

**AVVISO ESPLORATIVO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'ATTIVAZIONE DI INDAGINE DI MERCATO RELATIVA ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER IL COMUNE DI COMUNE DI ROSIGNANO MARITTIMO PER L'ANNO 2020.**

**OGGETTO DELL'AVVISO**

Il Comune di Rosignano Marittimo intende espletare un'indagine di mercato preordinata all'eventuale affidamento ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a), dell'appalto del servizio in oggetto, al fine di individuare le imprese cui chiedere preventivi di spesa, nel rispetto dei principi di trasparenza, concorrenza, rotazione, come disposto all'art. 36 del D.Lgs. n. 50/2016.

L'eventuale affidamento del servizio sarà gestito con il Sistema Telematico degli Acquisiti della Regione Toscana (START - <https://start.toscana.it>): pertanto presupposto indefettibile per la partecipazione è l'iscrizione a sistema, oltre al possesso di firma digitale.

**STAZIONE APPALTANTE**

COMUNE DI ROSIGNANO MARITTIMO (LI).

**IMPORTO STIMATO DEL SERVIZIO**

Il costo del servizio è stimato in € 34.534,72 (comprensivo di IVA 22%) più gli oneri della sicurezza pari a € 100,00 + iva 22% (tot. € 122,00)

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di CALL CENTER presso la sede comunale di via del Torrione a Rosignano Marittimo.

Il servizio specifico richiede agli operatori di:

- Saper riconoscere e gestire problematiche insorte nel servizio per situazioni impreviste, richieste non chiare e poco capibili, atteggiamenti scontrosi, reazioni nervose
- Acquisire rapidità nel reperire informazioni utili
- Riuscire a comunicare con chiarezza, semplicità e gentilezza
- Serietà
- Motivazione
- Una buona dialettica
- Capacità di lavorare in gruppo e per obiettivi
- Dimestichezza con il computer

Entrando nello specifico, l'appalto comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- Presenza costante di un operatore qualificato presso la postazione al piano terra
- Formazione di più operatori in caso di assenza dell'operatore titolare o per richieste specifiche di compresenza di più operatori
- Presenza di personale adeguatamente qualificato per le attività richieste e con la conoscenza di almeno due lingue straniere tra inglese, francese e tedesco
- Accoglienza dei visitatori ed erogazione delle informazioni necessarie ad orientare i cittadini verso i servizi, gli uffici e le attività dell'Ente in modalità di front office e di call center;

- Conoscenza e condivisione delle informazioni presenti sul sito, dei servizi ottenibili on line e di quelli erogati dal Polisportello
- Identificazione, registrazione e consegna ai visitatori di apposito cartellino abilitante all'ingresso nella struttura preposta
- Postazione di centralino telefonico, in rete con la sede di via dei Lavoratori
- Servizio di riferimento per il contatto centralino/ sindaco/assessori/servizi vari
- Sorveglianza del decoro dell'ambiente di accesso alla sede preposta
- Punto di ritiro e smistamento della posta per gli uffici della sede
- Conduzione di eventuali visite guidate della sede storica di via del Torrione
- Assistenza per la celebrazione di matrimoni.
- Eventuale assistenza alle sedute del Consiglio Comunale con prolungamento dell'orario di apertura/chiusura della sede di via del Torrione
- Apertura/chiusura della sede
- Rotazione/sostituzione di operatori in servizio in caso di necessità-imprevisti
- Garanzia della qualità della prestazione e del rapporto con l'utenza
- Garanzia della continuità del servizio in caso di sciopero

A supporto del lavoro svolto viene richiesta la compilazione di moduli di accesso fisico alla sede, delle chiamate ricevute con indicazione di quelle perse e quelle dissuase, eventuali tempi di attesa e di risposta.

Per la sede di via del Torrione si ipotizza il servizio per la durata di 31.30 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, con apertura e chiusura della sede di norma così ripartite:

|  |             |
|--|-------------|
| lunedì 8.30-13                         | tot. h 4.30 |
| martedì 8.30-17.30(orario continuato)= | tot. h 9    |
| mercoledì 8.30-13                      | tot. h 4.30 |
| giovedì 8.30-17.30(orario continuato)= | tot. h 9    |
| venerdì 8.30-13                        | tot. h 4.30 |

---

tot. h 31.30

Le prestazioni di servizio devono essere rese nel rispetto della massima riservatezza e serietà; ove ritenuto di interesse potranno essere richieste l'apertura e la chiusura dell'atrio ad inizio e fine di ciascun turno.

In caso di particolari eventi potranno essere previsti turni e/o prestazioni diverse o aggiuntive per i quali è stato stimato un fabbisogno di circa 100 ore complessive.

Deve essere garantita la qualità della prestazione e del rapporto con l'utenza; si richiede la continuità del servizio anche in caso di sciopero.

### **SCELTA DELL'AFFIDATARIO**

Qualora l'Amministrazione intenda procedere all'affidamento diretto, l'operatore economico sarà scelto, tra coloro che hanno dichiarato il possesso dei requisiti generali, di idoneità professionale e di capacità tecnica richiesti nel presente avviso, sulla base del miglior preventivo di spesa acquisito a seguito dell'indagine di mercato

### **DURATA DEL CONTRATTO**

Il servizio avrà la durata di un anno a decorrere dal 01.01.2020 al 31.12.2020.

### **SOGGETTI AMMESSI**

Sono ammessi a presentare manifestazione di interesse i soggetti di cui all'art. 45 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. in possesso dei necessari requisiti generali, di idoneità professionale e di capacità come di seguito descritti:

#### **Requisiti di partecipazione**

Al fine di essere ammessi a partecipare alla gara è richiesto quanto segue:

#### **Requisiti Di Ordine Generale**

a. Inesistenza di cause di esclusione di cui ad art. 38 del D Lgs. 163/06 (codice dei contratti pubblici) e/o di cause preclusive della capacità a contrattare con la Pubblica Amministrazione derivanti anche da altre disposizioni normative vigenti.

#### **Requisiti Di Capacità Economica E Finanziaria**

b. Essere in situazione di solvibilità e solidità finanziaria ed economica, come attestato da due dichiarazioni bancarie da allegare alla documentazione amministrativa di gara.

#### **Requisiti Di Capacità Tecnico-Professionale**

c. Aver prestato servizi di call center nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi, delle date e dei destinatari pubblici o privati, per un importo complessivo almeno pari a quello del contratto da stipulare. L'effettuazione dei servizi presso soggetti pubblici può essere oggetto di autocertificazione ex D.P.R 445/2000 da parte dell'impresa; le prestazioni effettuate presso privati debbono essere comprovate mediante certificati rilasciati dal committente oppure, quando ciò non sia possibile, mediante semplice dichiarazione dell'impresa;

d. Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria e Artigianato territorialmente competente (o altri Albi analoghi per i concorrenti stranieri di Paesi CEE) per attività pertinenti all'oggetto del presente contratto;

e. Impiego di operatori dipendenti dell'impresa dotati titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado ed aventi le seguenti specifiche competenze :

- o conoscenza di almeno due lingue (inglese e francese o tedesco) dimostrabili attraverso attestazioni
- o capacità di accedere al web e utilizzare applicativi word ed excel da dimostrare mediante attestazione ECDL base o equipollenti
- o attestazioni di servizio svolto dagli operatori addetti presso URP di enti pubblici e privati della durata di almeno 1 anno con competenza in materia di comunicazione e capacità di lavorare per obiettivi e sviluppare relazioni positive

Il possesso dei requisiti di partecipazione di cui ai punti a), c), d), sarà oggetto di autodichiarazione sostitutiva, ai sensi del D.P.R. 445/2000.

### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

La manifestazione di interesse dovrà pervenire **esclusivamente a mezzo di PEC all'indirizzo: [comune.rosignanomarittimo@postacert.toscana.it](mailto:comune.rosignanomarittimo@postacert.toscana.it)** entro il termine perentorio del **giorno 04.11.2019** con il seguente oggetto: **AVVISO ESPLORATIVO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'ATTIVAZIONE DI INDAGINE DI MERCATO RELATIVA AL "SERVIZIO CALL<sub>3</sub>**

*SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E ALL'IMPRESA*

*U.O. SISTEMI INFORMATIVI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA*

*S.O. ARCHIVIO E PROTOCOLLO*

*dott.ssa Anna Gabriellini*

*a.gabriellini@comune.rosignano.livorno.it*

*Tel. 0586-724263 Fax 0586-724276*

*57016 Rosignano Marittimo - Livorno . Via dei Lavoratori, N. 21*

**CENTER PER IL COMUNE DI COMUNE DI ROSIGNANO MARITTIMO PER L'ANNO 2020"** e dovrà essere composta dal seguente documento in formato elettronico:

**1) istanza in formato elettronico** sottoscritta digitalmente, con indicazione completa dei dati personali, redatta in base allo schema (**Allegato 1**), nella quale sarà indicata l'intenzione di partecipare alla procedura di cui al presente avviso e sarà resa **dichiarazione sostitutiva** circa il possesso dei requisiti richiesti.

**2) copia della procura generale/speciale** (in caso di istanza firmata digitalmente da procuratore)

**Non saranno prese in considerazione le manifestazioni di interesse:**

- a. non pervenute tramite PEC;
- b. presentate da operatori economici non in possesso dei requisiti di partecipazione;
- c. pervenute oltre il termine perentorio sopra indicato.
- d. carenti di uno o più degli elementi di cui al presente paragrafo, ivi compresa la sottoscrizione, non regolarizzati a seguito di apposita richiesta da parte dell'U.O. Sistemi Informativi, Innovazione e Polisportello.

Qualora non sia utilizzato il modello Allegato 1, di cui al precedente punto 1), la dichiarazione dovrà riportare tutti i contenuti del predetto modello.

### **SELEZIONE DEGLI OPERATORI CHE HANNO PRESENTATO MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

Per l'eventuale affidamento del servizio, la conseguente selezione delle imprese a cui chiedere la formulazione del miglior preventivo di spesa, sarà effettuata tra gli aspiranti operatori economici partecipanti alla presente manifestazione di interesse ed in possesso dei requisiti richiesti.

### **DISPOSIZIONI GENERALI**

Resta inteso che la suddetta manifestazione d'interesse non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio, che invece dovrà essere dichiarato dall'interessato ed accertato dalla Stazione Appaltante in occasione della procedura di affidamento.

Il presente avviso, finalizzato ad una manifestazione di interesse, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo il Comune di Rosignano Marittimo, che si riserva in ogni caso, a proprio insindacabile giudizio, la facoltà di interrompere, sospendere o revocare in qualsiasi momento il procedimento avviato, di emettere nuovi avvisi ad integrazione del presente, di ricorrere ad altre procedure etc. senza che i soggetti interessati alla partecipazione possano vantare alcuna pretesa, indennizzo o risarcimento di sorta.

Si precisa fin d'ora che la Stazione Appaltante non è tenuta ad inviare alcuna comunicazione ai soggetti esclusi in quanto non in possesso dei requisiti previsti.

**Alla manifestazione di interesse NON dovrà essere allegata alcuna offerta economica.**

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., si precisa che il trattamento dei dati personali raccolti con la manifestazione di interesse e con la documentazione allegata saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale sono stati resi. Il titolare del trattamento è il Comune di Rosignano Marittimo, nei confronti del quale l'interessato potrà far valere i diritti previsti dal citato D. Lgs.

Il Responsabile del Procedimento è il d.ssa Anna Gabriellini responsabile S.O. Archivio e Protocollo del Comune di Rosignano Marittimo.

Per qualsiasi informazione gli interessati potranno rivolgersi al Comune di Rosignano Marittimo, S.O. Archivio e Protocollo - tel. 0586 724263-377-375

Rosignano Marittimo, ottobre 2019

LA DIRIGENTE  
Settore Servizi alla Persona e all'Impresa  
(Dott.ssa Angela Maria Casucci)  
*Apposta firma digitale ex D. Lgs. N. 82/2005*