

**Procedura negoziata (art.1 e 2 lett.a della L 120/2020) previa indagine di mercato per la costituzione di un elenco di operatori economici da invitare per l'affidamento del servizio di hostess per assistenza alla clientela
(A.61/21)
CIG: 8661819728**

CTM S.p.A. necessita di affidare un servizio di hostess al fine di fornire assistenza alla clientela (**informazioni, vendita titoli di viaggio e gestione servizio call center**).

Sono invitati a presentare la manifestazione di interesse gli operatori economici in possesso dei seguenti requisiti:

- a) requisiti generali: assenza di motivi di incompatibilità ed esclusione di cui all'art. 80 del d. lgs.n.50/16;
- b) requisiti di idoneità professionale:
 - 1. iscrizione nel registro della camera di commercio industria artigianato (o in caso di concorrente di altro stato membro dell'UE non residente in Italia, la prova dell'iscrizione secondo le modalità vigenti nello stato di residenza in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'Allegato XVI del d.lgs. n.50/16) per attività inerenti al Servizio sopra indicato;
 - 2. iscrizione al ROC - Registro degli Operatori di Comunicazione, prevista per l'attività di call center.
- c) requisiti di capacità tecnica:
 - 1. esperienza negli ultimi tre anni decorrenti dalla data di pubblicazione del presente *Avviso*, nell'ambito dell'assistenza alla clientela, compresa quella effettuata a distanza, tramite call center.
 - 2. Fatturato annuo non inferiore € 50.000,00 negli ultimi tre anni decorrenti dalla data di pubblicazione del presente *Avviso*.

Gli operatori economici interessati e in possesso dei requisiti richiesti nel presente *Avviso* dovranno far pervenire la propria manifestazione di interesse entro **le ore 10.00 del giorno 22.03.2021** unicamente attraverso la ***Piattaforma digitale per la gestione degli Elenchi Informatizzati e delle Gare Telematiche di Ctm S.p.A.***

Eventuali **chiarimenti** potranno essere richiesti entro **le ore 10.00 del giorno 15.03.2021**.

Gli operatori economici interessati dovranno presentare, firmato elettronicamente con firma elettronica qualificata, entro il termine di seguito indicato:

- *apposita richiesta di partecipazione* alla manifestazione d'interesse per la procedura in oggetto, conforme al modello allegato predisposto da CTM S.p.A.;
- relativamente ai requisiti di cui alle lettere a) e b.1): la *dichiarazione sostitutiva*, debitamente compilata e firmata, conformemente al modello fornito da CTM S.p.A. In tale dichiarazione dovranno essere barrate le parti che non interessano.
- relativamente al requisito di cui alla lettera b.2): il modulo "*Mod iscrizione ROC*" con la dichiarazione attestante l'iscrizione al ROC - Registro degli Operatori di Comunicazione, prevista per l'attività di call center con indicazione del numero di iscrizione;
- relativamente al requisito di cui alla lettera c.1): il modulo "*Mod customer care*", debitamente compilato e firmato, con l'elenco dei contratti eseguiti con buon esito, indicazione del committente, importo e oggetto;
- relativamente al requisito di cui alla lettera c.2): il modulo "*Mod fatturato*" debitamente compilato e firmato, con l'indicazione del fatturato degli ultimi tre anni decorrenti dalla data di pubblicazione del presente *Avviso*.

Gli operatori economici ammessi saranno successivamente invitati alla procedura di affidamento che sarà svolta ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett.a) della L. n. 120 del 11.09.2020.

CTM S.p.A. si riserva di procedere alla richiesta d'offerta anche qualora entro il termine sia pervenuta una sola manifestazione di interesse.

CTM S.p.A., in ogni momento, 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.

Criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa valutata secondo gli elementi: qualità del servizio (punteggio massimo 70) e prezzo offerto (punteggio massimo 30).

L'importo annuale a base di gara è pari a € 73.000,00 (+/- 20%) + oneri per la sicurezza CTM compresa la sicurezza interferenziale pari a € 340,00.

È prevista la possibilità di rinnovo annuale del contratto.

In ogni caso il contratto potrà essere prorogato entro i termini indicati dalla legge, per il periodo necessario all'espletamento della nuova gara.

Responsabile Unico del Procedimento: Dott. Bruno Useli.

Pubblicato sul sito CTM S.p.A. in data _____

BU/CG

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott. Bruno USELI)