

“ATTO A CONTRARRE”

Prot.	
Oggetto	INDAGINE DI MERCATO PER “NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DEL CALL CENTER”
Tipo di appalto	SERVIZIO
Tipo di procedura	INDAGINE DI MERCATO
Area/Unità Operativa proponente	AREA TECNICA OPERATIVA
Importo a base di gara/ importo stimato	L'importo complessivo presunto del servizio ammonta a € 48.500,00 (quarantottoilacinqecento/00), IVA esclusa.
Durata	24 mesi
Opzioni e rinnovi	Non previsti
Valore massimo stimato del servizio ai sensi dell'art.35, comma 4 del D.Lgs. 50/2016 e smi	L'importo complessivo presunto del servizio ammonta a € 48.500,00 (quarantottoilacinqecento/00), IVA esclusa.
Modalità affidamento	Affidamento mediante indagine di mercato, con invito di n. 8 (otto) operatori economici, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a), del D.Lgs. 50/2016 e smi, del Regolamento per il Perfezionamento dei “contratti sotto soglia” settori ordinari artt. 35 e 36 D.Lgs. 50 del 18.04.2016 e s.m.i. - (Consiglio di Amministrazione del 24.11.2020).
Motivazioni	<p>Viene richiesto un sistema che consenta di favorire e semplificare i contatti degli utenti con l'Azienda per la richiesta di servizi, consentendone l'eventuale prenotazione in autonomia, di informazioni o per la segnalazione di problematiche attraverso l'accesso ai numeri verdi aziendali.</p> <p>Si evidenzia inoltre la necessità di dotarsi di strumenti che consentano di avere una reportistica dettagliata sulla quantità dei contatti gestiti e sulla qualità della risposta. Attualmente le attrezzature e i sistemi utilizzati sono macchinosi nel loro utilizzo e richiedono il ridondante inserimento manuale delle medesime informazioni su sistemi differenti, portando inevitabilmente ad una riduzione del numero delle risposte telefoniche gestite da parte degli operatori a causa del tempo elevato necessario alla chiusura di una singola telefonata.</p> <p>La situazione è ulteriormente complicata in questo periodo a causa della pandemia, che ha introdotto la necessità di consentire l'attività in smartworking ad alcuni degli operatori del call center.</p> <p>L'AnconAmbiente S.p.A., viste le caratteristiche dei fabbisogni da soddisfare,</p>

“ATTO A CONTRARRE”

sottolineando l'evidente interesse pubblico ad ammettere più di un soggetto per conseguire i vantaggi della competizione, ha invitato le ditte sotto indicate:					
N.	Ragione Sociale	P.IVA	PEC	Città	Prov.
1	TELECOM ITALIA SPA	00488410010	palcentro1@pec.telecomitalia.it	Milano	MI
2	FILIPPETTI SPA	02013090424	gruppoFilippetti@pec.it	Falconara M.ma	AN
3	SISTEC SRL	06076770723	sistec@pec.sistecsr.com	Molfetta	BA
4	IPKOM SRL	01760890515	info@pec.ipkom.com	Sansepolcro	AR
5	IRIDEOS SPA	09995550960	gare.appalti@pec.irideos.it	Milano	MI
6	NFON ITALIA SRL	10568090962	nfon.italia@legalmail.it	Milano	MI
7	XTRACOM-WINDTRE BUSINESS PARTNER	02727050425	paolinelli.claudio@pec.it	Ancona	AN
8	GRUPPOSISTEMAITALIA-SISTEMA DIGITAL SRL	04990830285	sistemadigital@legalmail.it	Pesaro	PU
R.U.P.	Ing. Guido Vetri Buratti				

Ancona, 16/06/2021

AnconAmbiente S.p.A.
L'Amministratore Delegato
(Dott. Roberto Rubegni)

