



FORMAPER

## **Avviso di indagine di mercato per la realizzazione di una Campagna di Telemarketing per la promozione di percorsi formativi nell'ambito del PROGETTO TURISMO**

### **Premessa**

Formaper, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Milano, Monza-Brianza, Lodi – di seguito, il “committente” – **nell'ambito del Progetto Turismo** (<http://www.milomb.camcom.it/formazione-per-operatori-turistici>), **ha la necessità di promuovere le opportunità e le iniziative formative gratuite a disposizione delle imprese tramite un'attività di telemarketing, previa qualificazione dei database di aziende in suo possesso.**

Il presente Avviso ha lo scopo di esplorare le possibilità offerte dal mercato al fine di affidare direttamente il servizio, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. A del D.lgs. n. 50/2016.

Ai sensi della Linee Guida ANAC n. 4 di attuazione del su citato D.Lgs recanti “Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione degli elenchi di operatori economici” aggiornate al D.Lgs. n.56/2017 con delibera del Consiglio ANAC n. 206 del 1/3/2018, paragrafo 3.6. , **si informano gli operatori economici che il presente avviso è aperto a tutti gli interessati e che, pertanto, Formaper non attuerà alcuna limitazione in ordine al numero di operatori economici tra i quali effettuare la selezione.**

**Il presente avviso viene pubblicato sul sito web di Formaper per consentire agli operatori interessati e in possesso dei requisiti richiesti di presentare offerte.**

L'indagine in oggetto non comporta l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali.

Formaper si riserva la facoltà di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, la presente indagine di mercato, nonché di procedere all'affidamento del servizio anche in presenza di un'unica offerta valida.

Le proposte ricevute si intenderanno impegnative per il fornitore per un periodo di massimo 90 giorni, mentre non saranno in alcun modo impegnative per la Stazione Appaltante, per la quale resta salva la facoltà di procedere o meno a successive e ulteriori richieste di offerte volte all'affidamento del servizio in di cui all'oggetto. La Stazione Appaltante si riserva, inoltre, di negoziare il contenuto delle proposte ricevute.

### **Obiettivo del servizio**

**Lead generation:** sulla base di un database fornito dal committente, l'obiettivo della campagna di promozione è raccogliere l'interesse dei referenti contattati ad approfondire i percorsi formativi di Formaper ed eventualmente accettare un contatto telefonico con l'esperto Formaper.

Si chiede ai fornitori che presenteranno un'offerta di **indicare un stima del target di numero di contatti che potrebbero essere interessati ad un approfondimento, in percentuale sul numero di contatti lavorati.**

**Oltre all'attività di telemarketing,** da svolgere con le modalità di seguito descritte, il fornitore individuato dovrà **qualificare i database** delle imprese da contattare forniti da Formaper, reperendo il numero telefonico, un contatto completo e aggiornato di un referente aziendale (che dovrà essere il direttore/responsabile personale/formazione (nome, cognome, email).

CAMERA DI  
COMMERCIO  
MILANO  
MONZABRIANZA  
LODI

SEDE LEGALE  
Via Meravigli, 9/b  
20123 Milano  
www.formaper.it  
C.F. 97425530157  
P.IVA 05121070964  
Certificata UNI EN ISO 9001:2008  
(per le sedi oggetto del certificato n. 392)

SEDI OPERATIVE  
Via Santa Marta, 18  
20123 Milano  
Tel. +39 02.8515.5384  
Fax +39 02.8515.5290  
formaper.dir@mi.camcom.it

Piazza Cambiaghi, 9  
20900 Monza  
Tel. +39 039.2807.445  
Fax +39 039.2807.449



FORMAPER

## **Descrizione dei servizi richiesti e relative fasi di attività**

### **Fase 1)**

Realizzazione di un **volume di n. 1.611 contatti**, di cui n. 758 alberghi e 853 agenzie viaggi con sede a Milano, Monza e Lodi e relative province, **finalizzati al reperimento del numero di telefono e del nominativo del Direttore/responsabile/referente della formazione** o personale e relativo **indirizzo email per la creazione di una lead generation**.

Per questa prima campagna si chiede di quotare sia il lavoro di qualificazione dei contatti, per ogni singolo contatto, sia il lavoro effettivo di telemarketing, sempre quotando il prezzo a contatto.

### **Fase 2)**

A seguito di una DEM da parte del Committente ai nominativi individuati in Fase 1, **recall sul Direttore/responsabile/referente formazione/personale individuato per promuovere i percorsi formativi realizzati da Formaper** nell'ambito del Progetto Turismo, anche attraverso un contatto telefonico con un esperto di Formaper.

## **Attività da svolgere**

Per la promozione il fornitore individuato dovrà svolgere le seguenti attività:

- Definizione del format di intervento, tramite un confronto diretto con l'ufficio Marketing di Formaper, in modo da analizzare il servizio e il target;
- Acquisizione e gestione dei database di CONTATTI che verranno forniti da Formaper. Qualificazione del database in base a quanto sopra descritto;
- Formazione dei teleoperatori sulle tecniche di relazione efficaci rispetto alla presa di contatto con referente, servizio, target e obiettivi;
- Ideazione e sviluppo degli script;
- Programmazione della gestione delle telefonate;
- Reperimento del numero di telefono del database imprese fornito dal Committente;
- Effettuazione delle telefonate, ulteriore qualificazione dei contatti, presentazione dei servizi e tracciatura delle informazioni raccolte (attraverso modalità e format da concordare);
- Trasferimento quotidiano all'ufficio Marketing di Formaper dei contatti utili;
- Invio della reportistica periodica settimanale di analisi dell'andamento della campagna, con evidenza dei risultati ottenuti;
- Effettuazione del fine-tuning necessario al miglioramento delle performance del telemarketing.

## **Volume, tempistiche e risultati attesi**

### **Fase 1 - Reperimento numeri telefonici e individuazione nome del referente e relative email**

- Volume: n. 1.611 anagrafiche che verranno consegnate da Formaper (province di Milano, Monza Brianza e Lodi);
- Periodo di realizzazione: giugno/luglio 2018;
- Aspettative: 80% dei contatti profilati.

### **Fase 2 - A seguito di DEM da parte di Formaper agli indirizzi email reperiti in FASE 1, recall telefonico sui referenti per rilevare interesse ai percorsi formativi e contatto telefonico con esperto Formaper**

- Periodo di realizzazione: settembre/ottobre/novembre 2018;
- Aspettative: 20% dei contatti effettuati che prendono appuntamento con esperto Formaper;



FORMAPER

### **Durata**

Il **contratto** che verrà sottoscritto con il fornitore individuato **avrà durata dalla data di sottoscrizione fino ad Novembre 2018.**

### **Contenuto e valutazione della proposta**

Sarà oggetto di valutazione una proposta del fornitore contenente:

- Un **PREVENTIVO ECONOMICO** riportante il costo fisso di attivazione dei servizi sopra descritti + costo variabile per singolo contatto gestito, comprensivo di tutti i servizi sopra descritti (anche la qualificazione del contatto all'interno del database fornito dal committente), in base ai volumi stimati.  
Considerato il carattere della campagna di marketing realizzata tramite l'attivazione dei servizi di cui sopra, e la conseguente aleatorietà della redemption da parte dei contatti lavorati, si ritiene di non prendere in considerazione alcun corrispettivo basato su possibili success fee.
- Una **PROPOSTA TECNICA** contenente:
  - Una presentazione aziendale, con la descrizione di progetti e clienti significativi, da cui emerga una comprovata esperienza nello sviluppo di servizi simili a quelli richiesti;
  - La proposta organizzativa per la realizzazione delle attività richieste e la composizione del team che il fornitore dedicherà al progetto, da cui emerga, tra l'altro, garanzia di continuità e presidio delle attività.

Non saranno prese in considerazione offerte con prezzo complessivo superiore a Euro 10.000,00 + IVA (se dovuta).

Il committente individuerà la società affidataria del servizio sulla base delle considerazioni qualitative, tecniche ed economiche che emergeranno dalla comparazione delle offerte presentate.

### **Requisiti**

I fornitori dovranno essere attivi nel settore ed avere comprovate competenze di telemarketing, con almeno 5 anni di esperienza

Al fornitore prescelto verrà richiesta l'autocertificazione del possesso dei requisiti generali per l'affidamento delle prestazioni oggetto della procedura mediante la compilazione e sottoscrizione di apposita Dichiarazione Sostitutiva.

### **Richiesta di chiarimenti**

Eventuali chiarimenti sulla presente richiesta di offerta possono essere richiesti all'ufficio Acquisti A.S. – Affidamenti Diretti, tramite email all'indirizzo: [ufficio.acquisti@mi.camcom.it](mailto:ufficio.acquisti@mi.camcom.it), **entro il giorno 5 giugno 2018**

### **Modalità di presentazione della proposta**

L'offerta dovrà essere inviata tramite email all'indirizzo [ufficio.acquisti@mi.camcom.it](mailto:ufficio.acquisti@mi.camcom.it). L'email dovrà riportare nell'oggetto la seguente dicitura: "**Offerta servizi di Telemarketing per Formaper**"

**Termine per la presentazione della proposta: ore 12.00 del giorno 13/6/2018**



FORMAPER

**Responsabile della gestione della procedura:** dott.ssa Marta Irene Lisena

**Per tutti gli aspetti non disciplinati dalla presente richiesta di preventivo si rimanda alle condizioni generali di contratto pubblicate sul sito internet al seguente indirizzo:**  
<http://www.milomb.camcom.it/condizioni-general-di-contratto>

Milano, li 28/5/2018

***Informativa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali***

*Con riferimento ai dati personali conferiti in relazione al presente avviso, si forniscono le seguenti informazioni:*

***1. Titolare del trattamento***

*Titolare del trattamento è FORMAPER – Via Meravigli 9/B, 20123, Milano.*

***2. Finalità del trattamento***

*I dati forniti sono trattati a fini istituzionali per gli scopi per i quali sono raccolti e specificamente per la selezione dell'operatore economico e l'affidamento del servizio oggetto dell'Avviso.*

***3. Modalità di trattamento***

*I dati personali acquisiti sono trattati dal titolare del trattamento acquisizione dei documenti in forma elettronica e cartacea, nonché mediante procedure di archiviazione informatizzata, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati posso essere trattati con processi decisionali automatizzati, comprensivi di attività di profilazione.*

***4. Conferimento dei dati***

*Il conferimento dei dati è di carattere volontario. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di dare corso alla selezione dell'operatore economico e all'affidamento del servizio oggetto dell'Avviso.*

***5. Comunicazione e diffusione***

*I dati conferiti possono essere comunicati e divulgati per le finalità oggetto dell'avviso agli uffici interni di FORMAPER e della Camera di Commercio*

***6. Periodo di conservazione***

*I dati forniti saranno trattati e conservati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra dichiarate e comunque non oltre quanto indicato nel "Registro dei Trattamenti" dell'Ente.*

***7. Diritti dell'interessato e forme di tutela***

*All'interessato è garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 12 e ss. del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. In particolare, gli è riconosciuto il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento, la trasformazione in forma anonima o la limitazione del trattamento.*

*All'interessato è inoltre riconosciuto il diritto di proporre segnalazione, reclamo e ricorso presso l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa.*

*Per l'esercizio dei diritti è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento.*