



DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N° 35 / 157 del 11/02/2020

OGGETTO: “AGGIORNAMENTO CENTRALINO TELEFONICO TRAMITE SISTEMA TELEFONICO KALLIOPE CON SPOT MP3 PER RISPONDITORE”

PROCEDURA: affidamento diretto ai sensi dell’art. 36 comma 2 lettera a) del D.Lgs.50/2016.

AFFIDATARIO: Explorer Informatica srl; via Catania,176-98124 Messina – P.I. 01838160834

IMPORTO AFFIDAMENTO: € 3.310,00 oltre IVA al 22%

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO

CHE si rende necessario effettuare un monitoraggio completo e costante delle chiamate vocali in entrata, affinché si possa instradare in maniera più efficace il flusso e fornire servizi sempre più ottimali;

CHE tale monitoraggio è indispensabile per la fornitura all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) dei dati di qualità dei servizi di assistenza resi all’utenza;

CHE l’attuale impianto telefonico esistente presso la sede di AMAM non permette una programmazione dinamica del flusso delle chiamate in entrata ovvero un monitoraggio istantaneo e funzionale per un ottimale controllo di gestione del servizio Reclami e Informazioni Commerciali;

CONSIDERATO

CHE visti i nuovi servizi web in attivazione, è necessario dotare i servizi Reclami e Informazioni Commerciali di un prodotto che permetta di svolgere instradamento e risponditore avanzato per la risoluzione in automatico di alcuni servizi di nuova implementazione, quali ad esempio risposta di informazioni automatiche sulle modalità di registrazioni al portale web, guida sulle APP di autolettura consumi idrici.

CHE si rende quindi indispensabile provvedere alla *Fornitura ed installazione di sistema telefonico Kalliope con spot Mp3 per risponditore* che consenta di beneficiare dei vantaggi in termini di risparmi/costi e miglioramento dell'operatività;

preso atto che la ditta **Explorer Informatica srl**, ha fatto pervenire apposito preventivo d'offerta



n.0 del 05.02.2020 assunto al prot. AMAM col n.2121 del 05.02.2020;

Vista la disponibilità del materiale e la convenienza economica dell'offerta-preventivo n. 0 del 05.02.2020 assunto al prot. AMAM col n. 2121 del 05.02.2020, prodotta dalla Ditta **Explorer Informatica srl con sede in via Catania,176-98124 Messina;**

Attesa la necessità del provvedimento;

D E T E R M I N A

Per le motivazioni esposte in narrativa, procedere alla “*Fornitura ed installazione di sistema telefonico Kalliope con spot Mp3 per risponditore*” prodotta dalla Ditta **Explorer Informatica srl con sede in via Catania,176-98124 Messina;**

- Autorizzare la indifferibile spesa di € **3.310,00** + IVA.

- Notificare al servizio ragioneria per le relative annotazioni contabili di bilancio. Alla spesa come sopra occorrente si farà fronte con prelievo dal bilancio AMAM 2020 che presenta la necessaria copertura.

IL PROPONENTE
Antonino Cardile

IL DIRIGENTE DI AREA
dott. Salvo Puccio

IL DIRETTORE GENERALE F/F
dott. puccio salvo
firmato digitalmente

