



*Spett.le*

Amministrazione Provinciale di Roma  
Dipartimento II° - Risorse Finanziarie  
Servizio IV° – Gestione Economica del Patrimonio

Roma, 15/03/2011

Prot. 3-RDS/2011

*Oggetto: Prolungamento del servizio di assistenza tecnica dell'applicativo Patrimonio Web.*

A seguito dell'entrata a regime del nuovo Gestionale denominato *Patrimonio Web* avvenuta a Gennaio 2011, è stato attivato un call center presso la sede del Servizio di Gestione Economica presso Via Nomentana, ed un servizio di assistenza tecnica e formativa itinerante, presso le 7 sedi provinciali: Sede Centrale, Sede di 3 Cannelle, Sede di Via Nomentana, Sede di Via Tiburtina, Sede di Trastevere, Sede di Via di Villa Pamphili, Sede di Via Pianciani, e Sede di Cinecittà. Entrambe le tipologie di assistenza sono state erogate da ARCHANET attraverso un totale di 2 operatori tecnici. Con la presente offerta si intende proporre la prorogare di entrambi i servizi di assistenza rispettivamente per il mese di Marzo, riguardo il servizio di assistenza itinerante, e per i mesi di Marzo, Aprile e Maggio per quanto riguarda invece il servizio di call center presso la sede del Servizio di Gestione Economica sita in Via Nomentana 54.

Le modalità di erogazione dei servizi di assistenza proposta è la stessa fino ad ora utilizzata e più specificatamente:

- call center: 5 giorni a settimana dalle 9.00 alle 14.00 per i mesi di Marzo, Aprile e Maggio 2011 erogato da un operatore tecnico specializzato sull'applicativo Patrimonio Web;
- assistenza tecnica itinerante: 5 giorni a settimana dalle 9.00 alle 14.00 presso le diverse sedi dell'ente dislocate sul territorio del Comune di Roma, per il mese di Marzo 2011, erogato da un operatore tecnico specializzato sull'applicativo Patrimonio Web;





I compiti che verranno svolti dalle figure indicate per le suddette attività sono:

- supportare gli utenti direttamente in loco nell'utilizzo del software Patrimonio Web
- recepire e gestire le problematiche dell'utente,
- garantire un pronto intervento per malfunzionamento dei software
- registrare gli interventi effettuati presso le diverse sedi provinciali
- svolgere un ruolo di intermediazione tra gli utenti ed i progettisti dei software.

### *Condizioni generali di fornitura*

L'offerta economica relativa ai costi gg/uomo e al numero di giornate delle singole figure professionali sono così presentate suddivise anche per tipologia di assistenza:

Figura Professionale	Gg/umo	Tariffa giornaliera	Importo
Operatore di call center	60	€ 200,00	€ 12.000,00
Operatore di assistenza itinerante	20	€ 200,00	€ 4.000,00
I.v.a			€ 3.200,00
Totale della presente offerta			€ 19.200,00

- La fatturazione avverrà al termine dell'erogazione del servizio.
- Il pagamento è a 30 gg dalla data della fattura.
- La validità dell'offerta è di trenta giorni dalla presente.

In attesa di un Vostro gradito riscontro si coglie l'occasione per porgerVi distinti saluti.

Direzione Commerciale

