

AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO

(CIG 7108161006 - CUP D51E17000000001)

Si invitano tutti gli operatori economici in possesso dei requisiti generali e speciali sotto indicati a manifestare interesse a partecipare alla procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. b), d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.* per l'affidamento dei servizi di *front end*, *back office* e supporto di segreteria al Servizio Centrale presso la sede operativa di Cittalia nell'ambito del Progetto "Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - annualità 2017-2019" avviato da Cittalia in base alla Convenzione stipulata con l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani in data 23.12.2016.

La manifestazione di interesse dovrà essere inviata al seguente indirizzo pec cittalia@pec.cittalia.it, indicando nell'oggetto *Manifestazione di interesse per servizi di front end, back office e supporto di segreteria " - CIG 7108161006 - CUP D51E17000000001"*, utilizzando, in via preferenziale, il modello allegato *sub 1*) al presente Avviso.

La presente indagine di mercato si chiude alle ore **20,00 del 30/06/2017**; non saranno prese in considerazione manifestazioni d'interesse pervenute oltre tale data. La manifestazione di interesse non comporta alcun diritto dell'operatore di partecipare alla procedura. Con il presente Avviso non è indetta alcuna procedura di gara, di affidamento concorsuale o paraconcorsuale e non sono previste graduatorie di merito o attribuzioni di punteggio; si tratta semplicemente di un'indagine conoscitiva finalizzata all'individuazione di operatori economici da invitare alla successiva procedura negoziata. La stazione appaltante si riserva la facoltà di invitare alla procedura, trasmettendo apposite lettere di invito, coloro i quali avranno trasmesso la comunicazione di interesse.

Informazioni principali relative alla procedura.

ENTE AFFIDANTE. Fondazione Cittalia – Centro europeo di studi e ricerche per i Comuni e le Città (di seguito, denominata solo "Cittalia") con sede legale in Roma, Via dei Prefetti, 46, p. iva 08689441007, sito internet www.cittalia.it, in persona del Responsabile Unico del Procedimento, dott.ssa Daniela Di Capua.

FORMA DELLA PROCEDURA. Procedura negoziata previa consultazione, se possibile, di almeno 5 operatori economici.

OGGETTO, DURATA ED IMPORTO MASSIMO PREVISTO. La procedura è finalizzata all'affidamento dei servizi di *front end*, *back office* e supporto di segreteria del Servizio centrale presso la sede operativa di Cittalia dall'1.11.2017 al 31.12.2019. Il corrispettivo complessivo massimo ammonta ad **€ 208.500,00 (duecentottomilacinquecento/00)**, oltre iva, di cui:

- **€ 189.140,64**, oltre iva, per le attività previste nei monti orari sotto indicati nel periodo di affidamento;
- **€ 18.859,36**, oltre iva, per eventuali prestazioni supplementari delle medesime tipologie di servizi (*front end*, *back office* e supporto operativo di segreteria al Servizio Centrale) che si rendessero necessarie per esigenze del Progetto e che non costituiscono oggetto di ribasso. Le suddette prestazioni saranno, di volta in volta, richieste per iscritto dalla Committente in base alle necessità che dovessero presentarsi. Resta sin d'ora inteso che Cittalia non è in

alcun modo vincolata a richiedere prestazioni supplementari ed è libera, al termine della durata contrattuale, di concludere le relative attività anche qualora l'importo massimo per tali attività non fosse esaurito;

- € 500,00, oltre iva, per oneri di sicurezza di natura interferenziale, non soggetti a ribasso.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI AFFIDAMENTO. 1) Attività di front end di primo livello.

Obiettivo del servizio è la risoluzione veloce e in autonomia da parte dell'operatore delle richieste di assistenza tecnico – procedurale a favore dei Comuni nell'ambito del Progetto "Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - annualità 2017-2019", con il successivo trasferimento delle richieste che risultino più complesse e che non possano essere, anche in parte, risolte nell'ambito del primo livello, al gruppo di lavoro dedicato al *back office* sotto specificato. 2) Attività di back office. Obiettivo del servizio è la presa in carico sistematica delle richieste più complesse, non risolvibili in autonomia dal servizio di primo livello; nell'ambito di queste attività si procederà alla trasmissione delle suddette richieste ai referenti qualificati della Committente. I dati raccolti nello svolgimento del servizio dovranno essere sistematizzati per aree tematiche in un data – set dei soggetti istanti, anche allo scopo di utilizzarli come strumento di lavoro ed interpretazione dei bisogni degli Enti Locali e di monitoraggio del servizio stesso. Il servizio ricomprende, altresì, la comunicazione massiva di iniziative, l'aggiornamento periodico dell'elenco dei Comuni che offrono strutture di accoglienza nell'ambito SPRAR mediante campagne telefoniche in *outbound* e/o gestione di *web mail*. I servizi di *front end* di primo livello e di *back office* sono effettuati dall'operatore da remoto, presso i propri locali e con le proprie dotazioni tecnologiche e strumentali, impiegando almeno due risorse umane, per tre giorni alla settimana di sei ore per ognuno, per un monte ore complessivo di 1.872 h/anno. 3) Supporto operativo di segreteria al Servizio Centrale presso la sede di Cittalia. Si tratta di attività di vario contenuto finalizzate ad offrire un supporto operativo di segreteria al Servizio Centrale tra le quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: accoglienza al pubblico; informazione al pubblico sulle attività del Servizio Centrale e sulle iniziative nell'ambito del Progetto "Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - annualità 2017-2019"; ricezione e smistamento della corrispondenza; produzione di fotocopie, di materiale espositivo e/o grafico di iniziative e/o eventi adottati nell'ambito del Progetto "Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - annualità 2017-2019"; centralino; ogni altra attività di supporto tecnico e informativo relativo alle iniziative del Progetto "Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - annualità 2017-2019" presso la sede operativa di Cittalia. Il servizio sarà svolto nei locali della sede operativa di Cittalia in Roma, Via delle Quattro Fontane, 114, con le dotazioni tecnologiche e strumentali messe a disposizione dalla Stazione Appaltante, da lunedì a venerdì dalle h 9,00 alle h 18,00 (festivi esclusi), per un monte ore complessivo di 2.304 h/anno.

REQUISITI SPECIALI. Oltre ai requisiti generali di cui all'art. 80 d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.* cui si rimanda, i concorrenti devono essere iscritti alla C.C.I.A.A. (Registro delle Imprese) per le attività inerenti l'oggetto dell'appalto. Gli operatori devono, altresì, possedere la certificazione di qualità ISO 9001:2008. Ai fini della capacità economico-finanziaria, l'operatore deve possedere un fatturato globale minimo negli ultimi tre esercizi pari al doppio dell'importo posto a base di gara al netto dell'iva. Per favorire la maggior partecipazione, gli operatori che abbiano iniziato l'attività da meno

di tre anni i requisiti di fatturato di cui sopra devono essere rapportati al periodo di attività [(fatturato richiesto / 3) x anni di attività]. Ai fini delle capacità tecniche e professionali, si richiede che l'operatore abbia svolto almeno cinque servizi analoghi a quello cui si riferisce la procedura negli ultimi tre anni, con indicazione dei relativi importi, date e destinatari.

SUBAPPALTO. E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni di cui all'art. 105 d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.*

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE. Ai sensi dell'art. 95 d.lgs. 50/2016 *ss.mm.ii.* il contratto sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo il miglior rapporto qualità/prezzo, al concorrente che avrà ottenuto il punteggio maggiore, risultante dalla somma del punteggio attribuito all'offerta tecnica e di quello attribuito all'offerta economica.

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DEI DATI PERSONALI. Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, si informa che i dati acquisiti in esecuzione del presente Avviso saranno utilizzati esclusivamente per le finalità relative alla presente procedura, secondo le modalità previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti. Titolare del trattamento è Cittalia – Via dei Prefetti n. 46, 00186 Roma.

Per ulteriori informazioni sulla presente procedura, è possibile contattare il seguente indirizzo e-mail: info.avvisopubblico@cittalia.it.

Allegato 1): Modello manifestazione di interesse

Roma, il 15/06/2017

F.to
Il Responsabile Unico del Procedimento
Daniela Di Capua