



Rimini, 15 dicembre 2017

A tutti i liberi professionisti invitati

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI DA PREVEDERE NELL'AMBITO DELL'OFFERTA PER I
"SERVIZI AMMINISTRATIVI SU PIATTAFORME GESTIONALI, COMUNICAZIONE CON I
FORNITORI E GESTIONE TELEFONIA MOBILE AZIENDALE"**

Obiettivi dell'incarico

L'obiettivo del contratto è quello di garantire ad APT Servizi una prestazione di servizi in grado di offrire:

- assistenza ai fornitori che richiedono informazioni sui pagamenti e sollecitano la liquidazione delle fatture tramite piattaforma Zendesk
- gestione della telefonia mobile, relativa assistenza su disservizi di rete, nonché monitoraggio delle fatture e del piano tariffario da attivare o disattivare a seconda del traffico richiesto (intra, extra, CEE)
- servizio di integrazione del gestionale sviluppato in FileMaker, denominato Ge.Ko
- gestione e inserimento di nuovi fornitori sia nel suddetto Ge.Ko che nel gestionale TeamSystem Gamma.

Le sedi su cui svolgere il servizio sono quelle di **Rimini**, P.zzale F. Fellini 3 e **Bologna**, Via A. Moro 62.

1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO

Si richiede:

1) “Gestione Solleciti”:

- Offrire assistenza ai fornitori che richiedono tramite la piattaforma Zendesk (aptservizi.zendesk.com), informazioni sui pagamenti e sollecitano la liquidazione delle fatture tramite ticket.
- La procedura di ticket dovrà essere gestita entro le 24 ore dall'apertura, l'operatore una volta effettuati i controlli sulle fatture oggetto del ticket provvederà a girare la richiesta completa di tutti i dati (data fattura, importo e denominazione dell'azienda) al responsabile amministrativo.
- In caso di mancanza di dati o fatture, l'operatore provvederà a richiedere l'integrazione degli stessi ai fornitori **sia italiani che stranieri garantendo il servizio nelle lingue inglese, francese e tedesco.**
- Una volta che il responsabile avrà autorizzato il pagamento, il ticket sarà chiuso e contestualmente verrà inviato un messaggio che avviserà il fornitore dell'avvenuto pagamento.

2) “Direttore dell'esecuzione dei contratti di telefonia mobile stipulati da APT”:

- L'operatore aggiudicatario dovrà occuparsi di verificare la bontà delle prestazioni realizzate dagli operatori economici aggiudicatari dei contratti aventi ad oggetto i servizi di telefonia mobile acquistati da APT.

In particolare l'operatore economico dovrà svolgere la funzione di direttore dell'esecuzione del contratto secondo quanto disposto dal D.Lgs 50/2016 per i contratti sopra indicati.

Spetterà di conseguenza all'operatore economico aggiudicatario procedere alla verifica delle prestazioni rese, alla contabilizzazione delle prestazioni rese, alla tempestiva liquidazione delle fatture ed alla predisposizione, al termine dei contratti, del certificato di regolare esecuzione che il RUP dovrà poi sottoscrivere, a seguito delle dovute verifiche.

3) “Gestione telefonia mobile”:

- Gestione della telefonia mobile e relativa assistenza sui disservizi di rete, terminali (servizio Kasko) e monitoraggio delle fatture e delle varie opzioni da attivare o disattivare a seconda del traffico richiesto (intra, extra, CEE).
- Capacità di porsi come canale di comunicazione e congiunzione tra i reparti amministrativi e tecnici del gestore telefonico per favorire la tempestività delle richieste.

4) “Gestione assistenza e integrazione del gestionale Ge.Ko – sviluppato internamente”:

- Proporre soluzioni alle esigenze aziendali relative al programma, comprendendo le necessità dell'azienda, osservando gli obiettivi e proponendo varie ipotesi di programmazione.

5) “Servizio di aggiornamento dati fornitori TeamSystem Gamma”:

L'operatore si occuperà dell'inserimento e aggiornamento delle schede fornitori sul gestionale TeamSystem Gamma.

COMPETENZE ED ESPERIENZE PROFESSIONALI RICHIESTE

Le competenze ed esperienze richieste al professionista sono*:

- 1) Dimestichezza nell'uso di pc con sistema operativo macOS e Windows.
- 2) Per la consulenza relativa all'assistenza ticket di sollecito si richiede:
 - dimestichezza con la piattaforma Zendesk o suo equivalente;
 - conoscenza delle lingue: inglese, francese e tedesco.
- 3) Per la consulenza gestione della telefonia mobile si richiede:
 - Esperienza come back office e CBA (*Customer Base Account*) per gestore telefonico per più di due anni;
 - Esperienza nella gestione di problematiche di assistenza kasko per terminali mobili (Android e iOS).
- 4) Per la consulenza sull'integrazione nel gestionale personalizzato denominato Ge.Ko:
 - Esperienza con software FileMaker 15;
 - Conoscenza contabilità analitica.
- 5) Per le attività inserimento e aggiornamento schede fornitori:
 - esperienza con il software gestionale TeamSystem Gamma o suo equivalente

*Si precisa che la mancanza di una o più delle competenze richieste non rappresenta motivo di esclusione, ma ognuna di esse concorre alla valutazione per il punteggio finale.

A. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA:

CRITERIO	P.TI MAX	PUNTEGGI
ESPERIENZE E COMPETENZE PROFESSIONALI		TOT 80 punti
Conoscenza piattaforma Zendesk e software Filemaker	15 punti	Ottimo – 15 punti Buono – 10 punti Sufficiente – 5 punti Non valutabile - 0
Conoscenza lingua inglese, francese e tedesco	15 punti	Ottimo – 15 punti Buono – 10 punti Sufficiente – 5 punti Non valutabile - 0
Esperienza biennale back office e CBA per gestore telefonico	5 punti	Almeno 2 anni – 5 punti Non valutabile - 0
Esperienza biennale nella gestione della telefonia mobile e relativa assistenza sui disservizi di rete	10 punti	Ottimo – 10 punti Buono – 5 punti Non valutabile - 0
Conoscenza TeamSystem Gamma	10 punti	Conoscenza ottima – 10 punti Conoscenza sufficiente – 5 punti Non valutabile - 0

Conoscenza FileMaker 15 e contabilità analitica	20 punti	Ottimo – 20 punti Buono – 15 punti Sufficiente – 10 punti Insufficiente – 5 punti Non valutabile - 0
Conoscenza del sistema operativo macOS e Windows	5 punti	Idoneo – 5 punti Non valutabile – 0
TOTALE PUNTEGGIO		80 PUNTI

Saranno escluse le offerte tecniche che abbiano ottenuto un punteggio tecnico di qualità inferiore a 40.