

Atto del Dirigente 232/2023

Mantova, 13/09/2023

Oggetto: Servizio contact center dal 01/10/2023 al 31/01/2024. CIG Z653C4B03D

IL DIRETTORE

Premesso che Aster srl è un'azienda di servizi a totale partecipazione pubblica di proprietà del Comune di Mantova

Premesso che ai sensi dell'art. 16 comma 7 del Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 le società in house sono tenute all'acquisto di lavori, beni e servizi secondo la disciplina di cui al decreto legislativo n. 36 del 2023 "Codice dei contratti pubblici"

Premesso che il Comune di Mantova con DCC n° 84 del 20/12/2022 ha approvato il piano industriale 2023-2025 di Aster srl

Considerati i nuovi metodi di rinnovo annuale dei pass e degli abbonamenti, tra ottobre 2023 e gennaio 2024, che porteranno ad un aumento del traffico telefonico in entrata, Aster necessita di supporto call center, al fine di fornire all'utenza informazioni immediate e chiare, migliorando l'efficacia del rapporto con il cliente

Considerata la necessità di procedere all'affidamento dell'incarico del progetto definitivo-esecutivo e della direzione lavori, in particolare l'attività dovrà consistere:

Considerato che il servizio dovrà svolgersi dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 15.30, ma che tale range potrebbe subire variazioni, da comunicarsi almeno due giorni prima dell'attivazione della modifica; nelle restanti fasce orarie deve essere attivo un servizio di segreteria telefonica che avvisa gli utenti degli orari di attività

Considerato il costo del servizio stimato, sulla base dello storico, in € 38.160,00 + Iva di legge, per un totale di 21.200 telefonate, con risposta superiore a due minuti, al costo di €/cad. 1,80, così suddivise:

- n. 80 telefonate al dì da ottobre a novembre 2023
- n. 450 telefonate al dì da dicembre 2023 a gennaio 2024

L'attività di contact center dovrà prevedere il servizio di prenotazione appuntamenti riferiti a specifiche attività connesse all'erogazione dei contributi ai cittadini da parte del Comune

Considerata la Determina a contrarre Atto n. 217/2023 del 30/08/2023 con cui Aster avvia la procedura di affidamento del servizio in oggetto, invitando a presentare offerta Telekottage Plus srl, in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali

Considerato di procede direttamente e autonomamente all'acquisizione del servizio di cui all'oggetto in quanto di importo inferiore ad € 140.000 euro, ai sensi dell'art. 62 comma 1 del D.lgs. 36/2023

Considerato l'art. 50 co.1 lett. b) D.lgs. 36/2023 che consente alle stazioni appaltanti, per affidamenti di importo inferiore a 140.000 euro, di procedere mediante affidamento diretto anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali

Considerato che il contratto sarà stipulato ai sensi dell'art. 18 comma 1 del D.lgs. 36/2023 mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale consistente in un apposito scambio di lettere

Dato atto che è stato individuato il Dott. Ildebrando Volpi quale Responsabile Unico del Progetto

Visto il preventivo presentato da Telekottage Plus srl, Numero Trattativa Mepa n. 3723801, considerato congruo in relazione alle caratteristiche del servizio

Acquisita la regolarità del DURC (documentazione agli atti)

Acquisita l'attestazione con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà del possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti ai sensi dell'art 52 del Dlgs 36/2023, resa dall'operatore economico

Acquisita la dichiarazione relativa alla tracciabilità dei pagamenti ai sensi della legge 136/2010

Visto il Decreto legislativo 19 agosto 2016, n.175

Visto il Decreto legislativo n. 36/2023

DETERMINA

di affidare il servizio in oggetto a Telekottage Plus srl, con sede legale in Via Brigata Mazzini n. 40 Thiene (VI), C.F. e P. Iva 03116040241, impegnando € 38.160,00+Iva.


Il Direttore
Dott. Ildebrando Volpi