

Sommario

Sommario	1
Scopo del documento	1
Attività e Costi di Setup	1
Descrizione dei Servizi e Canone per semestre	2
Chiamate di Pronto Intervento H24 - Extra Soglia	2
Costi telefonici	2
Durata del Servizio	3
Condizioni e Modalità di Pagamento	3

Scopo del documento

Il presente documento ha lo scopo di rimodulare la stima dell'impegno, precedentemente rappresentata nella business proposal O/U/00069/2021, secondo l'esigenze manifestate dal Committente durante il meeting del giorno 05/11/2021.

Attività e Costi di Setup

- Configurazione, implementazione e messa in esercizio degli applicativi gestionali dei sistemi telefonici (IVR, ACD, CTI);
- Sviluppo webapp per la gestione degli interventi tecnici sul territorio (vedi allegato "CONSAC – Offerta Servizi Informatici");
- Formazione del personale operativo (Indicare nr. 2 giornate).

Importo: € 7.500,00

Descrizione dei Servizi e Canone per semestre

- Impiego della piattaforma di CRM Mediacom per la gestione dei contatti telefonici di Pronto Intervento, con apertura del Ticket e inserimento dei dati nell'applicativo CRM, oltre all'eventuale chiamata outbound verso il Tecnico Reperibile per i casi urgenti (intervento entro 180 minuti), comunicando la segnalazione ed inviando la mail con i dati essenziali del Ticket;
- Servizio informatico di monitoraggio a supporto degli interventi tecnici sul territorio (per le specifiche vedi allegato "CONSAC – Offerta Servizi Informatici").

Canone 1° semestre: € 50.000,00 (pari a € 8.333,33 / mese)
(Il canone include fino a **14.000 chiamate**, per il periodo GEN-GIU 2022)
L'offerta è vincolata al periodo

Canone 2° semestre: € 85.000,00 (pari a € 14.166,67 / mese)
(Il canone include fino a **29.000 chiamate**, per il periodo LUG-DIC 2022)
L'offerta è vincolata al periodo

Chiamate di Pronto Intervento H24 - Extra Soglia

Gestione delle chiamate oltre la soglia semestrale prevista nel Canone di riferimento e vincolato al periodo di competenza.

Importo: € 2,50
(Costo unitario della chiamata)

Costi telefonici

I costi delle telefonate che saranno addebitati al Committente (intestatario del Numero Verde) sono quelli riportati nella tabella 1 e relativi al costo delle chiamate in uscita dai numeri neri.

Direttrice	Listino
Locale	0,5
Nazionale	0,5
Mobile verso tutti	2

Tabella 1

(*) I prezzi sono iva esclusa

() Le Tariffe sono espresse in € cent al minuto**

Durata del Servizio

Il servizio offerto da Mediacom S.r.l. a Consac Gestioni Idriche S.p.A., così come specificato nel successivo contratto stipulato, avrà la durata di sei mesi.

Il rapporto potrà essere rinnovato tacitamente per ulteriori 30 mesi.

Al termine del primo anno di contratto è prevista l'analisi dei dati e dei tempi di lavorazione per la rivalutazione o conferma dell'offerta economica.

Condizioni e Modalità di Pagamento

Il costo di setup deve essere corrisposto anticipatamente all'avvio del servizio.

La fatturazione del canone semestrale è ripartita mensilmente, con pagamento a 30 (trenta) giorni DFFM.

In entrambi i casi è richiesto il bonifico bancario alle seguenti coordinate bancarie:

UniCredit Banca – Filiale di Napoli, via Verdi 18/D IBAN IT 94 Y 02008 03443 000103235295