



Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

Via di Vigna Murata, 60 cap. 00143 Roma

Responsabile Procedimento per la Fase di Affidamento

DETERMINA A CONTRARRE N. 055/2018

**Oggetto: servizio di gestione delle informazioni telefoniche per attivazione nuovo piano Bus Turistici
CIG: Z252603C69**

Premesso

che Roma Servizi per la Mobilità S.r.l., è concessionaria per conto di Roma Capitale della gestione del Piano di circolazione e sosta dei Bus Turistici sul territorio Capitolino;

che con Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 55 del 15 maggio 2018, l'Amministrazione di Roma Capitale ha approvato un nuovo Regolamento per la circolazione dei pullman turistici nelle Zone a Traffico Limitato;

che detto Regolamento sarà in vigore dal 1° gennaio 2019;

che tra le attività in capo a RSM per la gestione del Piano Bus Turistici c'è il rilascio di informazioni telefoniche sulle modalità di acquisto dei permessi e, più in generale, sulle modalità di applicazione del predetto Regolamento;

che mediamente il volume delle telefonate ricevute da RSM in relazione ai servizi Bus Turistici è di 1.500/mese;

che, ad oggi, mediamente il tasso di evasione delle risposte è del 45%;

Considerate

l'importanza strategica per l'Amministrazione Capitolina del Nuovo Piano Bus Turistici;

la necessità di garantire la più ampia informazione possibile sulle nuove regole di circolazione dei pullman turistici sul territorio Capitolino;

Roma servizi per la mobilità ritiene opportuno affidare ad un operatore esterno, per un periodo temporale limitato, il servizio di gestione telefonica delle informazioni relative al Nuovo Piano Bus Turistici.

Considerato altresì

che RSM ha richiesto agli operatori Almaviva S.p.a. ed ECARE S.p.a. una valutazione tecnica ed economica per la presa in carico del servizio;

che l'operatore Almaviva S.p.a. non ha manifestato interesse per l'attività;

che l'operatore ECARE S.p.a. ha invece risposto positivamente alla richiesta;

che, conseguentemente, con l'operatore ECARE S.p.a. sono stati avviati degli incontri tecnici finalizzati alla realizzazione delle migliori condizioni tecniche ed economiche possibili per RSM;

che ECARE S.p.a. ha già svolto per RSM, nel periodo 2012-2016 un servizio esternalizzato di gestione delle informazioni telefoniche sulle attività di mobilità pubblica e privata in capo a RSM;

che, a valle dei predetti incontri tecnici, è stata presentata formale offerta, acquisita da RSM con protocollo n. 0063219 del 21/11/2018;

che nella predetta offerta è stato confermato quanto già anticipato negli incontri tecnici, ovvero che la Società ECARE S.p.a. concederà in affitto alla Società OLISISTEM START S.r.l. il ramo d'azienda relativo alle attività di Contact Center;

che l'offerta è stata ritenuta congrua rispetto alle specifiche di servizio richieste da RSM;

che, in applicazione del principio del buon andamento ed economicità del procedimento amministrativo, in ottemperanza al punto 3.1.2 linee guida ANAC, è possibile soddisfare l'esigenza sopra descritta mediante il ricorso ad affidamento diretto;

Tutto ciò premesso e considerato

In ottemperanza al combinato disposto degli artt. 29, 32, 35 e 36 del D.lgs. 50/16

Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

nella persona dell'ing. Luca Avarello

Responsabile del Procedimento per la S.O. Servizi ed Informazioni

Giusta procura a rogito del notaio Marco Papi, repertorio n. 136.926 (Atto 46.464) del 28.12.2017

DETERMINA

l'affidamento del **servizio di gestione delle informazioni telefoniche per attivazione nuovo piano Bus Turistici**, alla Società **OLISISTEM START S.r.l.**, con sede a Roma in Via Piazza di Pietra n. 44, secondo le seguenti condizioni:

rilascio di informazioni di primo livello su:

- Tipologie di autorizzazione Bus Turistici
- Tariffe e riduzioni
- Condizioni per il rilascio dei permessi
- Perimetri delle limitazioni di traffico
- Criteri di accesso alle Zone a Traffico Limitato
- Aree di sosta;

il servizio decorrerà dal mese di dicembre 2018 (in data che sarà formalmente comunicata al fornitore da RSM) e scadrà il 31 marzo 2019;

il servizio sarà erogato dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

il volume atteso delle chiamate è di 1.500/mese;

la durata media di una telefonata è stimata in 3 minuti.

eventuali richieste di informazioni relative allo stato avanzamento delle richieste di permesso dovranno essere rimandate al servizio informativo di RSM.

L'importo di affidamento è così strutturato:

- € 1.200,00 (milleduecento/00) oltre IVA per il set up del servizio;
- € 1,65 costo per chiamata, con tempo medio di gestione <= 3 minuti. Il compenso resterà invariato in caso di scostamento del +/- 5% sul tempo medio indicato.

Luca Avarello