

DETERMINAZIONE N. 490 DELL'8/11/2018

Area proponente: Area comunicazione e customer care **RUP:** Francesca Quiri **DEC:** Stefania Falcone

oggetto: Gestione del Social Customer Care del Gruppo Brescia Mobilità

sintesi motivazionale: Si ritiene necessario provvedere a garantire la continuazione del servizio di customer care nei termini e con le modalità fino ad oggi resi nei confronti dei clienti del Gruppo Brescia Mobilità e di Apam Esercizio SpA e con la possibilità di attivare in via sperimentale nuovi canali comunicativi che andranno ad affiancare quelli attualmente utilizzati.

Importo netto a base di gara: € 800.000 (ottocentomila/00)
di cui € 0 (zero/00) per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso

Durata del contratto: 36 mesi

Programmazione ex art. 21 D.lgs. 50/2016:

non applicabile **X affidamento previsto** affidamento non previsto (variazione)

Regime dell'appalto: **X settori ordinari;** settori speciali;
 settori esclusi in tutto o in parte dall'ambito di applicazione del Codice;

Procedura di affidamento (D.lgs. 50/2016):

- affidamento diretto (art. 36 c. 2 lett. a) proc. negoziata (art. 36 c. 2 lett. b)
X proc. aperta (art. 60) proc. ristretta (art. 61)
 proc. competitiva con negoziazione (art. 62)
 proc. negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara (art. 63):
 comma 2, lettera: a); b); c);
 comma 3, lettera: a); b); c); d);
 comma 4; comma 5;
 proc. negoziata con previa indizione di gara (art. 124);
 proc. negoziata senza previa indizione di gara (art. 125):
 comma 1, lettera: a); b); c); d); e); f); g); h); i); l);
 proc. ristretta derivante da avvisi con cui si indice la gara (art. 128)
 proc. negoziata derivante da avvisi con cui si indice la gara (art. 128)
 affidamento a società in house altro: [●]

Criterio di aggiudicazione: **X offerta economicamente più vantaggiosa - art. 95, c. 2**
 minor prezzo - art. 95 comma 4 lett.: a); b); **X c);**

Beneficiario: da individuarsi mediante la suddetta procedura di affidamento

Risultano verificate le disposizioni normative di riferimento e assunti in atti i pareri e visti necessari, derivanti dalle procedure organizzative dell'ente.

La Responsabile dell'Area Comunicazione e Customer Care
f.to Francesca Quiri