

AVVISO
FINALIZZATO AD UNA INDAGINE ESPLORATIVA DI MERCATO PER L'AFFIDAMENTO
DIRETTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER AZIENDALE
art. 36 c.2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 smi

L'ATER della provincia di Treviso in esecuzione della determina a contrarre Decreto del Direttore n. 6 del 10/01/2020 intende acquisire i preventivi per l'affidamento del servizio di call center aziendale.

Il valore stimato dell'affidamento è pari a € 30.000,00 complessivi.

L'arco temporale in cui dovrà essere svolta l'attività richiesta è stabilita presuntivamente in 12 mesi dalla data di effettivo avvio del servizio, modificabile a seconda delle esigenze aziendali.

CIG: **Z322B8384D**

I soggetti interessati dovranno far pervenire il proprio miglior preventivo per l'esecuzione del servizio che dovrà essere svolto secondo le seguenti caratteristiche:

OGGETTO DEL SERVIZIO:

Servizio di call center aziendale

- Attività di risposta telefonica in modalità inbound finalizzata al potenziamento del servizio di risposta telefonica del centralino dell'Ater di Treviso.
- L'attività di risposta inizialmente prevede la copertura di tutta l'area amministrativa per poi aggiungere, in un secondo momento, anche quella tecnica.
- L'azienda esterna dovrà gestire l'intero servizio di risposta del centralino per poi rendicontare con continuità l'attività svolta.
- Gli operatori verranno formati sulle procedure aziendali così che possano lavorare in autonomia; è richiesto che gli operatori abbiano un'ottima propensione all'individuazione degli effettivi bisogni degli utenti e li indirizzino al servizio corretto, nonché una corretta conoscenza della lingua italiana..

MODALITA' DEL SERVIZIO:

Si richiede alle ditte partecipanti di presentare una loro proposta di progetto per organizzare al meglio il servizio di risposta che dovrà essere attivo tutti i giorni feriali lavorativi. La proposta organizzativa dovrà essere presentata insieme a quella economica.

Si richiede di specificare il numero di operatori in risposta, le fasce orarie coperte, le specifiche del software telefonico utilizzato, il modello di reportistica che verrà presentato e gli eventuali modelli periodici utilizzabili per l'analisi del traffico telefonico.

Si richiede inoltre all'operatore che erogherà il servizio di compilare un elenco di FAQ così che la stazione appaltante le possa diffondere e pubblicare sul proprio sito e su tutti i canali istituzionali a supporto dell'utenza.

L'azienda appaltatrice inoltre, dovrà rendersi disponibile ad incrementare la formazione dei propri operatori tutto quando ritenuto necessario dalla stazione appaltante in seguito alla pubblicazione di nuove norme o variazioni delle stesse.

Periodo di erogazione:

Si richiede alle aziende partecipanti di essere disponibili ad iniziare l'attività entro febbraio 2020, non appena espletate tutte le formalità necessarie all'affidamento del servizio. In ogni caso si richiede la disponibilità alla formazione degli operatori entro 10 giorni dall'affidamento del servizio per poi attivare entro pochi giorni la risposta.

La documentazione relativa al presente affidamento:

- Fac-simile preventivo;
 - Modello DGUE editabile;
- è scaricabile al seguente link:

http://www.ater.tv/docs/File/AMM_TRASP/2020/dgue/DGUE_doc_all_call_center.zip

I soggetti interessati dovranno far pervenire il proprio migliore preventivo per la fornitura del servizio, redatto preferibilmente su modello predisposto dall'Azienda, corredato dal Modello DGUE debitamente compilato nei campi editabili e dalla copia documento d'identità del sottoscrittore in corso di validità, dovrà pervenire mediante P.E.C. all'indirizzo **ater.tv@pecveneto.it** entro le ore **17,00** del giorno **28/01/2020**.

Requisiti di partecipazione richiesti all'operatore economico:

Le aziende partecipanti dovranno possedere l'iscrizione al ROC e possedere tutti i requisiti necessari all'erogazione del servizio di call center. Inoltre dovranno possedere un fatturato relativo all'anno precedente di almeno € 120.000,00 e dovranno dimostrare di erogare servizi simili a quello oggetto della presente offerta da almeno 3 anni per un importo complessivo nel triennio non inferiore ad € 50.000,00.

Criterio di aggiudicazione: affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, c. 2, lett. a) del D.Lgs.50/2016 e s.m.i..

Procedura di scelta

La scelta del miglior preventivo avverrà a seguito di negoziazione sulla base dei seguenti elementi preferenziali elencati in ordine decrescente di importanza:

- Formazione iniziale degli operatori: monte orario previsto per la formazione degli operatori nonché disponibilità ad una formazione iniziale in loco (TV) di almeno n.1 operatore.
- Aggiornamento in corso di servizio: monte orario mensile previsto.
- Orario di apertura del servizio.
- Simultaneità di risposta, compresenza operatori.
- Back-up operatori per coperture in caso di assenza (ferie, malattie etc..).
- Software utilizzato/reportistica prevista (giornaliera e periodica).
- Prezzo.

I soggetti interessati dovranno far pervenire il loro preventivo con l'indicazione puntuale di quanto richiesto negli elementi preferenziali sopra elencati. La mancata specificazione di quanto richiesto comporterà la non valutazione dell'elemento preferenziale stesso.

Il RUP procederà alla valutazione comparativa dei preventivi di spesa forniti dagli operatori economici in possesso dei requisiti richiesti, che hanno manifestato interesse di partecipazione.

L'Azienda si riserva la facoltà di procedere o meno all'aggiudicazione del servizio in caso di presenza di una sola offerta rispondente ai requisiti richiesti.

Relativamente all'attività oggetto dell'appalto non si riscontrano interferenze rilevanti per le quali predisporre misure di prevenzione e protezione volte ad eliminare o ridurre rischi da interferenze.

L'importo degli oneri per la sicurezza è pertanto stimato in Euro =Zero/00.

Trattamento dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 196/2003 e degli articoli 13 e 14 del Regolamento europeo GDPR 2016/679, i dati personali saranno raccolti e trattati, anche con strumenti informatici esclusivamente nell'ambito del presente procedimento e secondo quanto contenuto nell'informativa pubblicata nel sito internet dell'ATER di Treviso della quale l'operatore dovrà prendere visione.

Il Titolare del trattamento dei dati è l'ATER di Treviso e il DPO è lo Studio Legale Costantino di Padova nella persona dell'Avv. Marco Agostini.

Pagamento

Il pagamento verrà effettuato entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, fatto salvo il certificato di regolare esecuzione della prestazione.

Il RUP è Geromin geom. Maurizio tel: 0422 296436, e-mail: m.geromin@atertv.it

Treviso 13/01/2020

IL RUP
Geom. Maurizio Geromin
FIRMATO IN FORMA DIGITALE AI SENSI DI LEGGE