

DETERMINA A CONTRARRE

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

Disp. n. 27 del 23/12/2020

Oggetto	Integrazione nuove funzionalità piattaforma WebCX per la gestione della Customer Experience
Tipo di appalto	Forniture
Luogo di esecuzione	Bari
Breve descrizione dell'intervento	L'intervento rientra nell'evoluzione della piattaforma WebCX che gestisce i processi di monitoraggio della customer satisfaction già avviati in precedenza e rivolti alla clientela, con il nuovo obiettivo di individuazione e settaggio di un tool/servizio per la categorizzazione dei commenti inseriti dagli utenti, integrando questa nuova componente nell'attuale architettura esistente; consolidamento dei dati su informazioni cancellate per questioni di privacy; predisposizione di funzionalità di importazione nell'"archivio web" di ulteriori fonti di dati; adeguamento tabella dei "codici fonte" e selezione delle nuove fonti nella reportistica esistente; gestione dei questionari in lingua inglese; implementazione dei report, grafici e tabelle, che riassumino i dati relativi alla cronologia dei contatti con i clienti.
Motivazione	Gestione Customer Experience finalizzato al miglioramento del servizio clienti
Individuazione degli operatori economici	Si procede con l'affidamento diretto in quanto l'offerta del fornitore che ha realizzato la piattaforma WebCX, in condivisione con l'Area dei Sistemi Informativi, si valuta congrua e coerente con quanto previsto in termini di tempi e contenuti. Inoltre, per le competenze, i requisiti tecnico-professionali e per aver realizzato con successo l'attuale soluzione che si intende far evolvere con le su indicate funzionalità, in qualità di detentore delle conoscenze tecnologiche applicate, possono ricorrere le modalità di affidamento diretto.
Requisiti di ammissione	a) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura o nel corrispondente Albo Professionale (n. iscrizione _____) per attività nello specifico settore oggetto del contratto b) Assenza di cause di esclusione stabilite dall'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016 smi; - Ovvero c) In caso di fornitori qualificati, operativi nella specifica categoria di riferimento sull'Albo Fornitori telematico di AQP, conferma dei requisiti dichiarati ovvero aggiornamento degli stessi.
Importo a base d'asta	€23.750,00 di cui € 21.440,00 per forniture e €2.350,00 per 12 mesi di manutenzione; € 00,00 per oneri della sicurezza indiretti (non soggetti a ribasso).
Durata dell'appalto	5 mesi da considerarsi decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale d'inizio lavori.
Tipologia di procedura	Affidamento diretto in conformità a quanto previsto dall'art. 36, comma 2, lettera a) del D.Lgs 50/2016
Criterio di aggiudicazione	Minor prezzo ai sensi dell'articolo 36, comma 9 bis, del D. Lgs. n. 50/2016
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	I pagamenti saranno effettuati: 1. per l'importo relativo alle nuove integrazioni di € 21.400,00: a. 10% dell'importo alla data di avvio delle attività; b. 70% all'atto del collaudo positivo delle attività c. 20% dell'importo entro 60 giorni dalla data di conclusione dell'assistenza post Go Live

DETERMINA A CONTRARRE

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

Disp. n. 27 del 23/12/2020

	2. per l'importo relativo alla manutenzione di € 2.350,00 con validità a partire dalla data di collaudo positivo delle attività e per i 12 (dodici) mesi successivi, il pagamento avverrà in una unica soluzione
Modalità di finanziamento	Il finanziamento della spesa è a totale carico dei proventi tariffari di AQP per l'importo complessivo di € 23.750,00 di cui € 21.400,00 inserito nel budget investimenti 2020 approvato, dell'area CUSRI e € 2.350,00 sul conto della Information Technology attivato con altra determina.
Responsabile Unico del Procedimento	Marco Francesco Carabellese

Giusta procura conferita con atto per rogito del Notaio Fabio Mori di Bari in data 09/04/2020 - rep. 722 – raccolta n.507 registrato a Bari al n° 13407/IT del 14/04/2020
Il Direttore Reti, Impianti e Customer Care Dott.ssa Franca Portincasa

Il RUP
Dott. Marco Francesco Carabellese

Il Direttore
Dott.ssa Francesca Portincasa