



# PROVINCIA REGIONALE DI MESSINA

- IV DIREZIONE -

- Servizi Tecnici di Viabilità 1° Distretto -

- Servizio di Protezione Civile – Ufficio Interventi di Protezione Civile -

Gestione di un servizio di **SEGRETERIA in NUMERO VERDE** e noleggio di n. 100 apparati GSM oltre a n°200 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 e noleggio di n. 100 apparati GSM oltre a n°200 apparati telematici terminali per la rilevazione delle presenze.

### **ART. 2 DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto in questione ha durata di 12 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. 200 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 per max 2090 minuti di conversazione/anno, 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 200 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 a produrre un totale non inferiore a **208.776 minuti/anno (cumulativi)** 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.

#### **❖ QUALITA' 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 pubblico incanto, con le modalità previste dal D. Lgs. 163 del 12/04/2006, cioè con il sistema di aggiudicazione in base al prezzo più basso.

### **ART. 5 IMPORTO DELL'APPALTO**

L'importo dell'appalto è fissato in **€ 86.616,27** 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. I prezzi offerti si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto. Resta salva la facoltà di riportare l'importo annuale di cui sopra all'effettiva durata dello stesso, per cui l'importo sarà pari ai dodicesimi di anno coperti dal servizio.

### **ART. 6 OFFERTA**

L'offerta si intende comprensiva di tutte le spese ed oneri necessari, per avere il servizio perfettamente funzionante. Il prezzo di aggiudicazione si intende fisso ed invariabile per tutta la durata del noleggio.

### **ART. 7 DOCUMENTAZIONE TECNICA**

La ditta gestore del servizio, dovrà produrre apposita documentazione tecnica descrittiva della fornitura. La documentazione tecnica, dovrà essere costituita da dettagliata relazione completa della indicazione dei prodotti offerti, l'organizzazione della sala operativa, i softwares di gestione/registrazione utilizzati, nonché da depliant illustrativi e da quant'altro le ditte riterranno utile produrre, al fine di fornire le più complete informazioni relative ai prodotti offerti.

### **ART. 8 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. 9 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 rinunciatario 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. 11 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 ché siano stati tacitati tutti i diritti dell'Amministrazione e definite tutte le eventuali controversie, sia amministrative che giudiziarie insorte.

### **ART. 12 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. 13 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. 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. 14 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. 15 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. 16 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. 17 CONTROVERSIE**

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

Messina, Dicembre 2013

Il Progettista  
IDRUT Francesco Cristaudo

Visto: Il Dirigente  
Dott. Ing. Giuseppe Celi

|                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CONDIZIONI TECNICO-AMMINISTRATIVE .....</b>               | <b>1</b> |
| ART. 1 OGGETTO DELL' APPALTO .....                           | 1        |
| ART. 2 DURATA DELL' APPALTO .....                            | 1        |
| ART. 3 SPECIFICHE E REQUISITI DEL SERVIZIO .....             | 1        |
| ART. 4 MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELL' APPALTO .....         | 5        |
| ART. 5 IMPORTO DELL' APPALTO.....                            | 5        |
| ART. 6 OFFERTA .....                                         | 5        |
| ART. 7 DOCUMENTAZIONE TECNICA.....                           | 5        |
| ART. 8 PARERE TECNICO.....                                   | 5        |
| ART. 9 CONTRATTO.....                                        | 5        |
| ART. 11 CAUZIONE.....                                        | 5        |
| ART. 12 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....                       | 5        |
| ART. 13 PAGAMENTI.....                                       | 6        |
| ART. 14 DIVIETO DI SUBAPPALTO .....                          | 6        |
| ART. 15 PROPRIETA' DEI BENI - ASSICURAZIONI - INFORTUNI..... | 6        |
| ART. 16 FALLIMENTO.....                                      | 6        |
| ART. 17 CONTROVERSIE.....                                    | 6        |