

**AVVISO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE
ad essere invitati al CONFRONTO CONCORRENZIALE
ai sensi dell'art. 21 della L.P. 23/1990 per l'affidamento in appalto
DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER
PER IL NUMERO UNICO DI REPERIBILITA' A.S.I.S.
(servizio sotto soglia comunitaria)
di cui alla determina del Direttore n. 40/2020 dd. 01.12.2020**

Prot. n. **18418** /A/2020/NM dd. 02.12.2020
CIG: 8541827A9F

**Termine di presentazione: ore 12,00 del giorno lunedì 21 dicembre 2020
a pena di irricevibilità della domanda di partecipazione**

A.S.I.S. rende noto che intende acquisire manifestazioni di interesse da parte di operatori economici qualificati per l'affidamento del **servizio di contact center per il numero unico di reperibilità A.S.I.S. (durata quinquennale: 01.04.2021-31.03.2026 con facoltà di rinnovo quadriennale 01.04.2026-31.3.2030)**, mediante l'espletamento di un confronto concorrenziale sotto soglia comunitaria ai sensi dell'art. 21, comma 2, lett. h) e comma 5 della LP 23/1990, preceduto da un'indagine di mercato avviata con pubblicazione del presente avviso per manifestazione d'interesse sul profilo di A.S.I.S..

1. Stazione appaltante:

A.S.I.S. con sede in Trento, frazione Gardolo, via 4 Novembre n. 23/4.

2. Requisiti di partecipazione dell'operatore economico:

- a) essere in possesso dei requisiti di carattere generale di cui **all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016** e s.m.i. assicurati dall'iscrizione a MePAT – Mercurio;
- b) essere **iscritto nel registro della CCIAA** o equivalente registro professionale o commerciale del paese di stabilimento, per attività assimilabile a quella in appalto;
- c) avere un **fatturato annuo medio**, calcolato sugli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione dell'avviso di manifestazione d'interesse, pari almeno a Euro 30.000 **relativo alla prestazione di servizi di contact center inbound**. La comprova del requisito è fornita secondo le disposizioni di cui all'art. 86 e all'allegato XVII, parte II, del Codice;
- d) essere **iscritto al Registro unico degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.)** dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per attività di "operatori di call center". In caso di r.t.i. o di consorzio, il presente requisito deve essere posseduto dalla impresa esecutrice;
- e) essere **iscritto al mercato elettronico della PAT (MePaT – Mercurio)**, bando di abilitazione "Bando – categoria merceologica servizi informatici e di comunicazione" per la CPV 79511000-9.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese:

- i requisiti di cui alle lettere a) e b) devono essere posseduti dalla mandataria e dalle mandanti

Azienda Speciale
per la gestione
degli Impianti Sportivi
del Comune di Trento

Sede legale:
via IV Novembre, 23/4
38121 Gardolo (Trento)

Capitale di dotazione:
Euro 3.951.345,52 i.v.
Codice fiscale, P.Iva
e n° iscr. Registro Imprese
di Trento:
01591870223

Centralino: 0461 992990
pec: asis.trento@pec.it
web site: www.asis.trento.it

Segreteria:
tel. 0461 959799
fax 0461 959218
e-mail: segreteria@asis.trento.it

Ufficio Rapporti Utenza:
tel. 0461 959812 fax 0461 990621
e-mail: suggerimentiereclami@asis.trento.it

Numero unico di reperibilità:
tel. 800 949345
attivo tutti i giorni h. 8 - 24

- il requisito di cui alle lettere c) è cumulabile dalla mandataria e dalle mandanti fermo restando che deve essere posseduto dalla mandataria per almeno 16.000 euro e dalle mandanti per la restante quota
- il requisito di cui alla lettera e) deve essere posseduto dalla mandataria.

3. Oggetto dell'appalto di servizi. Sono previste le seguenti prestazioni:

SERVIZI OPERATORE SINCRONO NON ESCLUSIVO A FTE CON LA SUPERVISIONE DI UN TEAM LEADER	
a)	Servizio inbound sincrono (chiamate in entrata da cellulari e non)
b)1)	Servizio outbound sincrono verso cellulari (chiamate in uscita)
b)2)	Servizio outbound sincrono verso fissi (chiamate in uscita)
c)	Servizio sincrono di ticketing in portale dedicato e con generazione mail
SERVIZI A SUPPORTO	
d)1)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP: - Realizzazione del messaggio di accoglienza e privacy (max 15 secondi di durata)
d)2)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP: - Fornitura portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud) con 20 account individuali standard intestati ad ASIS e/o a incaricati di ASIS, singolarmente profilabili (costo licenze commerciali)
d)3)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP: - Assistenza portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud) per gli account ASIS
d)4)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP : - Realizzazione architettura del portale/software Zoho (o equivalente) per ASIS con sistema e funzioni per: ticket, FAQ, impianti, tabelle fisse dati, cruscotto di controllo, reportistica ed esportazione dati, relazione periodica, grafici
e)	Servizio di integrazione del portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud) con la banca dati impianti sportivi e orari del software Pregis*
f)	Servizio di reportistica del portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud)
g)	Servizi di connettività
h)	Servizio di revisione dei processi di gestione e delle richieste di servizio
i)	Servizio di formazione e aggiornamento del personale anche per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP
l)	Servizio di coordinamento con il RUP e il DEC dell'appalto di ASIS

* Pregis è la banca dati degli impianti di A.S.I.S. e degli orari d'utilizzo.

4. Durata dell'appalto di servizi:

quinquennale dal 1° aprile 2021 al 31 marzo 2026, con possibilità di rinnovo del contratto per un ulteriore quadriennio (2026-2030), dopo il primo quinquennio, alle medesime condizioni.

5. Luogo di espletamento del servizio in appalto:

presso una sede operativa nel territorio della provincia di Trento in cui ubicare gli operatori che erogano i servizi richiesti in appalto, come specificato nell'allegato capitolato d'appalto del servizio.

6. Orari del servizio:

tutti i giorni (inclusi domeniche, prefestivi e festivi) dalle ore 8.00 alle ore 24.

Azienda Speciale
per la gestione
degli Impianti Sportivi
del Comune di Trento

Sede legale:
via IV Novembre, 23/4
38121 Gardolo (Trento)

Capitale di dotazione:
Euro 3.951.345,52 i.v.
Codice fiscale, Piva
e n° iscr. Registro Imprese
di Trento:
01591870223

Centralino: 0461 992990
pec: asis.trento@pec.it
web site: www.asis.trento.it

Segreteria:
tel. 0461 959799
fax 0461 959218
e-mail: segreteria@asis.trento.it

Ufficio Rapporti Utente:
tel. 0461 959812 fax 0461 990621
e-mail: suggerimentiereclami@asis.trento.it

Numero unico di reperibilità:
tel. 800 949345
attivo tutti i giorni h. 8 - 24

7. Corrispettivo del servizio stimato e presunto a base di gara (iva esclusa):

I anno di contratto	€ 14.412,06
II, III, IV, V anno di contratto	€ 11.772,06
quinquennio di contratto	€ 61.500,30
quadriennio di eventuale rinnovo	€ 47.088,24
totale importo di gara	€ 108.588,54
Incidenza della manodopera	75%
Oneri interferenziali della sicurezza non soggetti a ribasso	€ 0,00

come dettagliato nell'allegato 3 del presente avviso.

8. Condizioni particolari di esecuzione del servizio.

Si invitano gli operatori economici a prendere visione delle seguenti clausole di capitolato di rilevante interesse per l'appaltatore a garanzia di una esecuzione del contratto di qualità, di tutela del lavoro e di sicurezza del servizio e dei luoghi di lavoro:

- Art. 2: condizioni di espletamento delle attività (sede operativa in Trentino e orari del servizio festivi inclusi e fino ore 24.00)
- Art. 3: obblighi a carico dell'appaltatore. Requisiti e formazione del personale
- Art. 8, comma 2: importo del contratto (modifiche dei servizi in appalto)
- Art. 13: modalità di pagamento e fatturazione del compenso (riconoscibilità dei servizi informatici e di strutturazione del primo anno)
- Art. 17: esclusione del subappalto
- Art. 19: condizioni economico-normative da applicare al personale impiegato nell'appalto
- Art. 20: disposizioni per la tutela del lavoro in caso di cambio di gestione dell'appalto
- Art. 21: clausola sociale – lavoratori svantaggiati
- Art. 23: elezione di domicilio dell'appaltatore
- Art. 24: proprietà dei prodotti
- Art. 30: recesso e clausola risolutiva espressa
- Art. 35: intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip.

9. Criterio di aggiudicazione:

Offerta economicamente più vantaggiosa (offerta economica max 15 punti per il miglior ribasso percentuale e offerta tecnica max 85 punti) ai sensi degli artt. 16 e 17 della L.P. 2/2016 e s.m.i.

10. Termini e modalità di presentazione delle manifestazioni di interesse:

L'istanza di manifestazione di interesse ad essere invitati al confronto concorrenziale, attestante il possesso dei requisiti indicati nel presente avviso, dovrà pervenire a mezzo PEC su appalti.asis.trento@pec.it

entro e non oltre
le ore 12.00 del giorno lunedì 21 dicembre 2020

utilizzando il fac-simile di cui all'Allegato 1, debitamente sottoscritta dal legale rappresentante. Qualora non firmata digitalmente, l'istanza dovrà essere corredata da copia del documento di identità in corso di validità del legale rappresentante.

Azienda Speciale
per la gestione
degli Impianti Sportivi
del Comune di Trento

Sede legale:
via IV Novembre, 23/4
38121 Gardolo (Trento)

Capitale di dotazione:
Euro 3.951.345,52 i.v.
Codice fiscale, P.Iva
e n° iscr. Registro Imprese
di Trento:
01591870223

Centralino: 0461 992990
pec: asis.trento@pec.it
web site: www.asis.trento.it

Segreteria:
tel. 0461 959799
fax 0461 959218
e-mail: segreteria@asis.trento.it

Ufficio Rapporti Utenti:
tel. 0461 959812 fax 0461 990621
e-mail: suggerimentiereclami@asis.trento.it

Numero unico di reperibilità:
tel. 800 949345
attivo tutti i giorni h. 8 - 24

11. Selezione degli operatori economici cui inviare la lettera d'invito:

La selezione degli operatori economici da invitare al confronto concorrenziale nel numero minimo di 3 viene effettuata tra operatori economici iscritti alla data di invio delle lettere d'invito al MePAT-Mercurio (Bando di abilitazione per la categoria merceologica "Servizi informatici e di comunicazione" – CPV 79511000-9) e al ROC dell'AGCOM che:

- a) ne abbiano fatto richiesta a A.S.I.S. nei termini previsti dall'avviso di manifestazione di interesse purchè in possesso dei requisiti di cui al punto 2 accertati mediante:
 - a. esame dell'istanza di richiesta a partecipare,
 - b. consultazione dell'elenco fornitori MePat-Mercurio (Bando di abilitazione per la categoria merceologica "Servizi informatici e di comunicazione" – CPV 79511000-9)
 - c. consultazione del ROC di AGCOM
- b) e, ove il numero minimo di 3 non fosse raggiunto, altri operatori iscritti al MePAT-Mercurio (Bando di abilitazione per la categoria merceologica "Servizi informatici e di comunicazione" – CPV 79511000-9) e al ROC dell'AGCOM.

Nota.

Il presente avviso è da intendersi come indagine di mercato, finalizzata alla raccolta di manifestazioni di interesse, in seguito alla quale si avvierà un confronto concorrenziale con invito agli operatori economici che, in possesso dei requisiti richiesti, avranno manifestato interesse all'affidamento in oggetto e **risulteranno iscritti alla data di invio delle lettere d'invito al MePAT (Bando di abilitazione per la categoria merceologica "Servizi informatici e di comunicazione" – CPV 79511000-9) e al ROC dell'AGCOM.**

In difetto di iscrizione visibile a questa Stazione appaltante, alla data di invio delle lettere d'invito, al Mepat e/o al ROC dell'AGCOM, l'operatore economico non potrà essere invitato a presentare offerta.

Il responsabile unico del procedimento è: ing. Luciano Travaglia, Direttore di A.S.I.S..

Il presente avviso e i rispettivi allegati sono **pubblicati**, fino alla scadenza del termine di scadenza del presente avviso, sul **sito internet di A.S.I.S.**, all'indirizzo **www.asis.trento.it** – **sezione bandi di gara https://www.asis.trento.it/it/bandi-di-gara/bandi-di-gara-attivi/** e può essere reso disponibile via e-mail, presentando richiesta all'indirizzo: **ufficiogiuridicoamministrativo@asis.trento.it**.

Azienda Speciale
per la gestione
degli Impianti Sportivi
del Comune di Trento

Sede legale:
via IV Novembre, 23/4
38121 Gardolo (Trento)

Capitale di dotazione:
Euro 3.951.345,52 i.v.
Codice fiscale, Piva
e n° iscr. Registro Imprese
di Trento:
01591870223

Centralino: 0461 992990
pec: asis.trento@pec.it
web site: www.asis.trento.it

Segreteria:
tel. 0461 959799
fax 0461 959218
e-mail: segreteria@asis.trento.it

Ufficio Rapporti Utenza:
tel. 0461 959812 fax 0461 990621
e-mail: suggerimentiericlam@asis.trento.it

Numero unico di reperibilità:
tel. 800 949345
attivo tutti i giorni h. 8 - 24

I dati acquisti attraverso la presente procedura verranno trattati secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679.

*Informativa sul trattamento dei dati personali
(artt. 13 e 14 Regolamento UE n. 2016/679)*

Ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e delle disposizioni della normativa nazionale, si informa che:

• Titolare del trattamento dei dati è A.S.I.S., Azienda Speciale per la gestione degli Impianti Sportivi del Comune di Trento (email: segreteria@asis.trento.it, pec: asis.trento@pec.it, sito internet: www.asis.trento.it);

• **Responsabile per la protezione dei dati è il Consorzio dei Comuni Trentini, con sede a Trento in via Torre Verde 23 (e-mail: servizioRPD@comunitrentini.it, sito internet: www.comunitrentini.it);**

• i dati vengono raccolti e trattati per le seguenti finalità: richiesta di offerta ai fini dell'affidamento dell'appalto di servizi di cui al presente avviso

- la base giuridica del trattamento consiste nell'esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico;
- il trattamento riguarda anche categorie particolari di dati personali e/o dati relativi a condanne penali e reati meglio elencati all'art. 80 del D.Lgs. 18.04.2016 n. 50 dai quali deriva, quale pena accessoria, l'incapacità a contrattare con la pubblica amministrazione, ai sensi di quanto disposto dal medesimo decreto;
- i dati vengono trattati con sistemi informatici e/o manuali, attraverso procedure adeguate a garantirne la sicurezza e la riservatezza;
- i dati possono essere comunicati a Uffici, Enti ed organi della Pubblica Amministrazione per la verifica dei requisiti di cui al D.Lgs. 50/2016, nonché ai soggetti che sono titolari del diritto di accesso;
- i dati non sono oggetto di diffusione;
- i dati non sono oggetto di trasferimento all'estero;
- il conferimento dei dati ha natura obbligatoria per la finalità di cui sopra e per tutte quelle ausiliarie e connesse. Non fornire i dati comporta impedire che A.S.I.S. possa procedere con l'invio della lettera di invito alla procedura negoziata di cui sopra;
- i dati sono conservati per il periodo strettamente necessario all'esecuzione del compito o della funzione di interesse pubblico e comunque a termini di legge;
- i diritti dell'interessato sono:
 - richiedere la conferma dell'esistenza o meno dei dati che lo riguardano;
 - ottenere la loro comunicazione in forma intelligibile;
 - richiedere di conoscere l'origine dei dati personali, le finalità e modalità del trattamento, la logica applicata se il trattamento è effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - ottenere la rettifica, la cancellazione, la limitazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge;
 - richiedere la portabilità dei dati;
 - aggiornare, correggere o integrare i dati che lo riguardano;
 - opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati;
 - proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.


IL DIRETTORE
ing. Luciano Travaglia -

Allegati:

- Modello dichiarazione di manifestazione d'interesse (Allegato 1 A-B)
- Capitolato speciale d'appalto (Allegato 2)
- Dettaglio base di gara (Allegato 3)

Azienda Speciale
per la gestione
degli Impianti Sportivi
del Comune di Trento

Sede legale:
via IV Novembre, 23/4
38121 Gardolo (Trento)

Capitale di dotazione:
Euro 3.951.345,52 i.v.
Codice fiscale, P.Iva
e n° iscr. Registro Imprese
di Trento:
01591870223

Centralino: 0461 992990
pec: asis.trento@pec.it
web site: www.asis.trento.it

Segreteria:
tel. 0461 959799
fax 0461 959218
e-mail: segreteria@asis.trento.it

Ufficio Rapporti Utenti:
tel. 0461 959812 fax 0461 990621
e-mail: suggerimentiereclami@asis.trento.it

Numero unico di reperibilità:
tel. 800 949345
attivo tutti i giorni h. 8 - 24