

SERVIZIO DI CALL CENTER E PORTIERATO DELLA SEDE COMUNALE IN VIA DEL TORRIONE A ROSIGNANO MARITTIMO – Annualità 2022, 2023 e 2024

AVVISO

Il Comune di Rosignano Marittimo (LI) intende espletare una Manifestazione di Interesse finalizzata all'eventuale affidamento del **SERVIZIO DI CALL CENTER E PORTIERATO DELLA SEDE COMUNALE IN VIA DEL TORRIONE A ROSIGNANO MATITTIMO** mediante procedura semplificata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a) del D.lgs. n. 50/2016, tramite Sistema regionale START in favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

DURATA E IMPORTO DEL SERVIZIO

Il servizio avrà la durata di 3 anni – annualità 2022, 2023 e 2024 – con eventuale proroga tecnica di 6 mesi, per un importo complessivo di € 104.487,72, comprensivo degli oneri di sicurezza, Così ripartiti :

Annualità 2022	€34.829,24
Annualita 2023	€34.829,24
Annualita 2024	€34.829,24

DESCRIZIONE SINTETICA DEL SERVIZIO

Il servizio di call center e portierato si svolgerà principalmente presso il “Punto di informazione e accoglienza” ubicato al Piano Terra della sede comunale di via del Torrione a Rosignano Marittimo.

Il servizio specifico richiede 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 del Comune, 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.

Il servizio di norma si articolerà dal lunedì al venerdì per la durata di n. 31:30 ore settimanali.
In caso di particolari eventi potranno essere previsti turni e/o prestazioni diverse o aggiuntive per i quali è stato stimato un fabbisogno annuo di circa 120 ore complessive.

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile Unico del Procedimento è la Dott.ssa Clementina Fantoni – Responsabile U.O.
Supporto Organi di Governo – tel. 0586 724237 / 0586 724206, e-mail:
c.fantoni@comune.rosignano.livorno.it

SCADENZA AVVISO

Le manifestazioni di Interesse devono pervenire esclusivamente all'indirizzo di posta certificata del comune di Rosignano Marittimo: comune.rosignanomarittimo@postacert.toscana.it **entro le ore 12.00 del giorno 18.11.2021. Le richieste pervenute oltre il termine indicato non verranno prese in considerazione.**

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammesse a manifestare il proprio interesse al presente AVVISO le imprese in possesso dei seguenti requisiti:

- iscrizione al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria Artigianato e Agricoltura, per adeguato ramo di attività;
- assenza di cause ostative a contrarre con la PA (requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016);
- competenza ed esperienza dell'impresa nel campo delle attività indicate, da dimostrare mediante dettagliata relazione relativa all'ultimo triennio, con personale qualificato dotato di titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado ed avente le seguenti specifiche competenze: a) conoscenza di almeno due lingue (inglese e francese o tedesco) dimostrabili attraverso attestazioni; b) capacità di accedere al web e utilizzare applicativi word ed excel da dimostrare mediante attestazione ECDL base o equipollenti; c) attestazioni di servizio svolto presso URP (o uffici analoghi) di enti pubblici della durata di almeno 1 anno.

La Manifestazione di Interesse non vincola in alcun modo il Comune di Rosignano Mmo

Alla Manifestazione di Interesse NON dovrà essere allegata alcuna offerta economica.

TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati inviati dagli operatori economici interessati si svolgerà conformemente alle disposizioni contenute nel regolamento U.E. 679/2016, esclusivamente per le finalità connesse al presente avviso. I concorrenti avranno la facoltà di esercitare i diritti di cui al medesimo regolamento. Il titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente appaltante.

Rosignano Marittimo, 19 ottobre 2021

Il Segretario Generale
Dott.ssa Maria Castallo