

AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

per l'individuazione degli operatori economici da invitare alla procedura negoziata senza bando ai sensi dell'art. 50, c. 1, lett. e) del D. Lgs. 36/2023 per l'affidamento a mezzo Accordo Quadro dei servizi di help desk e ingaggio per gli operatori e di revisione qualitativa di contenuti nell'ambito dei servizi offerti dalla piattaforma Make di Visittuscany.com.

CPV Principale: 79342320-2 Servizi di assistenza alla clientela

CPV Secondario: 79340000-9 Servizi pubblicitari e di marketing

Premessa

Con il presente Avviso Fondazione Sistema Toscana (Fondazione di diritto privato operante in regime di *in house providing* ai sensi della Legge regionale n. 59/2016, con sede legale a Firenze in via Duca d'Aosta n. 9, CAP 50129. Telefono: 055 2719025. Telefax: 055 489308. Posta elettronica: segreteria@fst.it), di seguito anche solo FST, intende avviare un'indagine di mercato, da svolgersi in modalità telematica a mezzo del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana (START) messa a disposizione dalla Regione Toscana, per l'individuazione degli operatori economici da invitare ad una eventuale successiva procedura negoziata per l'affidamento, ex art. 50, comma 1, lett. e) del D. Lgs. 36/2023 (di seguito anche "Codice"), a mezzo Accordo Quadro, dei servizi di help desk e ingaggio per gli operatori e di revisione qualitativa di contenuti nell'ambito dei servizi offerti dalla piattaforma Make di Visittuscany.com per la durata di 2 anni con opzione di rinnovo per ulteriori 2 annualità.

Il presente Avviso, finalizzato esclusivamente a favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori economici, non è impegnativo per FST e non costituisce proposta contrattuale, né offerta o promessa al pubblico. Esso non vincola in alcun modo FST, che sarà libera di sospendere o interrompere o modificare, in tutto o in parte, la procedura in essere, ed eventualmente anche di avviare altre procedure, senza che i soggetti che hanno inviato manifestazione di interesse in base al presente avviso possano vantare alcuna pretesa.

Tutte le informazioni per partecipare alla procedura sono contenute nel presente Avviso e nei documenti a questo allegati, che sono pubblicati nel sito <https://start.toscana.it/>, nonché sul sito istituzionale di FST www.fst.it, sezione "Amministrazione Trasparente", "Bandi di gara e contratti".

Punto 1 - Oggetto dell'Accordo quadro

Il presente Avviso disciplina l'Accordo Quadro con un solo operatore economico, relativamente all'affidamento dei servizi di help desk e ingaggio per gli operatori e di revisione qualitativa di contenuti nell'ambito dei servizi offerti dalla piattaforma Make di Visittuscany.com, come definito ai sensi dell'art.59 del Codice.

Le specifiche e caratteristiche tecniche del servizio sono dettagliate nel Capitolato tecnico speciale pubblicato con il presente Avviso.

L'Accordo Quadro ha la finalità di regolamentare i contratti attuativi che verranno assegnati all'operatore economico Appaltatore durante il periodo di durata del medesimo Accordo.

I contratti attuativi specifici assumeranno la forma dell'ordinativo di fornitura (Ordine) inviato tramite mail da parte FST.

L'Accordo Quadro è disciplinato:

- dal D. Lgs. 36 /2023 (Codice dei contratti pubblici);
- dalle disposizioni di cui al Capitolato tecnico speciale;
- dalle disposizioni di cui al Disciplinare di gara;
- dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle clausole e disposizioni sopra richiamate.

Punto 2 – Valore stimato e durata dell'Accordo quadro

Ai sensi dell'art. 14 comma 4 e comma 16 del Codice, il valore massimo del servizio che potrà essere commissionato all'appaltatore nell'ambito del presente Accordo Quadro non potrà eccedere l'importo complessivo di € 135.000,00 oltre IVA, di cui per l'opzione di proroga € 67.500,00 oltre IVA.

Per l'espletamento dei servizi oggetto dell'Accordo quadro non sono rilevabili rischi da interferenze per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all'art. 41 comma 14 del Codice.

L'aggiudicazione e la stipula dell'Accordo Quadro non sono fonte di alcuna obbligazione o impegno di ordinazione/fornitura, costituendo l'Accordo Quadro unicamente la regolamentazione per l'individuazione dell'operatore economico, soggetto dell'Accordo Quadro, con il quale concludere i contratti attuativi. Il Fornitore, pertanto, non potrà pretendere in alcuna sede l'attivazione di alcun contratto attuativo.

La FST si riserverà di attribuire tutto il budget (sulla base di incarichi successivi e fino alla concorrenza dell'importo massimo stimato) oppure limitare il budget, sulla base delle sue esigenze e disponibilità.

Si evidenzia, inoltre, che l'offerta non vincola in alcun modo Fondazione Sistema Toscana all'acquisto di un quantitativo minimo di servizi.

Si precisa che l'Accordo quadro non leggerà in maniera esclusiva FST all'Operatore economico che lo sottoscriverà per i servizi di cui al Punto 1.

La durata dell'Accordo Quadro è pari a di 2 anni con opzione di rinnovo per ulteriori 2 annualità.

Punto 3 – Requisiti di partecipazione

Possono manifestare interesse in forma singola o associata gli operatori di cui all'art 65 del Codice in possesso dei requisiti generali ai sensi dell'art. 94 e 95 del Codice e dei seguenti requisiti di idoneità professionale, capacità tecnica professionale e capacità economico finanziaria di cui all'art. 100 del Codice:

Requisiti di idoneità professionale

Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto dell'Accordo quadro.

Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.

Requisiti di capacità economico finanziaria

Fatturato globale: avere maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della manifestazione di interesse un fatturato globale almeno pari a € 270.000,00.

Requisiti di capacità tecnico professionale

Esecuzione di servizi analoghi: aver eseguito negli ultimi dieci anni dalla data di indizione della manifestazione di interesse uno o più servizi analoghi a quello oggetto di affidamento di importo complessivo minimo pari a € 74.900,00 oltre IVA;

Punto 4 – Criterio di aggiudicazione e formulazione delle Offerte

L'operatore economico aggiudicatario sarà individuato mediante procedura negoziata senza bando ai sensi dell'art. 50 c. 1 lett. e) del Codice alla quale saranno invitati tutti gli operatori economici che avranno manifestato interesse e autodichiarato di essere in possesso dei requisiti di partecipazione.

Il criterio di selezione adottato sarà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art.108 comma 2 del Codice.

Una commissione giudicatrice ai sensi dell'art. 93 del D.lgs. 36/2023 procederà alla disamina e alla comparazione delle offerte tecniche.

Il punteggio massimo attribuibile all'offerta tecnica è pari a 80 punti.

L'offerta tecnica dovrà essere articolata attraverso una specifica relazione in cui il soggetto partecipante alla gara dovrà descrivere la propria proposta organizzativa operativa e qualitativa di gestione del servizio, in particolare:

- dettagliando quanto segue:
 - organizzazione per la gestione del numero verde
 - organizzazione per la gestione delle richieste di assistenza
 - organizzazione per la revisione dei contenuti in italiano e nelle lingue indicate nel capitolato
 - capacità di estendere il team per far fronte a carichi di lavoro straordinari
- indicando una proposta di miglioramento rispetto alle tempistiche base indicate nel Capitolato relativamente ai tempi di risposta delle richieste via email/CRM

con puntuale descrizione di tutti gli aspetti riferiti ai criteri di valutazione indicati esplicitati nella Lettera di invito predisposta per la successiva fase della procedura.

Nell'offerta economica, costituita dal Dettaglio economico, da presentare in sede di gara verrà richiesto di quotare il costo a giornata a ribasso per i seguenti servizi:

| Servizio | Importo a gg/uomo (8 ore lavorative) |
|------------------------------|---|
| HELP DESK/INGAGGIO OPERATORI | 130,00 € (centoquattro/00) oltre iva |
| REVISIONE CONTENUTI | 150,00 € (centoventotto/00) oltre iva |

I prezzi unitari sono quelli risultanti dal modello Dettaglio Economico che verrà presentato in sede di gara.

I contenuti delle offerte saranno contrattualmente impegnativi e vincolanti per il concorrente nell'eventualità di aggiudicazione a suo favore.

Punto 5 – Termini e modalità di invio della manifestazione di interesse a partecipare

La presente indagine di mercato e l'eventuale successiva procedura di gara si svolgeranno in modalità telematica: le manifestazioni di interesse e le offerte presentate a seguito della ricezione della lettera di invito saranno formulate dagli operatori economici e ricevute da FST esclusivamente per mezzo della piattaforma START accessibile all'indirizzo <https://start.toscana.it>.

Lo svolgimento in modalità telematica dell'indagine di mercato comporta che la manifestazione di interesse, per essere inserita dall'operatore economico nel sistema, debba essere firmata digitalmente. Per poter firmare digitalmente la manifestazione, i titolari o legali rappresentanti o procuratori degli operatori economici che intendono partecipare all'indagine di mercato dovranno essere in possesso di un certificato qualificato di firma elettronica che, al momento della sottoscrizione, non risulti scaduto ovvero non risulti revocato o sospeso.

Il termine per la presentazione della manifestazione di interesse è fissato per il **giorno 10/11/2025 entro le ore 9,00**.

Eventuali richieste di partecipazione pervenute oltre il sopracitato termine non verranno tenute in considerazione. La manifestazione di interesse da parte dell'operatore economico deve pervenire, entro tale data, esclusivamente in modalità telematica, attraverso il Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana (START), utilizzando esclusivamente il modello "Manifestazione di interesse" allegato (all. A) e secondo le apposite funzionalità rese disponibili al seguente indirizzo internet: <https://start.toscana.it>

Per poter manifestare in START l'interesse a partecipare:

- gli operatori economici già registrati nell'indirizzario regionale dovranno accedere all'area riservata relativa all'Avviso in oggetto e utilizzare l'apposita funzione presente sul Sistema;
- gli operatori economici non ancora registrati all'indirizzario unico regionale START, dovranno compilare gli spazi presenti nella pagina contenente il dettaglio relativo all'Avviso in oggetto.

Il modello "Manifestazione di interesse" (allegato A), debitamente compilato, dovrà essere firmato digitalmente dal titolare o legale rappresentante o procuratore dell'operatore economico che presenta la manifestazione d'interesse e che rende le dichiarazioni ivi contenute.

Punto 6 – Soggetti ammessi a partecipare alla Procedura Negoziata

Sono ammessi a partecipare i soggetti di cui all'art. 65 del Codice. L'operatore economico che ha fatto pervenire la manifestazione di interesse a seguito del presente Avviso, qualora invitato alla successiva fase di gara relativa alla procedura negoziata, avrà la facoltà, ai sensi dell'art. 68,

comma 19 del Codice, di presentare offerta per sé, o quale mandatario di operatori riuniti, secondo le modalità che saranno indicate nella lettera di invito.

La lettera di invito a presentare offerta verrà inviata da parte di FST esclusivamente tramite il Sistema Telematico START.

FST non opererà alcuna limitazione in ordine al numero dei candidati che saranno invitati alla successiva procedura negoziata. Pertanto, TUTTI gli operatori economici che manifesteranno interesse alla presente procedura, mediante la presentazione di istanze ammissibili rispetto alle prescrizioni del presente Avviso, saranno invitati a presentare successiva offerta.

I risultati delle indagini sono formalizzati dalla FST, tenuto conto di quanto previsto dall' art. 35 del Codice.

Ai candidati ammessi sarà inviato, sempre attraverso la piattaforma START, l'invito a presentare un'offerta.

Punto 7 - Chiarimenti

Le eventuali richieste di chiarimenti relative alla procedura in oggetto dovranno essere formulate esclusivamente attraverso l'apposita funzione "Richiesta chiarimenti", nella pagina di dettaglio della presente indagine di mercato. Non saranno, pertanto, fornite risposte ai quesiti formulati successivamente al termine indicato. Le risposte alle richieste di chiarimenti formulate in tempo utile, verranno pubblicate in forma anonima sul sistema telematico START nella sezione "Comunicazioni dell'Amministrazione" posta all'interno della pagina di dettaglio dell'indagine di mercato. Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

Punto 8 - Comunicazioni della Stazione Appaltante

Tutte le comunicazioni da effettuarsi nell'ambito della presente procedura avverranno tramite il sistema telematico START e si daranno per eseguite con la pubblicazione delle stesse nell'area relativa alla presente manifestazione di interesse denominata "Comunicazioni", riservata all'operatore economico e accessibile previa identificazione da parte dello stesso sul sistema START. Le comunicazioni sono altresì inviate alla casella di posta elettronica indicata dall'operatore economico ai fini della procedura telematica.

FST non risponde della mancata ricezione delle comunicazioni inviate. Anche eventuali comunicazioni aventi carattere generale, da parte di FST, inerenti la documentazione di gara vengono pubblicate sul sistema START nella sezione "Comunicazioni dell'Amministrazione" posta all'interno della pagina di "dettaglio della gara". L'operatore economico è pertanto tenuto a verificare e tenere sotto controllo in maniera continuativa e sollecita l'Area "Comunicazioni" e tutte le sezioni informative presenti su START, le caselle di Posta Elettronica Certificata e le e-mail da questo indicate.

Attenzione: il sistema telematico di acquisti online della Regione Toscana utilizza la casella denominata noreply@start.toscana.it per inviare tutti i messaggi di posta elettronica. I concorrenti sono tenuti a controllare che le mail inviate dal sistema non vengano respinte né trattate come spam dal proprio sistema di posta elettronica e, in ogni caso, a verificare costantemente sul sistema la presenza di comunicazioni.

Punto 9 - Responsabile del Progetto e della fase di affidamento

Il Responsabile unico del progetto (nel prosieguo, "RUP") ai sensi dell'art. 15 del Codice è Costanza Giovannini, Responsabile dell'Area Comunicazione di FST

Il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) ex art. 114 co. 8 del Codice e Allegato II.4 al Codice medesimo è Stefano Cannas.

Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è Cecilia Gennai, Responsabile dell'Ufficio Acquisti e Gare di FST.

Punto 10 - Trattamento dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con il d.lgs. 30 giugno 2003, n.196 aggiornato nei contenuti a seguito dell'adozione, il 25 maggio 2018, del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale Protezione Dati), la Committente informa gli Operatori economici che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto del presente Avviso, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia.

Titolare del trattamento ai sensi delle leggi vigenti è:

Regione Toscana – Giunta regionale Piazza Duomo, 10 - 50122 Firenze

Responsabile del trattamento, per nomina del Titolare, ai sensi delle leggi vigenti è:

Fondazione Sistema Toscana - Via Duca d'Aosta, 9 - 50129 Firenze

I Responsabili della Protezione dei Dati (RPD) / Data Protection Officer (DPO) del Titolare e del Responsabile sono raggiungibili ai seguenti indirizzi e-mail:

Responsabile delle Protezione dei Dati di Regione Toscana – Giunta regionale:
urp_dpo@regione.toscana.it

Responsabile della Protezione dei Dati di Fondazione Sistema Toscana: dpo@fst.it.

Punto 11 - Altre informazioni

FST a suo insindacabile giudizio si riserva la facoltà di sospendere, modificare, o annullare la presente procedura e di non dar seguito all'affidamento del servizio, senza che ciò comporti alcuna pretesa degli operatori che hanno partecipato;

In conformità a quanto stabilito dall'art. 2 dell'Allegato II.1 al Codice, il presente Avviso non costituisce atto negoziale né un invito a partecipare a gare, ma unicamente la richiesta di manifestazione di interesse al quale potrà seguire l'eventuale richiesta di offerta per il servizio sopra descritto.

In conformità a quanto stabilito dall'art. 2 dell'Allegato II.1 al Codice, il presente Avviso è pubblicato per 15 giorni consecutivi sul sito istituzionale di FST.