

Avviso per costituzione di un elenco di operatori economici per SERVIZIO DI HOSTESS PER INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- 1.1. Il presente Avviso è relativo alla costituzione di un elenco speciale per lo svolgimento del servizio di hostess mediante azioni inerenti all'accoglienza e all'ausilio al turista o comunque al cliente, al fine di promuovere il servizio CTM ed eventualmente procedere alla vendita dei titoli di viaggio CTM (con relativa rendicontazione).

Il servizio potrà essere svolto in diverse occasioni, quali eventi speciali (eventi periodo natalizio, evento *Settimana Europea della mobilità*, fiere, manifestazioni sportive e culturali, ecc.,) navi da crociera in arrivo al Porto di Cagliari e ogniqualvolta CTM ritenga di dover utilizzare il servizio di assistenza alla clientela e vendita a bordo e a terra.

Il servizio prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- informazioni sul servizio CTM;
- ausilio nella pianificazione del viaggio;
- supporto su utilizzo dell'app Busfinder;
- ogni altra attività di promozione e guida ai servizi CTM;
- vendita titoli di viaggio e conseguente rendicontazione.

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte in lingua italiana e in lingua inglese.

Il personale dovrà prendere servizio presso il Deposito CTM in Viale Ciusa- Cagliari o presso altro luogo indicato da CTM.

Tutte le attività informative sul CTM dovranno essere svolte nel pieno rispetto dei principi di imparzialità, omogeneità, trasparenza, qualità, professionalità e dovranno essere fornite in maniera esaustiva e completa.

CTM si riserva di richiedere il servizio con anticipo di un'ora dall'inizio dello svolgimento del servizio e potrà procedere in alcune giornate, su necessità, ad effettuare l'orario continuato senza la pausa pranzo. CTM potrà inoltre cancellare un servizio già pianificato fino a 24 ore prima dell'orario di inizio concordato.

I requisiti richiesti per poter accedere all'elenco ed eseguire il servizio sono di seguito specificati:

1. REQUISITI OPERATORE ECONOMICO

- a.1) Assenza di cause di incompatibilità, esclusione e conflitto di interesse (art.80 del d.lgs. n.50/16)
- a.2) Requisiti professionali: iscrizione nel registro delle imprese della C.C.I.A.A., alla Camera di Commercio - Registro imprese con oggetto sociale avente le caratteristiche riconducibili all'attività nel settore oggetto dell'avviso.
- a.3) Requisiti capacità tecnica
 - aver maturato un'esperienza triennale nello svolgimento di servizi ricompresi nel settore oggetto dell'avviso;
 - possesso di certificazione di qualità ISO 9001.

2. REQUISITI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

CTM precisa fin d'ora, che le risorse impiegate nell'esecuzione del servizio saranno:

Relativamente alle risorse impiegate si richiede:

- perfetta conoscenza delle linee CTM in tutti i Comuni serviti;
- perfetta conoscenza di tutte le funzionalità dell'app Busfinder;
- perfetta conoscenza dei contenuti della Carta dei Servizi CTM.

Perfetta conoscenza, oltre che della lingua italiana, della lingua inglese.

Gli operatori economici interessati ad essere inseriti nell'Elenco dovranno presentare:

- apposita richiesta di iscrizione all'elenco, in conformità al modulo allegato ("Richiesta di iscrizione");
- dichiarazione sostitutiva attestante il possesso dei requisiti di cui al punto 1, lettere a.1) e a.2), in conformità del modulo allegato "*Dichiarazione sostitutiva requisiti*", barrando le parti che non interessano;
- dichiarazione sostitutiva attestante il possesso dei requisiti di capacità tecnica in conformità al modulo allegato "*Modulo requisiti di capacità tecnica*"; E necessario indicare l'oggetto del servizio, il committente, il periodo di durata e il relativo importo. Nel caso di partecipazione di un raggruppamento temporaneo di imprese il requisito dovrà essere posseduto per intero almeno dalla mandataria.
- certificazione di qualità ISO 9001 (copia o dichiarazione sostitutiva);

L'accertamento positivo del requisito di esecuzione è condizione necessaria per l'affidamento del servizio.

Gli operatori economici iscritti all'Elenco saranno successivamente invitati alle procedure di affidamento che saranno svolte ai sensi dell'art. 1 della L. n. 120/20 e del d.lgs. n.50/16.

L'Elenco avrà validità fino al 30/04/2024 a decorrere dalla pubblicazione dell'Avviso sul sito istituzionale di CTM; sarà di tipo aperto e verrà aggiornato trimestralmente, nel caso vi siano nuove richieste di iscrizioni.

L'operatore economico, previo contraddittorio, sarà cancellato dall'Elenco nei casi di seguito indicati.

- in caso di perdita anche di uno solo dei requisiti richiesti;
- in caso di cessazione attività;
- nel caso di richiesta da parte dell'operatore economico inserito;
- in caso di mancata sottoscrizione del contratto a seguito di procedura espletata;
- in caso di grave negligenza o inadempienza contrattuale, o quando non vengano rispettati i tempi di adempimento o le prestazioni non vengano eseguite in maniera conforme a quanto previsto dal contratto.

CTM S.p.A. procederà alla sospensione dall'Elenco nei seguenti casi:

- verifiche in corso a seguito di accertamenti con esito negativo relativi al possesso dei requisiti richiesti;
- inosservanza dell'obbligo di comunicare le variazioni anagrafiche, di recapiti o relative al possesso dei requisiti.

CTM S.p.A., in ogni momento, anche successivo all'inserimento nell'Elenco, si riserva di verificare il mantenimento dei requisiti, richiedere la documentazione a comprova di quanto sopra dichiarato, di procedere a visite ispettive e di assumere ulteriori informazioni a conferma o completamento di quelle già in suo possesso.

Per quanto non diversamente disposto dal presente Avviso, si rimanda al "Regolamento per la formazione e gestione dell'elenco informatizzato dei fornitori CTM". (<https://ctmcagliari.acquistitelematici.it/media/files/bandigara/REGOLAMENTO%20ELENCO%20INFORMATIZZATO%20FORNITORI%20CTM.pdf>)

Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento e, pertanto, non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggi o altre classificazioni di merito. Le richieste di iscrizione hanno il solo scopo di comunicare a CTM S.p.A. la disponibilità ad essere invitati a presentare preventivi/offerte.

I soggetti iscritti sono tenuti a comunicare le variazioni intervenute relative al possesso dei requisiti.

L'iscrizione all'elenco non fa sorgere, per nessuna ragione, alcun diritto al conferimento di un incarico.

Gli affidamenti avverranno nel rispetto dei principi di derivazione comunitaria e stabiliti dalla normativa vigente, ovvero economicità, efficacia e tempestività, trasparenza, rotazione, pubblicità, imparzialità, e pari opportunità tra operatori economici.

In ogni caso, CTM S.p.A. si riserva la facoltà di esperire le ordinarie procedure o di individuare gli operatori economici da invitare sulla base di indagini di mercato ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del d. lgs. n. 50/2016e successive modifiche.

CTM S.p.A. nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente si riserva di procedere tramite affidamento diretto, adeguatamente motivato.

Si procederà alla pubblicazione del presente avviso sul Sito internet di Ctm S.p.A al link <https://ctmcagliari.acquistitelematici.it/sistemi-qualificazione>

Per informazioni e ulteriori chiarimenti gli interessati potranno rivolgersi all'Ufficio Gare ai seguenti numeri:
070.20.91- 236 (Claudia Granata) – 244 (Maria Giovanna Pala) – 246 (Valentina Atzeni) -266(Anna Mura)

Ogni e qualsiasi comunicazione che dovesse rendersi necessario pubblicare in relazione alla presente procedura sarà pubblicata al link sopra indicato.

Pubblicato sul sito CTM S.p.A. in data 18/05/2022

CG

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Bruno USELI)