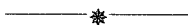


44-5



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
MESSINA**



Al Direttore Generale

e p.c.: Dipartimento Amministrativo  
Attività Negoziale e Servizi  
Generali

**OGGETTO: Servizio di call center informativo dell'Ateneo per la durata di quattro anni**

In ottemperanza alle disposizioni di cui al Decreto del Direttore Generale n. 1132 del 5/06/2017, si trasmette in allegato apposita proposta progettuale per il servizio in oggetto per il quadriennio 2018-2021.

Per le disposizioni che riterrà opportuno adottare, si fa presente che la programmazione biennale 2017-2018 delle forniture di beni e servizi per le esigenze dell'Amministrazione Centrale, ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 50/2016, non prevede il servizio di che trattasi.

Firmato da:  
Carmelinda Marino  
Motivo:  
R.U.P.  
  
Luogo:  
Messina  
Data: 22/06/2017 08:46:51

Salvatore Leonardi

Motivo: Progettista  
Luogo e data: Messina 22/06/2017

Firmato da: BASILE FEDERICO  
Motivo: PROGETTISTA  
Luogo: MESSINA  
Data: 22/06/2017 11:35:55

Firmato da: FAMILIARI CARMELA  
Motivo: progettista  
Luogo: Messina  
Data: 30/06/2017 12:01:52



# Università degli Studi di Messina

## Progetto di servizio di call center informativo dell'Università degli Studi di Messina

( ART. 23 D.LGS. 50/2016 )

Autorizzazione decreto DG n. 1132 del 05.06.2017

### PARTE 1^

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI E' INSERITO IL SERVIZIO  
INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEL DOCUMENTO INERENTE LA SICUREZZA  
CRITERI DI SOSTENIBILITA'  
CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI E QUADRO ECONOMICO

### Gruppo di progettazione

Responsabile unico del procedimento  
Ing. Carmelinda Marino

Dott.ssa Carmela Familiari

Dott. Federico Basile

Dott. Salvatore Leonardi

### Coordinamento

Ing. Carmelinda Marino

**Messina, 30/06/2017**

## SOMMARIO

1. RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI E' INSERITO IL SERVIZIO
2. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEL DOCUMENTO INERENTE LA SICUREZZA
3. CRITERI DI SOSTENIBILITA'
4. CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI E QUADRO ECONOMICO

## 1- RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI E' INSERITO IL SERVIZIO

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa vigente, con particolare riferimento al D.lgs. 150/09, ed alle Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012, l'Università ha proceduto alla definizione di standard di qualità per i principali servizi erogati all'utenza esterna, nel rispetto delle prerogative previste, ed alla pubblicazione della "Carta dei Servizi" di Ateneo e del relativo Regolamento di attuazione che disciplina le modalità esecutive per il rispetto degli adempimenti contemplati. La fase di ricognizione, presso le Strutture interessate dell'Amministrazione Centrale dell'Ateneo, sullo stato dei principali servizi erogati all'utenza esterna, è stata condotta secondo un modello che tenesse conto delle *"dimensioni della qualità"*, così come definite dalle delibere CiVIT (ora ANAC) sopra citate, al fine di definire, in maniera più puntuale possibile, la *"mappa dei servizi"* di Ateneo. La ricognizione ha inoltre rilevato l'organizzazione delle attività che stanno alla base del servizio erogato svincolandolo da una logica per funzioni e proiettandolo in un ottica di processo in cui possono intervenire trasversalmente Unità Operative appartenenti ad Unità Organizzative diverse (processo interfunzionale). I "bisogni" dell'utenza esterna che il servizio intende soddisfare, così come percepiti dalla/e Struttura/e di Ateneo coinvolte nella sua erogazione sono stati confrontati con quanto rilevato attraverso un indagine rivolta agli studenti quali principali stakeholder dei servizi erogati. Tale forma di coinvolgimento, così come suggerito dalla delibera CiVIT 88/2010 (par. 2.4 "Le modalità di definizione degli standard"), ha permesso di assicurare "la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza". Il risultato di tale complesso iter, riassunto nell'Allegato in calce n. 1, ha prodotto, per quanto riguarda il Numero Verde UNIME, la scheda inserita in Carta dei Servizi di Ateneo (tab. n.1) che riassume il livello di qualità garantito, al momento, per il servizio in oggetto (tab. n. 2). Trattandosi di servizio esternalizzato con affidamento a ditta esterna e in corso di esecuzione al momento della pubblicazione della Carta dei Servizi, non si è potuto tenere conto di alcuni dei bisogni percepiti dall'utenza esterna in quanto non previsti contrattualmente nelle modalità di erogazione del servizio.

Tra le principali esigenze manifestate emergono:

- la possibilità di accedere al servizio tramite telefonia mobile;
- la possibilità di utilizzare canali di comunicazione alternativi via web (chat o altro)

Si ritiene pertanto opportuno che tali "bisogni" possano essere previsti in fase di nuovo affidamento del servizio e che gli standard attualmente previsti vengano mantenuti o migliorati. Ovviamente quanto verrà recepito in sede di nuovo affidamento del servizio costituirà elemento di revisione di standard e indicatori al fine di allineare le reali modalità di erogazione alla qualità garantita.

**Denominazione Servizio:** NUMERO VERDE 800 230 842

**Descrizione Servizio:** Servizio informativo rivolto a studenti/utenti, fornisce tutte le informazioni relative alle proposte didattiche, collegate ai servizi dell'Università, confrontandosi con l'Unità Relazioni con il Pubblico per le informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio, integrandoli a quelle già presenti sul sito istituzionale dell'Università.

Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00, ed il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

Il servizio di call center svolge anche eventuali attività di sondaggio/indagine, su un campione rappresentativo di studenti/utenti, al fine di assicurare all'Ateneo dati attendibili per la verifica del gradimento dei servizi offerti (rilevazioni di customer satisfaction).

**Struttura Erogante:** URP – Strutture Superiori: Direzione Generale

**Ubicazione:** Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

**Responsabile Struttura:** C. FAMILIARI - tel.: 090/6768310 – e-mail: melania.familiari@unime.it

**Referente Servizio:** C. FAMILIARI

**Riferimenti Servizio:** e-mail: urp@unime.it - tel.: 090/6768310 - sito web: <http://www.numeroverde.unime.it/>

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** utenza in generale, studenti, cittadini - N° Utenti/Anno stimati: 30.000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Informazioni su: Immatricolazioni, iscrizioni, tasse e contributi, esenzioni, agevolazioni; Trasferimenti da o per altre Università e passaggi di corso; Diario di esami di profitto e di laurea e diario delle lezioni dei singoli Dipartimenti; Informazioni generali su tutti i Dipartimenti (ex Facoltà), in merito a: corsi di laurea triennali, lauree specialistiche, lauree specialistiche a ciclo unico, lauree magistrali, scuole di specializzazione, corsi di perfezionamento, dottorati di ricerca, strutture scientifico-didattiche, piani di studio, numeri telefonici, ecc.; Informazioni sui servizi di assistenza ai disabili; Informazioni generali sull'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (ERSU) e sui servizi offerti; Mobilità studentesca e attività didattica integrata (Programmi comunitari Socrates-Erasmus, Tempus, Campus, ecc.); Associazioni studentesche accreditate e studenti rappresentanti negli organi di governo dell'Ateneo, nei Consigli di Facoltà e di Corso di laurea, di Diploma e di Indirizzo; Attività Centro Autonomo UnimeSport e servizi offerti; Attività Centro Universitario Sportivo (Cus) e servizi offerti; Uffici amministrativi dell'Università (responsabili delle strutture, orari di ricevimento, numeri telefonici, ecc.); Composizione organi di governo dell'Università. Il numero Verde può essere utilizzato anche per: Segnalare problemi o disservizi; Offrire suggerimenti e proposte;

**Modalità di erogazione:** Telefonico, web

Tab.n. 1 scheda inserita in Carta dei Servizi di Ateneo

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica		NON APPLICABILE	
	Accessibilità Multicanale	Richiesta informazioni	Informazioni erogate via telefono e web/totale informazioni erogate	100%
Tempestività		Risposta telefonica	Tempo massimo dalla richiesta	≤24h
		Attesa telefonica	Tempo massimo dall'accesso	≤15 min
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤500
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

Tab. n. 2 livello di qualità in atto garantito per il servizio di call center dalla Carta dei servizi di Ateneo

L'Università di Messina è stata una tra i primi Atenei in Italia ad attivare un servizio di Call Center - Numero Verde, dedicato all'utenza per migliorare i servizi e ottimizzare l'informazione. Già nel 2006, peraltro,

nell'ambito del Progetto Good Practice, l'Università è risultata prima a livello nazionale proprio per tale tipologia di servizio. La disponibilità di un servizio di Call Center informativo per le esigenze dell'Ateneo mira a rafforzare il rapporto con l'utenza (studenti, cittadini, ecc..) e senza dubbio costituisce uno strumento organizzativo particolarmente efficace per soddisfare le esigenze dell'utenza attraverso un canale di comunicazione semplice e di immediata fruizione consentendo di accedere ad informazioni univoche, aggiornate e corrette. Elementi questi che si riflettono positivamente sull'immagine complessiva dell'Ateneo e che avvicinano l'Ateneo stesso agli studenti, molti dei quali residenti fuori sede, e contribuisce a ridurre viaggi e spostamenti a volte superflui. Il servizio si affianca al sito istituzionale, contribuendo a indirizzare gli utenti alla consultazione e all'interpretazione dei contenuti di volta in volta pubblicati. Nella scelta del percorso di studi, inoltre, la facilità di accesso alle informazioni viene interpretata come segno di efficienza ed affidabilità dell'intero sistema, influenza positivamente la decisione in modo determinante e incide di conseguenza sul numero di immatricolazioni annue. Peraltro l'Università è tenuta ad assistere lo studente nel suo percorso di studio al fine di contenere il rischio di decisioni sbagliate che causano alte percentuali di abbandono. Il Call Center è inteso come nuova modalità di gestione dei contatti e delle relazioni con gli utenti e cittadini, secondo una visione strategica e progettuale più ampia volta a identificare una cultura customer oriented dell'Amministrazione. In effetti, l'approccio CRM, Customer Relationship Management, adottato da molte organizzazioni pubbliche e private, mira proprio ad aumentare la qualità e la quantità dei servizi erogati coinvolgendo attivamente gli utenti e sviluppando la personalizzazione dei servizi stessi. A fronte di quanto esposto, si ritiene opportuno riferire in merito all'andamento del **servizio di Call Center informativo** e sui principali vantaggi connessi con la disponibilità di tale servizio da parte dell'utenza. Il presidio dei flussi informativi da/e verso il Call Center è coordinato dall'Unità in Staff Relazioni con il Pubblico. Ogni anno, nel periodo di pre-immatricolazione ed immatricolazione (Luglio-Dicembre), perviene all'Università un rilevante numero di telefonate da parte di potenziali studenti e rispettive famiglie per raccogliere informazioni prevalentemente finalizzate a valutare presso quale Ateneo iscriversi, tra i diversi poli universitari. Il report sottoriportato conferma quanto espresso riguardo l'andamento delle telefonate in entrata, relativamente ai mesi cruciali che vanno da luglio a dicembre. Nell'anno 2016 sono pervenute **ben 20.977 chiamate**.

Università degli Studi di Messina			
Anno 2016			
MESE	TOTALE OFFERTE	TOT. GESTITE	%
Gennaio	1748	1683	96,28
Febbraio	1978	1889	95,50
Marzo	940	889	94,57
Aprile	1148	1093	95,21
Maggio	992	950	95,77
Giugno	895	855	95,53
Luglio	1471	1390	94,49
Agosto	1900	1789	94,16
Settembre	4019	3819	95,02
Ottobre	2919	2751	94,24
Novembre	1275	1212	95,06
Dicembre	1692	1613	95,33
<b>TOTALE</b>	<b>20977</b>	<b>19933</b>	<b>95,10</b>

Di seguito si descrivono la tipologia di informazioni gestite e l'articolazione per livelli:

1° livello informazioni di tipo generale, che sono il patrimonio conoscitivo del personale del Call Center, e che non necessitano di supporto informativo specifico;

2° livello: informazioni di tipo generale, presenti anche sul sito Internet, variabili in funzione di vari parametri, e che necessitano del supporto del sistema informativo;

3° livello: informazioni particolari, che necessitano di un'analisi del problema ed un colloquio con l'utente; per questo tipo di informazioni è necessario l'intervento di una persona esperta, appartenente al settore di competenza.

Le richieste di informazioni, infatti, sono diventate nel tempo sempre più complesse e non si limitano soltanto a quelle di carattere generale. Ad esse si aggiungono quelle attinenti problemi specifici che richiedono, per essere risolte, un notevole impegno (contatti con le segreterie studenti, Dipartimenti, Ciam, (II° Livello) acquisizione di documentazione, ecc. ISEU,) e per le quali gli operatori del Call Center inoltrano la richiesta dell'utente al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (III°Livello)

I processi di cambiamento comportano necessariamente un aumento delle richieste di informazioni e presuppongono risposte adeguate e professionali e il numero delle telefonate degli utenti negli ultimi anni è sintomo preciso della avvertita utilità delle informazioni rilasciate

## 2- INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEL DOCUMENTO INERENTE LA SICUREZZA

L'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro) obbliga il Datore di Lavoro, in caso di affidamento di lavori, servizi o forniture all'impresa appaltatrice o a lavoratori autonomi all'interno della propria azienda, o di una singola Unità produttiva della stessa, nonché nell'ambito dell'intero ciclo produttivo dell'azienda medesima, sempre che abbia la disponibilità giuridica dei luoghi in cui si svolge l'appalto o la prestazione di lavoro autonomo, a promuovere la cooperazione nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto ed il coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, elaborando un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza.

Nella Determinazione 5 marzo 2008, n. 3 l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici individua l'"interferenza" nella circostanza in cui si verifichi *"un contatto rischioso tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nello stesso luogo di lavoro/ ambiente/territorio con contratti differenti"*.

A titolo esemplificativo si possono considerare interferenti i seguenti rischi:

- derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi;
- immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni dell'appaltatore;
- esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare l'appaltatore, ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'appaltatore;
- derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

Nel caso in specie trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede del Fornitore e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Università, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze.

**Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.**

### Requisiti per la sicurezza ambientale e informatica

Il sito che ospiterà il servizio e i sistemi informatici deve rispettare le normative di sicurezza vigenti, sia in materia ambientale che informatica.

### Requisiti della sede

I locali che ospiteranno la sede del Contact Center devono prevedere i requisiti previsti dalle norme di sicurezza vigenti.



La sede del Contact Center deve essere allestita con almeno:

- postazioni operatore per la gestione delle chiamate in entrata ed uscita e per la gestione delle attività di off-line;
- apparecchiatura hardware e software per la gestione delle chiamate;
- un database server come repository principale dei dati dell'intero sistema;
- un server dedicato per la rete locale;
- un server dedicato per la gestione delle mail;
- un sistema di reporting del traffico entrante e delle attività degli operatori;
- un server applicativo per la base dati e le applicazioni del sistema informativo (sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM).

### 3. CRITERI DI SOSTENIBILITA'

Oggetto dell'appalto è la prestazione di servizi di Contact Center in Outsourcing con accesso multicanale integrato, tipicamente utilizzati per fornire agli studenti, cittadini, pubbliche amministrazioni o altri utenti coinvolti, informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche.

In particolare sono richiesti:

- Servizi operatore:
- Servizio Inbound;
- Servizio Outbound;
- Servizi a supporto:
  - 1) Utilizzo delle infrastrutture tecnologiche per l'erogazione dei servizi principali
  - 2) Servizio di telefonia;
  - 3) Servizio di connettività dati;
  - 4) Servizio di integrazione;
  - 5) Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;

#### **2. Conformità ai Criteri Ambientali Minimi emanati dal MATTM**

Nel caso di acquisto di nuove apparecchiature elettroniche, le stesse devono inoltre essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (CAM IT) adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili sul sito [www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP\\_CAM\\_IT.pdf](http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf).

#### **3. Aspetti e impatti sulla sostenibilità considerati**

La gara in oggetto supporta scelte sostenibili prevedendo la possibilità per gli offerenti di presentare in offerta il proprio Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa includendo specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui verranno svolti i servizi operatore. Particolare attenzione è rivolta alle attività formative sui temi della salute e sicurezza e al benessere psico-fisico dei lavoratori.

#### **4. Requisiti di sostenibilità di base della fornitura**

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ciascun Aggiudicatario dovrà agire nel rispetto:

Della normativa in **materia di lavoro** di cui alla Legge 14 febbraio 2003, n. 30 (c.d. Legge Biagi), anche alla luce di quanto stabilito dall'art. 1, commi da 1202 a 1010 della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 in tema di precarizzazione, dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 17 del 14 giugno 2006 (c.d. Circolare Damiano) che, detta direttive nel settore di riferimento, limitando l'utilizzazione delle collaborazioni a progetto alle

prestazioni “outbound”, tipicamente rappresentate dagli operatori dedicati a campagne promozionali limitate nel tempo, a condizione che gli stessi abbiano una ampia possibilità di predeterminare il contenuto, l’intensità e le modalità della loro prestazione lavorativa, mentre le prestazioni “inbound” sono tipicamente inquadrabili nel lavoro subordinato, confermata dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 8 del 31 marzo 2008 nella quale è stato ulteriormente specificato che l’attività “outbound” può essere inquadrata come rapporto di collaborazione solo nei casi in cui sussiste un’autentica autonomia prestazionale da parte dell’operatore telefonico, nonché dalla Circolare INPS n. 111 del 17 dicembre 2008;

Delle nuove **disposizioni normative sulle attività di call center** di cui all’art. 1, comma 243, della Legge n. 232 (c.d. legge di bilancio) che sostituisce l’art. 24-bis, D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134

Della normativa in **materia di sicurezza sul luogo di lavoro** di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, come da modificato ed integrato dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106;

Dalla normativa in **materia di protezione dei dati personali** di cui alla D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Della normativa in **materia di sicurezza nazionale, della concorrenza e dell’occupazione** nelle attività svolte da call center, oltre che di tutela dei dati personali, di cui, tra l’altro, al D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito nella legge, con modificazioni, L. 7 agosto 2012, n. 134.

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza ed ambiente di lavoro (ad esempio illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l’obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante. Deve essere prevista una distanza opportuna tra le postazioni in modo da evitare eventuali interferenze tra il personale durante la gestione dei contatti e consentire la gestione e consultazione di eventuali materiali cartacei a supporto. E inoltre richiesto all’Aggiudicatario, in caso di necessità di acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati ai servizi da erogare, di impegnarsi ad acquistare **apparecchiature in possesso dell’etichetta Energy Star** nell’ultima versione vigente

### **I criteri di sostenibilità premianti**

Attribuzione di 5 punti qualora l’impresa sia dotata di un **Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d’Impresa** che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale.

#### 4.CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI

Il presente documento viene redatto al fine di quantificare, ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, gli oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi legati alla natura professionale dello stesso ed in ragione dei parametri legati al costo del personale / costo struttura in relazione al corrispondente CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni 01.02.2013.

Il conteggio è effettuato sulla base dei volumi totali delle chiamate gestite registrate nell'anno 2016 con l'incremento del 15% per tenere conto dell'atteso aumento dovuto alla ricezione delle chiamate provenienti da rete mobile.

Negli schemi riepilogati come di seguito indicati si è inteso tenere conto dei due fattori citati e relativi al costo personale e, per quanto convenzionalmente quantificato, il costo struttura legato alle attività poste in essere dallo stesso.

Per quanto al Costo del Personale si è tenuto conto della retribuzione annua lorda ivi compreso l'aggravio dato da oneri previdenziali, TFR, Inail in relazione al vigente contratto collettivo di lavoro.

Per quanto al c.d. Costo struttura, si chiarisce in via preliminare che lo stesso è convenzionalmente legato alla maggiorazione sul "*costo del personale*" in relazione agli strumenti necessari affinché il lavoratore possa essere messo nelle condizione di operare. A mero titolo esemplificativo si fa riferimento agli usuali strumenti quali PC, scrivania, sedia, includendo nel computo di tale maggiorane i costi generali della struttura nella quale opera.

La proiezione dei costi è riferita all'espletamento del servizio per la copertura dei giorni dal Lunedì al Venerdì dalla ore 08:00 alle ore 18:00 per un totale di 40 h settimanali di servizio per la cui corrispondenza si è provveduto alla disamina dei costi.

**TABELLA DI RIEPILOGO COSTO ORARIO DIPENDENTE**

C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni 01.02.2013

<b>DIPENDENTE:</b>		<b>Profilo F/T (40h/settimanali) - Liv. 5</b>	
<small>(cognome e nome)</small>			
<b><u>CALCOLO COSTO ORARIO</u></b>			
		base	coefficiente
			importo
Retribuzione Annu Lorda		€ 1.863,40	13,0
TFR maturato nell'anno		€ 24.224,20	13,5
Contributi INPS		€ 24.224,20	33,2
Irap		€ 34.061,02	4,25
Contributi INAIL (a copertura di una media di 5 gg. di malattia all'anno)		€ 24.224,20	0,8
<b>Totale costo aziendale (A)</b>			<b>€ 35.702,41</b>
	unità	ore	
ore lavorabili (seff)	52	40	2.080
ferie (media 20-22 gg.) (gg)	20	8	160
permessi (media 6-8 gg.) (gg)	6	8	48
festività sopresse (4 gg.) (gg)	4	8	32
			240
<b>Ore lavorate (B)</b>			<b>1.840</b>
		<b>COSTO ORARIO</b>	<b>€ 19,40</b>
		(Totale A / Totale B)	
		<b>MEZZA GIORNATA DI LAVORO</b>	<b>€ 77,61</b>
		<b>UNA GIORNATA DI LAVORO</b>	<b>€ 155,23</b>

**Calcolo costo medio personale - parametri anno 2016**

<b>Totale Chiamate Gestite</b>	<b>Tempo Medio</b>	<b>Minuti lavoro</b>	<b>Ore lavoro</b>	<b>Costo del Lavoro Orario</b>	<b>Costo medio personale quadriennale</b>	<b>Costo Lavoro Orario con costo struttura magg. 45%</b>	<b>Costo medio personale annuo con maggiorazione</b>	<b>Costo medio personale con costo struttura quadriennale</b>
19.933	00:02':30"	49.833	831	19,40	64.450,03	28,13	€ 23.363	€ 93.453

**Calcolo costo medio personale - Proiezione 2018 con aumento 15% su Totale Chiamate Gestite**

<b>Totale Chiamate Gestite</b>	<b>Tempo Medio</b>	<b>Minuti lavoro</b>	<b>Ore lavoro</b>	<b>Costo del Lavoro Orario</b>	<b>Costo medio personale quadriennale</b>	<b>Costo Lavoro Orario con costo struttura magg. 45%</b>	<b>Costo medio personale annuo con maggiorazione</b>	<b>Costo medio personale con costo struttura quadriennale</b>
22.923	00:02':30"	57.308	955	19,40	74.117,70	28,13	€ 26.868	€ 107.471

<b>Importo quadriennale del servizio</b>					
<b>Costo medio personale quadriennale con attrezzature A</b>	<b>Spese Generali Impresa 14% B</b>	<b>SubTotale A+B</b>	<b>Utile Impresa 10% SubTotale</b>	<b>Totale</b>	<b>In Conto Tondo</b>
€ 107.471	€ 15.046	€ 122.517	€ 12.252	€ 134.768	<b>€ 135.000,00</b>

<b>Quadro Economico</b>			
A)	<b>1. Importo della fornitura dei servizi</b>	€ 135.000,00	
	2. Di cui oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso a sottrarre	€ 0,00	
	<b>3. Importo della fornitura a base d'asta</b>	<b>€ 135.000,00</b>	€ 135.000,00
B)	<b>Somme a disposizione dell'Amministrazione</b>		
	1. Per eventuali atti aggiuntivi (imprevisti) IVA incl.5% su A1	€ 6.750,00	
	2. Contributo ANAC	€ 30,00	
	3. per accantonamento art. 113 c.2. d.Lgs.50/2016 2,00% su A1	€ 2.700,00	
	per I.V.A. il 22% su A1	€ 29.700,00	
	<b>Totale somme a disposizione</b>	<b>€ 39.180,00</b>	<b>€ 39.180,00</b>
	<b>IMPORTO TOTALE DEL PROGETTO</b>		<b>€ 174.180,00</b>

RIEPILOGO	ANALISI COSTI QUADRIENNALI
COSTO MANODOPERA	€ 74.118,00
COSTO SICUREZZA	€ 0,00
COSTO APPALTO	€ 135.000,00
 INCIDENZA MANODOPERA	 54,90 %



# Università degli Studi di Messina

## Progetto di servizio di call center informativo dell'Università degli Studi di Messina

( ART. 23 D.LGS. 50/2016 )

Autorizzazione decreto DG n. 1132 del 05.06.2017

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

Responsabile unico del procedimento  
Ing. Carmelinda Marino

### **Gruppo di progettazione**

Dott.ssa Carmela Familiari

Dott. Federico Basile

Dott. Salvatore Leonardi

### **Coordinamento**

Ing. Carmelinda Marino

Messina, 30/06/2017



## **Sommario**

1. PREMESSA
2. CONTESTO IN CUI E' INSERITA LA FORNITURA DEL SERVIZIO
3. DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO DI CONTACT CENTER
4. OGGETTO DELLA FORNITURA
  - 4.1 Contenuti
  - 4.2 Profilo operatori di Contact Center e Formazione
  - 4.3 Infrastrutture hardware e software
  - 4.4 I Sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM
  - 4.5 Il sistema di Mail-Contact Center
  - 4.6. Servizi di manutenzione software, assistenza, supporto e consulenza sistemistica/applicativa
  - 4.7 Servizi di continuità operativa e disaster recovery
  - 4.8 Servizi di monitoraggio
  - 4.9 Servizio di rilevamento della Customer Satisfaction
5. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI
6. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA
7. DURATA DELL'APPALTO
8. IMPORTO DELL'APPALTO
9. CRITERI DI AFFIDAMENTO DELL'APPALTO
10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI
11. DEPOSITO CAUZIONALE
12. NORME RELATIVE AL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO
13. CRITERI DI SOSTENIBILITA' E NORME PARTICOLARI
14. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.
15. RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
16. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBALPALTO
17. NOTIFICAZIONI
18. TRATTAMENTO DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY
19. SPESE CONTRATTUALI
20. FORO COMPETENTE
21. NORME DI RINVIO

## 1. PREMESSA

Con il presente Capitolato vengono definiti i requisiti dei servizi oggetto della “Gara per l’affidamento dei servizi di call center e contact center informativo dell’Università degli Studi di Messina” per la durata di quattro anni.

Quando non diversamente specificato, con “Capitolato” si intende il presente documento, con “Gara” si intende la gara da effettuare a fronte del Capitolato, con “Contratto” si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell’aggiudicazione della gara, con “fornitura” si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il Contratto.

La gestione del Contratto da parte dell’Università verrà assicurata nominando una o più figure (Responsabile Unico del Procedimento, Direttore dell’esecuzione del Contratto) di interfaccia verso il Fornitore.

Nelle tabelle successive vengono riportati rispettivamente i termini e gli acronimi utilizzati nel presente Capitolato.

TERMINE	DEFINIZIONE
Università /Ateneo	Università degli Studi di Messina
Operatore	Risorsa preposta alla gestione del generico contatto e/o alla lavorazione delle pratiche pervenute in modalità off-line
Utente o Chiamante	Studenti, Utenti, Soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con l’Università
Contact Center di I Livello	Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione del primo contatto con l’Utente
Contact Center di II Livello	Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione della richiesta dell’Utente, nel caso di impossibilità della sua risoluzione al I Livello
Contatto	Chiamata telefonica da parte dell’Utente presa in carico dall’Operatore del I Livello ed eventualmente trasferita al II Livello in caso di indisponibilità delle informazioni necessarie per la risoluzione sul KM
Pratica	Richiesta che l’Utente inoltra al Contact Center in modalità off-line e che viene presa in carico dall’Operatore di II Livello
Consulenza	Trattamento di III Livello (da parte del Consulting Team) per richieste di tipo specialistico, non risolvibili né al I né al II Livello
Risoluzione	Soddisfacimento della richiesta dell’Utente con chiusura del ciclo di vita del contatto o della pratica
Ticket	Insieme di informazioni di riepilogo, contenute sul CRM, sul contatto o sulla richiesta dell’Utente
<i>One call solution</i>	Chiamata gestita in modalità unica da parte dell’Operatore di Contact Center ovvero per la quale viene fornita immediatamente una soluzione, con contestuale chiusura del ticket
Chiamata di <i>callback</i>	Chiamata effettuata dall’Operatore direttamente dal CRM, ai fini della comunicazione di una risposta all’Utente
Skill Group	Insieme di Operatori preposti alla lavorazione di specifiche tematiche

<b>ACRONIMO</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>SIGNIFICATO</b>
ACD	Automatic Call Distribution	Sistema PBX capace di instradare, in modo efficace, tutte le chiamate in ingresso verso un insieme di operatori o verso sistemi di risposta automatica Interactive Voice Response (IVR)
CATI	Computer-Assisted Telephone Interviewing	Modalità di rilevazione diretta di unità statistiche realizzata attraverso interviste telefoniche, dove l'intervistatore legge le domande all'intervistato e registra le risposte su un computer, tramite un apposito software
CRM	Customer Relationship Management	Gestione delle relazioni con gli utenti/clienti
CTI	Computer Telephony Integration	Qualsiasi tecnologia che permetta interazioni tra un telefono e un computer consentendone il coordinamento integrato.
FAQ	Frequently Asked Questions	L'insieme di domande e relative risposte che gli utenti rivolgono con maggior frequenza
IVR	Interactive Voice Response	Sistema capace di recitare informazioni ad un chiamante interagendo tramite tastiera telefonica DTMF
KB	Knowledge Base	Tipo speciale di database per la gestione della conoscenza
KM	Knowledge Management	Gestione e condivisione della conoscenza
SLA	Service Level Agreement	Accordo sul livello del servizio (strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate da un fornitore di servizi nei confronti dei propri clienti/utenti)

## 2. CONTESTO IN CUI E' INSERITA LA FORNITURA DEL SERVIZIO

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa vigente, con particolare riferimento al D.lgs. 150/09, ed alle Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012, l'Università ha proceduto alla definizione di standard di qualità per i principali servizi erogati all'utenza esterna, nel rispetto delle prerogative previste, ed alla pubblicazione della "Carta dei Servizi" di Ateneo e del relativo Regolamento di attuazione che disciplina le modalità esecutive per il rispetto degli adempimenti contemplati.

La fase di ricognizione, presso le Strutture interessate dell'Amministrazione Centrale dell'Ateneo, sullo stato dei principali servizi erogati all'utenza esterna, è stata condotta secondo un modello che tenesse conto delle "dimensioni della qualità", così come definite dalle delibere CIVIT (ora ANAC) sopra citate, al fine di definire, in maniera più puntuale possibile, la "mappa dei servizi" di Ateneo. La ricognizione ha inoltre rilevato l'organizzazione delle attività che stanno alla base del servizio erogato svincolandolo da una logica per funzioni e proiettandolo in un ottica di processo in cui possono intervenire trasversalmente Unità Operative appartenenti ad Unità Organizzative diverse (processo interfunzionale).

I "bisogni" dell'utenza esterna che il servizio intende soddisfare, così come percepiti dalla/e Struttura/e di Ateneo coinvolte nella sua erogazione sono stati confrontati con quanto rilevato attraverso un'indagine rivolta agli studenti quali principali stakeholder dei servizi erogati.

Tale forma di coinvolgimento, così come suggerito dalla delibera CIVIT 88/2010 (par. 2.4 "Le modalità di definizione degli standard"), ha permesso di assicurare "la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza".

Il risultato di tale complesso iter ha prodotto, per quanto riguarda il Numero Verde UNIME, la scheda inserita in Carta dei Servizi di Ateneo che riassume il livello di qualità garantito, al momento, per il servizio in oggetto.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica		NON APPLICABILE	
	Accessibilità Multicanale	Richiesta informazioni	Informazioni erogate via telefono e web/totale informazioni erogate	100%
Tempestività		Risposta telefonica	Tempo massimo dalla richiesta	≤24h
		Attesa telefonica	Tempo massimo dall'accesso	≤15 min
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤500
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

Trattandosi di servizio esternalizzato con affidamento a ditta esterna e in corso di esecuzione al momento della pubblicazione della Carta dei Servizi, non si è potuto tenere conto di alcuni dei bisogni percepiti dall'utenza esterna in quanto non previsti contrattualmente nelle modalità di erogazione del servizio.

Tra le principali esigenze manifestate emergono:

- la possibilità di accedere al servizio tramite telefonia mobile;
- la possibilità di utilizzare canali di comunicazione alternativi via web (chat o altro)

Si ritiene pertanto **opportuno** che tali “bisogni” possano essere previsti in fase di nuovo affidamento del servizio e che gli standard attualmente previsti vengano mantenuti o migliorati. Ovviamente quanto verrà recepito in sede di nuovo affidamento del servizio costituirà elemento di revisione di standard e indicatori al fine di allineare le reali modalità di erogazione alla qualità garantita.

### 3 DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO DI CALL CENTER E CONTACT CENTER

Attualmente i servizi di Call Center vengono erogati dalla “OUVERTURE SERVICE SRL” a seguito di apposita RdO sul MePa. Il servizio di Contact Center, attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle ore 18:00, è strutturato su 3 (tre) livelli:

- il I Livello svolge funzioni di front-end, rispondendo al numero verde 800.230.842 intestato all'Università;
- il II Livello opera in modalità off-line prendendo in carico le problematiche non risolte dal I Livello e quelle pervenute tramite e-mail che richiedono un approfondimento informativo o ulteriori verifiche con una delle strutture di riferimento dell'Università;
- il III Livello (Consulting Team) è un team di assistenza specialistica formato da personale dell'Università, che si occupa della risoluzione di richieste più complesse o che richiedano l'intervento diretto sui sistemi informatici dell'Università.

#### Volumi di contatto dell'attuale servizio

Di seguito si riportano, *a titolo puramente indicativo*, i volumi di traffico oggetto dell'attività del Contact Center riferiti agli anni 2015 e 2016.

Chiamate in ingresso Mese	Anno 2015	Anno 2016
Gennaio	786	1748
Febbraio	1049	1978
Marzo	592	940
Aprile	597	1148
Maggio	558	992
Giugno	977	895
Luglio	2162	1471
Agosto	2205	1900
Settembre	3972	4019
Ottobre	3357	2919
Novembre	2204	1275
Dicembre	1674	1692
<b>Totale</b>	<b>163.987</b>	<b>20.977</b>

### 4. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi, delle attività e degli strumenti volti a supportare gli utenti nella loro quotidiana interazione con i servizi ed i processi amministrativi dell'Università. Come rilevato nella relazione del contesto in cui è inserita la fornitura del servizio, vengono integrati nel presente capitolato i bisogni percepiti dall'utenza esterna:

- la possibilità di accedere al servizio tramite telefonia mobile;
- la possibilità di utilizzare canali di comunicazione alternativi via web (chat o altro)

Per l'effetto dell'introduzione della possibilità di accedere al servizio tramite rete mobile si è previsto di incrementare i volumi di traffico attesi per il nuovo contratto del 15%.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

Il servizio dovrà essere erogato attraverso i seguenti canali:

##### **Telefono:**

a. **Numero verde** (raggiungibile da **rete fissa**).

b. Per le chiamate provenienti dalla **rete mobile** il Fornitore dovrà fornire **a sue spese** una linea **telefonica di riferimento** relativa ad una utenza fissa, senza alcun costo aggiuntivo per l'utente, che pagherà le chiamate secondo il piano tariffario del proprio gestore telefonico.

I costi del canone relativo al numero verde e delle relative telefonate al numero verde sono a carico dell'Università.

I costi della linea entrante dedicata alle chiamate provenienti dalla rete mobile sono a carico del Fornitore.

#### **4.1 Contenuti**

Il servizio di Call Center è rivolto agli studenti e a tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con l'Università.

Tale servizio, per la parte affidata al Fornitore, è organizzato su 2 (due) livelli che interagiscono sinergicamente tra loro, con gli uffici dell'Università e con l'utenza secondo ambiti di competenza distinti.

Il Contact Center di **I Livello** svolge i seguenti compiti:

- risponde a domande di non elevata complessità relative ai servizi erogati, con l'ausilio delle guide presenti sul sistema di gestione della conoscenza o *Knowledge Management* (KM) sotto forma di *Frequently Asked Questions* (FAQ) ed accedendo in consultazione al portale [www.unime.it](http://www.unime.it);
- supporta gli Utenti nell'utilizzo dei servizi presenti sul portale dell'Università;
- identifica le richieste informative e di assistenza e provvede a tracciarle sul sistema di CRM (*Customer Relationship Management*);
- scala al servizio di **II Livello** le richieste che richiedano maggiori approfondimenti, per mezzo del sistema di *Trouble Ticketing* effettuando anche, se del caso, il passaggio di chiamata;
- effettua un monitoraggio del flusso delle chiamate ed adegua il servizio alle risultanze dell'analisi delle curve di traffico.

Le attività gestite dal Contact Center di II Livello riguardano:

- la gestione delle richieste pervenute direttamente attraverso i canali e-mail, eventualmente corredate dalla documentazione di carattere amministrativo dell'Utente;
- la gestione delle richieste inoltrate in tempo reale, via telefono, dal I Livello per mezzo del sistema CTI (*Computer Telephony Integration*), prendendo in carico il ticket fino alla risoluzione del problema;
- la gestione delle richieste inoltrate dal I Livello per mezzo del sistema di *Trouble Ticketing*, effettuando anche il contatto finale outbound, via telefono o via e-mail, per la trasmissione della risposta;
- la verifica delle richieste che necessitano di maggiori approfondimenti con le strutture di riferimento dell'Università;
- l'aggiornamento dello strumento di KM e delle FAQ, in collaborazione con il personale dell'Università facente parte del team di supporto;
- il monitoraggio del servizio in termini di livelli raggiunti, tipologie di problematiche sottoposte, trend delle richieste.

L'attività degli operatori telefonici ed operatori Mail è supportata da:

- Infrastrutture messe a disposizione dal Committente (Portale dell'Università, Pagine degli Studenti, Strumenti Web-Oriented)
- Infrastrutture messe a disposizione dal Fornitore (Sistemi applicativi di K.M. per il recupero delle informazioni e CRM per la gestione del contatto)

- Un sistema di Mail Contact Center per la gestione del I, del II livello e di quello specialistico di tutte le comunicazioni tra utenti ed Ateneo.
- Procedure e disposizioni operative condivise con l'Università e costantemente monitorate nella loro chiarezza ed esaustività.
- Personale Supervisor, che coordina le attività di erogazione
- Un sistema di Messaging istantaneo interno ad uso esclusivo degli operatori per la condivisione delle informazioni ed eventuali richieste al Supervisor.

### **Obblighi**

Il Fornitore si impegna a:

1) svolgere il servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 18.00, escluso sabato, salvo diversa offerta in sede di gara. Il servizio non deve essere svolto nei giorni festivi.

Al di fuori dell'orario di copertura deve essere attivato un risponditore automatico che informerà il chiamante degli orari di effettuazione del servizio anche in lingua inglese.

2) erogare il servizio in oggetto senza limiti al numero dei contatti gestiti.

3) garantire un numero sufficiente di operatori, anche con conoscenza, professionalmente attestata, della lingua inglese, fatta comunque salva ulteriore diversa offerta in sede di gara. A titolo meramente indicativo, occorre tenere presente che nel periodo luglio/gennaio si ha la massima concentrazione di chiamate (la media mensile è di 1200/1500, con punte massime di 4000 chiamate circa, nel mese di settembre).

Il servizio deve, comunque, prevedere anche la gestione dei picchi di chiamata (overflow) con un massimo di 240 secondi di attesa.

Il Fornitore dovrà garantire che tutti gli operatori adibiti al call center forniscano prima della conversazione/comunicazione con gli utenti i propri **estremi identificativi**.

Per un'ottimizzazione dei tempi di attesa dell'utente, il Fornitore dovrà rendere disponibile un sistema di gestione delle **code di attesa per le telefonate in entrata su linea occupata** con sottofondi musicali standard (senza pagamento di diritti d'autore sulla musica erogata), tale per cui:

- a) l'utente non riceva mai il segnale di linea occupata;
- b) sia prevedibile un messaggio di benvenuto da concordare con il "Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico";
- c) ci sia la possibilità di personalizzazione dei messaggi di attesa con avvisi particolari (massimo 20/30 secondi) in specifici periodi dell'anno (esempio: chiusure, scadenze particolari ecc...);
- d) ci sia la possibilità di informare l'Utente della sua posizione in coda di attesa;
- e) ci sia possibilità di ripetizione di tutto il flusso della messaggistica vocale in caso di attesa prolungata.

La percentuale delle chiamate abbandonate e respinte non deve essere superiore al 10% del totale delle chiamate offerte.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà gestire l'intera relazione con l'utente e fornire tutte le informazioni rese disponibili dall'Università per mezzo dei database suindicati, del sito internet e di qualunque altro mezzo, concordato con il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le richieste per le quali il call center non sia oggettivamente in grado di fornire opportune informazioni, dovranno essere inviate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che da quel momento si occuperà della richiesta fornendo la soluzione direttamente all'utente oppure agli operatori del Call Center via e-mail per la successiva risposta.

Il Fornitore predisporrà la propria base dati per fornire, con cadenza mensile, un report riassuntivo dell'attività svolta con la specificazione dei dati aggregati sui seguenti punti:

- numero chiamate mensili;
- numero chiamate evase;
- media tempo chiamate;
- segnalazioni varie, con cadenza giornaliera;
- rilevazioni di customer satisfaction;
- sistema automatizzato di trasmissioni per brevi messaggi di testo, aggiornati in base alle richieste dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- tipologia di contatto;
- tipologia di informazione fornita;
- testo segnalazione registrata.

I report dovranno essere resi su supporto elettronico nei seguenti formati: xls/xlsx e pdf modificabile.

## 4.2 Profilo operatori di Contact Center e Formazione

Il Fornitore deve mettere a disposizione, presso la sede principale del Contact Center, unità di personale appartenenti a figure professionali appositamente selezionate al fine di garantire l'esecuzione di tutti i servizi di Contact Center oggetto del presente capitolato.

Specificatamente è richiesta:

- una istruzione superiore;
- forte interesse verso i contatti umani;
- cortesia nei rapporti;
- conoscenza delle tecniche di interpretazione delle richieste dell'utente;
- capacità di consultare rapidamente gli strumenti informatici messi a loro disposizione.

Nell'esecuzione del servizio, per quanto attiene alla propria organizzazione, il Fornitore deve prevedere il dimensionamento delle diverse figure impiegate, tenendo conto dell'articolazione di tutti i servizi richiesti in ingresso ed in uscita e garantendo i livelli di servizio minimo oggetto del presente capitolato o quelli maggiori offerti in sede di gara.

Il Fornitore deve erogare periodicamente moduli formativi agli operatori del servizio anche con riferimento agli strumenti informativi utilizzati nell'ambito del servizio di cui al presente capitolato, con particolare riguardo ai sistemi KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM.

I costi della formazione saranno a totale carico del Fornitore.

L'attività di formazione degli operatori dovrà riguardare anche gli aspetti relazionali e non solo contenutistici, per permettere una maggiore capacità di interpretazione del bisogno al fine di garantire un servizio di alto standard professionale e umano.

## 4.3 Infrastrutture hardware e software

Sono a carico del Fornitore la fornitura, la personalizzazione della configurazione, l'installazione, la messa in esercizio, la gestione e il presidio sistemistico della infrastruttura tecnologica e di quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto. L'infrastruttura deve essere dedicata e composta da server, apparati di rete locale, software di base, suite software e applicazioni, il tutto finalizzato a garantire la piena operatività e funzionalità del Contact Center e dei locali adibiti al servizio, secondo le specifiche tecniche e funzionali descritte nei rispettivi paragrafi del presente capitolato.

Il Fornitore deve garantire la manutenzione di tutti gli apparati, dei sistemi di elaborazione e dei relativi software di sistema e applicativi compresa la postazione di monitoraggio.

## 4.4 I Sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM

Nell'esecuzione del servizio è a carico del Fornitore la progettazione, lo sviluppo, la gestione e la manutenzione del sistema informativo di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM per la risoluzione dei contatti.

Il sistema di CRM deve:

- garantire il tracciamento del contatto (tipologia della richiesta, esito, identificativo), la relativa erogazione del servizio, il suo esito o l'eventuale passaggio al II Livello;
- garantire un sistema di *trouble ticketing* nei casi in cui non sia possibile trasferire contestualmente la chiamata al II Livello;
- un sistema per la tracciatura dei reclami ricevuti.

Il sistema di KNOWLEDGE MANAGEMENT:

- deve consentire un agevole accesso alle informazioni anche al fine di una più rapida comprensione del motivo di chiamata;



- il sistema deve permettere, per le richieste più frequenti di redigere apposite FAQ i cui contenuti andranno validati dagli operatori di II Livello;
- A supporto dell'operatore potrà comunque essere usato il sito dell'Università e il materiale messo a disposizione da quest'ultimo nella fase di avvio del servizio.

*Entrambi gli applicativi* devono essere accessibili tramite internet anche dal personale dell'Università e garantire opportune politiche di sicurezza degli accessi.

I contenuti sviluppati/raccolti nel corso del contratto sono da considerarsi di proprietà dell'Università e devono essere integralmente disponibili in formato elettronico entro 2 mesi dalla conclusione del contratto d'appalto e comunque nel caso in cui l'Università ne facesse richiesta.

#### **4.5 Il sistema di Mail-Contact Center**

Il sistema di Mail-Contact Center deve:

- essere fornito dal gestore del servizio, aggiornato e mantenuto per tutta la durata del contratto.
- prevedere un back-up dei dati ed il gestore deve garantire la conservazione di questi ultimi in modo integrale per tutta la durata del contratto, al termine del quale le banche dati dovranno essere consegnate all'Università nel formato concordato.
- essere una applicazione con front office e back office utilizzabile per la gestione dell'intero sistema mail dell'università.
- consentire di incanalare tutti le richieste informazioni degli utenti all'interno di un unico sistema di gestione, con smistamento automatico dei quesiti ai settori competenti.
- consentire un sistema multilivello di abilitazione degli operatori di back office con skills specifici.
- prevedere l'eventuale integrazione futura con pagine appositamente predisposte dell' Ateneo
- consentire una tracciabilità totale dei quesiti e della generazione delle risposte.
- deve poter interagire con una banca dati di risposte standard ed in evoluzione essere in grado di generare risposte automatiche.
- essere in grado di produrre elaborazioni statistiche sui dati e sugli utenti.

#### **4.6. Servizi di manutenzione software, assistenza, supporto e consulenza sistemistica/applicativa**

Il Fornitore deve garantire la manutenzione correttiva e migliorativa del sistema informativo utilizzato per l'esecuzione del servizio in oggetto.

Il Fornitore si dovrà far carico di un servizio di assistenza tecnica e di manutenzione dei sistemi di cui si compone il servizio, finalizzata a garantire la continuità del servizio stesso e la completa operatività dei sistemi ai richiesti livelli di disponibilità.

#### **4.7 Servizi di continuità operativa e disaster recovery**

Il Fornitore deve garantire la continuità del servizio di Contact Center ed adottare le strategie idonee e le modalità operative per erogare, la totalità dei servizi di Contact Center a parità di condizioni di qualità e di livello di servizio. Il Fornitore dovrà mantenere i rapporti con i centri di assistenza dei fornitori delle componenti hardware, software o di rete.

Tutti gli interventi bloccanti (caduta sistemi fonia e/o dati) devono essere presi in carico in tempo reale e devono essere risolti entro massimo 24 ore e, nel contempo, deve essere garantita comunque la continuità dei servizi. Tutti i restanti interventi devono essere presi in carico entro 2 ore dall'evento e risolti entro le 12 ore solari successive.

#### 4.8 Servizi di monitoraggio

1. Il Fornitore deve provvedere ad effettuare un servizio di monitoraggio finalizzato a garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento del Contact Center in tempo reale e su base statistica e di verificarne il rispetto dei livelli di servizio.

I sistemi e le applicazioni utilizzate, componenti il servizio di monitoraggio, devono misurare almeno:

- il volume del traffico entrante;
- il volume del traffico in uscita dal Contact Center;
- i livelli di servizio per le chiamate in ingresso;
- la top ten dei motivi di contatto.

I dati rilevati devono essere raccolti e archiviati su supporti elettronici con requisiti di sicurezza e inalterabilità.

Una copia di backup dei dati rilevati deve essere inviata su base trimestrale all'URP dell'Ateneo

2. L'insieme minimo di dati da raccogliere e presentare, con cadenza mensile, in forma elaborata statisticamente, è il seguente:

- chiamate con risposta risolta al I Livello;
- chiamate inoltrate al II Livello;
- chiamate non inoltrate al II Livello per motivi di: "occupato", "fuori orario", "libero in orario";
- numero di ticket aperti di competenza del I Livello;
- numero di ticket aperti verso l'URP dell'Ateneo;

3. Oltre alla reportistica, il sistema applicativo dedicato al monitoraggio del Contact Center deve garantire la gestione integrata della reportistica riguardante i dati telefonici (volumi, tempi di attesa, ecc.), ed i dati "applicativi" (durata delle chiamate, ecc.).

In particolare devono essere garantiti:

- il monitoraggio in tempo reale;
- la produzione di dati statistici a intervalli giornalieri con l'obiettivo di riassumere il comportamento del sistema nel periodo di riferimento e per generare report sugli andamenti giornalieri, mensili, trimestrali e annuali;
- la produzione di report storici del traffico telefonico, dei livelli di servizio, delle performance e dello stato degli operatori e dei gruppi. Gli strumenti devono permettere la definizione di soglie di attenzione per consentire la notifica automatica di allarmi qualora alcuni parametri critici raggiungano le soglie.

L'insieme minimo di criteri di aggregazione, che potrà essere successivamente personalizzato dall'URP di Ateneo è il seguente:

- complessivo;
- per area di intervento;
- con varia articolazione temporale (a livello giornaliero, settimanale, mensile, trimestrale, annuale) almeno sui seguenti contenuti:
  - andamento temporale del numero dei contatti in entrata;
  - numero dei contatti ricevuti per fascia oraria;
  - durata media delle conversazioni;
  - tempi medi di risposta e di attesa in coda;
  - tempo massimo di risposta al contatto;
  - tempo massimo in coda della chiamata;
  - disponibilità di operatori;
  - esito dei contatti in entrata:
  - contatti che hanno ottenuto risposta (e relativo ambito);
  - chiamate abbandonate;
  - contatti instradati sul II Livello;
  - numero di contatti in uscita.

Le applicazioni utilizzate devono consentire le esportazioni dei dati in formato MS access, MS excel e pdf, ed almeno uno di tipo aperto, e la possibilità di inoltro automatico via posta elettronica di set di report. Il Fornitore deve predisporre come parte del sistema di monitoraggio descritto uno strumento di verifica del rispetto dei livelli di servizio sia in modalità real-time che in modalità storico-statistico.

Per quanto attiene al sistema di gestione mail si riportano come esempio alcune tipologie di report aggregati:

- Frequenza di accesso per utente
- Categorie più frequenti sui quesiti
- Sottocategorie più frequenti
- Estrazioni per facoltà o corso di laurea.

In ogni caso si richiede che il sistema sia scalabile e personalizzabile in modo da poter disporre, di volta in volta, di altre tipologie di elaborazioni, ritenute utili all'Università per l'attività di monitoraggio.

#### **4.9 Servizio di rilevamento della Customer Satisfaction**

Il Fornitore dovrà predisporre un sistema di rilevamento della Customer Satisfaction che permetta, a discrezione dell'utente, la possibilità di rispondere ad un limitato numero di domande (max 5) sul gradimento del servizio ricevuto. Le modalità potranno essere le seguenti:

Ad inizio conversazione con l'utente dovrà essere richiesto allo stesso la disponibilità a partecipare ad una breve indagine sulla qualità del servizio, a risposta guidata con valutazione da 1 a 5, sul livello di soddisfazione. Tramite tastierino telefonico l'utente potrà accettare o meno di partecipare all'indagine [es 1 accetto di partecipare; 2 rifiuto]. Indipendentemente dalla volontà espressa l'utente accederà comunque al servizio richiesto. In caso di accettazione (scelta 1), a fine conversazione, prima di chiudere il contatto, il sistema devierà l'utente all'indagine predisposta, dovrà essere preliminarmente informato sul rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy e, successivamente, potrà esprimere, sempre tramite tastierino numerico, una valutazione da 1 a 5 alle domande predisposte sul livello di qualità del servizio ricevuto. Le domande da proporre saranno predisposte dall'URP di Ateneo e fornite al Fornitore per l'inserimento in procedura. A discrezione dell'URP di Ateneo, sulla base di valutazioni effettuate in corso di svolgimento del servizio, le domande potranno essere modificate e riaggornate sul sistema in uso. Con cadenza trimestrale, salvo specifiche esigenze che saranno comunicate di volta in volta, il Fornitore è tenuto a trasmettere all'URP di Ateneo reportistica completa sull'andamento relativo alla Customer Satisfaction svolta nel corso del trimestre. L'Università dovrà essere messa nelle condizioni di verificare con un controllo a campione i dati trasmessi. Indicatori di livelli di Customer Satisfaction scadenti [ $<3$ ] direttamente imputabili a carenze nell'erogazione del servizio da parte del Fornitore affidatario, se accertate da parte del Committente, potranno essere oggetto di applicazione di penalità commisurate all'entità del disservizio accertato.

### **5. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del Contratto. A fronte di non conformità rispetto ai valori indicati, al Fornitore saranno applicate le penali, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato.

Il Fornitore dovrà provvedere alla rilevazione, al reporting dei livelli di servizio ed alla contabilizzazione delle penali; i risultati delle suddette attività dovranno essere messi a disposizione dell'Università, da parte del Fornitore fornendo i dati analitici ed aggregati secondo le modalità di calcolo dei singoli livelli di servizio con indicazione dello scostamento rispetto al valore di soglia stabilito.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Università tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale degli SLA indicati, secondo viste i cui contenuti saranno concordati con l'Università e per i quali si dovranno avanzare proposte in sede di offerta. L'accesso ai sistemi di *monitoring* dovrà essere via web.

L'Università si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso *mystery call* gestite da esperti e tecnici dell'Università, nonché attraverso apposite campagne di auditing.

I report saranno trasmessi all'Università con cadenza mensile in formato cartaceo e su supporto informatico elaborabile da concordare.

Nel caso in cui i volumi in ingresso superino del 10% il volume atteso definito nel paragrafo 4, il calcolo dei livelli di servizio e il computo delle relative penali terrà conto proporzionalmente della modifica dei valori di soglia indicati nella tabella.

Per ogni livello di servizio è di seguito indicata una tabella descrittiva che ne specifica: la misura da rilevare, la modalità di calcolo, il valore di soglia e il periodo di riferimento per il calcolo.

TABELLA SLA E PENALI

SLA CONTACT CENTER	MISURE DA RILEVARE	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	PENALE	
Attesa telefonica	Tempo intercorrente tra la chiamata telefonica e la risposta del sistema	Max 240 s.	MENSILE		Max € 20
Risposta all'utenza (tramite form/chat o ricontatto in caso di impossibilità a soddisfare la richiesta in tempo reale)	Tempo intercorrente tra l'apertura e chiusura ticket	Max 48 h.	MENSILE	Per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia, l'importo della penale da applicare è di € 10,00	Max € 50
Percentuale contatti inevasi/totale dei contatti gestiti	Percentuale di chiamate non risposte rispetto a quelle in entrata in ACD	<10%	MENSILE		Max € 20
Reclami pervenuti per mancato rispetto standard di qualità/totale dei contatti gestiti	Percentuale di reclami pervenuti per mancato rispetto degli standard di qualità/totale dei contatti gestiti Rilevabili dalla Customer Satisfaction	< 5%	TRIMESTRALE		Max € 50

SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	MISURE DA RILEVARE	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	PENALE	
Guasto Bloccante	Tempo di risoluzione dalla richiesta di intervento	Max 24 h.	MENSILE	€ 10 ogni giorno di ritardo	Max € 50
Altri Guasti	Tempo di presa in carico dell'intervento	Max 2 h.	MENSILE	€ 5 ogni ora di ritardo	Max € 20
Altri Guasti	Tempo di risoluzione	Max 12 h.	MENSILE	€ 10 ogni giorno di ritardo	Max € 20

Fatta salva la previsione delle penali in caso di inosservanza dei livelli di servizio, qualora fossero rilevate ed accertate delle inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge e dal presente Capitolato, l'Università applicherà una penale nella misura giornaliera pari all'uno per mille (1%) dell'ammontare netto contrattuale.

Le penali saranno applicate con la sola formalità della previa comunicazione scritta a mezzo PEC dell'inadempienza della ditta aggiudicataria, con termine di 5 (cinque) giorni dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte della predetta ditta da inviare a mezzo PEC. L'importo della penale verrà dedotto dal pagamento della fattura relativa al periodo di riferimento.

Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali applicate superasse il 10% dell'importo contrattuale complessivamente calcolato, l'Università si riserva di valutare la possibilità di procedere alla risoluzione del contratto per grave inadempimento. L'applicazione delle penali non esclude la richiesta del maggior danno subito a causa del disservizio verificatosi e per ogni altra causa imputabile alla ditta affidataria.

## 6. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA

L'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 obbliga il Datore di Lavoro, in caso di affidamento di lavori, servizi o forniture all'impresa appaltatrice o a lavoratori autonomi all'interno della propria azienda, o di una singola Unità produttiva della stessa, nonché nell'ambito dell'intero ciclo produttivo dell'azienda medesima, sempre che abbia la disponibilità giuridica dei luoghi in cui si svolge l'appalto o la prestazione di lavoro autonomo, a promuovere la cooperazione nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto ed il coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, elaborando un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza.

Nella Determinazione 5 marzo 2008, n. 3 l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici individua l'"interferenza" nella circostanza in cui si verifichi *"un contatto rischioso tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nello stesso luogo di lavoro/ambiente/territorio con contratti differenti"*.

A titolo esemplificativo si possono considerare interferenti i seguenti rischi:

- derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi;
- immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni dell'appaltatore;
- esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare l'appaltatore, ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'appaltatore;
- derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

Nel caso in specie trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede del Fornitore e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Università, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze.

### Requisiti per la sicurezza ambientale e informatica

Il sito che ospiterà il servizio e i sistemi informatici deve rispettare le normative di sicurezza vigenti, sia in materia ambientale che informatica.

### Requisiti della sede

I locali che ospiteranno la sede del Contact Center devono prevedere i requisiti previsti dalle norme di sicurezza vigenti.

La sede del Contact Center deve essere allestita con almeno:

- postazioni operatore per la gestione delle chiamate in entrata ed uscita e per la gestione delle attività di off-line;
- apparecchiatura hardware e software per la gestione delle chiamate;
- un database server come repository principale dei dati dell'intero sistema;
- un server dedicato per la rete locale;
- un server dedicato per la gestione delle mail;
- un sistema di reporting del traffico entrante e delle attività degli operatori;
- un server applicativo per la base dati e le applicazioni del sistema informativo (sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM).

## 7. DURATA DELL'APPALTO

La durata delle prestazioni contrattuali oggetto del presente Capitolato è di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla consegna. Le attività di presa in carico del *know-how* dall'attuale fornitore, formazione degli Operatori e predisposizione dell'infrastruttura sono a carico del Fornitore entrante, costituiscono oggetto della verifica preliminare per l'avvio della prestazione contrattuale. Rimane ben inteso che dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione il Fornitore dovrà, in collaborazione con l'Università, porre in essere ogni necessario adempimento finalizzato alla corretta esecuzione del servizio.

## 8. IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo complessivo del contratto posto a base di gara è pari a € 135.000,00 (oltre IVA), quale canone forfettario per il servizio richiesto. L'importo contrattuale risultante dall'offerta presentata in sede di gara resterà fisso e invariabile per l'intera durata del contratto a prescindere dal numero di contatti annui gestiti. Ai sensi dell'art. 106 comma 1 lettera a) del D. Lgs. 50/2016 non sono previste clausole di revisione dei prezzi.

Nel caso in specie trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede del Fornitore e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Università, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze.

**Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.**

Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo offerto in sede di gara, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento del servizio (ad esempio sede operativa, personale, strutture, hardware, software).

E' a carico del Fornitore il pagamento degli oneri connessi all'attivazione e gestione di una linea entrante per le chiamate provenienti da rete mobile con i costi del traffico a carico degli utenti, secondo il piano tariffario del gestore di riferimento, senza alcun onere aggiuntivo per l'utente.

Nessun corrispettivo aggiuntivo potrà essere richiesto all'Università per le attività dettagliate nel presente capitolato.

## 9. CRITERI DI AFFIDAMENTO DELL'APPALTO

### **Criterio di aggiudicazione**

L'aggiudicazione avverrà mediante procedura aperta ai sensi degli art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 3 D.Lgs 50/2016.

### **Presentazione dell'offerta**

In fase di predisposizione dell'offerta, la Ditta dovrà analizzare approfonditamente il servizio oggetto dell'appalto.

La Ditta dovrà presentare in sede di offerta anche una relazione esplicativa e descrittiva del servizio proposto, indicando come intende migliorare l'organizzazione del servizio stesso, restando inteso che dovrà assicurare la dotazione minima prevista al punto 4. del Capitolato. L'offerta economica dovrà essere espressa come ribasso percentuale.

### **Relazione, contenuto e forma**

La relazione sui criteri e sulle modalità di gestione e gli eventuali elaborati tecnici, dovranno essere redatti in lingua italiana, numerati progressivamente, rilegati e firmati in calce dal legale rappresentante. La relazione da allegare all'offerta, dovrà riguardare le modalità e le caratteristiche del servizio che s'intende offrire e dovrà contenere, a pena di esclusione, le informazioni relativamente ai seguenti criteri:

- A. *Conformità ai criteri ambientali minimi;*
- B. *Organigramma del personale e organizzazione del lavoro;*
- C. *Proposte migliorative.*

La relazione dovrà inoltre contenere ogni altra informazione utile che si intende portare a conoscenza della Stazione Università per chiarire ed esplicitare la qualità del servizio proposto.

#### **Offerta economica, contenuto e forma**

L'offerta deve essere espressa mediante formulazione di un ribasso percentuale, formulato al massimo fino alla seconda cifra decimale, sull'importo posto a base di appalto.

#### **Aggiudicazione dell'appalto**

Le offerte presentate dalle Ditte concorrenti saranno sottoposte a giudizio di apposita Commissione nominata dall'Amministrazione.

L'aggiudicazione dell'appalto avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.lgs. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, nel rispetto del principio di trasparenza, in base ai seguenti criteri ed elementi di valutazione che saranno applicati congiuntamente al fine di formulare il giudizio dell'offerta nel suo insieme:

A) *Valore economico dell'offerta: punti 30 per ribasso offerto sull'importo a base d'asta;*

B) *Valore tecnico della proposta: punti 70.*

L'aggiudicazione dell'appalto avverrà a favore del concorrente che totalizzerà il maggior punteggio assegnato coi seguenti criteri:

*Prezzo complessivo offerto di cui al punto A): punti 30, assegnati attraverso la seguente formula:*

$$V(a)_i = Ra/R_{max}$$

dove:

*Ra = valore offerto dal concorrente "a"*

*Rmax = valore dell'offerta più conveniente*

#### **Punteggio per la valutazione dell'offerta tecnica**

All'offerta tecnica, verrà attribuito un punteggio nella misura massima di 70 punti, ripartiti secondo i criteri riportati nella tabella seguente:

TABELLA 1

<b>CRITERIO A:</b>	
<b>CONFORMITA' AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)</b>	
Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa	5
<b>CRITERIO B:</b>	
<b>ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b>	
<i>Fino a 10 dipendenti punti 2</i>	5
<i>Oltre 10 dipendenti punti 5</i>	
Possesso certificazione ISO 9001 in corso di validità punti 5	5
Possesso certificazione UNI EN 15838 (criteri UNI 11200) in corso di validità punti 7	7
Svolgimento del servizio anche il sabato punti 6	6
Formazione certificata del personale nel triennio 2015/17 punti 1 per ogni attività max 6	6
Operatori con conoscenza, professionalmente attestata, di ulteriore lingua straniera oltre quella inglese 3 per ogni lingua max 9	9

<b>CRITERIO C:</b>	
<b>PROPOSTE MIGLIORATIVE</b>	
Realizzazione a cura della ditta affidataria di pagina F.A.Q. su spazio web proprietario per pubblicazione domande e risposte di 1° livello con possibilità di accesso in modifica al Responsabile URP di Ateneo	9
Gestione conversazioni via chat su pagina web proprietaria a cura della ditta affidataria e gestione storico delle conversazioni con possibilità di accesso al Responsabile URP di Ateneo	9
Predisposizione form su pagina web proprietaria a cura della ditta affidataria e gestione delle domande e risposte via web oltre che su linea telefonica	9
<b>TOTALE</b>	<b>70</b>

I contenuti dell'offerta tecnica risultano vincolanti per la ditta che, in caso di aggiudicazione, sarà tenuta alla loro realizzazione.

La valutazione dell'offerta tecnica sarà effettuata ad insindacabile giudizio della "Commissione di Gara". L'attribuzione del punteggio complessivo per l'offerta tecnica avverrà sommando i punteggi ottenuti per ogni singolo sub-elemento ed elemento determinato come precedentemente indicato.

Si precisa ancora che:

Le Ditte che non riporteranno una valutazione nell'offerta tecnica almeno pari a 30 punti, non saranno ammesse alla successiva fase di apertura dell'offerta economica.

Nessun compenso verrà riconosciuto alle ditte concorrenti, anche se soccombenti, per lo studio e la compilazione delle offerte i cui elaborati non saranno restituiti e resteranno di proprietà della Stazione Università.

## **10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il canone annuale sarà oggetto di fatturazione mensile posticipata.

Questa Amministrazione accetterà esclusivamente fatture trasmesse in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55.

Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (CIG), nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati. La liquidazione del corrispettivo avverrà, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università del DURC (Documento di regolarità contributiva) in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24/10/2007. La fatturazione dovrà essere intestata all'Università degli Studi di Messina, Piazza S. Pugliatti n. 1 - Messina - Codice Univoco d'Ufficio: UFYJ26. Il Fornitore dovrà applicare l'IVA ove prevista dalla normativa vigente. Ai sensi del DM del 23/01/2015 attuativo delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti "Split payment" previste dall'art. 1 comma 629 lettera b) della Legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015), l'IVA dovuta sarà trattenuta e versata direttamente dall'Ateneo all'Amministrazione finanziaria. Non saranno pertanto accettate fatture sprovviste della dicitura "Scissione dei pagamenti". Il Fornitore assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della L. 136/2010 e successive modifiche. Per la cessione dei crediti, che deve essere preventivamente autorizzata dall'Università, si richiama l'applicazione dell'art. 106 comma 13 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..



## 11. DEPOSITO CAUZIONALE

Il Fornitore, a garanzia del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'esatto adempimento delle obbligazioni oggetto del contratto, nonché del pagamento delle penali eventualmente comminate dall'Università, dovrà provvedere a costituire ed a consegnare all'Amministrazione un deposito cauzionale a mezzo fideiussione bancaria o assicurativa, per un importo pari al 10% del prezzo di aggiudicazione, IVA ed imposte escluse, ed avente decorrenza dalla data di stipula del contratto. La fideiussione, prodotta in originale, dovrà contenere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, co. 2, del codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione Università.

Si precisa altresì che la cauzione potrà essere presentata nell'importo ridotto ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016

La mancata costituzione della garanzia (art. 103, c. 3) determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016 da parte dell'Università, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

In caso di escussione della fideiussione il Fornitore dovrà provvedere tempestivamente al reintegro totale o parziale del valore garantito fino alla scadenza prevista.

## 12. NORME RELATIVE AL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Ogni attività relativa al funzionamento del servizio, deve essere svolta da personale professionalmente adeguato e qualificato ad operare nel rispetto delle specifiche norme di legge e con mezzi, attrezzature e materiali adeguati.

Il Fornitore deve osservare le norme derivanti dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché dalle vigenti normative in tema di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori.

L'Amministrazione è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità nei confronti di tutto il personale adibito dal Fornitore all'esecuzione delle attività relative al funzionamento del servizio affidato in gestione.

Il Fornitore, all'avvio del servizio e ogni qual volta dovesse provvedere alla sostituzione di personale addetto al servizio, dovrà aggiornare nei tempi previsti dalla normativa in vigore, la documentazione relativa alle posizioni I.N.P.S. ed I.N.A.I.L.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto.

Il Fornitore dovrà comunicare inoltre il nominativo, il recapito telefonico fisso e mobile e l'indirizzo e-mail di un **Responsabile del servizio** e di un suo eventuale sostituto, al quale fare riferimento per ogni eventuale comunicazione riguardante la gestione quotidiana del servizio e per coordinare la gestione dell'attività regolata dal presente capitolato.

## 13. CRITERI DI SOSTENIBILITA' E NORME PARTICOLARI

### Conformità ai Criteri Ambientali Minimi emanati dal MATTM

Nel caso di acquisto di nuove apparecchiature elettroniche, le stesse devono inoltre essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (CAM IT) adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili sul sito [www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP\\_CAM\\_IT.pdf](http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf).

Aspetti e impatti sulla sostenibilità considerati

La gara in oggetto supporta scelte sostenibili prevedendo la possibilità per gli offerenti di presentare in offerta il proprio **Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa** includendo specifici

riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui verranno svolti i servizi operatore. Particolare attenzione è rivolta alle attività formative sui temi della salute e sicurezza e al benessere psico-fisico dei lavoratori.

#### **Requisiti di sostenibilità di base della fornitura**

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ciascun Aggiudicatario dovrà agire nel **rispetto**:

Della **normativa in materia di lavoro** di cui alla Legge 14 febbraio 2003, n. 30 (c.d. Legge Biagi), anche alla luce di quanto stabilito dall'art. 1, commi da 1202 a 1010 della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 in tema di precarizzazione, dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 17 del 14 giugno 2006 (c.d. Circolare Damiano) che, detta direttive nel settore di riferimento, limitando l'utilizzazione delle collaborazioni a progetto alle prestazioni "outbound", tipicamente rappresentate dagli operatori dedicati a campagne promozionali limitate nel tempo, a condizione che gli stessi abbiano una ampia possibilità di predeterminare il contenuto, l'intensità e le modalità della loro prestazione lavorativa, mentre le prestazioni "inbound" sono tipicamente inquadrabili nel lavoro subordinato, confermata dalla Circolare del Ministero del lavoro n. 8 del 31 marzo 2008 nella quale è stato ulteriormente specificato che l'attività "outbound" può essere inquadrata come rapporto di collaborazione solo nei casi in cui sussiste un'autentica autonomia prestazionale da parte dell'operatore telefonico, nonché dalla Circolare INPS n. 111 del 17 dicembre 2008;

Delle **nuove disposizioni normative sulle attività di call center** di cui all'art. 1, comma 243, della Legge n. 232 (c.d. legge di bilancio) che sostituisce l'art. 24-bis, D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134

Della **normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81**, come da modificato ed integrato dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106;

Dalla **normativa in materia di protezione dei dati personali** di cui alla D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Della **normativa in materia di sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center**, oltre che di tutela dei dati personali, di cui, tra l'altro, al D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito nella legge, con modificazioni, L. 7 agosto 2012, n. 134.

#### **14. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.**

In caso di grave inosservanza delle prescrizioni contrattuali, l'Università considererà risolto di diritto il contratto ex art. 1435 C.C., provvedendo all'incameramento dell'intero deposito cauzionale, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che l'Università ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del DPR n. 62/2013 contenente "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", il contratto è risolto di diritto in caso di violazione degli obblighi di condotta prescritti dalla normativa suddetta.

Il contratto è altresì risolto in caso di violazione degli obblighi previsti dal "Protocollo di legalità Carlo Alberto dalla Chiesa" stipulato il 12 luglio 2005 fra il Ministero dell'Interno, la Regione siciliana, l'Autorità di vigilanza sui Lavori Pubblici (ora Contratti pubblici), le Prefetture siciliane, l'INAIL e l'INPS ed a cui ha aderito l'Università in data 31/7/2013 giusta delibera del Consiglio di Amministrazione.

Con la risoluzione del contratto sorge in capo all'Università il diritto di affidare il servizio ai sensi dell'art. 140 del Codice e, comunque, a terzi, in danno al Fornitore al quale saranno addebitate le spese sostenute in più dall'Università, rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia bastevole da eventuali crediti del Fornitore, senza pregiudizio dei diritti dell'Università sui beni del Fornitore.

Nel caso di minore spesa, nulla compete al Fornitore.

L'esecuzione in danno non esime il Fornitore dalla responsabilità civile e penale in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Nei suddetti casi, l'Università avrà il diritto di incamerare a titolo di penale, salvo maggior danno subito, l'intera cauzione versata ed avrà diritto a ritenere a garanzia ogni altra somma dovuta al Fornitore a qualsiasi titolo, sino a completo risarcimento.

L'Università potrà inoltre avvalersi del diritto di recesso nei modi e termini stabiliti dall'art. 1 comma 13, D.L. n.95/2012 (Spending review), convertito in L. n.135/2012.

## **15. RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO**

In qualunque momento durante l'esecuzione, l'Università, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 c.c. , potrà recedere unilateralmente dal contratto alle condizioni stabilite dalla norma in questione.

## **16. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBALPALTO**

E' fatto divieto alla ditta aggiudicataria di cedere, in tutto o in parte, le prestazioni di cui al presente Capitolato, anche per effetto di cessione o affitto d'azienda, sotto pena di risoluzione del contratto stesso ex art. 1456 c.c. e di perdita del deposito cauzionale definitivo, salva ogni azione per il risarcimento dei conseguenti danni e salvo sempre l'esperimento di ogni altra azione che l'Università ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'eventuale relativo silenzio dell'Università non costituisce acquiescenza né può avere alcun effetto favorevole per il cessionario.

Non è consentito il subappalto del servizio di cui alla presente procedura di gara.

## **17. NOTIFICAZIONI**

Tutte le intimazioni e/o comunicazioni dipendenti dal contratto d'appalto sono inviate dall'Università all'indirizzo PEC indicato dalla ditta aggiudicataria, con valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

## **18. TRATTAMENTO DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY**

Poiché l'esecuzione del servizio potrà comportare il trattamento di dati personali di cui l'Università è Titolare, il Fornitore si impegna a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del Codice di cui sopra, tra cui l'adozione delle misure minime di sicurezza ivi previste.

Nel corso dell'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, il Fornitore potrà, inoltre, incorrere nel trattamento di informazioni riservate. Il Fornitore si impegna quindi a mantenere la confidenzialità di tali informazioni e a non utilizzarle per finalità diverse dagli obiettivi del servizio.

## **19. SPESE CONTRATTUALI**

Sono a carico del Fornitore tutte le spese inerenti e conseguenti alla formalizzazione del rapporto contrattuale, ivi comprese la registrazione, la bollatura, i diritti di segreteria e di copia, nonché ogni altro onere fiscale presente e futuro che per legge non sia posto a carico dell'Università.

## **20. FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'applicazione, l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto, è da ritenersi competente il Foro di Messina.

## **21. NORME DI RINVIO**

Per quanto non diversamente previsto nel presente Capitolato e dalle clausole tutte riportate nei documenti di gara, trovano applicazione le norme del Codice dei Contratti Pubblici (D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.) oltre alle leggi vigenti in materia e alle norme del Codice civile.