

Cagliari, 28.06.2013

Prot. n. 3642

LETTERA DI INVITO

Comunicazione trasmessa in forma telematica, informatica o via
fax
SOSTITUISCE L'ORIGINALE
ai sensi dell'art 77 commi 1 e 5 del D.Lgs. 163 /06 e s.m.i. e del
D.Lgs. 82/05 e s.m.i.

> Spettabile

VITROCISSET S.p.A.
Via Tiburtina, 1020
00156 – Roma

Oggetto: Art. 57 del D.lgs. 163/06 Progetto “CC-URP-2013” - Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara per l'affidamento dei servizi di supporto alla rete degli URP e alla diffusione dei contenuti del sito internet istituzionale della Regione Sardegna - Anno 2013 Rif. determinazione n. 48 del 28.06.2013

Ordine n. 145/2013

Spett.le impresa,

Con la presente si richiede di effettuare il servizio sotto descritto.

Oggetto:

Erogazione del servizio di call center per la rete degli URP con presidio costante e con risposta operatore alle chiamate inoltrate dall'utenza al Numero Verde 800098700.

Il servizio, richiesto alla spett.le Impresa in indirizzo, dovrà essere erogato senza soluzione di continuità fino alla scadenza del 30.11.2013.

Specifiche del servizio richiesto:

Il servizio di call center per la rete URP consiste nell'accoglienza, gestione e monitoraggio delle chiamate telefoniche al numero verde 800098700.

Il servizio dovrà essere strutturato su due livelli:

- a) un primo livello, o front line, di contatto e di orientamento del pubblico, su cui dovranno prevedersi n. 6 operatori secondo opportuna pianificazione per turnazione e copertura oraria di presidio in risposta;
- b) un secondo livello, o back office, per gli eventuali approfondimenti di istanze specifiche, che viene svolto da personale regionale comunque supportato da n. 2 operatori;

Il dimensionamento del servizio deve prevedere le seguenti condizioni di espletamento:

- disponibilità di apposita piattaforma hardware e software per la gestione e monitoraggio delle chiamate;
- servizio di rendicontazione statistica delle chiamate afferenti al servizio (sia al primo che al secondo livello della rete degli URP regionali);
- n. 6 operatori per lo svolgimento del servizio di front line (primo livello);
- n. 2 operatori assegnati alle funzionalità di back office e dedicati al popolamento della knowledge base di riferimento degli operatori dell'URP.

Il servizio dovrà essere operativo tutti i giorni lavorativi in orario dalle 8.30 alle 19.00, escluso il sabato e i giorni festivi.

Gli orari di servizio devono essere articolati secondo il seguente dimensionamento minimo:

- dalle ore 8:30 alle ore 9:30 copertura servizio con almeno due postazioni operatore;
- dalle ore 9:30 alle ore 16:00 copertura servizio con almeno quattro postazioni operatore;
- dalle ore 16:00 alle ore 19.00 copertura servizio con almeno due postazioni operatore.

Per l'erogazione del servizio si richiede l'impiego di operatori dedicati in possesso di ottime conoscenze in materie amministrative, normative, struttura organizzativa della RAS, processi e procedimenti amministrativi adottati da RAS, organizzazione e fruizione dei contenuti in pubblicazione sul sito istituzionale di RAS e sui vari siti tematici e/o speciali.

Il personale, considerata la necessità di gestire il rapporto con il pubblico/utenti, ma anche interagire con le strutture interne dei vari URP e uffici RAS, dovrà inoltre disporre di idonee capacità comunicative, relazionali e piena conoscenza delle dinamiche interne dell'amministrazione RAS.

L'erogazione del servizio dovrà avvenire in accordo e interazione con i referenti operativi di RAS indicati dalla Presidenza - Direzione generale per la Comunicazione, nonché dal responsabile e/o coordinatore di progetto nominato da Sardegna IT.

Deliverable richiesti:

Ai fini delle rendicontazione del servizio, il fornitore dovrà produrre e rilasciare i seguenti deliverable:

- Relazioni di riepilogo mensile, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento, atte a documentare il numero e tipologia delle chiamate gestite tramite call center;
- Report e statistiche personalizzate, su richiesta di RAS, per analisi di specifiche casistiche di chiamate gestite dal call center rete URP.

Importo contrattuale e tempistica:

Il dimensionamento del servizio e la valorizzazione dell'importo di canone mensile è stabilito secondo gli importi già precedentemente definiti dal contratto da Voi sottoscritto con la RAS.

L'importo unitario di canone/mese, già da Voi confermato con nota prot. 0143/AMC/VZ/LDB/ del 30.04.2013 OPP_005206 è pari a Euro 22.810,12 IVA esclusa.

Il servizio deve essere erogato per 7 mesi e precisamente dal 01.05.2013 al 30.11.2013.

L'importo contrattuale è dunque fissato in Euro 159.670,84 IVA esclusa.

Modalità di fatturazione e di pagamento:

Il servizio potrà essere fatturato con canoni posticipati, previa autorizzazione rilasciata dal responsabile di Sardegna IT da fatturarsi secondo le seguenti periodicità di riferimento:

- Bimestre Maggio - Giugno 2013
- Bimestre Luglio - Agosto 2013
- Bimestre Settembre - Ottobre 2013
- Mese Novembre 2013

Tutte le fatture dovranno contenere la chiara identificazione del presente ordine, del CIG della procedura in oggetto - **5211526F4A** - e dovranno essere intestate a "Sardegna IT S.r.l. c.s.u., C.F./P.I: 03074520929, sede legale Cagliari, Via San Simone 60 - 09122 Cagliari".

Il pagamento relativo sarà disposto da Sardegna IT entro 30 giorni data fattura fine mese dal ricevimento della fattura. Il termine di pagamento è sospeso nel caso di contestazione, da parte di Sardegna IT, di qualsiasi irregolarità riscontrata nell'esecuzione delle prestazioni affidate o dalla richiesta di chiarimenti in ordine alla fattura prodotta ed inizia a decorrere nuovamente dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

L'amministratore delegato
Dott. Marcello Barone