

Città Metropolitana di Messina

Legge Regionale n. 15 del 04 agosto 2015

Direzione: 3^ Direzione Viabilità Metropolitana
Servizio Protezione Civile - Ufficio Interventi di Protezione Civile

DETERMINAZIONE

OGGETTO: Gestione di un servizio di segreteria in Numero Verde, rilevazione delle presenze del personale metropolitano 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.- Approvazione Specifiche tecnico-amministrative ed Elaborato Economico - Affidamento ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) D. L.vo n. 50/2016 e s.m. e i. con modalità RdO sul MEPA.

Determina a contrarre e prenotazione somme. Codice CIG 74004547D4

Importo complessivo € 74.761,10 di cui € 61.255,00 a base d'asta ed € 13.506,10 per I.V.A. 22% e contributo Autorità Vigilanza

RACCOLTA GENERALE PRESSO LA DIREZIONE

Proposta n. 269 del 28/02/2018

DETERMINAZIONE n. 246 del 05/03/2018

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

PREMESSO:

CHE nell'ambito dei compiti d'istituto assegnati alla Città Metropolitana di Messina ex Provincia Regionale, si rende tra l'altro necessario:

- fornire in tempo reale informazioni riguardo la viabilità metropolitana in merito a interruzioni per frane o altre cause di limitazione al transito;
- assicurare le comunicazioni per emergenze di Protezione Civile tra i tecnici e gli operatori dislocati sul territorio e con gli agenti di polizia metropolitana per segnalare situazioni di pericolo e per dare ed avere indicazioni operative immediate;
- gestire il servizio di pronta reperibilità, nonché la rilevazione delle presenze del personale metropolitano 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, rilevazione delle presenze e noleggio di apparati radiomobili GSM/UMTS per le comunicazioni mobili in rete;

CHE il servizio di cui in oggetto, attivato per tutto l'anno 2017, in base all'ultimo ordine diretto di acquisto n. 3847751, ha avuto termine il 24/01/2018;

CONSIDERATO che il mantenimento del servizio, come in oggetto descritto, è ritenuto necessario in quanto l'attività di che trattasi rientra nelle categorie essenziali per l'Ente ed è indispensabile alla gestione del servizio di pronta reperibilità, protezione civile e per le attività della polizia metropolitana;

CHE il capitolo n. 1455 del Bilancio di previsione 2018 denominato "Spese per attivazione Numero Verde Provinciale" risulta sufficientemente capiente;

VISTO il Decreto Sindacale n. 41 del 09/02/2018 avente ad oggetto "Linee di indirizzo per la gestione. Esercizio provvisorio 2018" con il quale il Commissario Straordinario con i poteri del Sindaco Metropolitano decreta, tra l'altro, di autorizzare le Direzioni dell'Ente ad adottare ogni provvedimento necessario a garantire l'erogazione dei servizi minimi indispensabili connessi alle funzioni dell'Ente, in continuità con i

livelli di servizio garantiti nell'anno 2017 e nei limiti degli stanziamenti previsti per l'esercizio provvisorio 2018 nonché tutte le spese finalizzate a preservare il patrimonio dell'Ente e ad evitare che siano arrecati danni patrimoniali certi e gravi;

RITENUTO che il servizio in oggetto rientra tra quelli previsti dalla citata linea di indirizzo di cui al D.S. n. 41 del 09/02/2018 e quindi di provvedere in merito e di assumere il conseguente impegno a carico del bilancio di previsione 2018;

VISTE le Specifiche Tecnico-Amministrative e l'Elaborato Economico redatti dalla *III DIREZIONE – Viabilità Metropolitana – Servizio di Protezione Civile – Ufficio Interventi di Protezione Civile* - aventi per oggetto il servizio di che trattasi, per un importo complessivo € 74.761,10 di cui € 61.255,00 a base d'asta ed € 13.506,10 per I.V.A. 22% e contributo Autorità Vigilanza;

CONSIDERATO che in base all'art. 36 comma 2 lett. b) e comma 6 del D.L.vo n. 50/2016 e s.m.i. gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a € 40.000 e inferiore a € 150.000,00 possono essere affidati mediante procedura negoziata previa consultazione di almeno 10 operatori economici;

CHE gli acquisti sul MEPA possono essere effettuati secondo due modalità: con ordine diretto di acquisto (ODA) per importi inferiori ad € 40.000,00 dal catalogo, oppure con richiesta di offerta (RdO) per importi superiori a € 40.000,00 ed inferiori a € 150.000,00 con la quale l'Ente può richiedere ai fornitori selezionati offerta personalizzata;

CHE si ritiene di utilizzare l'acquisto del servizio in modalità RdO avvalendosi del criterio del minor prezzo nell'ambito del MEPA in quanto non sono attive convenzioni CONSIP aventi ad oggetto il servizio di che trattasi;

CHE per l'acquisizione del servizio si ritiene di adottare procedura negoziata invitando n. 34 operatori economici, presenti nella categoria **SERVIZI DI CONTACT CENTER**;

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;

VISTO il D. Lgs n. 50/2016;

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;

PRESA VISIONE del "Codice di comportamento" e considerato che non sussiste conflitto di interesse di cui alla L.190/2012;

PROPONE

Per quanto in premessa:

APPROVARE le Specifiche Tecnico-Amministrative e l'Elaborato Economico relativi al servizio in oggetto, redatte dalla III DIREZIONE –Viabilità Metropolitana – Servizio di Protezione Civile – Ufficio Interventi di Protezione Civile per un importo complessivo € 74.761,10 di cui € 61.255,00 a base d'asta ed € 13.506,10 per I.V.A. 22% e contributo Autorità Vigilanza;

DICHIARARE che tale spesa è ritenuta necessaria in quanto l'attività di che trattasi rientra nelle categorie essenziali per l'Ente ed è indispensabile alla gestione del servizio di pronta reperibilità, protezione civile e per le attività della polizia metropolitana;

PROCEDERE all'acquisto del servizio di che trattasi per mesi 10 (dieci), tramite l'utilizzo del MEPA con la modalità RdO sul sito www.acquistiinretepa.it invitando n. 34 operatori economici, presenti nella categoria **SERVIZI DI CONTACT CENTER**;

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

MISSIONE 1	PROGRAMMA 2	TITOLO 1	MACROAGGREGATO 1.3251
Titolo 1	Funzione 01	Servizio 02	Intervento 03
Cap. 1455	Descrizione Spese per attivazione numero verde provinciale		
SIOPE 1315	CIG 74004547D4	CUP	
Creditore			
Causale Gestione di un servizio di segreteria in Numero Verde, rilevazione delle presenze del personale metropolitano 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 dell'Ente			
Impegno	Importo € 74.761,10		

IMPUTARE la spesa di complessiva € 74.731,10 in relazione alla esigibilità della obbligazione, come segue:

Esercizio 2018	PdC 2018	finanziario	Cap. 1455	Num.	Comp. economica 2018
--------------------------	--------------------	--------------------	------------------	-------------	-----------------------------

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
31/03/2018	€ 7.473,11
30/04/2018	€ 7.473,11
31/05/2018	€ 7.473,11
30/06/2018	€ 7.473,11
31/07/2018	€ 7.473,11
31/08/2018	€ 7.473,11
30/09/2018	€ 7.473,11
31/10/2018	€ 7.473,11
30/11/2018	€ 7.473,11
31/12/2018	€ 7.473,11

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;

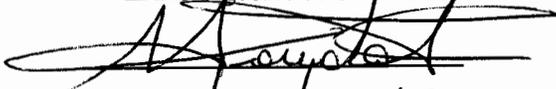
DARE ATTO, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 147 bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e dal relativo regolamento sui controlli interni, che il presente provvedimento, oltre all'impegno di cui sopra, non comporta ulteriori riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria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

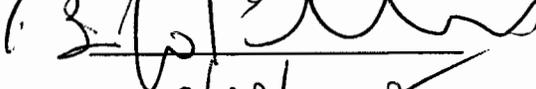
RENDERE NOTO ai sensi dell'art. 3 della legge n° 241/1990 così come recepito dall'OREL che il responsabile del procedimento è il Dott. Biagio Privitera;

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

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO
IDRUT geom. F. Cristaudo


li 28/02/2018

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
FRUOT dott. geol. B. Privitera


li 28/02/2018

IL DIRIGENTE F.F.

VISTO il Decreto Sindacale n. 18 del 25/01/2018 di conferma incarico reggenza della III Direzione "Viabilità Metropolitana" e della IV Direzione "Servizi Tecnici Generali" al dott. Francesco Roccaforte;

VISTA la superiore proposta;

CONSIDERATO che la stessa è conforme alle disposizioni di legge e ai regolamenti attualmente vigenti;

RITENUTO di provvedere in merito e di assumere il conseguente impegno a carico del Bilancio di previsione 2018;

DETERMINA

APPROVARE le Specifiche Tecnico-Amministrative e l'Elaborato Economico relativi al servizio in oggetto, redatte dalla III DIREZIONE –Viabilità Metropolitana – Servizio di Protezione Civile – Ufficio Interventi di Protezione Civile per un importo complessivo € 74.761,10 di cui € 61.255,00 a base d'asta ed € 13.506,10 per I.V.A. 22% e contributo Autorità Vigilanza;

DICHIARARE che tale spesa è ritenuta necessaria in quanto l'attività di che trattasi rientra nelle categorie essenziali per l'Ente ed è indispensabile alla gestione del servizio di pronta reperibilità, protezione civile e le attività della polizia metropolitana;

PROCEDERE all'acquisto del servizio di che trattasi per mesi 10 (dieci), tramite l'utilizzo del MEPA con la modalità RdO sul sito www.acquistiinretepa.it invitando n. 34 operatori economici, presenti nella categoria **SERVIZI DI CONTACT CENTER**;

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

MISSIONE 2	PROGRAMMA 2	TITOLO 1	MACRO AGGREGATO 1. 3251
Titolo 1	Funzione 01	Servizio 02	Intervento 03
Cap. 1455	Descrizione Spese per attivazione numero verde provinciale		
SIPOE 1315	CIG 74004547D4	CUP	
Creditore			
Causale Gestione di un servizio di segreteria in Numero Verde, rilevazione delle presenze del personale metropolitano 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 dell'Ente			
Impegno	Importo € 74.761,10		

IMPUTARE la spesa di complessiva € 74.761,10 in relazione alla esigibilità della obbligazione, come segue:

Esercizio 2018	PdC 2018	finanziario	Cap. 1455	Num.	Comp. economica 2018
--------------------------	--------------------	--------------------	------------------	-------------	-----------------------------

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
31/03/2018	€ 7.473,11
30/04/2018	€ 7.473,11
31/05/2018	€ 7.473,11
30/06/2018	€ 7.473,11
31/07/2018	€ 7.473,11
31/08/2018	€ 7.473,11
30/09/2018	€ 7.473,11
31/10/2018	€ 7.473,11
30/11/2018	€ 7.473,11
31/12/2018	€ 7.473,11

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;

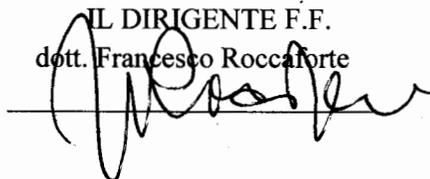
DARE ATTO che il presente provvedimento è rilevante ai fini dell'amministrazione trasparente di cui al d.Lgs. n. 33/2013;

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

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

li 28/02/2018

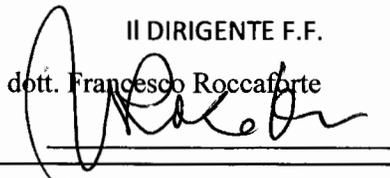
IL DIRIGENTE F.F.
dott. Francesco Roccaforte



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 28/02/2018

II DIRIGENTE F.F.
dott. Francesco Roccaforte



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 *favorevole* in ordine alla regolarità contabile ai sensi del Regolamento provinciale sui controlli interni;

Data *02/03/18*

Il Dirigente del Servizio Finanziario

IL DIRIGENTE F.F.

D.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
<i>PREN.5</i>	<i>2/03/2018</i>	<i>€ 74.761,10</i>	<i>1455</i>	<i>2018</i>

Data *02/03/18*

Il Responsabile del servizio finanziario

IL DIRIGENTE F.F.
D.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 *02/03/2018* 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,

Il Responsabile del Servizio

dott. Biagio Privitera

Il Dirigente F.F.

dott. Francesco Pocciaforte

Il Dirigente del Servizio Finanziario

IL DIRIGENTE F.F.
D.ssa Maria Grazia Nulli



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

3^ Direzione - Viabilità Metropolitana

Servizio Protezione Civile – Ufficio Interventi Protezione Civile

SPECIFICHE TECNICO - AMMINISTRATIVE

Gestione di un servizio di segreteria in numero verde, rilevazione delle presenze del personale metropolitano 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.



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA
3^a Direzione - Viabilità Metropolitana
Servizio Protezione Civile - Ufficio Interventi Protezione Civile

Gestione di un servizio di segreteria in numero verde, rilevazione delle presenze del personale metropolitano 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.

SPECIFICHE 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 metropolitano 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 REQUISITI MINIMI DI PARTECIPAZIONE ALL'AFFIDAMENTO

Il concorrente deve aver svolto servizi simili a quelli richiesti, congiuntamente o separatamente, nel quinquennio precedente documentandone la regolare esecuzione; deve altresì dimostrare di avere eseguito servizi per importo non inferiore a quello posto in gara. L'Amministrazione affidataria si riserva di appurarne la veridicità prima dell'aggiudicazione.

ART. 3 DURATA DELL'APPALTO

L'appalto in questione ha durata di mesi 10 (dieci), con decorrenza dalla data di avvio concreto del servizio. Alla scadenza dell'appalto, i beni saranno consegnati e ritirati dalla ditta appaltatrice.

ART. 4 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 metropolitana
- 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 METROPOLITANO ANCHE ATTRAVERSO L'IMPIEGO DI UNA PLURALITÀ DI GESTORI.

Ognuna delle utenze attivate avrà le seguenti caratteristiche:

- utenza abilitata a ricevere chiamate e chiamare il call center, tutti i numeri di emergenza, le utenze della Rete "dipendenti Città Metropolitana" 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. La messaggistica in uscita sarà garantita dal call center a tutte le utenze di rete in numero illimitato. 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).

Gli 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 Metropolitana
 - Edilizia scolastica
 - Protezione Civile
 - Riserve Naturali
 - Polizia Metropolitana
- **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 metropolitana 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 antropiciLo sportello dovrà garantire quotidianamente l'acquisizione e l'inoltro della messaggistica (avvisi meteo, allerta, eventi sismici) emessa dal Dipartimento Regionale di Protezione Civile e da utenti abilitati (Prefettura, Questura, Comuni della Provincia, VV.F., FF.OO.). L'inoltro deve avvenire in tempi brevi dall'acquisizione e dovrà riguardare almeno 10 utenti della rete "dipendenti Città Metropolitana".
- **Sportello supporto operazioni di polizia metropolitana.** Utilizzando la presenza costante di personale (h24), il call center deve costituire supporto e canale di comunicazione per le operazioni della Polizia Metropolitana.
- **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 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 metropolitana, 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 Città Metropolitana 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 di madre lingua italiano.

Il call center sarà organizzato con un numero idoneo di operatori in linea in grado, in orario ordinario di servizio, di garantire i servizi richiesti con tempi medi di attesa non superiori a 5 minuti, e almeno un operatore a turno nella restante parte della giornata, compreso festività e notturni.

❖ GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione professionale del Numero Verde della Città Metropolitana 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 Città Metropolitana 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 Città Metropolitana, 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 ai 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 metropolitani, 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, madre lingua italiano, 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 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).

L'operatore dovrà verificare l'avvenuta ricezione e presa in carico della segnalazione inoltrata al personale della Città Metropolitana cui è stata inoltrata.

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 Città Metropolitana 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 capacità prestazionali:

- Numero 50 chiamate in entrata/uscita gestibili contemporaneamente
- 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 mediante risponditore IVR (Interactive Voice Response)
- 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. 5 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. 6 IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo dell'appalto è fissato in € **61.255,00** oltre IVA al 22%.

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 Città Metropolitana di Messina ed ogni altro onere derivante dalle specifiche tecniche ed amministrative.

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. 7 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. 8 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 via mail. 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.

A tale scopo la Ditta è obbligata a fornire e mantenere n. 20 apparati sostitutivi depositati presso l'ufficio competente.

ART. 9 PAGAMENTI

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

Le fatture elettroniche dovranno essere presentate con cadenza mensile, esse vanno inviate per il pagamento all'Amministrazione della Città Metropolitana di Messina. Le fatture dovranno indicare il canone mensile fisso e il periodo di fatturazione.

Il pagamento avverrà, di norma, entro il termine massimo di 60 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'Ente 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. 10 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.

ART. 11 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 Città Metropolitana di Messina.

ART. 12 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. 13 CONTROVERSIE

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

Messina, Febbraio 2018

Il Responsabile del Servizio
Dott. Biagio Privitera

Il Responsabile dell'Ufficio
Geom. Francesco Cristaudo

Visto: Il Dirigente f.f.
Dott. Francesco Roccaforte



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

3^ Direzione - Viabilità Metropolitana

Servizio Protezione Civile – Ufficio Interventi Protezione Civile

ELABORATO ECONOMICO

Gestione di un servizio di segreteria in numero verde, rilevazione delle presenze del personale metropolitano 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.

CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA
 3^ Direzione - Viabilità Metropolitana
 Servizio Protezione Civile – Ufficio Interventi Protezione Civile

Analisi dei costi relativa alla gestione di un servizio di segreteria su numero verde, rilevazione delle presenze del personale 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.

Descrizione	Quantità mensile		Importo unitario	Importo voce
Ammortamento impianto e costo linee telefoniche		1	85,36	85,36
Canone mensile del Numero Verde utilizzato		1	10,33	10,33
Adeguamento software gestionale (incidenza su base mensile)		1	94,28	94,28
Costituzione banca dati e relativo aggiornamento		1	60,30	60,30
Costo degli scatti maturati sul Numero Verde :				
costo dello scatto telefonico media	0,1200			
media ponderale di scatti per ogni conversazione	3			
n. 800 telefonate mensili per un costo di € 0,36				
Totale costo degli scatti calcolato su un afflusso di		800	0,36	288,00
Costo medio orario del personale dipendente servizi call center (D.D. 123 / 2017)	19,99			
Media oraria dedicata su base mensile		40	19,99	799,60
Canone locazione apparato GSM ed oneri di attivazione compreso quota assistenza tecnica		248	5,40	1339,20
Canone di servizio e traffico predeterminato (minuti complessivi)		20000	0,0900	1800,00
Tassa di Concessione governativa (riferimento mensile)		248	12,91	266,81
Spese di invio Short messages		661	0,12	79,32
Totale parziale				4.823,20
Spese generali tecniche e amministrative		1	15%	723,48
Utile d'impresa		1	12%	578,78
Costo mensile del servizio				6.125,46
Totale	6.125,46	*	10	€ 61.254,60

Arrotondamento € **0,40**

Costo annuo del servizio € **61.255,00**

QUADRO ECONOMICO DEL PROGETTO

a) Importo a base d'asta			€	61.255,00
b) Somme a disposizione dell'Amministrazione:				
I.V.A. su	€	61.255,00	22%	€ 13.476,10
Contributo Autorità di Vigilanza			€	30,00
Importo Complessivo			€	74.761,10

Il Responsabile del Servizio

Dott. Biagio Privitera

Il Responsabile dell'Ufficio

IDRUT Francesco CRISTAUDO

Visto: Il Dirigente f.f.

Dott. Francesco Roccaforte

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV

COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

OTTOBRE 2014

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	8.996,64	10.609,32	11.958,96	13.062,12	14.487,84	15.163,68	17.793,72	19.985,28	19.985,28
Contingenza	6.135,12	6.168,36	6.192,84	6.213,96	6.252,96	6.252,96	6.323,88	6.370,92	6.370,92
EDR	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96
Anzianità (4 scatti)		1.033,92	1.115,52	1.170,24	1.226,88	1.226,88	1.348,80	1.475,04	1.475,04
Elem. Retrib./Inden. di funzione								712,68	1.177,56
Elem. Garanzia Retrib. - EGR	260,00	260,00	260,00	260,00	260,00	260,00	260,00	260,00	260,00
A- TOTALE	15.515,72	18.195,56	19.651,28	20.830,28	22.351,64	23.027,48	25.850,36	28.927,88	29.392,76
B - Altri Oneri									
13^ Mensilità	1.271,31	1.494,63	1.615,94	1.714,19	1.840,97	1.897,29	2.132,53	2.388,99	2.427,73
TFR	1.224,22	1.439,27	1.556,09	1.650,70	1.772,79	1.827,02	2.053,55	2.300,51	2.337,81
Festività dom (2 gg.)	97,79	114,97	124,30	131,86	141,61	145,95	164,04	183,77	186,75
B - TOTALE	2.593,33	3.048,87	3.296,33	3.496,75	3.755,37	3.870,26	4.350,12	4.873,27	4.952,29
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.320,44	6.241,61	6.742,01	7.147,28	7.670,24	7.902,55	8.872,90	9.930,78	10.090,58
Inail - 0,404%	73,16	85,83	92,71	98,28	105,47	108,67	122,01	136,56	138,75
C - TOTALE	5.393,60	6.327,44	6.834,72	7.245,56	7.775,71	8.011,22	8.994,91	10.067,33	10.229,33
D - Altri Oneri									
Previdenza Complementare (1,2% - Adesione 100%)	198,32	233,16	252,09	267,41	287,19	295,98	332,67	372,68	378,73
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
D - TOTALE	303,92	338,76	357,69	373,01	392,79	401,58	438,27	478,28	484,33
TOTALE COSTO ANNUO	23.806,57	27.910,64	30.140,02	31.945,61	34.275,51	35.310,53	39.633,66	44.346,76	45.058,71
COSTO MEDIO ORARIO (1)	17,05	19,99	21,58	22,88	24,55	25,29	25,52	28,56	29,01
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3383	0,3966	0,4282	0,4539	0,4870	0,5017			

Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane)	2088
Ore annue mediamente non lavorate:	
Ferie (gg.20)	160
Festività Abolite (gg.4)	32
Festività (gg. 10)	80
Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5%	139
ROL (72 ore)	72
Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5)	52
Totale ore non lavorate	535
Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q	1553
Ore annue mediamente lavorate	1396
Pause Videoterminale	157
Ore effettive	1173

(1) - Determinato considerando anche le pause videoterminale previste per legge per i livelli 2,3,4,5 e 5s

(2) - Determinato considerando le ore effettive in relazione ai livelli di servizio medi