

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