



IRPINIAMBIENTE S.P.A.

DECRETO n. 8 del 13/01/2021

OGGETTO: SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO I LIVELLO PROCEDURA WINWASTE.

DECRETO

Il Direttore Generale

Premesso che:

- la società IRPINIAMBIENTE S.p.A., è affidataria del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti per la Provincia di Avellino ai sensi della Legge Regionale 4/2007 e ss.mm.ii. e D.L. 30/12/2009, n. 195 convertito in Legge del 26/02/2010, n. 26, e ss.mm.ii.;
- con atto n. 4 del 30/09/2010 – il Presidente della Provincia – Commissario Straordinario ex articolo 11 legge 26/02/2010 di conversione del D.L. n. 195/2009 – approvava il Piano industriale per la gestione dei rifiuti della Provincia di Avellino;
- con Contratto di servizio Rep. n. 117 del 02/12/2010, registrato in Avellino il 20/12/2010 al n. 1015, la Provincia di Avellino ha affidato ad Irpiniambiente S.p.A. la gestione del ciclo integrato dei rifiuti al fine del perseguimento della missione di carattere generale di competenza della Provincia ai sensi della L.R. 4/2007 e della Legge n. 26 del 26/02/2010 di conversione con modificazioni del D.L. n. 195/2009;
- la L.R. n. 6 del 04.04.2016 art. 14 comma 3 che recita "In fase transitoria di riordino de ciclo dei rifiuti, in attesa degli affidamenti che saranno disposti dagli Enti di Governo negli ambiti ottimali, proseguono le attività attribuite alle società provinciali ai sensi delle norme vigenti";
- All'uopo, occorre garantire la esecuzione di lavori, servizi e forniture da parte di operatori economici;
- La Procura del Direttore Generale Registrato in Avellino il 14.04.2020 al n.ro 2097IT, iscritto al Registro dell'impresе di Avellino protocollo n.7463/2020.

1

Dato atto che:

- la società gestisce il ciclo integrato dei rifiuti nella Provincia di Avellino, compresi siti ed impianti nel territorio.

Visti:

- il D.Lvo.n.50/2016, con particolare riferimento all'affidamento con ricorso alle procedure di affidamento diretto sotto soglia ai sensi dell'art.36, comma 2 lettera a) del D.Lvo 50/2016.

Considerato che:

- presso i siti in gestione alla società Irpiniambiente S.p.A. è presente il programma di gestione dei rifiuti WinWaste.
- ogni annualità è necessario resettare la procedura e aprire una nuova annualità riportando giacenze, nuovi archivi ed altro, servizio di supporto alla procedura WinWaste di cui sopra.

Irpiniambiente s.p.a.

Sede legale
Piazza Libertà, 1
83100 Avellino

Sede amministrativa
Via Cannaviello, 57
83100 Avellino



Tel. 39.0825 697711
Fax + 39.0825 697718
e-mail: segreteria@irpiniambiente.it
pec: posta@pec.irpiniambiente.it



IRPINIAMBIENTE S.P.A.

Preso atto che:

- si è acquisita per le vie brevi offerta economica al prot.n. 12 del 04.01.2021, allegata alla presente, in via d'urgenza all'operatore M.A.C srl, società all'avanguardia nella realizzazione e gestione di servizi IT e già contrattualizzato con questa società per servizi inerenti ai sistemi informatici della stessa

Ritenuto che:

- per le sopra richiamate ragioni si rende necessario procedere all'affidamento della fornitura di cui all'oggetto;
- acquisita l'offerta economica da parte della società M.A.C srl, la quale ha offerto prezzi convenienti per questa Stazione Appaltante.

Rilevato che:

in relazione alla procedura di affidamento di cui in oggetto:

- ai sensi dell'art. 37 – comma 1 e comma 2 – del D.Lgs. n. 50/2016 questa Stazione Appaltante può procedere direttamente ed autonomamente;
- trova applicazione il disposto dell'art. 36, comma 2 – lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016 e, pertanto, si può procedere mediante affidamento diretto.

Dato atto che

- il valore economico offerto dalla ditta, risulta congruo, adeguato e sufficiente rispetto al costo della fornitura richiesta.

Ritenuto:

- che la stessa IRPINIAMBIENTE S.p.A. svolge un servizio pubblico essenziale.

DECRETA

Per le considerazioni e le motivazioni espresse nella parte premessa, che qui si intendono integralmente trascritte;

- **di approvare**, il preventivo di spesa all'operatore economico M.A.C srl per un importo di Euro 2.500,00 oltre Iva come da Legge;
- **di affidare** per le ragioni espresse in narrativa, ai sensi dell'art. 36, comma 2 – lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, la fornitura di cui all'oggetto all'operatore economico M.A.C srl;
- **di dichiarare** l'affidamento diretto per il SERVIZIO di SUPPORTO TECNICO I LIVELLO PROCEDURA WINWASTE a favore della ditta M.A.C srl con sede in Via Toppole,1 -83030 Manocalzati (AV) –P.Iva IT02760540641 per l'importo complessivo pari ad € 2.500,00 oltre Iva come da Legge.
- **di fissare** l'importo di affidamento in € 2.500,00 oltre Iva come da Legge;

Irpiniambiente s.p.a.

Sede legale
Piazza Libertà, 1
83100 Avellino

Sede amministrativa
Via Cannaviello, 57
83100 Avellino

Tel. 39.0825 697711
Fax + 39.0825 697718
e-mail: segreteria@irpiniambiente.it
pec: posta@pec.irpiniambiente.it



IRPINIAMBIENTE S.P.A.

- **di fissare** le modalità di pagamento a 60 gg dffm;
- **di nominare** quale RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO, ai sensi dell'art.31 del D.Lvo 50/2016 la Dott.ssa Patrizia Pontillo.
- **di trasmettere** il presente DECRETO all'Amministratore Unico, al R.U.P., al Dott. Andrea Maffei per tutti gli atti consequenziali, ciascuno per le proprie competenze.


Il Direttore Generale
Prof. Arrando Masucci

Il sottoscritto Dott. Andrea Maffei, in qualità di Responsabile Area Amministrativa, esprime parere favorevole di compatibilità e sostenibilità economica/finanziaria del servizio oggetto del presente decreto.

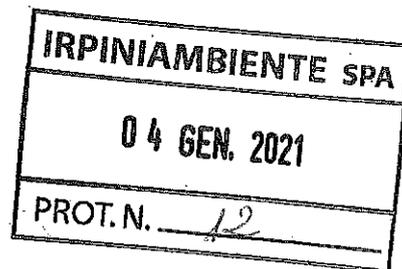
Il Responsabile Area amministrativo
Dott. Andrea Maffei



Irpiniambiente s.p.a.

Sede legale **Sede amministrativa**
Piazza Libertà, 1 Via Cannaviello, 57
83100 Avellino 83100 Avellino

Tel. 39.0825 697711
Fax + 39.0825 697718
e-mail: segreteria@irpiniambiente.it
pec: posta@pec.irpiniambiente.it

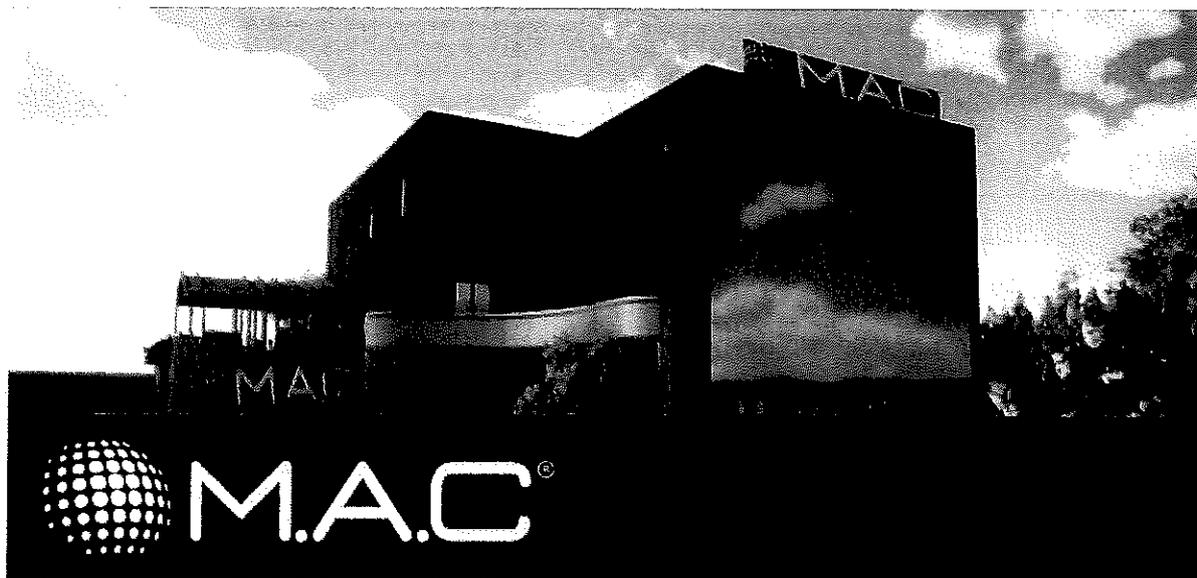


PROPOSTA TECNICO ECONOMICA

Irpiniambiente SpA

IRPA_201230_HD

30/12/2020



Un'expertise consolidata in quasi venti anni di attività professionale: valorizzazione delle risorse umane, ricerca costante, consulenza metodica e servizi innovativi hanno fatto di M.A.C una società all'avanguardia nella realizzazione e nella gestione di servizi IT.

Ogni giorno mettiamo in campo tutta la nostra esperienza e, con lo sguardo al futuro, creiamo pratiche soluzioni per il presente. L'obiettivo da raggiungere è sempre lo stesso: la soddisfazione dei clienti attraverso soluzioni tecnologiche personalizzate alle loro necessità.

Efficacia ed efficienza in tutti i processi: consulenza qualificata e supporto operativo con manutenzione ed assistenza costante, ci hanno portato a collaborazioni con i maggiori player internazionali, diventando un punto di riferimento nel mondo IT.



SEDI OPERATIVE 

SEDI COMMERCIALI 

**PRESIDI E CENTRI
ASSISTENZA CERTIFICATI** 

DATA CENTER 

Numero Verde
800 976 662



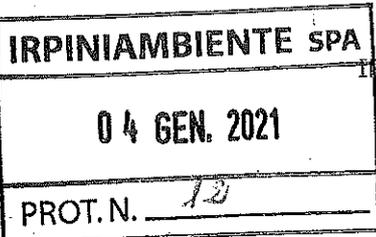
Quality Management System



Service Management System



Information Security Management System



Sommario

1. Informazioni sul documento	1
2. Revisioni del documento	1
3. L'offering di MAC	2
4. Il Modello organizzativo	3
Help Desk	3
5. Figure di riferimento	4
Account Manager	4
Contract Manager	4
Service Manager	4
6. Livelli di Servizio	5
Copertura del servizio tipo	5
Tempi di risoluzione previsti (SLA)	5
KPI & SLA	5
7. Proposta Economica	6

1. Informazioni sul documento

Data emissione:	30/12/2020
Cliente:	Irpiniambiente SpA
Contract Manager:	Gaetano De Pascale- g.depascale@macsolution.it
Account:	Giampaolo Sacco - g.sacco@macsolution.it

2. Revisioni del documento

Versione	Data
IRPA_201230_HD	30/12/2020



3. L'offering di MAC

MAC è un'azienda specializzata nella gestione di Servizi, Sistemi e Soluzioni IT. Da anni offriamo il nostro supporto ad aziende pubbliche e private in vista di cambiamenti, innovazione e sviluppo; aiutandole ad ottenere un'importante riduzione dei costi, accedere ai migliori strumenti hardware e software ed usufruire di figure professionali affidabili e sempre aggiornate.

L'offerta MAC riguarda l'analisi e la progettazione delle architetture di sistema, la fornitura dei diversi componenti hardware e software, i cablaggi, le installazioni ed i collaudi, la formazione e, naturalmente, l'assistenza e il supporto tecnico.

I progetti sviluppati, i servizi proposti ed i Clienti acquisiti nel tempo ci consentono di proporci come Service Provider affidabile e partner ideale di PMI e System Integrator su tutto il territorio nazionale.

Ci distinguiamo per la metodologia di approccio e la flessibilità contrattuale che, nondimeno, ricalca fedelmente le certificazioni ISO 9001 (EA35), SA-8000 (IAF35), ISO 20000 (IAF35), ISO 27001 (IAF35).

Il Service Management in MAC è inteso come elemento chiave della relazione con la Direzione Sistemi Informativi del Cliente per realizzare un modello che sappia, in ogni momento ed a fronte di ogni nuova esigenza, erogare livelli di servizio adeguati alle richieste del business.

La qualità del servizio è costantemente monitorata, oltre che tramite un accurato e oggettivo Service Level Agreement, tramite la sistematica e/o periodica rilevazione della User Satisfaction.



4. Il Modello organizzativo

1.1 Help Desk

L'Help Desk, situato ad Avellino, è composto da 24 postazioni sempre attive (organizzate in 3 turnazioni al giorno per 365gg all'anno), con operatori italiani multilingue, specializzati nella gestioni di sistemi informativi appropriate, alle problematiche segnalate dagli utenti nell'utilizzo della postazione.

Alcuni dei servizi offerti tramite Help Desk:

- Trouble e dispatch ticketing
- Software e Patch distribution
- Problem e Incident management
- Escalation dei problemi di help desk di 2° livello

Chiamate lavorate/anno

Contact Center - 350.000

HD 1° Livello - 240.000

HD 2° Livello - 50.000

Capacità di risoluzione al primo contatto con l'Utente

L'Help Desk MAC è organizzato (a differenza del modello tipico su due livelli: Call Center e Help Desk, su un unico livello operativo (**Front-end**) costituito direttamente da risorse che possiedono, oltre alle necessarie capacità di comunicazione, competenza sistemistica di base sui prodotti HW e SW di maggiore diffusione.



5. Figure di riferimento

Di seguito le principali figure di riferimento gestionale ed i relativi ruoli.

Account Manager

E' il responsabile degli aspetti commerciali, nonché della relazione con il Cliente in termini generali.

Contract Manager

E' il responsabile degli aspetti formali e sostanziali del contratto, delle sue eventuali revisioni o adeguamenti e della gestione, interagendo con l'Account Manager e con il Service Manager, è responsabile di assicurare la corretta applicazione del contratto in termini di:

- Contenuti di servizio concordati
- SLA
- Corrispettivi e conguagli

Service Manager

Il Service Manager è la figura che gestisce il servizio nel suo complesso a partire dall'inizio della Fase di Trasformazione. In particolare sono sue responsabilità:

- Curare l'aggiornamento della Documentazione Tecnica ricevuta da Cliente
- Assicurare la produzione e l'inoltro della Reportistica
- Garantire la presenza delle Risorse Operative, gestendone i turni e le sostituzioni, e bilanciandone i carichi di lavoro.
- Gestire le richieste di Prestazioni Opzionali e/o Extra contratto.

Il Service Manager è responsabile di controllare e verificare tutte le componenti organizzative del servizio.



6. Livelli di Servizio

1.1 Copertura del servizio tipo

Contact Center	dal Lunedì al Venerdì	08:00/18:00
	Sabato, Domenica e Festivi	Esclusi

1.2 Tempi di risoluzione previsti (SLA)

Tempi di risposta	Entro 40 secondi
Durata media chiamata	Dai 3 ai 5 minuti

1.3 KPI & SLA

I tempi dovranno essere calcolati, per ciascun servizio, rispetto al relativo periodo di copertura, a partire dalla data/ora del messaggio utente.

KPI & SLA				
Tipo Servizio	AREA	KPI	DESCRIZIONE	Target SLA
SERVIZIO Contact Center	Accoglienza chiamate		N° chiamate perse/ N° chiamate in arrivo	
		Tasso di abbandono	NB: Le chiamate "perse" sono quelle dove l'Utente ha chiuso DOPO almeno 40" di attesa senza aver avuto risposta dall'operatore	<=5%
		Tempo medio di attesa	Somma dei tempi di attesa per tutte le chiamate accolte/ N. chiamate accolte (risposta operatore)	<=20"
	Efficienza HD	Tempo di gestione	Soddisfazione della richiesta entro 3 minuti	95%
			Soddisfazione della richiesta entro 5 minuti	99%
	Efficacia HD	% di risoluzione	Soddisfazione delle richieste totali ricevute	80%

N.B. Il sistema di ticketing scelto dovrà consentire la raccolta delle informazioni necessarie alla reportistica



7. Proposta Economica

Spett.le Irpiniambiente SpA

Via Cannaviello, 57
Avellino (AV), 83100
P.Iva IT0262651064
info@irpiniambiente.it

OGGETTO: Offerta per Servizi di Help Desk

Di seguito l'offerta economica per quanto in oggetto.

Descrizione dei Servizi

CONTACT CENTER HD

- Durata minima del servizio: **12 mesi**
- Attività in scope:
 - Supporto Tecnico I livello in ambito WINWASTE
 - Ingaggio Telefonico
 - Reset password
 - Apertura nuovo anno e sue funzionalità (giacenze - nuovi archivi)
- Servizi: **Help desk I° Livello**
- Finestra di servizio: **Lunedì/Venerdì - 08:00/18:00**
- Livelli di servizio: **Come da tabella**

Canone Riservato

€ 2.500,00/anno

Sarà definito e fornito dal Cliente: il perimetro e quanto necessario per la presa incarico relativo ai servizi.

*I prezzi si intendono IVA esclusa - Validità offerta 10 giorni
Fatturazione: all'accettazione - Pagamento: rimessa diretta una tantum
Ulteriori richieste e/o attività non descritte saranno quotate e preventivate a parte.*

Restiamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento ed integrazione.

Avellino, 30/12/2020

Timbro e Firma per accettazione



Irpiniambiente - Posta Certificata

Da: Per conto di: macsrl@arubapec.it <posta-certificata@pec.aruba.it>
Inviato: mercoledì 30 dicembre 2020 15:42
A: posta@pec.irpiniambiente.it
Oggetto: POSTA CERTIFICATA: Offerta IRPA_201230_HD per il servizio di Help Desk
Allegati: daticert.xml; postacert.eml (1,31 MB)
Firmato da: posta-certificata@pec.aruba.it

Messaggio di posta certificata

Il giorno 30/12/2020 alle ore 15:41:52 (+0100) il messaggio
"Offerta IRPA_201230_HD per il servizio di Help Desk " è stato inviato da "macsrl@arubapec.it"
indirizzato a:
posta@pec.irpiniambiente.it
Il messaggio originale è incluso in allegato.
Identificativo messaggio: opec293.20201230154152.21581.348.2.66@pec.aruba.it