede che le stazioni appaltanti possono effettuare acquisti di beni e servizi sotto soglia attraverso il MEPA;

CHE gli acquisti sul MEPA possono essere effettuati secondo due modalità: con ordine diretto di acquisto (ODA) dal catalogo, oppure con richiesta di offerta (RdO) con la quale l'Ente può richiedere ai fornitori selezionati offerta personalizzata;

CHE questa Direzione è obbligata a utilizzare l'acquisto in modalità ODA sul MEPA in quanto non sono attive convenzioni CONSIP aventi ad oggetto il servizio in oggetto, giuste Condizioni Tecnico Amministrative dalla **IV DIREZIONE – Servizi Tecnici di Viabilità 1° Distretto – Servizio di Protezione Civile – Ufficio Interventi di Protezione Civile**;

RITENUTO di dover provvedere all'acquisto tramite l'utilizzo del MEPA ai sensi dell'art. 328 del D.P.R. 207/2010 con la modalità dell'affidamento diretto sul sito www.acquistiinretepa.it dove si sono individuate le caratteristiche tecniche del servizio che rispecchiano le C.T.A. che fanno parte della presente determinazione;

VISTI:

- il decreto legislativo n. 118/2011, attuativo della legge delega in materia di federalismo fiscale n. 42/2009, recante *“Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi”*, che prevede una complessiva riforma del sistema di contabilità delle regioni e degli enti locali finalizzata ad una loro armonizzazione tra le diverse pubbliche amministrazioni, ai fini del coordinamento della finanza pubblica ;
- il principio contabile applicato concernente la contabilità finanziaria *“allegato 4/2 al D. Lgs. 118/2011”*;
- *L'art 183 del D. Lgs. 267/2000 “Impegno di Spesa”*

TENUTO CONTO che il principio della competenza finanziaria potenziata prevede che tutte le obbligazioni giuridicamente perfezionate, attive e passive devono essere *registrate* nelle scritture contabili quando l'obbligazione è perfezionata (impegno), con *imputazione* all'esercizio in cui essa viene a scadenza;

RITENUTO di provvedere in merito e di assumere il conseguente impegno a carico del bilancio;

TENUTO CONTO che le apposite dotazioni sono previste al Cap. 1455 denominato *“Spese per attivazione Numero Verde provinciale”* del PEG 2015, sufficientemente capiente;

VISTO il D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm. ii.;

VISTO IL D.P.R. 207/2010;

VISTE le LL.RR. 48/91 e 30/2000 che disciplinano l'O.R.E.L.;

VISTO il D.Lgs. n. 267/2000;

VISTO il D.Lgs. n. 165/2001 che agli artt. 4 e 17 attribuisce ai Dirigenti la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa;

VISTO lo Statuto Provinciale;

VISTO il vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi;

VISTO il vigente Regolamento di contabilità;

VISTO il regolamento sui controlli interni;

Preso visione del *“Codice di comportamento”* e che non sussiste conflitto di interesse di cui alla L.190/2012;

DETERMINA

Per quanto in premessa:

APPROVARE le Condizioni Tecnico-Amministrative relative al servizio in oggetto, redatte dalla **IV DIREZIONE – Servizi Tecnici di Viabilità 1° Distretto – Servizio di Protezione Civile – Ufficio Interventi di Protezione Civile**.

PROCEDERE all'acquisto del servizio di che trattasi per mesi 6 (sei), tramite l'utilizzo del MEPA ai sensi dell'art. 328 del D.P.R. 207/2010 con la modalità dell'affidamento diretto sul sito www.acquistiinretepa.it dove si sono individuate le caratteristiche tecniche del servizio che rispecchiano le C.T.A. che fanno parte della presente determinazione;

IMPEGNARE, ai sensi dell'articolo 183 del d.Lgs. n 267/2000, le somme di seguito indicate:

Titolo 1	Funzione 01	Servizio 02	Intervento 03
Cap. 1455	Descrizione Spese per attivazione numero verde provinciale		
SIOPE 1315	CIG 7571715285	CUP	
Creditore			
Causale Gestione di un servizio di segreteria in Numero Verde, rilevazione delle presenze del personale provinciale che presta costantemente il servizio esternamente agli uffici e noleggio di n. 100 apparati GSM oltre a n. 148 apparati telematici terminali per la rilevazione delle presenze			
Modalità finanziamento Bilancio provinciale			
Impegno	Importo € 44.839,39		

IMPUTARE la spesa di complessiva € 44.839,39 in relazione alla esigibilità della obbligazione, come segue:

Esercizio 2015	PdC finanziario 2015	Cap. 1455	Num.	Comp. economica € 14.946,46
Esercizio 2016	PdC finanziario 2016	Cap. 1455	Num.	Comp. economica € 29.892,92

ACCERTARE, ai sensi dell'articolo 183 comma 8 del D. Lgs. 267/2000 che il seguente programma dei pagamenti è compatibile con gli stanziamenti di bilancio e con i vincoli di finanza pubblica:

Data scadenza pagamento	Importo
31/12/2015	€ 7.473,23
31/01/2016	€ 7.473,23
29/02/2016	€ 7.473,23
31/03/2016	€ 7.473,23
30/04/2016	€ 7.473,23
31/05/2016	€ 7.473,23

ACCERTARE, ai fini del controllo preventivo di regolarità amministrativa-contabile di cui all'articolo 147-bis, comma 1, del D. Lgs. n. 267/2000, la regolarità tecnica del presente provvedimento in ordine alla regolarità, legittimità e correttezza dell'azione amministrativa, il cui parere favorevole è reso unitamente alla sottoscrizione del presente provvedimento da parte del responsabile del servizio;

DARE ATTO, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 147 bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e dal relativo regolamento sui controlli interni, che il presente provvedimento, oltre all'impegno di cui sopra, non comporta ulteriori riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

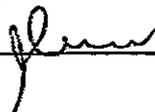
DARE ATTO che il presente provvedimento è rilevante ai fini dell'amministrazione trasparente di cui al d.Lgs. n. 33/2013;

RENDERE NOTO ai sensi dell'art. 3 della legge n° 241/1990 così come recepito dall'OREL che il responsabile del procedimento è l'ing. Giuseppe Celi;

TRASMETTERE il presente provvedimento alla II Direzione Servizi Finanziari per il controllo contabile e l'attestazione della copertura finanziaria della spesa.

li 13 novembre 2015

IL DIRIGENTE



Sulla presente determinazione dirigenziale, ai sensi dell'art.5 del Regolamento sui controlli interni, approvato con deliberazione n. 26/CC del 21.03.2014, si esprime parere di regolarità tecnico amministrativa favorevole.

li 13 novembre 2015

IL DIRIGENTE



PARERE PREVENTIVO REGOLARITA' CONTABILE E ATTESTAZIONE FINANZIARIA

(art. 12 della L.R. n. 30 del 23/12/2000 e ss.mm.ii art. 55 comma 5 della Legge 142/90
recepita con L.R. n. 48/91 e ss.mm.ii.)

Si esprime parere **F.A. VORREVOLE** in ordine alla regolarità contabile ai sensi del Regolamento provinciale sui controlli interni;

Data 18/11/2015

Il Dirigente del Servizio Finanziario

Dott.ssa Maria Grazia Nulli

ATTESTAZIONE DELLA COPERTURA FINANZIARIA DELLA SPESA

Si attesta, ai sensi dell'art. 153, comma 5, del D.Lgs. n. 267/2000, la copertura finanziaria della spesa in relazione alle disponibilità effettive esistenti negli stanziamenti di spesa e/o in relazione allo stato di realizzazione degli accertamenti di entrata vincolata, mediante l'assunzione dei seguenti impegni contabili, regolarmente registrati ai sensi dell'art. 191, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267:

Impegno	Data	Importo	Intervento/Capitolo	Esercizio
865	18/11/2015	16.946,96	1455	2015
865	18/11/2015	29892,92	1455	2016

Data 18/11/2015

Il Responsabile del servizio finanziario

Dott.ssa Maria Grazia Nulli

Con l'attestazione della copertura finanziaria di cui sopra il presente provvedimento è esecutivo, ai sensi dell'art. 151, comma 4, del d.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

2° DIR. SERVIZI FINANZIARI
UFFICIO IMPEGNI

Messina 18/11/2015 Il Funzionario

VISTO DI COMPATIBILITA' MONETARIA

Attestante la compatibilità del pagamento della suddetta spesa con gli stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica (art. 9 comma 1, lett.a), punto 2 del D.L. 78/2009)

Data 13 novembre 2015

Il Responsabile del servizio

Il Dirigente

Il Dirigente del Servizio Finanziario

Dott.ssa Maria Grazia Nulli



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

(Legge Regionale n. 15 del 04 agosto 2015)

4^a Direzione - Servizi Tecnici di Viabilità 1° Distretto
Servizio Protezione Civile - Ufficio Interventi Protezione Civile

Gestione di un servizio di segreteria in numero verde, rilevazione delle presenze del personale provinciale che presta costantemente il servizio esternamente agli uffici e noleggio di n. 100 apparati GSM oltre a n. 148 apparati telematici terminali per la rilevazione delle presenze.

CONDIZIONI TECNICO-AMMINISTRATIVE

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la gestione di un servizio di segreteria in numero verde, rilevazione delle presenze del personale provinciale che presta costantemente il servizio esternamente agli uffici e noleggio di n. 100 apparati GSM oltre a n. 148 apparati telematici terminali per la rilevazione delle presenze.

ART. 2 DURATA DELL'APPALTO

L'appalto in questione ha durata di 6 mesi, con decorrenza dalla data di avvio concreto del servizio. Alla scadenza dell'appalto, i beni saranno consegnati e ritirati dalla ditta appaltatrice.

ART. 3 SPECIFICHE E REQUISITI DEL SERVIZIO

In dettaglio, le apparecchiature radiomobili devono intendersi attivate come segue:

- n. 100 apparati radiomobili GSM/UMTS per il personale tecnico, polizia provinciale e Collaboratori professionali stradali
- n. 148 apparati telematici terminali GSM/UMTS per il personale operatore stradale, per la rilevazione delle presenze

LA COPERTURA DI RETE DEVE ESSERE RESA IN MODO TOTALE SU TUTTO IL TERRITORIO PROVINCIALE ANCHE ATTRAVERSO L'IMPIEGO DI UNA PLURALITÀ DI GESTORI.

Ognuna delle 100 utenze attivate avrà le seguenti caratteristiche:

- utenza abilitata a ricevere chiamate;
- utenza abilitata a chiamare il call center e tutti i numeri di emergenza;
- utenza abilitata a chiamare solo le utenze della Rete "dipendenti Provincia" e le utenze telefoniche appositamente autorizzate dall'Amministrazione ad ogni singolo utente;
Sarà cura del personale del gestore del servizio al momento dell'attivazione del contratto, compilare singole schede per la personalizzazione delle singole utenze attivate.
- ricevere, in numero illimitato, messaggi/segnalazioni sotto forma di testi SMS trasmessi in tempo reale dal personale del call center.
- ricevere messaggi SMS sia quando è in stand-by ma anche quando è in ricezione (linea occupata). In caso di terminale disabilitato, tutti i messaggi saranno resi immediatamente disponibili al momento della riattivazione. In ogni caso, tutti i messaggi resteranno registrati su una scheda computerizzata, sempre disponibile per la consultazione.

Ognuna delle 148 utenze attivate avrà le seguenti caratteristiche:

- utenza abilitata a ricevere chiamate;
- utenza abilitata a chiamare il Numero Verde e tutti i numeri di emergenza;
- utenza abilitata a chiamare il call center per la rilevazione automatica delle presenze/assenze;
- ricevere, in numero illimitato, messaggi/segnalazioni sotto forma di testi SMS trasmessi in tempo reale dal personale del call center, compreso la messaggistica di ritorno con l'orario di avvenuta timbratura.
- ricevere messaggi SMS sia quando è in stand-by ma anche quando è in ricezione (linea occupata). In caso di terminale disabilitato, tutti i messaggi saranno resi immediatamente disponibili al momento della riattivazione. In ogni caso, tutti i messaggi resteranno registrati su una scheda computerizzata, sempre disponibile per la consultazione.

Tutte le utenze saranno associate ad un telefono Dual Mode GSM/UMTS quadriband capace di operare sia sulle gamme di frequenza 900/1800 Mhz sia in quelle 850/1900 Mhz, fornito in comodato dal gestore del servizio (apparati di ultima generazione completi di batteria agli ioni di litio (250 ore di autonomia in stand-by), caricabatteria e display a colori).

Agli apparecchi telefonici messi a disposizione devono avere garantita assistenza tecnica immediata a cura del personale del gestore del servizio che provvederà alla fornitura di apparati sostitutivi.

OBIETTIVO DEL SERVIZIO

Obiettivo del servizio in progetto è quello di attivare uno sportello di front office multifunzionale per fornire all'utenza INFO di diversa tipologia, e agli uffici dirigenziali servizi di segreteria e supporto con azioni di COMUNICAZIONE in tempo reale.

Il servizio è organizzato in *diverse aree* operative:

- **Sportello informazioni** per fornire indicazioni utili relative a:
 - Viabilità
 - Edilizia scolastica
 - Protezione Civile
 - Riserve Naturali
 - Polizia Provinciale
- **Sportello segnalazioni** per la registrazione e catalogazione delle segnalazioni effettuate dalla cittadinanza, per il coordinamento di interventi (protezione civile, riserve naturali) e attività di manutenzione (strade/viabilità ed edifici scolastici di competenza).
- **Sportello supporto operazioni di protezione civile e servizio di pronta reperibilità.** Utilizzando la presenza costante di personale (h24), il call center è indispensabile supporto in occasione di operazioni di Protezione Civile e per il servizio di pronta reperibilità:
 - Emergenza viabilità conseguente ad alluvioni e frane – condi-meteo avverse in generale
 - Emergenza incendi nella stagione estiva
 - Emergenza neve nella stagione invernale
 - Altre emergenze per rischi naturali e antropici
- **Sportello supporto operazioni di polizia provinciale.** Utilizzando la presenza costante di personale (h24), il call center deve costituire supporto e canale di comunicazione per le operazioni della Polizia Provinciale.
- **Sportello registrazione presenza/assenza operatori stradali.**

CANALI OPERATIVI

La banca dati necessaria per la migliore gestione del servizio, sarà curata dal personale del call center che, di concerto con l'apposito ufficio predisposto dall'Ente, provvederà anche all'aggiornamento delle notizie. Gli aggiornamenti saranno comunicati dal personale dell'Ente, tramite fax per comunicazione urgente o calamità o tramite sportello informatico fornito dall'Ente.

Il servizio di gestione si esprimerà attraverso diversi canali:

1. Il canale telefonico GSM per il personale dotato di apparati di telefonia mobile.

Il canale telefonia mobile – apparati GSM/UMTS di ultima generazione, completi di utenza telefonica abilitata alla conversazione verso numerazioni abilitate.

I terminali telefonici saranno forniti in uso a personale tecnico, polizia provinciale, Collaboratori Professionali Stradali ed operatori stradali.

Il canale SMS/UMTS che consentirà agli operatori, individuati dall'Ente, di ricevere in tempo reale le segnalazioni effettuate dai cittadini e registrate dal personale del call center.

2. Numero verde 800291014 a cui l'utente/cittadino potrà accedere chiamando da qualsiasi utenza telefonica, in modo gratuito.

Il Gestore del servizio continuerà a mettere a disposizione il codice di Numero Verde 800 291014 (già in uso alla Provincia Regionale di Messina e i cui costi telefonici e di gestione sono a totale carico della società fornitrice).

Il Numero Verde è domiciliato presso uno dei contact center della Società, dove devono operare professionisti della comunicazione telefonica.

Il call center sarà organizzato con minimo 10 operatori in linea.

❖ GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione professionale del Numero Verde della Provincia Regionale di Messina sarà garantito 24 ore su 24, tutti i giorni (festivi compresi).

Il gestore del servizio continuerà a mettere a disposizione il codice di Numero Verde 800 291014 (già in uso alla Provincia Regionale di Messina).

La ricezione delle telefonate

Le chiamate inbound, saranno gestite da operatori multitasking: le telefonate verranno distribuite automaticamente sulle diverse postazioni operative e gestite dal primo operatore libero/disponibile.

Le strumentazioni installate nei call center dal gestore devono permettere la gestione contemporanea di più chiamate inbound, effettuate utilizzando le linee telefoniche di rete fissa o mobile.

Dopo il primo squillo, chi chiamerà riceverà la risposta di saluto ed eventuali informazioni standard (messaggio benvenuto, preregistrato, durata max 25 secondi).

Subito dopo, sarà un operatore a colloquiare con "chi c'è dall'altra parte del filo".

L'utente/cittadino esporrà il motivo della chiamata, l'operatore informerà, in base alla problematica, il funzionario competente o, in orario di reperibilità, il Coordinatore di turno, o, se in possesso di dati precedentemente forniti dall'Ente, potrà direttamente comunicarli all'utente, in caso contrario deve astenersi.

Tutti i dati raccolti nel corso delle telefonate (cognome, nome, indirizzo e numero di telefono del chiamante, orario di ricezione chiamate, oggetto della chiamata) verranno comunicati agli uffici della Provincia Regionale, in modalità diverse:

- in tempo reale, un messaggio scritto, riassuntivo di ogni singola telefonata di SEGNALAZIONE fatta dai cittadini, verrà trasmesso a mezzo SMS al telefono GSM in dotazione al dirigente, al tecnico e al C.P.S. responsabili della zona ove ricade la strada o l'edificio in cui è stato rilevato il disservizio.
- in tempo reale, un messaggio scritto, riassuntivo di COMUNICAZIONI provenienti dagli uffici provinciali, potrà essere trasmesso a mezzo SMS/MMS al telefono in dotazione al personale dipendente.
- in tempo reale, alla ricezione di qualsiasi richiesta (INFO o RICHIESTA INTERVENTO/SEGNALAZIONE), un messaggio scritto, riassuntivo di quanto registrato verrà trasmesso a mezzo e-mail all'indirizzo di posta comunicato dall'Ente.

Inoltre, a cadenza mensile, mediante sistema statistico il gestore del servizio produrrà una dettagliata relazione sulle chiamate ricevute, suddivise per tipologia (informazioni varie; servizi; segnalazione guasti;)

Registrazione contatti – inbound

Ogni contatto inbound sarà registrato su apposita scheda elettronica, che conterrà le seguenti informazioni relative alla gestione stessa:

- codice identificativo dell'operatore
- data di ricezione della richiesta (giorno ed ora)
- dati anagrafici del cittadino/utente (nome, cognome, residenza) in caso di Segnalazione Disservizio
- tipologia di informazioni richieste
- tipologia di segnalazione presentata

Servizio SMS – comunicazioni in tempo reale

Gli operatori del call center saranno sempre pronti a rispondere alle richieste di informazioni presentate dai cittadini, così come saranno pronti a registrare le segnalazioni di disservizi, guasti ed emergenze.

Compiuta quest'ultima operazione, in tempo reale, dal call center grazie all'ausilio della tecnologia a disposizione, verrà trasmesso all'indirizzo dei responsabili dei servizi competenti e, negli orari di pronta reperibilità, al Coordinatore di turno, un SMS con testo riassuntivo di quanto comunicato dai cittadini (completato dai dati necessari per l'individuazione del chiamante).

La trasmissione verrà effettuata all'indirizzo degli apparati telefonici GSM/UMTS forniti in comodato d'uso dal gestore del servizio.

La funzione di messaggistica, consente agli operatori del call center di trasmettere in tempo reale, all'indirizzo dei telefoni cellulari (forniti in comodato d'uso) un breve messaggio di testo riassuntivo della segnalazione o comunicazione pervenuta al Numero Verde. Il testo del messaggio comparirà sul display degli apparati telefonici forniti ai dipendenti della Provincia Regionale.

Servizio reporting

Il servizio di Reportistica/Documentazione del traffico telefonico entrante nel call center, sarà effettuato editando ogni giorno un Report Riassuntivo di quanto registrato dal personale del call center.

Ogni report evidenzierà:

numero telefonate entranti, evidenziando:

- numero chiamate gestite da operatore
- numero chiamate fallite

Dal servizio di Reportistica si potrà evidenziare anche quali e quante Segnalazioni e Reclami risulteranno inviate in tempo reale (a mezzo SMS) al personale addetto alla risoluzione del problema.

Ogni mese, unitamente alla Reportistica/Documentazione del traffico telefonico entrante, l'ufficio Statistiche del gestore del servizio curerà la trasmissione a mezzo e-mail, dei testi delle segnalazioni, all'ufficio preposto al coordinamento del servizio.

Il Gestore del servizio s'impegna a conservare, per l'intera durata del contratto, e a richiesta, a consegnare tutta la documentazione relativa:

al traffico entrante sulle linee dedicate al servizio in progetto (con dettaglio singola telefonate entrante).

Inoltre, mensilmente, sarà cura della società, fornire un resoconto del consumo effettuato da ogni singolo telefono/utenza.

Il resoconto mensile conterrà, per singola chiamata, dettaglio di:

- giorno e ora
- tempo/durata conversazione
- numero chiamato (secondo le disposizioni della normativa vigente).

Rilevazione giornaliera presenza/assenza operatori stradali e C.P.S.:

registrazione giornaliera della presenza/assenza degli operatori stradali e C.P.S. dei vari uffici dirigenziali del servizio viabilità.

Operatività:

ogni giorno gli operatori addetti stradali, potranno chiamare gratuitamente il call center (Numero Verde) attraverso il terminale GSM/UMTS in dotazione per comunicare la loro presenza/assenza (precisando motivo e giorni di assenza), eventuali permessi e relativi recuperi.

Gli operatori del Call Center registreranno tutto su apposita scheda elettronica che per una migliore consultazione sarà suddivisa per ufficio dirigenziale/tecnico responsabile.

L'accoglimento delle telefonate presenza/assenza degli operatori sarà effettuato tutti i giorni operativi dall'inizio dell'orario mattutino sino al termine della normale giornata lavorativa.

La registrazione presenza/assenza degli operatori sarà effettuata anche relativamente ai rientri pomeridiani e agli straordinari.

Tutte le presenze/assenze saranno comunicate, via e-mail, ogni giorno entro le ore 09.00, agli uffici competenti preposti alla gestione del personale e tramite sms al tecnico e al C.P.S. responsabili per competenza.

Tutti i dati registrati saranno conservati e, in qualunque momento, messi a disposizione dell'Ente.

❖ QUALITÀ PROFESSIONALE DEL PERSONALE IMPIEGATO

I requisiti richiesti agli operatori dedicati al servizio di gestione per la Provincia Regionale di Messina sono:

- a) titolo di studio: laurea o diploma di scuola media superiore;
- b) buona dizione;
- c) capacità di operare su apparecchi telefonici che consentano lo "switch" e registrazioni guidate dall'operatore;
- d) capacità di operare su PC;
- e) capacità di valutazione delle richieste d'informazione;
- f) buona capacità di presentazione di sé e del servizio;
- g) doti di cortesia, cordialità e senso di servizio;
- h) esperienza nell'erogazione di servizi di informazione;

❖ INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

La struttura tecnologica del call center deve ruotare intorno ad un sistema di comunicazione che deve avere le seguenti prestazioni:

- Numero agenti attivi gestibili contemporaneamente: almeno 50
- Sistema di informazioni sullo stato della coda in attesa in tempo reale e grafico
- Instradamento chiamate in base a chiamata entrante e profilo agente
- Informazioni e opzioni offerte alla chiamata in attesa, sia mediante messaggistica integrata che via IVR
- Ambiente di reporting
- Numero di linee dedicate al servizio: non inferiore a 30

Descrizione canale di accesso

Numero Verde gratuito

Per l'accesso al servizio INFO tramite canale telefonico resterà attivo il Numero Verde 800 291014.

Il Numero Verde è domiciliato presso il Contact Center dell'aggiudicatario il servizio.

L'accesso al Numero Verde sarà possibile utilizzando telefonia sia mobile che fissa (territorio nazionale)
Il traffico telefonico generato dal Numero Verde sarà interamente a carico del gestore.

ART. 4 MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELL'APPALTO

L'appalto viene espletato nei modi e termini di legge, mediante procedura di acquisto in economia con utilizzo del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione.

ART. 5 IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo dell'appalto è fissato in € 36.753,60 oltre IVA.

Detto importo si intende riferito al corrispettivo annuale dovuto per la gestione del servizio di segreteria ed il noleggio delle apparecchiature GSM/UMTS, comprensivo del servizio di assistenza tecnica, manutenzione ordinaria e straordinaria, senza ulteriori oneri a carico della Provincia Regionale.

L'importo si intende comprensivo di tutte le spese ed oneri necessari, per avere il servizio perfettamente funzionante e sarà inteso fisso ed invariabile per tutta la durata.

ART. 6 PARERE TECNICO

L'Amministrazione si riserva la facoltà, di richiedere eventuale parere tecnico ad esperti di propria fiducia, al fine di valutare le qualità e i requisiti tecnici del servizio offerto, senza che nulla abbia a pretendere la ditta.

ART. 7 CONTRATTO

La ditta aggiudicataria dovrà produrre i documenti necessari, per la conclusione del contratto, nel più breve termine e, comunque, non oltre trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di richiesta della documentazione, entro tale termine la stessa dovrà avviare l'attivazione del servizio.

Trascorso tale termine, senza che l'aggiudicatario si sia presentato per la stipula, salvo i casi di forza maggiore debitamente motivati, l'Amministrazione della Provincia Regionale lo considererà senz'altro rinunciario all'aggiudicazione, e rimarrà, in tal modo, libera di procedere a nuova gara per l'aggiudicazione del servizio di cui infra. Le spese di contratto, bollo, registro ed ogni altro onere tributario inerente o conseguente allo stesso, sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

La stipula del contratto, è subordinata all'accertamento negativo delle cause ostative di cui alla legge 13 settembre 1982, n. 646 e successive modifiche ed integrazioni, nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di lotta alla delinquenza mafiosa.

ART. 8 CAUZIONE

La ditta sarà tenuta a prestare una cauzione, che si intende costituita a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto.

La ditta è tenuta in ogni momento su richiesta dell'Amministrazione, ad integrare la cauzione, qualora questa, durante il periodo contrattuale, sia stata in tutto o in parte utilizzata a titolo di rimborso o di risarcimento danni per qualsiasi inosservanza degli obblighi contrattuali.

La cauzione definitiva verrà restituita, alla scadenza del contratto, sempre che siano stati tacitati tutti i diritti dell'Amministrazione e definite tutte le eventuali controversie, sia amministrative che giudiziarie insorte.

ART. 9 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio avverrà su richiesta dell'Amministrazione, la quale si riserva di comunicare con lettera a parte le proprie osservazioni o le eventuali contestazioni, in ordine alla mancata rispondenza ai requisiti contrattuali delle apparecchiature fornite.

L'attivazione del servizio dovrà essere effettuata entro 15 giorni solari dalla data di conferimento della commissione d'ordine, che potrà essere disposta anche per telefax. Nessun ritardo, a qualsiasi causa dovuto, è ammesso nell'attivazione del servizio.

Qualora si renda necessario che l'intervento tecnico sulle apparecchiature da riparare venga effettuato presso la ditta aggiudicataria, o qualora l'intervento richieda per la riparazione tempi tecnici superiori alle 60 ore dalla chiamata, la ditta è tenuta, per tutto il tempo necessario alla riparazione, a sostituire a proprie spese e cura, l'apparecchiatura guasta con altra in ottimo stato di funzionamento.

ART. 10 PAGAMENTI

Al pagamento dell'importo dell'appalto si provvede a quote mensili fisse.

Le fatture dovranno essere presentate con cadenza mensile, esse vanno inviate per il pagamento all'Amministrazione della Provincia Regionale di Messina, denominata Libero Consorzio Comunale ai sensi della L.R. n. 8/2014. Dette fatture dovranno indicare il canone mensile fisso e il periodo di fatturazione.

Il pagamento avverrà, di norma, entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento della fattura, salvo i casi di contestazione per inadempienze contrattuali da parte del fornitore o irregolarità di fatturazione.

Il pagamento avverrà in una delle seguenti forme:

- a) presso la Tesoreria dell'Amministrazione Provinciale alla persona nominativamente autorizzata a riscuotere ;
- b) con accreditamento in c.c. bancario;
- c) con accreditamento in c.c. postale.

L'esecuzione dei pagamenti nelle forme di cui alle precedenti lettere b) e c) è disposta su espressa richiesta del fornitore, con spese a carico del beneficiario.

ART. 11 DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' fatto assolutamente divieto alla ditta aggiudicataria di cedere o subappaltare, in tutto o in parte, la fornitura assunta, sotto pena della immediata risoluzione del contratto e dell'incameramento della cauzione.

ART. 12 'PROPRIETA' DEI BENI - ASSICURAZIONI - INFORTUNI

I beni oggetto del presente appalto rimangono di esclusiva proprietà della ditta fornitrice e saranno restituiti alla stessa alla cessazione del rapporto intatti e funzionanti salvo lo stato derivante dalla normale usura.

La ditta si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi nei confronti dei propri lavoratori occupati nelle prestazioni oggetto dell'appalto, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di assicurazioni sociali e del lavoro, assumendo a proprio carico gli oneri relativi. La ditta risponde direttamente dei danni alle persone ed alle cose, comunque provocati nell'esecuzione dei servizi, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte della Provincia Regionale.

ART. 13 FALLIMENTO

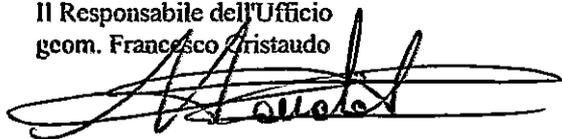
L'impegno della fornitura si intenderà rescisso in caso di fallimento, anche se seguito da concordato o da concordato preventivo della ditta aggiudicataria.

ART. 14 CONTROVERSIE

Eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine al presente appalto saranno di competenza del foro di Messina e dipendenze.

Messina, Ottobre 2015

Il Responsabile dell'Ufficio
geom. Francesco Cristaudo



Visto: Il Dirigente
Dott. Ing. Giuseppe Celi

