



SEGRETARIATO GENERALE
DELLA PRESIDENZA DELLA REPUBBLICA
SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

AVVISO PUBBLICO

PROCEDURA NEGOZIATA PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER ED INFOPOINT PER LA GESTIONE DELLE VISITE ED ALTRE MANIFESTAZIONI PRESSO LE SEDI DELLA PRESIDENZA DELLA REPUBBLICA. INVITO A MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

VISTO l'art. 65 del Decreto Presidenziale 22 dicembre 2016, n. 36/N (Regolamento di amministrazione e contabilità del Segretariato generale della Presidenza della Repubblica, per brevità indicato anche come RAC);

VISTO il D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, e ss.mm.ii. (Codice dei contratti pubblici);

PREMESSO CHE

- il Segretariato generale della Presidenza della Repubblica (di seguito Amministrazione), ha autorizzato lo svolgimento di una procedura negoziata ai sensi dell'art. 65 del Regolamento di amministrazione e contabilità del Segretariato generale della Presidenza della Repubblica, volta all'affidamento del servizio di *call center* e *infopoint* per la gestione delle visite ed altre manifestazioni presso le sedi della Presidenza della Repubblica;
- il presente avviso è finalizzato ad acquisire le manifestazioni di interesse degli operatori economici potenzialmente interessati a partecipare alla procedura e non comporta alcun obbligo in capo al Segretariato generale della Presidenza della Repubblica che si riserva la facoltà di sospendere, modificare o annullare in tutto o in parte il relativo procedimento. In ogni caso gli operatori economici che abbiano manifestato interesse non potranno vantare alcuna legittima aspettativa o pretesa all'affidamento;

Tutto ciò premesso

SI INVITA

a formulare la manifestazione di interesse alla suddetta procedura negoziata con le modalità di seguito indicate.

1. DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA

1.1. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto l'erogazione di prestazioni di *call center* e di *infopoint*, finalizzate a fornire agli utenti la biglietteria (emissione, prenotazione, annullamento, pagamento ed eventuale rimborso del titolo di ingresso) ed informazioni utili alla prenotazione:

- delle visite al Palazzo del Quirinale, alle altre sedi della Presidenza della Repubblica (Tenuta presidenziale di Castelporziano e Villa Rosebery) e alla Caserma del Reggimento Corazzieri;
- dei concerti e di eventuali manifestazioni organizzate dalla Presidenza stessa (come ad esempio mostre temporanee).

Il servizio in appalto sarà erogato con l'impiego di operatori esperti, specializzati e periodicamente aggiornati a cura dell'Impresa, impiegando una propria infrastruttura tecnologica (*hardware*, *software* e telefonica)

dotata di sistemi di *Automatic Call Distribution* e di *Interactive Voice Response*, nonché utilizzando un sistema informatico messo a disposizione dall'Amministrazione. È richiesta la conoscenza di lingue straniere.

Il servizio di *call center*, consistente in un servizio telefonico e telematico per informazioni, prenotazioni e biglietteria, è svolto in sedi dell'Impresa ubicate sul territorio nazionale ed agevolmente accessibili dall'Amministrazione. Il servizio è articolato su sette giorni a settimana, festività incluse, dalle ore 9 alle 17, escluse le seguenti date: 1 gennaio; 1 maggio; 15 agosto; 25 dicembre. Per il servizio di *call center* il numero di operatori addetti (anche non esclusivamente dedicati all'appalto) dovrà essere adeguato a garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio.

Il servizio di *infopoint* è un servizio di sportello per informazioni, prenotazioni e biglietteria svolto in locali messi a disposizione dall'Amministrazione. Esso è articolato su 5 giorni a settimana (di regola la chiusura settimanale sarà lunedì e giovedì), dalle ore 9 fino alle 17, festività incluse, escluse le seguenti date: 1 gennaio; 1 maggio; 15 agosto; 25 dicembre. Il servizio deve comunque essere garantito nei giorni di apertura del Palazzo del Quirinale. Per il servizio di *infopoint*, l'appaltatore dovrà assicurare la presenza costante di due operatori, adeguatamente preparati e formati a cura dell'appaltatore stesso.

Si segnala che:

- il Palazzo del Quirinale, solitamente, è chiuso la settimana precedente la Festa della Repubblica e durante il mese di agosto;
- Villa Rosebery è, di norma, aperta al pubblico solo per due fine settimana a giugno e due fine settimana a ottobre;
- la Tenuta presidenziale di Castelporziano è aperta da metà marzo a metà giugno e da metà settembre a metà dicembre.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare i giorni di chiusura del Palazzo del Quirinale sopra indicati, ovvero di stabilire giorni e orari non previsti di apertura o chiusura del servizio in relazione ad eventi particolari che si dovessero presentare, avvertendo l'appaltatore con adeguato anticipo in merito alle variazioni pianificate. Sono previste specifiche integrazioni al corrispettivo contrattuale per ogni giornata di apertura dell'*infopoint* che sia ulteriore rispetto a quelle sopra stabilite.

Maggiori informazioni sulle procedure e modalità di organizzazione dei percorsi di visita, sulle iniziative promosse dall'Amministrazione e sugli adempimenti connessi ai controlli di sicurezza sono disponibili sul sito del Quirinale all'indirizzo www.quirinale.it.

1.2. DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha una durata di 12 mesi e decorre dalla data di stipula.

1.3. VALORE STIMATO DELL'APPALTO

Il valore stimato dell'appalto è pari ad euro 200.100,00, IVA esclusa, di cui € 100,00 oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenze e non soggetti a ribasso.

2. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi alla gara gli operatori economici con idoneità individuale o plurisoggettiva di cui all'art. 45 e all'art. 48 del Codice.

È richiesta l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs 50/2016 e di divieti a contrarre con la pubblica amministrazione.

È necessario, ai fini dell'ammissione alla procedura e a pena di esclusione, il possesso dei seguenti requisiti:

- a) **idoneità professionale** di cui all'art. 83, comma 1, lett. a), del Codice:
 - iscrizione nel registro della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o ad Albi e registri equipollenti per attività inerenti all'oggetto del contratto;
- b) **capacità economico-finanziaria** di cui all'art. 83, comma 1, lett. b), del Codice:
 - aver realizzato in ciascuno degli esercizi 2018 – 2019 un fatturato specifico minimo in servizi di *call center* e/o *infopoint* pari ad almeno € 150.000,00 IVA esclusa. Tale requisito consente la selezione di un operatore affidabile e con esperienza nel settore oggetto della gara;
- c) **capacità tecnico professionale** di cui all'art. 83, comma 1, lett. c), del Codice:
 - regolare esecuzione nel biennio 2018-2019 di un unico contratto avente ad oggetto servizi di *call center* e/o *infopoint* nel settore dei beni culturali per un importo pari ad almeno € 90.000,00 al netto dell'IVA. Per "unico contratto" si intende che il requisito non può essere dimostrato dalla somma di contratti di minore importo.

Si fa presente per i requisiti di cui alla lett. b) e c) il riferimento agli anni 2018 e 2019, è dovuto alla situazione determinatasi a seguito di emergenza sanitaria causata dal COVID 19.

3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'affidamento avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, con l'attribuzione dei seguenti punteggi massimi:

- 70 punti su 100 all'offerta tecnica;
- 30 punti su 100 all'offerta economica.

4. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Gli operatori economici interessati possono presentare la manifestazione di interesse inviando il modello di cui all'allegato A1, compilato in ogni parte, firmato digitalmente e corredato del documento di riconoscimento del legale rappresentante, entro le **ore 12.00 del giorno 4 ottobre 2021**, solo tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo servizio.amministrazione@pec.quirinale.it riportando nell'oggetto del messaggio il mittente e la seguente dicitura: Richiesta di manifestazione di interesse per l'affidamento in appalto del servizio di *call center* e *infopoint*.

Si fa presente che la successiva procedura negoziata si svolgerà in modalità telematica avvalendosi della piattaforma per l'espletamento delle negoziazioni telematiche del Segretariato generale della Presidenza della Repubblica e, pertanto, l'Amministrazione richiederà agli operatori economici da invitare di registrarsi alla predetta piattaforma al link: <https://eprocurement.quirinale.it>.

5. PARTECIPAZIONE DI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESE (RTI) CONSORZI E AGGREGAZIONI TRA IMPRESE

5.1. Condizioni di partecipazione

Possono manifestare interesse i soggetti di cui all'art. 45 del Codice, con il rispetto delle condizioni di cui al Codice stesso e in particolare delle prescrizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice nonché del presente avviso.

L'indicazione della **forma di partecipazione non individuale** dovrà essere riportata nella manifestazione di interesse (All. A1).

5.2. Requisiti e documentazione da produrre

Per la partecipazione alla gara in **RTI, reti, GEIE o Consorzio** trovano applicazione le disposizioni vigenti (in particolare gli artt. 47, 48 e 83, comma 8, del Codice). In ogni caso i concorrenti dovranno osservare le seguenti condizioni:

- I. la **manifestazione di interesse di cui all'Allegato A1 dovrà essere sottoscritta, con firma digitale**, ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000:
 - in caso di **RTI, Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del Codice non ancora costituiti** al momento della presentazione della domanda, dai legali rappresentanti di ciascuna impresa raggruppanda, riunenda o consorzianda;
 - in caso di **RTI o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del Codice già costituiti** al momento della presentazione della domanda, dal legale rappresentante dell'impresa mandataria, del GEIE o del Consorzio;
 - in caso di **Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice**, dal legale rappresentante del Consorzio.

Ove si intenda partecipare alla gara attraverso una delle formazioni plurisoggettive di cui all'art. 45 del Codice, i requisiti di partecipazione dovranno essere posseduti come segue:

- **Assenza di motivi di esclusione** - art. 80 del Codice:
 - ✓ per i **Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c)**, del Codice il requisito deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici;
 - ✓ per **RTI, Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e)** del Codice da ciascuna impresa raggruppata o raggruppanda, riunita o riunenda, consorziata o consorzianda.
- **Requisiti di idoneità professionale** - art. 83, comma 1, lett. a) del Codice: iscrizione alla Camera di industria, artigianato e agricoltura o ad Albi e registri equipollenti, per attività inerenti l'oggetto del contratto:
 - ✓ per i **Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c)**, del Codice il requisito deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici;
 - ✓ per **RTI, Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del Codice** da ciascuna impresa raggruppata o raggruppanda, riunita o riunenda, consorziata o consorzianda.
- **Requisiti di capacità economico-finanziaria** - art. 83, comma 1, lett. b), del Codice: - aver realizzato in ciascuno degli esercizi 2018 – 2019 un fatturato specifico minimo in servizi di call center e/o infopoint pari ad almeno € 150.000,00 IVA esclusa
 - ✓ in caso di **Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b)**, del Codice, il requisito deve essere posseduto dal consorzio;
 - ✓ in caso di **Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. c)**, del Codice, il requisito deve essere posseduto dal consorzio che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate esecutrici e, mediante avalimento, quelli delle consorziate non esecutrici, i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio;
 - ✓ per **RTI, Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e)** del Codice, dal RTI-o Consorzio nel suo

complesso, - per ogni singola annualità – in misura maggioritaria dalla mandataria.

- **Requisiti di capacità tecnico-professionale** – art. 83 comma 1 lett. c) del Codice: regolare esecuzione nel biennio 2018 - 2019, di un unico contratto avente ad oggetto servizi di *call center* e/o *infopoint* nel settore dei beni culturali per un importo pari ad almeno € 90.000,00 al netto dell'IVA.
 - ✓ **per i Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b),** del Codice i requisiti devono essere posseduti dal consorzio medesimo;
 - ✓ **per i Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c),** del Codice i requisiti devono essere posseduti dal consorzio che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate esecutrici e, mediante avalimento, quelli delle consorziate non esecutrici, i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio;
 - ✓ **per RTI o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. e)** del Codice interamente dalla mandataria.

6. SUBAPPALTO

Il subappalto non è ammesso, in considerazione dell'esigenza di gestione unitaria, uniformità nell'esecuzione e affidabilità soggettiva dell'appaltatore.

7. CLAUSOLA SOCIALE

Limitatamente al personale dedicato al servizio di infopoint, che è destinato esclusivamente all'esecuzione dell'appalto presso l'Amministrazione, al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti e ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 50/2016 si applicheranno le disposizioni in materia di riassorbimento del personale previste dai contratti collettivi di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81, vigenti al momento della stipula del contratto.

8. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

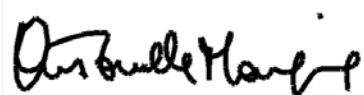
Il responsabile del procedimento è la dott.ssa Antonella MANGIA.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati dei quali l'Amministrazione entra in possesso in ragione del presente avviso sono trattati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, nonché del d.lgs. n. 196 del 2003, così come recepito dal Segretariato Generale della Presidenza della Repubblica con il D.P. 15 novembre 2019, n. 66/N.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali è la dott.ssa Antonella Mangia, Capo del Servizio Amministrazione del Segretariato generale della Presidenza della Repubblica.

ANTONELLA MANGIA
17/09/2021 11:32



IL CAPO DEL SERVIZIO AMMINISTRAZIONE
Dott.ssa Antonella Mangia
(firmato digitalmente¹)

All. A1 - invio per la manifestazione di interesse

¹ Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.