

DETERMINA A CONTRARRE

(ex art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016)

Prot. CV Disp. n. 0004 del 13 09 2018

Oggetto	Implementazione Applicazione Web per la gestione della Customer Experience
Tipo di appalto	Forniture
Approvazione intervento	
Luogo di esecuzione	
Breve descrizione dell'intervento	L'intervento rientra nell'evoluzione di processi Web già avviati in precedenza e rivolti alla clientela, con il nuovo obiettivo di integrare e automatizzare i processi di lavorazione di Call-Back e sondaggi Web, previsti per l'acquisizione dell'indice NPS, del grado di soddisfazione dei clienti e della rilevazione dei bisogni del cliente. Il processo permette la rilevazione dei bisogni dei clienti, il conseguente miglioramento dei servizi offerti nonché un intervento tempestivo per il recupero della reputation aziendale. In particolare è prevista la creazione di un cruscotto di "Re-Call" che, a valle dell'integrazione dei dati e dei risultati dei sondaggi, permetta la visualizzazione e la lavorazione delle posizioni critiche e la relativa risoluzione delle problematiche emerse.
Motivazione	Gestione del servizio di Customer Experience finalizzato al miglioramento dei servizi clienti
Individuazione degli operatori economici	Selezione degli operatori economici tramite l'utilizzo dell'Albo Fornitori qualificati sulla piattaforma: 5 Emme Informatica S.p.A., Allanel S.r.l., Eco Laser Informatica Srl, Exprivia S.p.A., Fincos Spa, H.S. System S.R.L., Noovle S.R.L., PA ARS S.R.L. - Partners Associates Advanced Business Solutions, SIM NT SRL, SISTEC SRL, MTM Project s.r.l., Sud Sistemi S.r.l., W-Enterprise srl.
Requisiti di ammissione	<p>a) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura e nel corrispondente Albo Professionale (in iscrizione _____) per attività nello specifico settore oggetto del contratto</p> <p>b) Assenza di cause di esclusione stabilite dall'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016 smi.</p> <p>Overo</p> <p>In caso di fornitori qualificati, operativi nella specifica categoria di riferimento sull'Albo Fornitori telematico di AQP, e conferma dei requisiti dichiarati ovvero aggiornamento degli stessi.</p>
Importo a base d'asta	€ 24.000,00 di cui: € 15.000,00 per forniture (sogetti a ribasso): € 9.000,00 per 36 mesi di manutenzione (sogetti a ribasso) oggetto di altra Determina: € 00,00 per oneri della sicurezza indiretti (non soggetti a ribasso).
Durata dell'appalto	Giacenti 40 lavorativi a partire dalla data di sottoscrizione del verbale di inizio lavori.
Tipologia di procedura	Affidamento in conformità a quanto previsto dall'art. 36, comma 2, lettera a) del D. Lgs. n. 50/2016 smi.
Criterio di aggiudicazione	Minor prezzo ai sensi dell'articolo 95, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016 smi.
Modalità di stipulazione del contratto	Ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. n. 50/2016 smi. Il contratto è stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o strumenti analoghi negli altri Stati membri (ordine SAP).
Pagamenti	<p>I pagamenti saranno effettuati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per l'importo relativo alle nuove implementazioni di € 15.000,00: <ul style="list-style-type: none"> ○ 10% dell'importo alla data di avvio delle attività; ○ 70% all'atto del collaudo positivo delle attività





DETERMINA A CONTRARRE
(ex art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016)

Prot. CX _ Disp. n _ 0904 _ del 13 / 09 / 2018

	<ul style="list-style-type: none">○ 20% dell'importo entro 60 giorni dalla data di conclusione dell'assistenza post Go Live• per l'importo relativo alla manutenzione di € 9.000,00 (oggetto di altra Determina), con validità a partire dalla data di collaudo positivo delle attività e per i 36 (trentasei) mesi successivi:<ul style="list-style-type: none">○ 12 fatture trimestrali, emesse a fine trimestre.
Modalità di finanziamento	Il finanziamento della spesa è a totale carico dei proventi tariffari di AQP per l'importo complessivo di € 24.000,00 di cui € 15.000,00 inserito nel budget investimenti 2018 approvato e € 9.000,00 sul conto manutenzione, oggetto di altra Determina.
Responsabile del Procedimento	Francesco Lovecchio <i>F. Lovecchio</i>
Direttore Lavori	Antonia Monno <i>A. Monno</i>

Giusta procura conferita con atto per rogito del Notaio Cesare Cerasi di Bari in data 03/11/2018 rep.57044 - raccolta n. 20257

Il Direttore Commerciale e Recupero Crediti
Dott. Vincenzo Silvano

V. Silvano