



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MESSINA

CAPITOLATO D'ONERI

Servizio di gestione del call center informativo rivolto agli studenti dell'Università degli Studi di Messina, per la durata di tre anni.

CIG _____

Art. 1 - Premessa

L'Università degli Studi di Messina bandisce il presente appalto per la gestione di un servizio informativo rivolto agli studenti/utenti (call center) che consenta loro di acquisire in modo rapido e professionale tutte le informazioni relative alle proposte didattiche e ai servizi dell'Ateneo.

Art. 2 - Oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto è costituito dal **Call center informativo** che si sostanzia in un servizio di informazione per gli studenti/utenti dell'Università degli Studi di Messina (*Appaltante*), meglio specificato nel successivo articolo, da attuarsi attraverso un unico numero telefonico, di proprietà dell'ente secondo le modalità indicate nel presente capitolato d'oneri.

Il servizio informativo e di assistenza sarà erogato per telefono, e tramite servizio di risposta alle e-mail, in collaborazione con l'Ufficio Numero Verde.

L'accesso al servizio informativo e di assistenza deve essere garantito tramite **il numero verde 800.230.842 già in di proprietà dell'ente appaltante.**

Tutti i costi sostenuti per l'espletamento dell'intero servizio (sede operativa, personale, strutture, hardware, software, etc...) sono a carico della ditta aggiudicataria, escluso gli scatti telefonici addebitati sulla linea Numero Verde che dovrà essere contrattualizzata direttamente dall'Appaltante ed attestata su un numero di linea urbana messa a disposizione della ditta stessa.

Art. 3 - Ammontare dell'appalto e criterio di aggiudicazione.

L'importo triennale posto a base di gara è di **€ 83.600,00 esclusa iva**, soggetto a ribasso.

L'Amministrazione procederà all'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Art. 4 - Durata dell'appalto

Il servizio di cui al presente appalto avrà la durata di 3 (tre) anni a decorrere dal verbale di consegna del servizio.

Nel caso in cui, alla scadenza contrattuale, l'Amministrazione non fosse riuscita a completare la procedura per un nuovo affidamento, la ditta è tenuta a continuare la gestione alle condizioni stabilite dal Contratto scaduto per il tempo strettamente necessario a completare la procedura del nuovo affidamento.

Art. 5 - Contenuto delle prestazioni

L'appalto ha ad oggetto le seguenti prestazioni:

1. **Informazione.** Saranno fornite agli studenti/utenti tutte le informazioni relative alle proposte didattiche, alle procedure burocratiche ad esse collegate e ai servizi dell'Università degli Studi di Messina.
2. **Reportistica.** Sarà trasmesso giornalmente il tabulato relativo alle chiamate ricevute sulla linea di Numero Verde dedicata, corredato di data, ora, nominativo o codice dell'operatore, e tutte le informazioni comunicate dal chiamante. Inoltre saranno forniti i report riassuntivi come indicato agli artt. 9 e 12 del presente capitolato.
3. **Monitoraggio e sondaggio.** La ditta aggiudicataria si impegna a svolgere 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). L'attività

FIRMA PER ACCETTAZIONE

sarà accompagnata da una relazione finale illustrativa dei dati rilevati oltreché da scheda di suggerimenti per il miglioramento delle azioni di comunicazione (sia dirette che indirette).

4. Parametri di riferimento:

- Andamento dei flussi dei contatti: a titolo meramente indicativo si segnalano di seguito i dati relativi al flusso delle chiamate gestite nell'anno 2013: totale delle conversazioni 39.000 circa con maggior prevalenza nel periodo luglio-dicembre. Si precisa che non è possibile stabilire aprioristicamente la durata media delle conversazioni telefoniche poiché l'entità di questo dato dipende dalla quantità e/o complessità delle informazioni richieste dall'utenza.
- Andamento dei flussi della posta elettronica: nell'anno 2013 ci sono stati circa 5.000 contatti tramite e-mail.

Art. 6 – Modalità richieste per lo svolgimento delle prestazioni

- a) La ditta aggiudicataria dovrà, di concerto con l'Ufficio Numero Verde, creare un database con le informazioni di cui all'articolo precedente, punto 1) e aggiornare quotidianamente dette informazioni.
- b) L'Ufficio Numero Verde fornirà all'aggiudicatario, le informazioni disponibili e necessarie per lo svolgimento del servizio, integrandole a quelle presenti nel sito www.unime.it, e nel sito www.numeroverde.unime.it.
- c) La ditta aggiudicataria dovrà fornire il servizio richiesto con operatori qualificati con esperienza di contatto con gli utenti.

Art. 7 – Proprietà dei database e delle informazioni

Tutti i dati contenuti nei database creati ed utilizzati per l'erogazione del servizio appaltato e le informazioni statistiche ottenute dalle procedure di elaborazione, sono di esclusiva proprietà dell'Università e dovranno essere consegnati alla scadenza dell'affidamento al Responsabile dell'Ufficio Numero Verde e resi disponibili in qualunque momento e con la periodicità richiesta dallo stesso Responsabile, oltre che nei formati proprietari delle applicazioni utilizzate dalla ditta aggiudicataria, con le relative procedure di gestione (lettura, modifica, ricerca, etc...), anche nei seguenti formati: xls/xlsx e pdf modificabile. La ditta aggiudicataria non potrà mai cedere a terzi le informazioni in oggetto per qualsiasi uso diverso da quanto stabilito nel presente capitolato se non espressamente autorizzato. I dati, inoltre, saranno utilizzati conformemente alla normativa prevista dal cd. codice della privacy.

Art. 8 – Obblighi della ditta aggiudicataria.

La ditta 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.
- 2) erogare il servizio in oggetto senza limiti al numero dei contatti gestiti.
- 3) garantire un numero minimo di 15 operatori, di cui almeno n. 3 operatori 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/dicembre si ha la massima concentrazione di chiamate (la media mensile è di 6340, con punte massime di 13800 chiamate circa, nel mese di settembre).
- 4) fornire servizio di risposta tramite e-mail.

Art. 9 – Modalità di espletamento del servizio di call center informativo.

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

La ditta aggiudicataria 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.

Le richieste per le quali il call center non sia oggettivamente in grado di fornire opportune informazioni, dovranno essere inviate all'Ufficio Numero Verde dell'Università 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 entro il termine massimo di 24 ore.

FIRMA PER ACCETTAZIONE



L'aggiudicatario 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;
- tipologia di contatto;
- tipologia di informazione fornita;
- testo segnalazione registrata.

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

Art. 10 – Responsabile del servizio.

La ditta aggiudicataria dovrà comunicare all'Università il nominativo, il numero di telefonia fissa e mobile e l'indirizzo e-mail di un Responsabile 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.

Il Responsabile, o il suo sostituto, deve essere reperibile in ogni momento per tutta la durata del servizio.

Art. 11 – Direttore dell'esecuzione del contratto.

L'Università nomina il Direttore dell'esecuzione che verrà comunicato alla ditta aggiudicataria con successiva lettera.

Il Direttore dell'esecuzione provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile del contratto stipulato dalla Stazione Appaltante e assicura la regolare esecuzione del servizio affinché esso sia conforme al presente capitolato.

Art. 12 – Ulteriori obblighi della ditta aggiudicataria.

In caso di affidamento del servizio, la ditta aggiudicataria si obbliga a garantire l'esecuzione delle attività previste dalla lettera contratto e dal presente capitolato d'oneri, in stretto contatto con il responsabile dell'Ufficio Numero Verde, secondo i tempi e le esigenze da questi manifestati.

L'aggiudicatario riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali ed assicurativi relativi alle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di impiego, delle relative assicurazioni sociali e di ogni altro oneri previsto dalla legge.

La ditta aggiudicataria svolgerà il servizio presso la propria sede, utilizzando proprio personale, assunto secondo la normativa vigente.

La ditta aggiudicataria si impegna ad osservare gli obblighi di condotta previsti dal DPR n. 62/2013 contenente "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" anche in relazione alle prestazioni dei collaboratori di cui si avvale a qualsiasi titolo.

Art. 13 – Rischi e responsabilità

Sono a carico dell'aggiudicatario i rischi di perdite e di danni subiti eventualmente nel corso di svolgimento del servizio.

L'aggiudicatario dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni eventualmente subiti da persone o cose, tanto dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente atto. La Ditta si farà parte diligente nello svolgimento del servizio assumendo la responsabilità per le conseguenze che potranno derivare dalla trasmissione, all'utenza, di informazioni errate o/o comunque diverse da quelle acquisite dall'Amministrazione.

Art. 14 - Modalità di pagamento

La fatturazione dovrà essere eseguita a cadenza mensile posticipata.

L'aggiudicatario procederà, entro la prima decade di ogni mese successivo alla prestazione del servizio, ad emettere regolare fattura.

FIRMA PER ACCETTAZIONE

[Handwritten signature]

Il pagamento della fornitura del servizio avverrà mensilmente e posticipatamente "30 (trenta) giorni fine mese data ricevimento fattura", previa verifica delle condizioni di regolarità contributiva della ditta e a seguito di attestazione di regolare esecuzione del servizio.

Il prezzo contrattuale si intende comprensivo di tutte le spese che la ditta aggiudicataria deve sostenere per l'espletamento del servizio.

Con il prezzo offerto, l'aggiudicatario si intende compensato di tutti gli oneri impostigli con le presenti norme e per tutto quanto occorre per fornire la prestazione compiuta in ogni sua parte.

Art. 15 – Tracciabilità dei flussi finanziari.

La ditta aggiudicataria si obbliga a utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la Ditta Poste Italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s.m.i.

Art. 16 – Deposito cauzionale

A garanzia degli obblighi contrattuali, la ditta affidataria si obbliga a costituire, entro il termine perentorio di 7 (sette) giorni dalla ricezione della comunicazione di affidamento, idonea cauzione, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 113 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i..

Detta cauzione sarà svincolata a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

Art. 17 - Divieto di cessione del contratto. Subappalto

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto.

Il subappalto è consentito ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

Art. 18 - Penalità

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria, per cause ad essa imputabili, non risulti in grado di svolgere correttamente il servizio oggetto del presente appalto, sarà soggetta ad una penalità computata in ragione dello 0,1% dell'ammontare netto contrattuale annuo per ogni giorno di mancato servizio. Detta penale verrà trattenuta sulla liquidazione della rata mensile successiva, previa comunicazione alla ditta tramite PEC.

Ove il mancato servizio sia superiore a 10 (dieci) giorni consecutivi ovvero le irregolarità contrattualmente accertate, persistano per un medesimo periodo, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

In tal caso l'Amministrazione potrà incamerare la cauzione definitiva, nonché procedere all'esecuzione in danno della Ditta ai sensi del successivo art. 20. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati, a mezzo PEC, alla Ditta da parte dell'Amministrazione. La Ditta dovrà comunicare, a mezzo PEC, in ogni caso le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Amministrazione ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Nel caso di applicazione delle penali, l'Amministrazione provvederà a recuperare l'importo sul pagamento della relativa fattura, ovvero, in alternativa, a rivalersi sulla cauzione definitiva prestata dalla Ditta.

Art. 19 – Risoluzione. Ulteriori ipotesi.

Fermo quanto previsto dal precedente art. 18, 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'Amministrazione in data 31/7/2013 giusta delibera del Consiglio di Amministrazione.

Con la risoluzione del contratto sorge in capo all'Amministrazione il diritto di affidare a terzi la fornitura, in danno alla Ditta aggiudicataria, alla quale saranno addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione, rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non

FIRMA PER ACCETTAZIONE



sia bastevole da eventuali crediti della Ditta, senza pregiudizio dei diritti dell'Amministrazione sui beni della Ditta.

Nel caso di minore spesa, nulla compete alla Ditta.

L'esecuzione in danno non esime la Ditta 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'Amministrazione 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 alla Ditta a qualsiasi titolo, sino a completo risarcimento.

Art. 20 – Clausola risolutiva espressa – Esecuzione in danno.

Fermo quanto già previsto dagli artt. 18 e 19 del presente capitolato, nel caso di inadempienze gravi o ripetute o in caso di omissione ovvero di sospensione anche parziale da parte della ditta dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, l'Amministrazione ha la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., a mezzo PEC, con tutte le conseguenze di legge e di contratto che la risoluzione comporta.

Art. 21 - Notificazioni

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

Art. 22 – Legge sulla privacy

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, l'Università utilizzerà i dati personali del titolare e dei legali rappresentanti delle ditte ai soli fini istituzionali e nell'ambito delle attività previste dalla normativa sui pubblici appalti.

Art. 23 - Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla formalizzazione del rapporto contrattuale, ivi comprese le eventuali spese di bollo e le spese di registrazione, ove necessario, sono interamente a carico della Ditta senza diritto di rivalsa.

Art. 24 – Controversie.

Per tutte le questioni che potessero sorgere nell'interpretazione e nell'esecuzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Messina.

Art. 25 - Rinvio.

Per quanto non previsto nel presente capitolato sono applicabili le disposizioni contenute nel Codice dei Contratti (D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.), la legge e il regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato (R.D. n. 2440/1923 e R.D. n. 827/1924 e s.m.i.), nonché le disposizioni del Codice Civile, le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

IL DIRETTORE GENERALE
Prof. Francesco De Domenico

FIRMA PER ACCETTAZIONE
