



# Università degli Studi di Messina

## Consiglio di Amministrazione

Adunanza del 5 agosto 2017

### XXIX – SERVIZIO DI CALL CENTER INFORMATIVO DELL'ATENEO PER LA DURATA DI QUATTRO ANNI – AUTORIZZAZIONE GARA.

L'anno 2017, il giorno 5 del mese di agosto, alle ore 9.30 e seguenti, presso la Sede dell'Università degli Studi di Messina e nella consueta sala delle adunanze degli Organi Collegiali si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Università con l'intervento dei Sigg.ri

1.	Prof. Navarra	Pietro	Presidente	Presente x	Assente ▪
2.	Prof. Carini	Giuseppe	Componente	Presente x	Assente ▪
3.	Prof. Palmeri	Renato	Componente	Presente x	Assente ▪
4.	Dott. Buccisano	Andrea	Componente	Presente x	Assente ▪
5.	Dott.ssa Santoro	Rosa	Componente	Presente x	Assente ▪
6.	Dott. Paratore	Simone	Componente	Presente x	Assente ▪
7.	Dott. Leonardi	Salvatore	Componente	Presente ▪	Assente x
8.	Avv. Ragno	Luigi	Componente	Presente x	Assente ▪
9.	Sig. Neri	Fiorenzo	Componente	Presente x	Assente ▪
10.	Sig. Nirta	Bruno Domenico	Componente	Presente x	Assente ▪

Risultano, altresì, presenti:

1.	Prof. De Domenico	Francesco	Direttore Generale	Presente x	Assente ▪
2.	Prof. Scribano	Emanuele	Prorettore vicario	Presente x	Assente ▪
3	Prof. Cupaiuolo	Giovanni	Coordinatore del Collegio dei Prorettori	Presente x	Assente ▪

Per il Collegio dei Revisori risultano presenti:

1.	Avv. Genovese	Giancarlo	Presidente	Presente ▪	Assente x
2.	Dott.ssa Genovese	Silvia	Componente	Presente ▪	Assente x
3.	Dott. Musella	Antonio	Componente	Presente x	Assente ▪

Presiede il Magnifico Rettore, Prof. Pietro Navarra.

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta e invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato:

\* \* \* \*

Il Consiglio di Amministrazione dell'Università degli Studi di Messina, concluso il dibattito come da separato verbale;

Vista la proposta di delibera concernente l'oggetto;

Preso atto del visto di regolarità tecnica e di legittimità apposto dal Dirigente della struttura proponente, come da allegata proposta di deliberazione;

Visto l'art. 2 della L. 30 dicembre 2010, n. 240;

Visti gli artt. 11 e 12 dello Statuto dell'Ateneo emanato con D.R. del 14 maggio 2012, n. 1244, pubblicato sulla G.U. – Serie Generale n. 116 del 19 Maggio 2012, e modificato con D.R. n.3429 del 30/12/2014, pubblicato sulla G.U. – Serie generale n.8 del 12/01/2015;

Ad unanimità dei voti resi nelle forme di legge, in accoglimento della proposta in oggetto specificata che fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento,

### **DELIBERA**

1. di approvare la proposta di deliberazione indicata in oggetto, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato al Direttore Generale di dare esecuzione al superiore provvedimento.

# Università degli Studi di Messina

## Struttura richiedente

Ufficio relazioni con il pubblico

## Struttura proponente

Dipartimento Amministrativo Attività Negoziale e Servizi Generali

### Proposta di deliberazione per il Consiglio di Amministrazione del 5.8.2017

**Oggetto:** Servizio di call center informativo dell'Ateneo, per la durata di quattro anni.  
Autorizzazione gara.

#### Premesso

- che con contratto prot. n. 71587 del 03/11/2014, stipulata con la ditta Ouverture Service s.r.l. di Scarlino (GR), è stato affidato il servizio di gestione del call center informativo rivolto agli studenti dell'Università degli Studi di Messina, per il periodo dal 10/11/2014 al 09/11/2017 – CIG 5861778C38 per il prezzo complessivo di € 58.102,00 oltre iva;
- che con nota prot. n. 3303 del 18/01/2017 il Dipartimento Amministrativo Attività Negoziale e Servizi Generali ha chiesto indicazioni in merito alla necessità di progettare una nuova gara;
- che con nota prot. n. 15605 del 01/03/2017 il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'Ateneo, dott.ssa Melania Familiari, ha fornito una relazione circa l'utilizzo di tale servizio nell'anno 2016 e ha rappresentato l'esigenza di predisporre le procedure per l'espletamento della gara;
- che con annotazione del 23/05/2017 sulla predetta nota prot. n. 15605/2017 – il Direttore Generale ha autorizzato a procedere con l'indizione di una nuova gara;
- che a seguito di verifica dei bandi presenti in Convenzione Consip, per il servizio in parola non vi sono, allo stato, convenzioni attive alle quali è possibile aderire (il bando Servizi di Contact Center in outsourcing 2 è stato pubblicato il 11/10/2016 e la data presunta di fine procedimento di gara è il I trimestre 2018);
- **che a seguito di verifica** sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) risulta presente il metaprodotto "Servizio di Contact Center" - CPV 79511000-9 – all'interno del Bando "ICT2009" per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni;
- che l'art. 23 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. prevede (comma 14) che la progettazione di servizi è articolata in un unico livello ed è predisposta dalla stazione appaltante, di regola, mediante propri dipendenti in servizio, e (comma 15) il progetto deve contenere: la relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio, le indicazioni e disposizioni per la stesura del documento inerente la sicurezza, il calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi, con indicazione degli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso, il prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi, il capitolato speciale descrittivo prestazionale, comprendente le specifiche tecniche,

l'indicazione dei requisiti minimi che le offerte devono comunque garantire e premiali da applicare alla valutazione delle offerte in sede di gara, l'indicazione di altre circostanze che potrebbero determinare la modifica delle condizioni negoziali durante il periodo di validità, fermo restando il divieto di modifica sostanziale;

- che l'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e le Linee Guida ANAC n. 3/2016 disciplinano il ruolo e i compiti del responsabile unico del procedimento (RUP) precisando che lo stesso *"... coordina la progettazione di cui all'art. 23, comma 14, del Codice, curando la promozione, ove necessario, di accertamenti e indagini preliminari idonei a consentire la progettazione"*;
- che con D.D. n. 1132/2017 del 05/06/2017 è stata nominata responsabile unico del procedimento (RUP) per le fasi di progettazione, affidamento ed esecuzione del servizio di call center informativo dell'Ateneo per la durata di quattro anni, l'Ing. Carmelinda Marino e soggetti incaricati della progettazione la dott.ssa Carmela Familiari, il dott. Federico Basile e il dott. Salvatore Leonardi;
- che con nota prot. n. 48802 del 30/06/2017 il RUP e i soggetti incaricati della progettazione hanno trasmesso apposita proposta progettuale per il servizio di call center informativo dell'Ateneo, proponendo il seguente quadro economico:

A) 1. Importo della fornitura dei servizi	€ 135.000,00
2. di cui oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso	€ 0,00
3. Importo della fornitura a base d'asta	€ 135.000,00
B) Somme a disposizione dell'Amministrazione	
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% su A1	€ 2.700,00
Per I.V.A. il 22% su A1	€ 29.700,00
Totale somme a disposizione	€ 39.180,00
<b>IMPORTO TOTALE DEL PROGETTO</b>	<b>€ 174.180,00</b>

- che sono stati previsti Criteri Ambientali Minimi (CAM) e di sostenibilità ambientale e sociale.
- che il progetto prevede che 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, e che sarà attribuito un punteggio di max punti 30 per l'offerta economica e max punti 70 per l'offerta tecnica;

**Ritenuto:**

- che, come emerge dalla relazione tecnico-illustrativa *"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, ... L'approccio CRM, Customer Relationship Management, adottato da molte organizzazioni pubbliche e private, mira proprio ad aumentare la qualità dei servizi erogati coinvolgendo attivamente gli utenti e sviluppando la personalizzazione dei servizi stessi. ... Nell'anno 2016 sono pervenute **ben 20.977 chiamate.**"*

- necessario garantire un canale di informazione dedicato agli studenti che consenta loro di acquisire in modo rapido e professionale tutte le informazioni relative alle proposte didattiche e ai servizi dell'Ateneo.

**Visti:**

- il contratto prot. n. 71587 del 03/11/2014;
- la nota prot. n. 3303 del 18/01/2017;
- la nota prot. n. 15605 del 01/03/2017 e relative annotazioni;
- il Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. n. 50/2016);
- il D.D. n. 1132/2017 del 05/06/2017;
- la nota prot. n. 48802 del 30/06/2017 e relativi allegati (Capitolato Speciale e Relazione Tecnico-Illustrativa);

Tutto ciò premesso:

**Propone**

- di prendere atto del progetto di servizio di call center informativo dell'Università degli Studi di Messina redatto ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. n. 50/2016;
- di autorizzare il Dipartimento Amministrativo Attività Negoziale e Servizi Generali a indire una gara mediante Richiesta di Offerta (RdO) sul Mercato Elettronico, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento del servizio di call center informativo dell'Ateneo per la durata di quattro anni e per l'importo complessivo posto a base di gara di € 135.000,00 oltre iva;
- di autorizzare il Direttore Generale ad adottare tutti gli atti amministrativi successivi necessari all'indizione della procedura di gara, all'aggiudicazione della stessa e alla stipula del relativo contratto;

- di approvare, in relazione alla procedura di gara di cui alla presente delibera, il seguente quadro economico:

<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% su A1	€ 2.700,00	
	Per I.V.A. il 22% su A1	€ 29.700,00	
	Totale somme a disposizione	€ 39.180,00	€ 39.180,00
	<b>IMPORTO TOTALE DEL PROGETTO</b>		€ <b>174.180,00</b>

- di ripartire la spesa complessiva di € **174.150,00** inclusa iva, come segue:  
per la quota pari a € **6.862,50** compresa iva (periodo novembre – dicembre 2017) sul Bilancio Unico d'Ateneo Esercizio Finanziario 2017; per la restante quota pari a € **167.287,50** compresa iva, comprensiva di € 6.750,00 per eventuali atti aggiuntivi (imprevisti) e di € 2.700,00 per accantonamento art. 113 c.2 d. lgs. 50/2016, l'Amministrazione si impegna a reperire le risorse necessarie sui Bilanci Preventivi degli Esercizi Finanziari 2018-2019-2020-2021, tenuto conto degli importi annui di aggiudicazione;
- di autorizzare il Dipartimento Amministrativo Organizzazione e Gestione Risorse Finanziarie ad impegnare, per il contributo ANAC, la somma complessiva di € **30,00** Iva

inclusa, richiesta quale budget economico 2017 e che sarà stanziata nella voce “altre imposte e tasse (non sul reddito)” **C.A. 04.46.09.04** del bilancio economico 2017.

***Allegati:***

1. *contratto prot. n. 71587 del 03/11/2014;*
2. *nota prot. n. 3303 del 18/01/2017;*
3. *nota prot. n. 15605 del 01/03/2017 e relative annotazioni;*
4. *D.D. n. 1132/2017 del 05/06/2017;*
5. *nota prot. n. 48802 del 30/06/2017 e relativi allegati (Capitolato Speciale e Relazione Tecnico-Illustrativa);*