



## 584 A.D.

**SERVIZIO DI "GESTIONE RECLAMI E PRESIDIO FISICO FRONT OFFICE" – (584 AD).**

Importo di spesa: € 20.700,00 per mesi 6 (tre mesi prorogabili di ulteriori tre).

CIG: Z2A2690CD6

### VERBALE DI AFFIDAMENTO

(07/01/2019)

**VISTA** la Determinazione del Direttore Generale n.357/584 AD del 31.12.2018 con la quale viene disposto l'esperimento dell'affidamento del servizio in oggetto e viene nominato R.U.P. l'ing. Natale Cucè;

**RICHIAMATA** la lettera di richiesta preventivo/offerta, prot. n. 157/584 AD del 02.01.2019;

**VISTE** le offerte pervenute alla PEC di Amam S.p.A. dalle ditte:

- **STRETTO SERVICE S.r.l.** che ha offerto un preventivo di spesa di € 3.400,00 Iva esclusa, assunto al nostro prot. con nota n. 573/584 AD del 04.01.2019;
- **ALS S.r.l.** che ha offerto un preventivo di spesa di € 2.950,00 Iva esclusa, assunto al nostro prot. con nota n. 574/584 AD del 04.01.2019;
- **CANNISTRACI SALVATORE** che ha offerto un preventivo di spesa di € 3.000,00 Iva esclusa, assunto al nostro prot. con nota n. 575/584 AD del 04.01.2019;

**CONSIDERATO** che su richiesta di Amam S.p.A, le suddette ditte venivano invitate ad effettuare delle eventuali proposte migliorative al servizio in oggetto, come attualmente svolto;

#### PRESO ATTO

**CHE** la ditta STRETTO SERVICE S.r.l. non ha proposto alcun aspetto migliorativo;

**CHE** la ditta CANNISTRACI SALVATORE ha proposto n. 3 aspetti migliorativi (vedi offerta allegata);

**CHE** la ditta ALS S.r.l., in fase di offerta non ha proposto alcun aspetto migliorativo ma si è dichiarata disponibile a farlo;

**VISTA** la richiesta di chiarimento fatta alla ditta ALS S.r.l. in riferimento al mantenimento dell'attuale sistema di gestione delle chiamate, attraverso la fornitura di un software dedicato;

**RICEVUTA** la risposta della ditta ALS S.r.l. nella quale è stata confermata la fornitura di un adeguato applicativo per le funzioni di seguito elencate:





- aprire un ticket per ogni chiamata;
- smistare al tecnico competente per servizio e zona la segnalazione/ richiesta;
- cambiare lo stato della richiesta per la presa in carico;
- caricare foto;
- etc. sino alla conclusione dell'iter d'intervento.

**CONSIDERATO** che la ditta CANNISTRACI SALVATORE, oltre a confermare la fornitura del software attualmente in uso (vedi e-mail di conferma), al punto 5) della sua offerta, come ulteriore proposta migliorativa, propone la fornitura di un software dedicato con protocollo interno per la comunicazione ai tecnici AMAM per competenza con **App dedicata operativa h 24 su 24**, gestito dalla stessa ditta;

**CONSIDERATO** che ciò consente un risparmio settimanale di 12 ore di lavoro di personale interno Amam, attraverso l'eliminazione dei due attuali turni di operatore telefonico nelle mattine di sabato e domenica, generalmente effettuati in regime di straordinario;

**SI AFFIDA IL SERVIZIO DI "GESTIONE RECLAMI E PRESIDIO FISICO FRONT OFFICE" – (584 AD)**, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del d.lgs. 50/2016 e s.m.i. alla ditta CANNISTRACI SALVATORE, con sede in Via Nazionale, n. 569, Villafranca Tirrena - 98049 - (ME), all'importo di € 3.000,00 mensili per mesi **3 (tre) prorogabili di ulteriori 3 (tre)**, in quanto tale offerta è ritenuta economicamente la più vantaggiosa.

Si allegano al presente verbale n. 3 copie delle offerte ricevute.

II R.U.P.  
Ing. Natale Cucè

