

**Spett.le Amministrazione**

## **ADEMPIMENTI TRASPARENZA E QUALITA' RIFIUTI**

La pubblicazione della Delibera 15/2022 ARERA sulla Qualità del Servizio Rifiuti ha generato molta incertezza sugli strumenti da implementare.

Nella logica che da sempre ha contraddistinto la nostra Società, ovvero di supportare gli Enti nella realizzazione degli adempimenti nel modo più economico e ragionevole possibile, abbiamo realizzato dei prodotti per rispondere in modo modulare ai singoli obiettivi.

L'occasione di tale aggiornamento ci impone una verifica degli strumenti già necessari per rispondere alla Delibera 444/2019 circa la Trasparenza, e – laddove non si fosse ancora data una risposta esaustiva – sarà necessario provvedere.

---

## **Adempimenti per Trasparenza Rifiuti di cui alla Delibera ARERA 444/2019/r/RIF (c.d. TITR)**

Ai fini del corretto adempimento di quanto previsto dall'art. 3 del TITR (*adempimento con decorrenza 01.01.2021*) si propone:

- Supporto per la redazione della modulistica e dei testi sul sito già disponibile sulla piattaforma CB16 [comune.trasparenzarifiuti.it](http://comune.trasparenzarifiuti.it)

<b>Fascia abitanti</b>	<b>Supporto Redazione</b>
1-500	200,00 €
501-1.000	300,00 €
1.001-3.000	500,00 €
3.001-10.000	1.000,00 €

## Adempimenti per TQRIF di cui alla Delibera ARERA 15/2022/r/RIF - Ticketing

Ai fini del corretto adempimento (con decorrenza 01.01.2023) si propone:

- Creazione di uno sportello virtuale popolato con form al fine di poter ricevere:
  - o Comunicazioni di attivazione, variazione e cessazione del servizio (ai sensi degli articoli 6.3 e 10.1 TQRIF)
  - o Reclami scritti, richieste scritte di informazioni, richieste scritte di rettifica degli importi (ai sensi degli articoli 13.1 TQRIF)

Il form verrà realizzato con una personalizzazione dell'applicativo Jira<sup>1</sup> Atlassian (esempio <https://trasparenzatori.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>) con la messa a disposizione di 1 utente per la gestione dei flussi di istanze (e la loro successiva registrazione) fino al 31.12.2023.

Jira è una suite di software proprietari per il tracciamento delle segnalazioni sviluppato da Atlassian (utilizzata da Capgemini, Nasa, Audi, Pfiser, Samsung, Coca Cola, Nestle, etc...<sup>2</sup>) che abbiamo valutato come il miglior punto di equilibrio fra costi, funzionalità e semplicità di utilizzo<sup>3</sup>.

La nostra Società utilizza con successo questa soluzione da 2 anni per la gestione delle assistenze software e giuridiche<sup>4</sup>.

**Il servizio erogato consiste nel supporto alla valutazione della soluzione, nella personalizzazione e in una prima formazione sulla gestione dei ticket.**

Fascia abitanti	Applicativo Jira personalizzato + 1 utente per la gestione
1-500	500,00 €
501-1.000	500,00 €
1.001-3.000	600,00 €
3.001-10.000	600,00 €

- Messa a disposizione di un ulteriore utente per l'applicativo Jira Atlassian.

Fascia abitanti	1 ulteriore utente
1-500	350,00 €
501-1.000	350,00 €
1.001-3.000	400,00 €
3.001-10.000	400,00 €

<sup>1</sup> <https://www.atlassian.com/it/software/jira>

<sup>2</sup> <https://www.atlassian.com/it/customers>

<sup>3</sup> <https://www.atlassian.com/it/software/jira/guides>

<sup>4</sup> <https://trisoftservizi.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

## Adempimenti per TQRIF di cui alla Delibera ARERA 15/2022/r/RIF - Numero Verde

Ai fini del corretto adempimento (con decorrenza 01.01.2023) si propone:

- Creazione di un numero verde (sulla numerazione disponibile dal fornitore Pronto800.it<sup>5</sup>) in grado di effettuare l'inoltro su numero dell'Ufficio TARI negli orari già destinati al servizio (ai sensi degli articoli 20.1 TQRIF)
- Il numero verde disporrà di un credito prepagato terminato il quale sarà necessario procedere ad una ricarica (taglio minimo 150 €, tutti i dettagli a <http://www.pronto800.it/costi/>).
- Il numero verde potrà disporre di un centralino virtuale per l'inoltro delle chiate a specifici uffici oppure di soli messaggi pre-registrati di accoglienza, di segreteria telefonica o non disponibilità e di attesa (tutti i dettagli a <http://www.pronto800.it/numero-verde/pronto800-ivr/>).
- Pronto800 è un servizio reso dalla società B2YOU Srl<sup>6</sup> che abbiamo valutato come il miglior punto di equilibrio fra costi, funzionalità e semplicità di utilizzo<sup>7</sup>.

Fascia abitanti	Numero Verde (150 € credito + IVR o messaggi)
1-500	350,00 €
501-1.000	350,00 €
1.001-3.000	400,00 €
3.001-10.000	400,00 €

- Supporto per la configurazione del numero verde con personalizzazione orari e numeri di inoltro, messaggi personalizzati e IVR, etc..

Fascia abitanti	Supporto Redazione
1-500	150,00 €
501-1.000	150,00 €
1.001-3.000	200,00 €
3.001-10.000	300,00 €

<sup>5</sup> <http://www.pronto800.it/>

<sup>6</sup> <https://www.b2you.com/it/>

<sup>7</sup> <https://www.atlassian.com/it/software/jira/guides>

Il corrispettivo, al netto di IVA, sarà da ritenersi esaustivo di tutte le operazioni ed i compiti precedentemente elencati, compreso di tutto il materiale occorrente per il disbrigo dell'incarico. L'Amministrazione ha diritto di eseguire, a propria cura e spesa, in qualsivoglia momento, ispezioni, verifiche e controlli, al fine di accertare la corretta esecuzione dell'incarico.

Per tutto quanto premesso e per quant'altro non compreso ci si dichiara disponibili sin d'ora, nel caso di interessamento al presente preventivo, ad esaminare oppure valutare altre eventuali Vs. proposte di collaborazione.

---

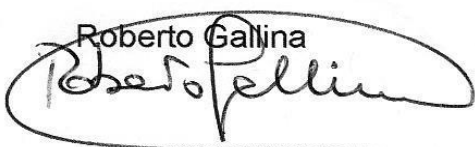
Tutti i prezzi si intendono al netto dell'I.V.A. di legge (22%)

Per tutto quanto premesso e per quant'altro non compreso ci si dichiara disponibili sin d'ora, nel caso di interessamento al presente preventivo, ad esaminare oppure valutare altre eventuali Vs. proposte di collaborazione.

L'acquisto del presente prodotto potrà essere negoziato anche su MEPA.

VALIDITA' DEL PRESENTE PREVENTIVO GIORNI 30.

Ringraziando per l'attenzione, porgiamo cordiali saluti

Roberto Gallina  


Fabrizio Conrado  


# CONDIZIONI

## **STRUMENTI INFORMATICI**

La nostra Società opera dal 2000 con i propri prodotti informatici.

I dati saranno sempre nella piena disponibilità dell'Amministrazione, che potrà in ogni momento richiederne copia in formato informatico leggibile (privo di criptazioni) per qualsiasi scopo intenda utilizzarli.

## **TEMPI**

La proposta relativa al presente incarico è da intendersi con termine al 31/12/2023, prorogabile di un anno.

L'implementazione dei servizi verrà realizzata con il massimo sforzo per la salvaguardia delle scadenze degli adempimenti, ma in considerazione dei picchi di domanda commerciale potrà avere termine fino a 45 giorni lavorativi.

## **SERVIZI TERZI**

La presente proposta prevede, in ordine ad un utilizzo ottimale di prodotti già disponibili sul mercato, implementazioni con servizi terzi rispetto a Trisoft Executive Services SRL.

La scelta dei servizi è stata effettuata sulla base di fattori oggettivi di affidabilità, semplicità d'uso ed economicità al fine di supportare i Gestori negli adempimenti.

In caso di interruzione del servizio dovuta a scelte o guasti dei servizi terzi, Trisoft Executive Services SRL non potrà essere ritenuta responsabile dell'interruzione del servizio, salvo procedere al rimborso del servizio non usufruito perché non usufruibile.

## **OBBLIGO TASSATIVO DEL SEGRETO**

E' fatto cogente obbligo alla Ditta appaltatrice di garantire che tutto il personale addetto conservi il più assoluto segreto sui dati e sulle notizie raccolte nell'espletamento dell'incarico; le risultanze dovranno servire esclusivamente per le finalità indicate dal Comune, ed è fatto il più rigoroso divieto di qualsiasi altro uso diretto o indiretto all'esterno della Ditta, da parte di chicchessia, anche per interposta persona, in conformità a quanto previsto dal D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento al Reg. UE n. 679/2016, GDPR.

## **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Per gli incarichi a corpo, verranno emesse fatture in avanzamento lavori e a saldo al termine e alla consegna della lavorazione.