



Tali opportunità coinvolgono direttamente il lavoro delle Società di trasporto pubbliche e private su bus e Trenitalia Tper che gestisce i servizi ferroviari regionali, che ogni giorno garantiscono il servizio urbano nelle 13 città dell'Emilia-Romagna con più di 50 mila abitanti, Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Carpi, Bologna, Imola, Ferrara, Ravenna, Faenza, Forlì, Cesena e Rimini, oltre che quello extraurbano nei bacini provinciali e quello ferroviario in tutta la regione.

## **OGGETTO DEL CONTRATTO E FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il contratto avrà per oggetto la gestione del numero verde Mi muovo 800.388988, di proprietà della Regione Emilia-Romagna, dedicato ai cittadini in merito al progetto "Mi MUOVO" e alle misure di integrazione tariffaria nella regione Emilia-Romagna.

Il servizio comprende l'informazione sulle modalità di emissione e di utilizzo dei diversi abbonamenti integrati regionali con particolare riferimento alle iniziative attuate, all'avvio dell'iniziativa "Grande gratuità under 19" e, a seguire, tutte le nuove attività e prodotti che saranno inseriti e pianificati lanciati nel periodo 2021-2022.

La finalità del servizio è quella di garantire un'informazione ed una comunicazione trasparente, puntuale, diffusa ed accessibile per la promozione del sistema tariffario regionale integrato Mi Muovo. L'efficienza dell'attività informativa si presta a consolidare le fidelizzazioni degli utenti già acquisite e a raggiungerne di nuove, al fine di incentivare la mobilità integrata attraverso le diverse funzionalità ed offerte della bigliettazione elettronica, in attuazione delle disposizioni contenute nei diversi documenti di indirizzo e provvedimenti amministrativi di riferimento.

## **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO OGGETTO DI AFFIDAMENTO**

Il servizio telefonico dovrà garantire un filo diretto tra la Regione Emilia - Romagna ed i cittadini, che canalizzi qualsiasi esigenza, interessi ed informazioni sul numero verde Mi Muovo in una logica di continuità. Sarà necessario trasferire il numero verde esistente e di proprietà della Regione Emilia-Romagna presso i flussi dell'azienda che risponderà alle chiamate.

Il numero resterà comunque di proprietà della Regione Emilia-Romagna che potrà quindi deciderne il trasferimento presso la sua o ad altra sede. Il call center sarà raggiungibile da apparecchi di telefonia sia fissa sia mobile.

## **CARATTERISTICHE TECNICHE OPERATIVE DELLA STRUTTURA RICHIESTA**

- Phonia/Linee: almeno 50 linee in entrata e almeno 10 in uscita per eventuali transfer call;
- Tecnologia: adeguata a consentire la call distribution per la distribuzione intelligente delle chiamate in attesa, in coda, per gestione contemporanea della call in pabx, in

- grado di garantire e gestire più chiamate contemporanee (picchi di chiamate) per la garanzia del “mai occupato”;
- Teleconferenza: si dovrà prevedere l’eventualità, e quindi la possibilità tecnica, di trasferire la chiamata presso la Regione o effettuare una conversazione a tre per rilevare le informazioni in diretta e comunicarle parallelamente all’utente chiamante;
  - Postazioni: almeno 8 postazioni con Personal computer in rete per elaborazione dei dati e per il collegamento con banche dati esterne della Regione e non – in modalità Internet e intranet;
  - Sistema di gestione automatica delle chiamate per completare la copertura del servizio nelle 24h. un sistema che digitando codici e scelte trasferisce dati e informazioni all’utente;
  - Team Operatori: il team operatori dovrà essere costituito da dipendenti – comprovanti dal DURC – e comunque coordinati da un controllore “Account” che sarà anche il Referente della Regione Emilia-Romagna, il Responsabile del progetto, Referente per la strutturazione dei concetti. I dipendenti che dovranno essere assegnati al servizio dovranno essere professionisti della comunicazione, capaci di condurre il dialogo con l’interlocutore in lingua italiana e in lingua inglese, secondo i parametri stabiliti dalla Regione Emilia-Romagna ogni anomalia e “caso speciale” che potrebbe verificarsi;
  - Capo struttura / supervisore: Il team dovrà rispondere al Capo struttura che sarà il responsabile legale verso la Regione Emilia-Romagna – sia per la privacy sia per la garanzia di qualità del contenuto del servizio;
  - Formazione: si dovrà effettuare la formazione ad Operatori con giornate di informazione e darne adeguata comunicazione alla Stazione Appaltante;
  - Copertura - Orari di attività: il servizio dovrà essere garantito e presidiato per 11 ore giornaliere continuative – con operatori sempre presenti in linea di supporto per picchi di chiamate che sarà utilizzata anche per eventuali lavorazioni post-Line (richiami/..). Si dovrà prevedere la possibilità di effettuare richiami in uscita per comunicare all’utente informazioni che non è stato possibile rilevare on-line durante la telefonata;
  - Indici di qualità servizio: Il tasso di qualità ingressi dovrà essere sempre superiore al 97% con una media di abbandono sempre inferiore al 3% - il tempo medio di attesa non dovrà mai superare i 20 secondi per almeno il 90% dei casi.
  - Collegamenti e interazioni esterne: sarà necessario avere la propria postazione computerizzata con terminali in grado di collegarsi con altri siti e banche dati utili al reperimento di prezzi e modalità del sistema Mi Muovo.
  - Tempistiche: L’azione prevede una copertura continuativa, con la sola sospensione nel periodo 25 luglio – 18 agosto, negli anni 2021 e 2022.
  - Orari del Servizio: La copertura del servizio dovrà essere di 24 h delle quali 11 ore con operatori in diretta dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 19,30 orario continuato, durante la notte ed i festivi sarà attivo un risponditore telefonico per la messaggistica informativa sull’orario del servizio.
  - Metodologia: Le informazioni che il numero verde erogherà verranno raccolte e aggiornate costantemente utilizzando le disposizioni della Regione Emilia-Romagna.

- Scheda Contatto: Ogni posizione dovrà essere registrata in una scheda computerizzata compilata dai Teleoperatori, e conterrà i dati necessari per la gestione, l'elaborazione statistica ed il controllo del buon esito della chiamata.
- Report Sistema Informativo: La Regione Emilia-Romagna dovrà ricevere un report parziale delle chiamate, contenente un'analisi dei risultati con statistiche tabellari e grafiche. Ogni mese e su richiesta la Regione Emilia-Romagna dovrà ricevere un report (strutturato ad-hoc) contenente un'analisi degli accessi e delle quantità e tipologie di chiamata, oltre alla durata ed alla % di rifiutati e gestiti.
- Controlli: La Regione Emilia-Romagna potrà eseguire verifiche della funzionalità di quanto richiesto con il metodo del "cliente misterioso".
- Gestione Banche Dati: elenchi, tabelle, data base in genere, dovranno essere integrate nei sistemi informatici del Contact Center. Facendo affidamento sul sistema informativo ed informatico e sul continuo contatto dell'Account con Regione Emilia-Romagna, il Contact Center dovrà essere in grado di correggere ogni anomalia, garantendo lo svolgimento ottimale dell'azione.
- On-Line con la Regione Emilia-Romagna: i casi particolari dovranno essere trasmessi giornalmente via e-mail o, se del caso, trasferendo in tempo reale la chiamata ad uffici interni preposti.
- Fase Finale: Presentazione annuale e riepilogativa dei risultati tramite report generale, statistico grafico con analisi dei dati quantitativi e dei risultati raggiunti.

### **MODALITA' DI AFFIDAMENTO**

Il servizio verrà affidato direttamente, ai sensi dell'art. 36, co. 2 lett. a) del d.lgs. n. 50/2016, come derogato dall'art. 1 co.2 lett. a) del D.L. 16/07/2020 n. 76 convertito con modificazione nella Legge 11/09/2020 n. 120.

A seguito dell'Avviso di interesse verrà effettuata una Indagine di mercato con tutti i soggetti interessati finalizzata all'individuazione dell'operatore economico, che sarà invitato a presentare offerta sulla piattaforma del mercato elettronico regionale (MERER) Intercent-ER.

### **AMMONTARE E DURATA**

L'importo complessivo stimato per l'intero servizio è pari ad € 39.959,02 oltre l'I.V.A. 22%.

Il servizio avrà una durata sino al 31/12/2022 con decorrenza presumibilmente entro il 15/01/2021.

### **REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

1. Possesso dei requisiti aventi carattere generale di cui all'art. 80 del d.lgs. 50/2016;
2. Registrazione al mercato elettronico di Intercenter alla data di scadenza del presente avviso alle seguenti categorie merceologiche:
  - CPV 79511000-9 "Servizi operatori telefonici"

- CPV 79330000-6 “Servizio statistico”.

## **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA**

La Regione, a seguito del presente avviso pubblico rileverà l'elenco dei soggetti interessati.

Seguirà un'indagine di mercato con gli operatori interessati finalizzata all'individuazione del soggetto da invitare direttamente a presentare offerta tramite piattaforma del mercato elettronico di Intercenter per l'affidamento del servizio.

**Termine per la presentazione della manifestazione di interesse: ore 16.00 del 20/11/2020** con la seguente modalità:

- invio, tramite posta elettronica certificata, al seguente indirizzo: [ageneralidgcta@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:ageneralidgcta@postacert.regione.emilia-romagna.it) ; farà fede la data e l'ora di ricevimento.

La manifestazione di interesse dovrà contenere l'indicazione del mittente e la seguente dicitura:

*Manifestazione di interesse a partecipare alla procedura per l'affidamento del "Servizio di attivazione e gestione del numero verde Mi Muovo - CIG 8490084EF1" - scadenza ore 16,00 del 20/11/2020.*

Eventuali richieste di chiarimenti dovranno essere formulate esclusivamente per iscritto, indirizzate a [ageneralidgcta@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:ageneralidgcta@postacert.regione.emilia-romagna.it)

Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 31 del d.lgs. 50/2016 è l'arch. Alessandro Meggiato (provvedimento di nomina del Direttore Generale n. 11096 del 30/6/2020).

Allegati:

Istanza manifestazione di interesse con contestuale dichiarazione sostitutiva possesso dei requisiti previsti dall'avviso pubblico.

Dott. Stefano Rotundo

*(documento firmato digitalmente)*