



Corso Vittorio Emanuele II, 17 - C.F.80002130195  
**Settore Strategie per lo Sviluppo del Territorio**  
Dirigente: Dr.ssa Mara Pesaro  
e-mail strategie@provincia.cremona.it

### **AVVISO PUBBLICO**

#### **PER LA PRESENTAZIONE DI DICHIARAZIONE DI INTERESSE ALLA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA PREVIA GARA UFFICIOSA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL/CONTACT CENTER “VALLI DELL’ADDA” E DI PROMOZIONE DEL P.I.A. “LAGO INVISIBILE”.**

La Provincia di Cremona intende acquisire dichiarazioni di manifestazione d’interesse per individuare un soggetto cui affidare la gestione del servizio di call/contact center “Valli dell’Adda”.

Il presente avviso, e la successiva ricezione delle manifestazioni di interesse, non vincolano l’Amministrazione provinciale e non costituiscono diritti o interessi legittimi a favore dei soggetti coinvolti. Le dichiarazioni di manifestazione di interesse hanno il solo scopo di comunicare la disponibilità alla gestione dell’attività in oggetto e in ogni caso l’Amministrazione si riserva la facoltà di non procedere all’affidamento, ovvero di procedere anche con una sola manifestazione d’interesse ovvero di integrare l’elenco dei soggetti da invitare, senza che possa essere avanzata alcuna pretesa da parte dei soggetti interessati.

Si riassumono di seguito le caratteristiche di massima del servizio richiesto, dei requisiti necessari e della procedura dell’affidamento.

**DURATA DELL’APPALTO:** Il servizio avrà la durata di anni 2 (due) e dovrà essere avviato entro 30 (trenta) giorni dalla data di affidamento.

**VALORE DEL CONTRATTO:** L’importo complessivo biennale della prestazione è di € 40.000,00 al netto di I.V.A.. Per i pagamenti è prevista una fatturazione con cadenza trimestrale posticipata di € 5.000,00 a trimestre oltre I.V.A. di legge.

**PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO:** Creazione di un call/contact center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all’utilizzo del mezzo telefonico la posta, il fax, la mail, il web, ecc.; dotato di un help desk in grado di monitorare le richieste tramite un codice univoco. Il call/contact center dovrà inoltre essere dotato di un referente unico, responsabile delle attività richieste e disponibile ad interfacciarsi con la Stazione Appaltante e gli operatori turistici del territorio mediante incontri periodici con ricorrenza definita dalla S.A. stessa. Dovrà essere garantita, all’interno del personale del call/contact center, la presenza di personale qualificato in grado di colloquiare correttamente in lingua italiana e di almeno un operatore in possesso di adeguata conoscenza della lingua inglese, documentata attraverso esibizione di idonea certificazione o esame universitario equiparato (va attestato il possesso almeno del livello “B1” desunto dalla classificazione “QCER: *Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza della lingua*”).

Il servizio dovrà essere in grado di:

1. dare informazioni, nei giorni di apertura, sulla fruibilità del territorio in maniera omogenea continua e accurata;
2. dare informazioni sui servizi e sugli eventi;
3. promuovere la fruizione e l’acquisto delle proposte turistiche emergenti dal territorio sia sotto il profilo culturale artistico e storico che enogastronomico organizzando, in collaborazione con soggetti abilitati, e promuovendo dei “pacchetti turistici” che invoglino la permanenza;
4. rendersi disponibile per svolgere attività di biglietteria e di prevendita sia dei servizi normalmente offerti sia in occasione di manifestazioni;
5. svolgere attività di promozione del territorio sul sito internet messo a disposizione della Stazione Appaltante e anche presso tour operator, enti, associazioni, cral ecc. sia attraverso il contatto telefonico sia mediante l’invio di e-mail, brochure e newsletter realizzate direttamente e/o fornite dagli operatori locali;

Su specifica richiesta della Provincia di Cremona dovrà essere svolta attività di promozione via Internet, anche mediante l'ausilio di newsletter, degli eventi e delle proposte turistiche in genere, offerti dal territorio delle Valli dell'Adda. Sempre su specifica richiesta della Provincia di Cremona, per un massimo di 10 giornate all'anno, dovrà essere reso disponibile, gratuitamente, personale qualificato in grado di fornire servizio di infopoint e/o servizio di biglietteria in occasione di particolari eventi anche, eventualmente presso le sedi degli eventi o degli interventi.

Inoltre Entro quattro mesi dall'affidamento dovrà essere prodotta, con riferimento al territorio del fiume Adda (dalla diga di Olginate alla confluenza con il fiume Po):

1. mappatura di tutte le emergenze turistiche e calendario delle manifestazioni promosse annualmente dai comuni rivieraschi;
2. mappatura, indipendentemente dalle loro dimensioni, di tutti gli attracchi turistici sia pubblici che privati, per ogni approdo dovrà essere fornita l'indicazione delle coordinate geografiche, un'immagine fotografica ed una breve descrizione delle caratteristiche tecniche;

Entro 30 giorni dall'affidamento dovrà essere garantito l'avvio, secondo i giorni e gli orari previsti nell'offerta, del servizio di call/contact center dotato di help desk in grado di monitorare le richieste secondo un codice univoco.

**SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA E DIVIETI DI PARTECIPAZIONE:** I soggetti di cui all'art. 34 D.Lgs 163/2006, costituiti da imprese singole o imprese riunite o consorziate o GEIE ovvero da imprese che intendano riunirsi o consorziarsi, ai sensi dell'art. 37 D.Lgs 163/2006.

Si richiama quanto previsto dall'art. 35 D.Lgs 163/2006 per i consorzi speciali.

Si ricorda quanto previsto dall'art. 37, comma 7, D.Lgs 163/2006; in caso di violazione dei divieti previsti dal 1° capoverso si procederà all'esclusione sia dell'impresa singola e sia del/i raggruppamento/i occasionale/i di cui all'art. 34, comma 1, lettere d), e), f) D.Lgs 163/2006, ove sia presente il medesimo soggetto.

Si ricorda quanto previsto dall'art. 36, comma 5 e dall'art. 37 comma 7, ultimo capoverso, D.Lgs 163/2006: in caso di violazione dei divieti ivi previsti si procederà all'esclusione sia del consorzio che del/i consorziato/i.

Il subappalto è ammesso nei modi e nei termini di cui all'art. 118 D.Lgs 163/2006.

Si precisa che questa Amministrazione non provvederà al pagamento diretto dei subappaltatori: a tal proposito, fatte salve le ulteriori verifiche previste dalle vigenti disposizioni, è fatto obbligo all'aggiudicatario di trasmettere all'Ente Appaltante, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento a suo favore, copia delle fatture quietanzate dei pagamenti effettuati a favore dei subappaltatori con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

E' vietata la cessione del contratto ex art. 118, comma 1, D.Lgs 163/2006.

#### **REQUISITI DI ACCESSO AL BANDO:**

1. iscrizione al Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. per oggetto sociale afferente al servizio oggetto del presente appalto o similare;
2. inesistenza delle situazioni previste dall'art. 38 D.Lgs 163/2006.

**CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE:** L'aggiudicazione avverrà, secondo i requisiti richiesti, a favore della Ditta che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa.

#### Assegnazione punteggio (100 punti):

**A) OFFERTA ECONOMICA** **max 20 punti**

$$PC = PA \times OM/OC$$

PC= punteggio assegnato al concorrente

PA= punteggio max da attribuire

OM= offerta migliore (cifra più bassa proposta)

OC= offerta del concorrente di cui si sta valutando il progetto

**B) ADEGUATEZZA TECNICO-GESTIONALE** **max 80 punti**

Le esperienze di seguito richieste andranno debitamente documentate tramite referenza sottoscritta dal responsabile terzo, per cui sono state svolte dette attività e/o contratti sottoscritti, e/o altro documento atto a testimoniare l'attività richiesta e la relativa durata.

Il possesso della conoscenza di ulteriori lingue straniere, dovrà essere documentata con la stessa modalità con cui si attesta la conoscenza della lingua inglese e precisamente attraverso esibizione di idonea certificazione o esame universitario equiparato (va attestato il possesso almeno del livello "B1" desunto dalla classificazione "QCER: Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza della lingua".

|   |  |
|---|--|
| <b>Personale addetto in possesso di adeguata conoscenza di altre lingue oltre all'inglese (al massimo sono attribuiti 8 punti):</b><br>- per ogni addetto   | <b>Max. 8</b><br><br>2                           |
| <b>Disponibilità all'apertura del contact center:</b><br>1. minima settimanale: lunedì-venerdì 9-13, 14-18 tutto l'anno<br>2. sabato 9-13, 14-18 dal 1 aprile al 30 settembre oltre all'apertura di cui al punto 1<br>3. domenica e festivi 9-13, 14-18 dal 1 aprile al 30 settembre oltre all'apertura di cui al punto 1 e 2 | <b>Max. 12</b><br><br>0<br>8<br>12               |
| <b>Esperienza documentata nella gestione di servizi di informazione su territori locali, emergenze naturali e culturali, servizi turistici e attrattori:</b><br>- nessuna<br>- 1 anno<br>- 2 anni<br>- più di 2   | <b>Max. 8</b><br><br>0<br>2<br>5<br>8            |
| <b>Esperienza documentata nella gestione di call/contact center turistici:</b><br>- nessuna<br>- 1 anno<br>- 2 anni<br>- più di 2   | <b>Max. 8</b><br><br>0<br>3<br>4<br>8            |
| <b>Esperienza documentata nella gestione di sistemi turistici locali (promozione di pacchetti turistici e loro comunicazione, commercializzazione e vendita):</b><br>- nessuna<br>- 1 anno<br>- 2 anni<br>- più di 2  | <b>Max. 7</b><br><br>0<br>3<br>4<br>7            |
| <b>Esperienza documentata nella gestione di portali di informazione e commercializzazione turistica nonché nella gestione di social network dedicati:</b><br>- nessuna<br>- esistente   | <b>Max. 5</b><br><br>0<br>5                      |
| <b>Esperienza documentata in campagne promozionali per eventi:</b><br>- nessuna<br>- 1 anno<br>- 2 anni<br>- più di 2   | <b>Max. 6</b><br><br>0<br>3<br>4<br>6            |
| <b>Esperienza documentata nella gestione diretta di servizi sul territorio per almeno 1 anno:</b><br>- nessuna<br>- biglietteria navigazione (punti di vendita in banchina)<br>- accompagnamento guidato<br>- infopoint (in loco)<br>- noleggio attrezzatura per la mobilità<br>- strumenti di fruizione del territorio       | <b>Max. 19</b><br><br>0<br>5<br>2<br>5<br>4<br>3 |
| <b>Esperienza documentata nella gestione di progetti di sviluppo locale in ambito ambientale, culturale e turistico:</b><br>- nessuna<br>- In area fluviale o area protetta<br>- In altri territori   | <b>Max. 7</b><br><br>0<br>5<br>2                 |
|   | <b>Totale</b><br><b>80</b>                       |

**MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA:** I soggetti interessati aventi i requisiti richiesti devono far pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Cremona, corso Vittorio Emanuele II n.17 – 26100 Cremona, la propria manifestazione di interesse (richiesta d'invito) in carta semplice, entro le ore 12 del 22/11/2012 con consegna a mano, a mezzo fax al n. 0372/406315, oppure tramite casella PEC: [protocollo@provincia.cr.it](mailto:protocollo@provincia.cr.it) .

La richiesta d'invito dovrà essere redatta utilizzando o riproducendo il modello allegato al presente avviso.

La Provincia di Cremona declina fin d'ora ogni responsabilità per disguidi postali o di qualunque altra natura che impediscano il recapito della manifestazione di interesse nel termine stabilito dal presente avviso.

Qualora la Provincia di Cremona decida di dare corso alla procedura negoziata in oggetto, i soggetti in possesso dei requisiti saranno invitati con una successiva lettera.

La dichiarazione presentata ai sensi del presente avviso non è esaustiva per cui, fermo restando che per partecipare alla procedura negoziata sono necessari i requisiti indicati nel presente avviso, i soggetti invitati dovranno riconfermare, integrare e completare la documentazione attestante il possesso degli stessi come verrà specificato nella lettera d'invito.

**RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:** il responsabile del procedimento è il Dirigente del Settore Strategie per lo Sviluppo del Territorio Dr.ssa Mara Pesaro.

**NORME SULLA PRIVACY:** Ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n 196, si precisa che le informazioni e i dati richiesti saranno utilizzati strettamente per gli adempimenti relativi alla procedura di appalto e saranno conservati negli archivi della Provincia di Cremona.

**RICHIESTE DI INFORMAZIONI:** Paola Milo, tel. 0372 406328, [sviluppo.economico@provincia.cremona.it](mailto:sviluppo.economico@provincia.cremona.it).

Cremona, lì

IL DIRIGENTE  
Dr.ssa Mara Pesaro

(modello di dichiarazione d'interesse)

**ALLA PROVINCIA DI CREMONA**  
**corso Vittorio Emanuele II° n.17**  
**26100 - CREMONA**

**C.A. DIRIGENTE SETTORE**  
**STRATEGIE PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO**  
**dr.ssa Mara Pesaro**

**OGGETTO:** manifestazione d'interesse alla partecipazione alla procedura negoziata previa gara ufficiosa per l'affidamento del servizio di call/contact center "Valli dell'Adda" e di promozione del P.I.A. "Lago Invisibile", per la durata di anni due.

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
Nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_  
Via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_

in qualità di legale rappresentante della società

con sede in Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov-(\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
Partita Iva \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

#### **MANIFESTA**

Il proprio interesse alla gestione a cottimo fiduciario del servizio in oggetto indicato e pertanto

#### **CHIEDE**

di essere invitato alla procedura negoziata per il suo affidamento.

E' pertanto a conoscenza di quanto disposto dagli art. 75 e 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n 445 sulle conseguenze e sulle responsabilità penali cui può andare incontro in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 47 del D.P.R. 445/2000, sotto la propria personale responsabilità

#### **DICHIARA**

- l'esatta ragione sociale .....
- la sede legale .....
- il domicilio eletto (se diverso dalla sede legale).....
- il numero telefonico .....
- casella di posta elettronica certificata (P.E.C.) \_\_\_\_\_;
- indirizzo email \_\_\_\_\_;
- il numero di fax.....
- di autorizzare l'invio di qualsivoglia comunicazione al/ai suddetto/i numero/i di fax;
- il numero di partita IVA ....., codice fiscale ..... e il numero di iscrizione Registro C.C.I.A.A. ....;
- che l'oggetto sociale è afferente al servizio in oggetto;

Di possedere i requisiti morali per la presentazione di dichiarazione di interesse alla partecipazione alla procedura negoziata previa gara ufficiosa per l'affidamento del servizio in oggetto a favore della Provincia di Cremona per la durata di anni due.

Di essere a conoscenza del fatto che l'adeguatezza tecnico-gestionale dovrà essere provata in sede di gara mediante le modalità già specificate nell'avviso.

**(luogo e data)** \_\_\_\_\_

Il/la Dichiarante

\_\_\_\_\_  
(firma per esteso e leggibile)

Allegato: copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore (art.38 comma 3° del D.P.R. 28/12/2000 n 445) in corso di validità.