

AVVISO DI MANIFESTAZIONE D'INTERESSE PER PROCEDURA NEGOZIATA SENZA BANDO

Oggetto: ID. 4411 Affidamento dei servizi di gestione del Centralino telefonico passante e del Contact Center per la segnalazione delle emergenze e del pronto intervento della Città Metropolitana di Genova.

La Città Metropolitana di Genova intende procedere, come da determinazione dirigenziale n. 1765 del 29/07/2019 del Servizio Patrimonio della Direzione Amministrazione, all'affidamento mediante procedura negoziata dell'appalto in oggetto ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b), del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, e di quanto previsto dalla deliberazione del Commissario Straordinario adottata con i poteri della Giunta Provinciale n. 41 del 18 dicembre 2014 e la successiva Linea Guida n. 4 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione "*Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici*", da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 3 lettera a) del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50.

A tal fine intende verificare la presenza sul mercato di operatori economici che, in forma singola o associata, siano in possesso delle competenze professionali e dei requisiti richiesti per la partecipazione alla successiva procedura di affidamento.

La presente indagine ha carattere meramente esplorativo e non vincolante per la Città Metropolitana.

Oggetto del contratto

Forma oggetto del presente appalto l'affidamento dei seguenti servizi:

- la gestione del Centralino telefonico passante, sia delle chiamate in entrata che di quelle in uscita;
- la gestione del Contact Center per le segnalazioni di pronto intervento e di allerta meteo, e per le convocazioni del Centro Coordinamento Soccorsi (CCS) e del Centro Operativo Viabilità (COV).

Il Committente intende perseguire con il presente affidamento i seguenti obiettivi:

- a) gestione in orario lavorativo delle chiamate in entrata e in uscita dell'Ente Metropolitan attraverso un unico numero telefonico di riferimento che identifica il Centralino della Città Metropolitana di Genova;
- b) gestione 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, delle segnalazioni di pronto intervento provenienti dall'esterno e le convocazioni del Personale reperibile dell'Ente Metropolitan;
- c) monitoraggio e tracciabilità delle chiamate gestite, sia mediante reportistica di sintesi che mediante estrazioni di dettaglio delle singole chiamate di emergenza.

Principali dati di contesto

Gli uffici della Città Metropolitana sono dislocati in una sede principale, sita in Genova, piazzale Mazzini 2, e in una sede distaccata sita in Genova, largo Francesco Cattanei 3; ognuno dei due luoghi dispone di una centrale telefonica.

La Città Metropolitana di Genova annovera ad oggi circa 425 numeri telefonici interni ed utilizza in prevalenza telefoni tradizionali ma anche apparecchi VOIP.

Le chiamate in entrata ed uscita per la gestione del Centralino telefonico passante sono circa 12.000 all'anno.

Con riferimento al servizio Contact Center, le chiamate per le segnalazioni di pronto intervento e di allerta meteo, e per le convocazioni del Centro Coordinamento Soccorsi (CCS) e del Centro Operativo Viabilità (COV) sono circa 250 all'anno. Le convocazioni dei due organi citati sono circa 30 all'anno.

Gli edifici scolastici e le palestre gestite dall'Ente sono circa 95.

I principali plessi ad uso uffici istituzionali sono quelli sopra citati di Genova piazzale Mazzini 2, e largo Francesco Cattanei 3.

I chilometri di strade gestiti dalla Città Metropolitana sono circa 850,00.

Condizioni contrattuali

L'importo complessivo a base di gara per l'intera durata del contratto, pari a 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del medesimo e salvo anticipato avvio in presenza dei presupposti legittimanti previsti dalla normativa vigente, è di € 157.320,00, oneri fiscali esclusi, inclusi gli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso, stimati pari ad euro 400,00 (oneri fiscali esclusi).

L'importo a base di gara è comprensivo di:

- a) compenso una tantum di configurazione dei sistemi e del set up del servizio;
- b) canoni mensili per la disponibilità della centrale operativa H 24 per 365 giorni all'anno, per il servizio di PRONTO INTERVENTO (CONTACT CENTER);
- c) canoni mensili per la disponibilità della centrale operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,00 per il servizio di CENTRALINO TELEFONICO PASSANTE;
- d) compenso unitario per singola chiamata di pronto intervento moltiplicato il numero di chiamate presunte;
- e) compenso unitario per singola chiamata al centralino telefonico passante moltiplicato il numero di chiamate presunte.

Requisiti di partecipazione

La manifestazione di interesse è rivolta agli operatori economici di cui all'articolo 45 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, in possesso dei requisiti generali previsti dall'art. 80 del Decreto stesso e da altre disposizioni vigenti.

Nella successiva gara ad evidenza pubblica il Fornitore dovrà essere in possesso delle seguenti valide e vigenti certificazioni:

- certificazione ISO 9001:2008 relativamente al sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione dell'azienda;
- certificazione ISO 18295 -1:2017 "Customer Contact Centres - Requirements for customer contact centres" oppure, se ancora valida e vigente, certificazione EN 15838:2009 "Customer Contact Centres - Requirements for service provision".

Manifestazione d' interesse

Gli operatori economici interessati possono chiedere di essere invitati facendo pervenire la manifestazione d'interesse compilata sulla base del modello messo a disposizione dal Servizio Appaltante.

Nella manifestazione d'interesse dovranno essere indicati altresì i recapiti (indirizzo, numero di fax, numero di telefono, indirizzo mail ed indirizzo pec) dell'operatore economico in forma singola o capogruppo di una costituenda associazione d'impresе nonché il nome, cognome, indirizzo mail e numero telefonico fisso e mobile di un referente nel caso la Città Metropolitana di Genova dovesse prendere contatti con il soggetto richiedente.

La manifestazione d'interesse sottintende il possesso dei requisiti generali di ammissione di cui all'art. 80 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Nella manifestazione d'interesse devono essere indicati almeno cinque e non più di quindici contratti con prestazioni uguali o analoghe a quelle oggetto di manifestazione di interesse, specificando:

- 1) il soggetto committente;
- 2) il valore complessivo del contratto al netto degli oneri fiscali;
- 3) la data di inizio del contratto;
- 4) la data di fine del contratto; quest'ultima può essere una data futura se si tratta di contratti ancora in corso di esecuzione; NON indicare contratti terminati prima del 01/01/2017;
- 5) la descrizione della/delle prestazione/prestazioni svolte analoghe a quelle oggetto della presente indagine di mercato.

Le manifestazioni di interesse con meno di cinque contratti non saranno ammesse alla successiva procedura di gara.

I contratti indicati devono essere corredati dei seguenti documenti:

- per committenze pubbliche, attestazione di buon esito rilasciate dal committente, che deve espressamente indicare l'oggetto della prestazione (con sintetica descrizione), l'importo, la data di inizio e fine, le quote di esecuzione in caso di raggruppamento temporaneo;
- per committenze private, copia dei contratti sottoscritti e/o dichiarazioni di buona e regolare esecuzione rilasciate dal committente, in ogni caso corredati da fatture quietanzate.

Nel caso dovessero pervenire più di dieci manifestazioni di interesse, la successiva gara sarà effettuata solo con i dieci operatori che hanno il valore contrattuale aggregato più elevato. Per i contratti ancora in corso si terrà conto della sola parte proporzionalmente già eseguita alla data del 30/06/2019.

Nella manifestazione di interesse devono inoltre essere indicati il numero di dipendenti presenti in azienda alla data della firma del documento e il luogo delle sedi operative che potrebbero essere destinate al servizio richiesto.

La manifestazione d'interesse, sottoscritta da un legale rappresentante con firma autenticata allegando la copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore, dovrà pervenire **entro**

le ore 12.00 del giorno 16/09/2019, all'Ufficio Protocollo della Città Metropolitana di Genova, Piazzale Mazzini, 2 – 16122 Genova solo e unicamente con le seguenti modalità:

- (a) Raccomandata del servizio postale universale;
- (b) Consegna a mano nelle giornate non festive, il lunedì ore 8:30 - 12:30, il martedì, mercoledì e giovedì ore 8:30 - 12:30 e 14:30 – 16:30, il venerdì ore 8:30 - 12:30, mediante corrieri privati o agenzie di recapito o un incaricato dell'operatore economico; in questo caso verrà rilasciata ricevuta con indicazione dell'ora e della data di consegna.
- (c) A mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: pec@cert.cittametropolitana.genova.it

La busta o il plico contenente la manifestazione d'interesse deve riportare le seguenti informazioni:

- denominazione o ragione sociale del mittente
- indirizzo del mittente
- la seguente dicitura che identifica l'oggetto: *"Manifestazione di interesse per l'affidamento dei servizi di gestione del Centralino telefonico passante e del Contact Center della Città Metropolitana di Genova"*.

In caso di trasmissione a mezzo pec queste informazioni devono essere riportate nell'oggetto della pec.

L'avvalimento non è ammesso in quanto trattasi di ricerca di mercato. È consentita la partecipazione in forma associata dichiarata anche in fase di presentazione dell'offerta.

Ulteriori informazioni o chiarimenti sul presente avviso potranno essere richiesti al Responsabile del procedimento Mauro Bandoni utilizzando i seguenti recapiti:

indirizzo e-mail: mauro.bandoni@cittametropolitana.genova.it

numero telefonico: 010 5499.378.

L'invito non potrà essere esteso ad altri operatori economici che ne facciano richiesta successivamente al termine previsto dal presente avviso.

Il Dirigente
Stefano Salvarani
(documento firmato digitalmente)