



AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE
D'INTERESSE FINALIZZATO ALL'AFFIDAMENTO DI UN
SERVIZIO DI CALL CENTER DEDICATO ALLE ZONE A
TRAFFICO LIMITATO DELLA CITTÀ DI BERGAMO

NOVEMBRE 2019

Pagina 1 di 5

**AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE D'INTERESSE
FINALIZZATO ALL'AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI
CALL CENTER DEDICATO ALLE ZONE A TRAFFICO
LIMITATO DELLA CITTÀ DI BERGAMO**

CIG 81171292C1

CPV 79511000-9



Premessa

Con la pubblicazione del presente avviso, ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. n. 50/2016, d'ora in poi anche "Codice", ATB Mobilità S.p.A. (in breve ATB), avvia la manifestazione di interesse per l'affidamento del servizio di *call center* dedicato al controllo degli accessi alle zone a traffico limitato della Città di Bergamo, al fine di assicurare l'adeguata pubblicità e diffusione dell'iniziativa e per promuovere la massima partecipazione degli operatori del settore.

La procedura si svolgerà in modalità telematica sul portale Gare Telematiche di ATB; gli operatori interessati sono pertanto invitati a registrarsi all'indirizzo web <https://atbbergamo.acquistitelematici.it> secondo quanto indicato nella "Guida alla registrazione preliminare".

Gli operatori economici interessati dovranno far pervenire la propria candidatura **entro le ore 16:00:00 del 13 dicembre 2019** attraverso il Portale medesimo e con le modalità indicate successivamente ed in particolare dovranno compilare e trasmettere, firmato digitalmente, **l'allegato A**.

Verranno invitati a presentare offerta i candidati che abbiano risposto alla presente manifestazione di interesse entro il suddetto termine.

Nel caso in cui pervenissero più di 10 manifestazioni di interesse si procederà con il sorteggio, come successivamente specificato.

Si fa fin da ora presente che, all'atto della presentazione dell'offerta, i candidati che verranno invitati dovranno attestare, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, sia il possesso dei requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016 e l'assenza delle situazioni di cui all'art. 80 del citato decreto, sia il possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale di seguito indicati, rispetto ai quali ATB si riserva la facoltà di effettuare ogni opportuna verifica e di escludere dalla procedura gli operatori economici per i quali gli stessi non vengano accertati.

Il Responsabile del procedimento è l'Ing. Paolo Rapinesi.

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet e sulla piattaforma telematica gare di ATB Mobilità S.p.A. e sulla piattaforma telematica

Eventuali chiarimenti possono essere richiesti attraverso l'area messaggi attiva sulla piattaforma telematica o, limitatamente agli operatori non ancora abilitati, tramite e-mail alla casella acquisti@atb.bergamo.it entro il **9 dicembre 2019**.

ATB si riserva in ogni caso la facoltà di non procedere all'avvio della procedura di selezione ovvero di interrompere in qualsiasi momento la presente manifestazione di interesse; in tali casi i soggetti che abbiano manifestato interesse non potranno vantare alcuna legittima aspettativa o pretesa all'affidamento.

1 DESCRIZIONE E MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI OGGETTO DEL FUTURO

APPALTO

Oggetto

L'affidamento riguarda il servizio di *call center* inerente il controllo accessi alle Zone a Traffico Limitato di Bergamo comprendente le seguenti attività di base:

- a) Copertura del servizio: 365 giorni/anno dalle ore 7.00 alle ore 22.00;
- b) Tipologia di presidi obbligatori:
 - Telefonico con operator;
 - IVR (Interactive Voice Response).
- c) Volume traffico:
 - N° contatti telefonici medi su base annua (stima su 12 mesi): ca. 5.800;
 - N° contatti telefonici medi su base mensile (stima): ca. 450;
 - Durata media del contatto telefonico: 180 sec.
- d) Tipologia di informazioni:
 - Informazioni sulle regole di accesso alle ZTL della città di Bergamo (orari, etc.);
 - Posizione Varchi dotati di dispositivo di controllo elettronico;
 - Etc.

Di seguito alcune delle fonti attualmente presenti on-line:

- https://www.comune.bergamo.it/action%3Ac_a794%3Azona.traffico.limitato;
 - https://www.comune.bergamo.it/action%3Ac_a794%3Azona.traffico.limitato%3Brilascio.permesso;
 - <https://www.atb.bergamo.it/it/mobilita/ztl>
 - etc.
- e) Tipologia del numero da gestire:
 - Il numero attualmente attivo (035.0861401 – “Numero Nero”) non potrà cambiare e la tipologia di chiamata dovrà essere di tipo urbano per i chiamanti all'interno del distretto telefonico di Bergamo.
 - f) Livello di servizio minimo (valutazione su base mensile):
 - l'80% delle chiamate dovranno essere prese in carico entro un massimo di 40 secondi.
 - g) Rendicontazione obbligatoria sul reale utilizzo del servizio:
 - Report mensile con numero contatti, durata del singolo contatto, etc.;
 - Suddivisione delle statistiche per tipologia di presidio (Servizio telefonico con operatore, IVR, etc.);
 - etc.

2 DURATA DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento avrà durata pari a 24 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto. ATB si riserva di prorogare il contratto per un ulteriore periodo non superiore a 12 mesi.

3 VALORE STIMATO A BASE DI GARA

L'importo presunto a base della successiva e futura procedura negoziata per l'espletamento dei servizi di *call center* gestiti sia con presidio telefonico sia con IVR (compreso il periodo di eventuale proroga di 12 mesi) è pari ad Euro 90.000,00 (Euro novantamila/00) I.V.A. esclusa, non sono previsti oneri per la sicurezza da interferenza in quanto il servizio dovrà essere reso esclusivamente presso le sedi operative dell'aggiudicatario.

4 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

All'atto della **presentazione dell'offerta i concorrenti invitati** dovranno attestare di essere in possesso dei seguenti requisiti:

1. Requisiti di carattere generale di cui all'art.80 del D.lgs. 50/2016;
2. Requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale:
 - a. fatturato globale dell'impresa, relativamente a servizi analoghi all'oggetto della presente manifestazione di interesse, nell'ultimo triennio (esercizi 2016, 2017 e 2018) per un importo complessivamente non inferiore a Euro 100.000,00 (Euro centomila/00);
 - b. esecuzione, nell'ultimo triennio (esercizi 2016, 2017 e 2018) di almeno un servizio analogo a quello oggetto della presente manifestazione di interesse per comuni con popolazione non inferiore a 50.000 abitanti.

5 PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Si precisa che verrà invitato a presentare offerta il soggetto che sottoscrive l'Allegato A, il quale, in caso di partecipazione in RTI, dovrà acquisire la qualifica di capogruppo/mandataria de raggruppamento.

6 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione della successiva procedura negoziata avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 2 del Codice determinato sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

7 SORTEGGIO

Acquisita la manifestazione di interesse, ATB inviterà a partecipare (in numero massimo di 10) coloro che avranno fatto pervenire istanza entro il termine indicato in precedenza.

Nel caso in cui il numero delle manifestazioni di interesse pervenute sia superiore a 10, verrà effettuato il sorteggio per selezionare gli operatori economici che dovranno essere invitati alla procedura.

Il predetto sorteggio avrà luogo in data **16 dicembre 2019**. Dell'esito del sorteggio verrà data comunicazione individuale tramite pec a tutti gli operatori che avranno presentato la propria candidatura, garantendo in ogni caso la riservatezza delle informazioni.

Gli operatori economici sorteggiati saranno successivamente invitati a presentare le offerte oggetto della gara mediante lettera di invito contenente gli elementi essenziali costituenti l'oggetto del servizio, nonché le modalità di partecipazione alla procedura negoziata.



8 PUBBLICAZIONE DELL'AVVISO

Il presente avviso, nel rispetto dei principi di efficacia, economicità, imparzialità e trasparenza, viene pubblicato sul sito di ATB e sulla piattaforma telematica per consentire agli operatori interessati ed in possesso dei requisiti richiesti, di partecipare alla presente indagine.

Il presente avviso è da intendersi finalizzato esclusivamente alla ricezione di manifestazioni d'interesse per favorire la consultazione del maggior numero di fornitori potenzialmente interessati. **Pertanto, non costituisce avvio di procedura di gara pubblica né proposta contrattuale ma viene pubblicato al solo fine di eseguire un'indagine di mercato a scopo puramente esplorativo e, pertanto, non vincola in alcun modo ATB che sarà libera di affidare o meno il servizio di che trattasi, così come di avviare altre procedure e/o trattative e di interrompere in qualsiasi momento il procedimento avviato per sopraggiunte ragioni senza che i soggetti interessati.**