



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE 13 SOCIALE – URP – POLITICHE DELLA CASA**

## **AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO**

**Manifestazione di interesse, tramite piattaforma START, per la selezione di soggetti interessati a svolgere il servizio Contact center in outsourcing per l'erogazione di informazioni alle richieste al Numero Verde del Comune di Pisa 800981212 (CPV 79511000).**

In esecuzione della determinazione n. 537 del 22/6/2020 avente ad oggetto "Servizio Contact center, comprensivo del traffico voce del numero verde del Comune di Pisa, CPV 79511000 - Approvazione dell'avviso per la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura per l'affidamento ai sensi dell'art. 36 c. 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 in modalità telematica sul portale START della Regione Toscana, il Comune di Pisa con il presente avviso pubblico avvia una indagine di mercato per recepire le manifestazioni di interesse dei soggetti che valutano di poter concorrere per l'assegnazione del servizio di seguito descritto.

L'Amministrazione rende noto che il numero degli operatori economici che saranno invitati alla procedura è pari a cinque, se esistenti. Tra coloro che manifesteranno interesse saranno selezionati 5 operatori mediante sorteggio; qualora in risposta al presente Avviso pervengano meno di cinque dichiarazioni di interesse o nei casi in cui occorra preservare la rotazione dei contraenti, ovvero ove si ritenga di garantire una più ampia partecipazione, l'Amministrazione si riserva la facoltà di provvedere ad integrare l'elenco degli operatori da invitare fino alla concorrenza del numero di cinque, nel rispetto della previsione di cui all'art. 36, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016.

Si provvederà all'invito a presentare un'offerta economica per il servizio di Contact center ai sensi del citato art. 36 mediante il Sistema Telematico di Acquisto START all'indirizzo internet: <https://start.toscana.it/>

Il servizio sarà assegnato al miglior offerente, individuato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del migliore rapporto qualità/prezzo, a norma dell'art. 95 del citato D.L.gs.; termini ed ulteriori specificazioni saranno contenuti nella lettera di invito che verrà inviata ai candidati appositamente individuati.

Si precisa che il presente avviso ha carattere ricognitivo e, come tale non costituisce avvio della procedura di negoziazione, nè proposta contrattuale e non determina l'insorgere in capo a questa Amministrazione di alcun obbligo a contrarre nei confronti degli operatori che avranno inviato le suddette manifestazioni di interesse.

Il presente avviso è pubblicato per almeno 15 giorni consecutivi e naturali sul sito istituzionale [www.comune.pisa.it](http://www.comune.pisa.it) nella sezione Amministrazione Trasparente e sulla piattaforma <https://start.toscana.it>.

### **1. STAZIONE APPALTANTE**

Comune di Pisa

Indirizzo internet: [www.comune.pisa.it](http://www.comune.pisa.it), PEC: [comune.pisa@postacert.toscana.it](mailto:comune.pisa@postacert.toscana.it)

Direzione 13 Sociale – Urp – Politiche Della Casa, Ufficio Urp - Sociale

Lungarno Galilei n. 2, 56125 Pisa

Il Responsabile del procedimento è il dott. Massimilano Bacchiet, mail: [m.bacchiet@comune.pisa.it](mailto:m.bacchiet@comune.pisa.it).

### **2. OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'appalto ha per oggetto la fornitura del servizio di Contact center in outsourcing per l'erogazione di informazioni su canale telefonico all'utenza del Numero Verde 800981212 del Comune di Pisa (**CPV 79511000**).

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, con propria strumentazione e personale, alla gestione del Contact center dedicato al numero verde per garantire:

- l'ascolto, l'orientamento, l'informazione degli utenti degli Uffici del Comune di Pisa, con possibilità per i chiamanti di essere ricontattato per ricevere le informazioni richieste e non immediatamente disponibili.
- servizi di monitoraggio e rendicontazione della qualità del servizio;

### **3. DURATA E IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO**

La durata dell'appalto è stabilita in tre anni, oltre ad un anno di eventuale rinnovo ed a sei mesi di eventuale proroga tecnica.

**L'importo dell'appalto posto a base d'asta** per il triennio è pari ad € 77.450 più IVA, l'importo dell'eventuale rinnovo di 1 anno è pari a € 25.800 più IVA, l'eventuale proroga tecnica di 6 mesi è pari a € 12.900 per un importo complessivo di **€ 116.150 oltre IVA**; il tutto salvo ribasso in sede di gara.

### **4. SOGGETTI AMMESSI**

Saranno ritenute ammissibili alla successiva procedura le candidature presentate dagli operatori economici di cui all'art. 45 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50, i quali:

- a) siano in possesso dei requisiti generali previsti dall'art. 80 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 e non si trovi in alcuna delle cause ostative alla partecipazione stabilite dal medesimo articolo e dalla normativa vigente.
- b) siano iscritti, per attività rispondente a quella oggetto del presente affidamento, al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (CCIAA) oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara;
- c) siano iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.) di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26.11.2008;
- d) ai sensi dell'art. 83 e dell'allegato XVII parte I (requisito di capacità economica e finanziaria) del D.Lgs. n. 50/2016, abbiano solidità economica consistente nel possesso del seguente requisito: fatturato globale realizzato per un importo pari ad € 150.000 nel triennio 2017 – 2018 – 2019 IVA esclusa;
- e) ai sensi dell'art. 83 e dell'allegato XVII parte II (requisito di capacità tecnico professionale) de D.Lgs. n. 50/2016, abbiano gestito servizi analoghi a quelli oggetto della procedura per un importo pari ad € 100.000 nel triennio 2017 – 2018 – 2019;
- f) non partecipino alla selezione in più di un'associazione temporanea, consorzio o soggetto di cui all'art. 45 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 e non partecipino simultaneamente in forma individuale ed in associazione temporanea o consorzio;
- g) siano in regola con la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, sicurezza, igiene del lavoro, previdenza, malattie professionali ed ogni altra disposizione ai fini della tutela dei lavoratori, ai sensi del decreto legislativo del 9 aprile 2008, n. 81.

Alle dichiarazioni rese nella domanda di manifestazione di interesse si riconosce valore di autocertificazione ai sensi e per gli effetti del DPR 445/2000. La stazione appaltante si riserva di procedere, a campione, in qualsiasi momento, ad una verifica di quanto dichiarato nella domanda, pena l'esclusione in caso di accertamento di false dichiarazioni. In ogni caso sarà effettuata la verifica dei requisiti di ordine generale e di capacità tecnico amministrativa ed economico-finanziaria in capo all'aggiudicatario.

**I soggetti interessati a partecipare alla procedura dovranno essere muniti del documento PASSOE generato dal sistema AVCPass comprovante la registrazione al servizio per la verifica del possesso dei requisiti.**

**Il procedimento sarà gestito attraverso la piattaforma telematica della Regione Toscana Start (<https://start.toscana.it>) pertanto presupposto indefettibile per la partecipazione è l'iscrizione alla stessa, oltre al possesso di firma digitale.** Gli operatori economici selezionati riceveranno la lettera di invito e la restante documentazione necessaria per partecipare alla procedura, esclusivamente sul sistema telematico della Regione Toscana (START) nell'area riservata all'appalto al seguente indirizzo <https://start.e.toscana.it/rtrt>.

#### **5. MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

La manifestazione di interesse, redatta in lingua italiana compilando il modello allegato, dovrà pervenire esclusivamente, a pena di esclusione, per mezzo del Sistema START consultabile all'indirizzo internet: <https://start.e.toscana.it/rtrt/> entro e non oltre le ore 9.00 del giorno 7/07/2020. La manifestazione di interesse dovrà essere sottoscritta, a pena di esclusione, con firma digitale dal Legale Rappresentante dell'impresa interessata.

L'invio della candidatura è a totale ed esclusivo rischio del mittente e rimane esclusa ogni responsabilità dell'Amministrazione ove per qualsiasi motivo, l'istanza non pervenga entro il previsto termine di scadenza all'indirizzo di destinazione. Il termine di presentazione della candidatura è perentorio.

Le comunicazioni nell'ambito della procedura di gara avverranno mediante la piattaforma Start.

Sulla domanda o in altri allegati non dovranno essere riportati accenni a preventivi, prezzi o altri aspetti economici, a pena di esclusione.

#### **6. SELEZIONE DEI SOGGETTI DA INVITARE**

Al termine dell'indagine di mercato verranno selezionati ed invitati mediante piattaforma START gli operatori che avranno manifestato il proprio interesse a partecipare, previa verifica, in seduta riservata, della regolarità e conformità delle manifestazioni di interesse stesse.

Non saranno ammesse le manifestazioni di interesse pervenute oltre il termine stabilito e/o non sottoscritte digitalmente.

**Il giorno 7 Luglio alle ore 9:45 in seduta pubblica in un ufficio della Direzione 13 del Comune di Pisa, Piazza XX Settembre, piano 1° di Palazzo Gambacorti, si provvederà ad esaminare le istanze pervenute, ed eventualmente, nel caso in cui queste siano in numero superiore a cinque, a ridurre il numero a cinque tramite sorteggio attraverso l'utilizzo della piattaforma START.**

Nel caso pervengano meno di cinque dichiarazioni di interesse o nei casi in cui occorra preservare la rotazione dei contraenti, ovvero ove si ritenga di garantire una più ampia partecipazione, l'Amministrazione provvederà ad integrare l'elenco degli operatori da invitare fino alla concorrenza del numero di cinque, nel rispetto della previsione di cui all'art. 36, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016.

Agli operatori economici non sorteggiati sarà data formale comunicazione dell'esclusione, mentre gli operatori selezionati saranno invitati a presentare l'offerta.

I nominativi degli operatori economici sorteggiati da invitare non verranno resi noti, né saranno accessibili prima della scadenza del termine di presentazione delle offerte, ai sensi dell'art. 53, comma 2, lett.b) del D.Lgs. 50/2016.

#### **7. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE**

Gli operatori economici che avranno manifestato interesse alla presente procedura, ed eventualmente sorteggiati, saranno invitati a presentare offerta entro il termine assegnato, mediante la piattaforma START.

L'appalto è indetto ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. n. 50 del 2016 mediante affidamento diretto previa manifestazione di interesse. La comparazione tra le offerte pervenute a seguito di invito avverrà secondo l'applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016, comma 3, e ss.mm.ii.

I termini e la valutazione di eventuali offerte anomale saranno gestiti dalla piattaforma elettronica START.

#### **8. CAUZIONI E GARANZIE RICHIESTE**

In fase di gara, ai sensi dell'art. 93 del D.lgs 50/2016 e s.m.i dovrà essere presentata una garanzia provvisoria pari al 2% dell'importo posto a base d'asta, sotto forma di cauzione o fideiussione.

La stessa dovrà avere validità per almeno 180 giorni dalla data di scadenza delle offerte, prorogabili. La garanzia provvisoria dovrà essere corredata, a pena di esclusione, dall'impegno ex art. 93 comma 8 del D.lgs 50/2016 e s.m.i. di un fideiussore (istituto bancario o assicurativo), anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, di rilasciare garanzia fideiussoria (cauzione definitiva) per l'esecuzione del contratto con le modalità e per gli importi di cui all'art. 103 del D.lgs 50/2016 in caso di aggiudicazione della gara. Per l'aggiudicatario la garanzia provvisoria sarà svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto, mentre per i non aggiudicatari si svincolerà automaticamente trascorsi 30 giorni dall'aggiudicazione della gara ad altra impresa.

## **9. INFORMAZIONI GENERALI**

Questo avviso costituisce una mera indagine di mercato e non determinerà graduatorie di merito o attribuzione di punteggi né alcun obbligo negoziale per il Comune di Pisa.

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di sospendere, modificare, annullare o revocare la procedura relativa al presente avviso e di non dar seguito all'indizione della procedura di gara per sopravvenute ragioni di interesse pubblico, senza che ciò comporti alcuna pretesa degli operatori che hanno manifestato interesse ad essere invitati alla procedura.

La stipula del contratto con il concorrente che risulterà aggiudicatario della procedura avverrà mediante scrittura privata in modalità elettronica e sarà condizionata all'esito positivo delle verifiche delle dichiarazioni rese in sede di partecipazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di eseguire anticipatamente il contratto, sotto tutte le riserve di legge.

Il presente avviso è pubblicato sul Portale START; sul sito internet istituzionale almeno 15 giorni naturali e consecutivi e sull'Albo Pretorio del Comune di Pisa.

Il diritto di accesso agli atti della presente procedura è differito fino al momento di approvazione dell'aggiudicazione definitiva dell'appalto.

L'impresa che si aggiudicherà l'appalto sarà obbligata al rispetto dei vincoli per la tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla L. 136/2010.

## **10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'articolo 13 dl GDPR (Regolamento UE 2016/679) si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione del presente procedimento sono trattati ed utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini conseguenti agli adempimenti richiesti dalla gara e dal contratto, consentiti dalla legge; il conferimento dei dati è obbligatorio; i dati raccolti possono essere oggetto di comunicazione ai presenti alle operazioni di gara, al personale dipendente dell'Amministrazione coinvolto per ragioni di servizio e ai soggetti esterni incaricati di compiti inerenti la gestione del contratto, a tutti soggetti aventi titolo ex legge n. 241/1990, ai soggetti destinatari delle comunicazioni e della pubblicità previste dalla legge in materia di appalti pubblici, agli organi dell'autorità giudiziaria e di altra autorità competente in materia di vigilanza sugli appalti pubblici. Il Titolare del trattamento è il Comune di Pisa.

Il Responsabile P.O.

Dott. Massimiliano Bacchiet