Prot. n. 0075628 del 20/07/2020 - Rep. Atti di gara n. 29/2020 - [UOR: GARE - Classif. X/4]

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA

AREA DIDATTICA E RICERCA

SERVIZIO DIDATTICA

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

SERVIZIO DI CONTACT CENTER DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA per la durata di 3 anni

CIG: 8373520F49

Rev. giugno 2019

I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE 2
1. Oggetto dell'appalto 2
2. Documenti del contratto 2
3. Durata e importo del contratto 2
4. Revisione dei prezzi 2
5. Fatturazione e pagamenti 2
6. Penali 3
7. Personale addetto e sicurezza 4
8. Subappalto 5
9. Divieto di cessione del contratto 5
10. Risoluzione del contratto 5
11. Recesso 6
12. Fallimento dell'appaltatore 6
13. Obblighi a carico dell'impresa 6
14. Garanzie definitive 7
15. Tutela della privacy e trattamento dei dati 8
16. Controversie e foro competente 10
II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI 11
17. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione dei servizi 11

I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE

1. Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento in unico lotto del servizio di Contact center, ovvero un servizio di informazione rivolto agli studenti/utenti dell'Università degli Studi dell'Insubria, che permetta loro di avere assistenza e collaborazione per acquisire facilmente, in tempo reale e in modo rapido e professionale un'adeguata informazione, come meglio descritto nella parte II del Capitolato Speciale.

2. Documenti del contratto

Formano parte integrante del contratto d'appalto ancorché non materialmente allegati allo stesso:

- il presente Capitolato speciale d'appalto;
- l'offerta economica;
- il documento di stipula generato sul portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione MePA e firmato digitalmente.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si rinvia al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. "Codice dei Contratti".

3. Durata e importo del contratto

Il contratto oggetto della presente procedura avrà la durata massima di tre anni a decorrere dalla data del 1° gennaio 2021.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporne la proroga agli stessi prezzi o condizioni più favorevoli per la Stazione appaltante, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le modalità di cui all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tale caso verrà data comunicazione per iscritto all'Aggiudicatario prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.

L'importo complessivo presunto dell'appalto posto a base di gara è pari a € 184.500 IVA esclusa. L'importo contrattuale si intende comprensivo di tutte le prestazioni, spese accessorie, oneri, indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per offrire il servizio compiuto a perfetta regola d'arte, secondo le disposizioni del presente Capitolato.

4. Revisione dei prezzi

L'importo contrattuale resterà fisso e invariabile per l'intera durata del contratto: ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. non sono previste clausole di revisione dei prezzi.

5. Fatturazione e pagamenti

La fatturazione avrà cadenza trimestrale posticipata.

Dagli importi comunque dovuti, saranno detratte tutte le somme dovute all'Aggiudicatario per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati.

La liquidazione del corrispettivo sarà effettuata, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previa

verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni da parte del Direttore dell'esecuzione e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università del Documento di regolarità contributiva DURC in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24 ottobre 2007.
Questa Amministrazione accetta 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 devono fare riferimento al seguente Codice univoco ufficio così come censito su www.indicepa.it: 9JFCYV.
Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (CIG), nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti dall'Ateneo finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.
Ai sensi del DM del 23 gennaio 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".
L'Affidatario assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.
L'Affidatario sarà tenuto a pagare i propri dipendenti, consulenti, fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché gli acquisti di immobilizzazioni tecniche, tramite conto corrente dedicato, indicando il codice CIG della procedura aggiudicata. Gli estremi del predetto conto corrente dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima della stipula del contratto. L'affidatario si impegna, altresì, a comunicare alla Stazione appaltante ogni variazione relativa alle notizie ogniqualvolta si verifichino degli eventi modificativi relativi a quanto sopra riportato.
Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 e s.m.i. l'aggiudicatario che ha notizia dell'inadempimento della controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi della tracciabilità ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia di Varese.
Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della L. 136/2010 e s.m.i. il contratto di subappalto e i subcontratti stipulati con imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture dovranno riportare, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale il contraente e i sub contraenti attestino di ben conoscere ed assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.
Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis) della Legge n. 136/2010 e s.m.i. il contratto sarà risolto di diritto qualora le transazioni, inerenti e derivanti dal contratto stesso, siano eseguite senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.
La liquidazione dei corrispettivi avverrà esclusivamente nei confronti dell'aggiudicatario del servizio salvo il caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 105, comma 13, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

6. Penali

In caso di inadempimento contrattuale, ivi compresi il ritardo nell'esecuzione delle attività, nella consegna e la difformità della fornitura alle caratteristiche previste, l'Amministrazione sarà legittimata

ad applicare, a proprio insindacabile giudizio delle penali. Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3‰ e l'1‰ dell'ammontare netto contrattuale, da determinarsi in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo.
Per l'applicazione delle penali suddette, si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa del relativo inadempimento contrattuale da parte del Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale o al domicilio eletto da quest'ultimo.
Entro il limite di tre giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Università, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.
Le penali si applicano mediante ritenuta sul primo pagamento utile al verificarsi della contestazione.

7. Personale addetto e sicurezza

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.
L'Affidatario 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 e 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 dall'Appaltatore all'esecuzione delle attività relative al funzionamento del servizio affidato in gestione.
L'Appaltatore, 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 INPS ed INAIL.
In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o a essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto.
Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nella L. 123/2007 (secondo quanto previsto dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 5 marzo 2008, n. 3), non sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta non sono pertanto computati gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze.
Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, l'Università degli Studi dell'Insubria fornisce le informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui l'Affidatario è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, nel Regolamento per la predisposizione del DUVRI disponibile sul sito internet dell'Ateneo all'indirizzo

https://www.uninsubria.it/statuto-e-regolamenti sezione "Regolamenti in tema di Lavori Servizi e Forniture".

8. Subappalto

È ammesso il subappalto purché espressamente autorizzati dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 105, comma 4, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'eventuale subappalto non può superare la quota del 40 per cento dell'importo complessivo del contratto.

Il concorrente che intenda chiedere il subappalto deve indicare nell'offerta quali prestazioni intende concedere in subappalto.

L'appaltatore provvede a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato l'esistenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., ai sensi dell'art. 105, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'appaltatore resta in ogni caso responsabile in via esclusiva nei confronti della Stazione appaltante per l'esecuzione dei servizi oggetto di subappalto, sollevando la Stazione appaltante medesima da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza all'esecuzione di servizi subappaltati.

Il subappalto non autorizzato comporta le sanzioni penali ed amministrative previste per legge.

Per quanto riguarda il pagamento dei subappaltatori si rinvia a quanto previsto dall'art. 105, comma 13 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

9. Divieto di cessione del contratto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.. In caso di inadempimento da parte dell'affidatario degli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

10. Risoluzione del contratto

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'affidatario, a mezzo PEC, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto ovvero il Responsabile del Procedimento valuti negativamente le controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito compresa la maggior spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il contratto ed ogni altra azione che l'Amministrazione ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'Università ha il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., mediante semplice PEC, senza bisogno di messa in mora o di intervento dell'Autorità Giudiziaria, nei seguenti casi:

- emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 6 del D. Lgs 159/2011;

- sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati al contratto;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- servizio eseguito con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- il mancato utilizzo da parte del Fornitore del conto corrente comunicato per i movimenti finanziari relativi al presente contratto, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 9-bis, della legge n. 136/2010.

11. Recesso

L'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del servizio, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, del servizio eseguito, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 1671 c.c.

Si precisa inoltre che, in base al comma 13 dell'articolo 1 del D.L. 95/2012, come convertito in Legge n. 135/12, l'Università ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorativi e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

12. Fallimento dell'appaltatore

In caso di fallimento dell'appaltatore la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

13. Obblighi a carico dell'impresa

Il Fornitore deve:

- assumere su di sé ogni e qualsiasi responsabilità, sia in sede civile che penale, per danni che dovessero derivare per qualsiasi motivo, a persone e/cose derivanti dalle prestazioni inerenti il presente contratto, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- rispettare l'obbligo per il personale addetto ai servizi di indossare, oltre a idonei abiti da lavoro (divisa, ecc.) e dotazioni DPI nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., anche la tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione della ditta appaltatrice;
- far osservare in modo scrupoloso al personale addetto ai servizi cui gli stessi sono assegnati il rispetto delle modalità di svolgimento dei servizi di cui alla II parte del presente Capitolato;

- informare gli operatori addetti circa eventuali doveri di riservatezza nell'espletamento del servizio;
- assicurare che nell'espletamento del servizio gli operatori addetti si astengano dal prendere visione delle pratiche d'ufficio, documenti, corrispondenza, nonché di qualsiasi altra informazione e/o dato personale soggetto a tutela, ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di contratti di lavoro ed eventuali integrativi, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dei lavoratori, nonché previdenza, assistenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- allontanare dal servizio, su richiesta motivata dell'Amministrazione, i propri dipendenti o soci che abbiano tenuto un comportamento non consono, o che non siano ritenuti idonei a svolgere le mansioni assegnate;
- garantire, entro la data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'attività di cooperazione e coordinamento fra datori di lavoro ai fini della redazione del DUVRI, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008. Tale attività dovrà inoltre essere assicurata per tutta la durata dell'appalto;
- applicare la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e preventivamente formare il proprio personale anche in materia di primo soccorso aziendale e di lotta antincendio.

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo è causa di risoluzione del contratto a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e fa sorgere il diritto per l'Ente al risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

14. Garanzie definitive

Prima della stipula del contratto l'Appaltatore dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di danni derivati dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, fatto salvo il ricorso ad ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

La cauzione definitiva è stabilita in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo di aggiudicazione del servizio per l'intera durata del contratto; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% l'importo della cauzione sarà aumentato secondo quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Ai sensi del medesimo art. 103, comma 1, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per la garanzia provvisoria.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, per qualsiasi motivo, si verificassero variazioni significative dell'ammontare netto dello stesso, la cauzione dovrà essere conseguentemente integrata ovvero ridotta su richiesta della parte interessata.

La cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o mediante polizza assicurativa, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

La garanzia decorrerà dalla data di inizio servizio e dovrà avere termine alla data di fine servizio.

Lo svincolo della cauzione verrà disposto dall'Amministrazione concedente dopo la completa

estinzione di tutti i rapporti contrattuali e comunque non prima dell'emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.
La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

15. Tutela della privacy e trattamento dei dati

Il Fornitore ha l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "responsabile", e ai sensi del D. Lgs. 196/2003 assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti. Il Fornitore sarà nominato "Responsabile esterno del trattamento dei dati" successivamente alla stipula del contratto.
L'Amministrazione tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e per la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.

a) Oggetto trattamento dei dati

Lo scopo del presente articolo è definire le condizioni alle quali l'affidatario si impegna a svolgere per conto del Committente titolare del trattamento le operazioni di trattamento dei dati personali definite di seguito.
Nell'ambito dei loro rapporti contrattuali, le parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito "regolamento europeo sulla protezione dei dati") e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

b) Descrizione del trattamento

La ditta affidataria del servizio è autorizzata ad elaborare per conto del Committente i dati personali necessari per fornire i servizi descritti nel capitolato speciale d'appalto. A riguardo si precisa quanto segue:

1. Durata del trattamento: è pari alla durata del contratto.
2. Finalità del trattamento: sono esclusivamente quelle necessarie all'espletamento dei servizi descritti nel presente capitolato.
3. Natura del trattamento: il trattamento dei dati personali dovrà avvenire, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente collegate alle finalità sopra descritte e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
4. Tipo di dati personali: sono tutti e soli i dati necessari all'esecuzione del servizio.
5. Categorie di interessati: utenti del servizio, studenti, personale tecnico-amministrativo, personale docente, collaboratori e tutte quelle incluse nei trattamenti previsti nello specifico registro dei trattamenti dell'Ateneo.

c) Obbligazioni dell'affidatario nei confronti dell'Università

L'affidatario si impegna a:

1. Elaborare i dati solo per gli scopi che sono oggetto dell'appalto;
2. Elaborare i dati in conformità con le istruzioni documentate dell'Ateneo come descritti nel

presente capitolato. Qualora l'affidatario ritiene che un'istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di qualsiasi altra disposizione del diritto dell'Unione o della legge sulla protezione dei dati degli Stati membri, informa immediatamente l'ente. Inoltre, se l'affidatario è tenuto a trasferire dati verso un paese terzo o verso un'organizzazione internazionale, ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetto, deve informare il responsabile del trattamento di questo obbligo legale prima del trattamento.

3. Garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto.
4. Assicurare che le persone autorizzate a trattare i dati personali nell'ambito del presente contratto:
   - si impegnino a rispettare la riservatezza o ad essere soggette ad un vincolo contrattuale di riservatezza;
   - ricevere la formazione necessaria sulla protezione dei dati personali;
5. Prendere in considerazione, per quanto riguarda i propri strumenti, prodotti, applicazioni o servizi, i principi di protezione dei dati fin dall'inizio e la protezione dei dati di design e di default.

d) Diritto di informazione delle persone interessate

L'affidatario, al momento della raccolta dei dati, deve fornire alle persone interessate dalle operazioni di trattamento le informazioni relative al trattamento dei dati che esegue. La formulazione e il formato delle informazioni devono essere concordati con il titolare del trattamento della committenza prima della raccolta dei dati.

e) Esercizio dei diritti delle persone interessate

L'affidatario assiste il committente, nella misura in cui ciò sia possibile, per l'adempimento dell'obbligo di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato: diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a portabilità dei dati, diritto di non essere soggetto ad una decisione individuale automatizzata (inclusa la profilazione).

Qualora gli interessati sottopongano al responsabile richieste per l'esercizio dei loro diritti, l'affidatario deve inoltrare tali richieste al Responsabile della protezione dei dati dell'Ateneo.

f) Notifica di violazione dei dati personali

L'affidatario comunica all'Ateneo qualsiasi violazione dei dati personali entro e non oltre 8 ore dopo esserne venuto a conoscenza e a mezzo PEC. Tale notifica deve essere inviata insieme a tutta la documentazione necessaria per consentire all'Ateneo ove necessario, di notificare tale violazione all'autorità di vigilanza competente.

g) Assistenza prestata dall'affidatario all'Ateneo per l'adempimenti dei suoi obblighi

L'affidatario assiste gli enti committenti nello svolgimento delle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati. L'affidatario assiste gli enti committenti in merito ad eventuali preventive consultazioni del Garante della Privacy.

h) Misure di sicurezza

L'affidatario dovrà impegnarsi ad attuare misure minime di sicurezza con particolare riferimento alle misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio e al riguardo. In particolare, dovrà essere garantita la capacità di garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza di sistemi e servizi di elaborazione nonché la possibilità di ripristinare la

disponibilità e l'accesso ai dati personali in modo tempestivo nel caso di eventi che comportino un incidente fisico o tecnico;

i) Destino dei dati

Al termine della prestazione relativa al trattamento di tali dati, l'affidatario si impegna in base e ad espressa indicazione dell'Università e nel rispetto delle leggi vigenti in materia di conservazione alla distruzione dei dati personali.

Una volta distrutto, l'affidatario deve dimostrare, per iscritto, che tale distruzione è avvenuta.

j) Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della protezione dei dati dell'Università degli Studi dell'Insubria, designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, è l'Avv. Giuseppe Vaciago, e-mail privacy@uninsubria.it.

k) Registro delle categorie di attività di trattamento

L'affidatario all'atto della stipula dovrà dichiarare di conservare una registrazione scritta di tutte le categorie di attività di trattamento svolte per conto dell'Università, contenente:

- il nome e i dati di contatto del titolare del trattamento dell'aggiudicatario per conto del quale agisce il responsabile del trattamento e del responsabile della protezione dei dati dell'aggiudicatario;
- eventuali trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione di tale paese terzo o organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti di cui all'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento (UE) 2016/679, la documentazione di adeguate garanzie. Tale dichiarazione dovrà essere aggiornata in corso di vigenza contrattuale in caso di variazione.

l) Documentazione

L'affidatario fornisce all'Università tutta la documentazione necessaria per dimostrare la conformità a tutti i suoi obblighi.

m) Obblighi del controllore rispetto al processore

L'Università si impegna a:

1. fornire all'affidatario i dati di cui al presente documento
2. documentare, per iscritto, tutte le istruzioni relative al trattamento dei dati da parte dell'affidatario
3. assicurare, prima e durante il processo, il rispetto degli obblighi previsti dal regolamento generale sulla protezione dei dati da parte del fornitore
4. Supervisionare il trattamento, anche effettuando audit e ispezioni con l'affidatario.

n) Adeguamenti alla normativa privacy. Obblighi

L'Università si riserva di adeguare le clausole contenute nel presente capitolato al modello di atto giuridico e o clausole tipo predisposte dalla Commissione UE o da un'autorità di controllo per la disciplina del trattamento dei dati.

16. Controversie e foro competente

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'Appaltatore di sospendere unilateralmente il servizio, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. si dichiara che il contratto conseguente all'aggiudicazione definitiva non conterrà clausola compromissoria.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

17. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione dei servizi

Il servizio di Contact Center che si intende implementare è volto a offrire all'utenza un servizio di carattere informativo che utilizza diversi canali per la diffusione puntuale di risposte a quesiti riguardanti l'offerta formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo (orari, sedi, esami ect.). A titolo esemplificativo informazioni su ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, orari dei corsi, piani di studio, organizzazione didattica, aule, Carta Ateneo, normativa sulle tasse e i contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, alloggi e residenze, servizi di ristorazione, esami di stato, formazione post lauream, servizi per studenti disabili, placement, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc.

Tali informazioni sono pubblicate sul sito web dell'Università degli studi dell'Insubria e vengono diffuse tramite il Contact Center che raccoglie e elabora le richieste di informazioni e che eroga il servizio che costituisce l'oggetto del presente capitolato.

Servizi di Contact Center richiesti

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso:

Canali sincroni:

telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;

Canali asincroni:

tramite una modalità web diretta su un sistema di gestione delle segnalazioni (da qui in avanti denominato INFOSTUDENTI)

Si stima un volume annuale pari a:

- canali sincroni: 50.000 contatti annui
- canali asincroni: 20.000 contatti annui

Il canale telefonico ha come obiettivo di fungere come segreteria di primo livello per gli studenti e i futuri studenti dell'Università degli Studi dell'Insubria, ossia offrire un servizio di sportello telefonico al fine di erogare informazioni nell'arco dell'intera giornata lavorativa. Il servizio in oggetto dovrà essere erogato senza limiti al numero dei contatti gestiti. A titolo meramente indicativo, è possibile ipotizzare un volume di n. 50.000 chiamate annuali complessive sia da numero fisso che da numero mobile, con una maggiore concentrazione nel periodo agosto-ottobre, durante il quale è maggiore il numero di richieste in funzione delle procedure di immatricolazione. Si precisa che non è possibile stabilire una durata media delle chiamate, poiché dipende dalla quantità e/o dalla complessità delle informazioni richieste dallo studente/utente.

Il servizio informativo erogato attraverso il telefono dovrà essere garantito tramite l'unico Numero verde (800.011.398 raggiungibile da rete fissa) di proprietà dell'Università secondo le modalità indicate nel presente capitolato.
Al Numero verde pervengono solo chiamate da rete fissa e i costi telefonici sono a carico dell'Università.
L'Università mette a disposizione dei propri utenti la possibilità di effettuare chiamate da numeri cellulari, ricevendole su propri numeri di rete fissa tel. 031 2389988; tel. 0332 219988 e inoltrandole al Numero verde sopra indicato (in questo caso il costo delle telefonate è a carico dell'Utente).
A tale scopo il fornitore deve comunicare il numero fisico verso il quale instradare le chiamate ricevute sul Numero verde.

Il Servizio Inbound è richiesto nel seguente arco temporale:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 20.00 escluse le festività

Il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 escluse le festività

La sede del Contact center dovrà essere presente su territorio italiano.

Per il servizio informativo erogato attraverso il telefono:

Per questo servizio si richiede l'utilizzo di operatori condivisi se utilizzati per servizi analoghi da parte di altre Università.

L'operatore economico dovrà fornire:

1. operatori con utilizzo di postazioni direttamente collegate ad Internet con accesso diretto a risorse o servizi remoti in grado di fornire informazioni per chi accede tramite i diversi canali;

2. operatori in grado di gestire tutti i contatti Inbound sincroni e asincroni e gestire chiamate in uscita (outbound) in caso sia necessario ricontattare l'utente per risolvere una chiamata in entrata, anche in lingua inglese;

3. un numero di linee attive simultanee almeno pari a 10;

4. messaggio di benvenuto, comunicazione all'utente della posizione in coda (sulla base delle linee dedicate), del n. di minuti di attesa (stimato) oltre che della possibilità di utilizzare in alternativa il servizio INFOSTUDENTI;

5. gestione di un servizio di richiamata per tutti gli utenti in attesa da oltre 100 secondi e che accettano tale servizio (call back) con garanzia di richiamata in giornata oppure entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo per le chiamate pervenute oltre le ore 15.00; gestione di tale servizio tramite messaggistica vocale (da concordare con l'Università) sia per le chiamate accodate, con indicazione della posizione in coda, che per quelle in attesa;

6. gestione in tempo reale di disservizi ed emergenze;

7. gestione dei quesiti ai quali non si è grado di fornire risposta provvedendo ad inserire direttamente il quesito nel servizio di INFOSTUDENTI in modo che possa essere assegnato ad operatori di II livello e dai quali acquisire le informazioni per dare la risposta al richiedente;

8. disponibilità degli operatori a svolgere un periodo di tirocinio formativo presso le strutture dell'Università, al fine di ricevere una sintetica formazione sul funzionamento delle strutture universitarie, di conoscere i principali meccanismi amministrativi, di diritto allo studio universitario e dare, pertanto, concretezza alle risposte da fornire. Non sono previsti rimborsi per gli spostamenti da e per l'Università;

9. correttezza e puntualità di risposta tramite consultazione continua del sito;

10. formazione del personale ed aggiornamento continuo delle FAQ (Frequently Asked Questions in costante collaborazione con il personale dell'Università degli Studi dell'Insubria);

11. possibilità di comunicazione continua degli operatori con il personale dell'Ateneo per costruire, aggiornare, modificare od ampliare i contenuti delle risposte, anche mediante la predisposizione tramite il servizio INFOSTUDENTI di tipologie di risposta aggiornate in funzione delle scadenze previste;

12. monitoraggio continuo del traffico telefonico;

13. tempo medio di attesa in coda pari a 45 secondi;

14. garanzia di risposta all'80% delle chiamate entro 60 secondi;

15. garanzia di telefonate gestite rispetto a quelle in entrata su base mensile maggiore del 90%;

16. fornitura di dati statistici mensili relativi alle telefonate e alle segnalazioni inserite nel sistema web di gestione delle segnalazioni INFOSTUDENTI concernenti sia il numero dei contatti che le tipologie di richieste (numero chiamate mensili, numero chiamate evase, percentuale di chiamate gestite rispetto a quelle in arrivo, tempo di permanenza in coda, durata delle chiamate gestite, percentuale di chiamate gestite integralmente dagli operatori del Contact Center, distribuzione delle

chiamate per fasce orarie, suddivisione per tipologia di richiesta, tipologia di informazione fornita, dati sui volumi di traffico, gestione dei contatti, suddivisione tipologica dei contatti, analisi degli elementi di crisi, etc.);

17. elevato numero di parametri di configurazione del sistema web per garantire un'adeguata flessibilità del servizio in base alle effettive esigenze dell'Università;

18. trattamento dei dati personali degli utenti ai sensi delle vigenti disposizioni del Regolamento UE 27.04.2016 n. 679 (GDPR).

Il canale web dovrà consentire un servizio di informazione online (INFOSTUDENTI) in base a categorie predefinite di possibili argomenti e un servizio di gestione appuntamenti. Il canale web da rendere disponibile dall'operatore economico deve avere i seguenti requisiti:

1. Il sistema deve fornire agli studenti una pagina dedicata al servizio che consenta l'apertura di quesiti, la consultazione delle risposte, la consultazione dello storico dei quesiti chiusi, la prenotazione di appuntamenti e la loro gestione;

2. qualora il contatto avvenga attraverso canale diverso dall'applicazione web gli operatori di primo livello dovranno comunque aprire un ticket, assegnarlo allo studente e gestirlo con il sistema di INFOSTUDENTI, informando lo studente;

3. il sistema deve fornire notifiche ai soggetti coinvolti e definiti nel ticket attraverso l'invio di e-mail agli indirizzi di posta elettronica istituzionali (studenti e operatori) oppure nel caso alla persona non sia ancora associato un contatto deve essere possibile e richiesto che sia specificato da parte sua un contatto personale a cui inviare la notifica/risposta in aggiunta e le comunicazioni devono essere inviate a tutti i contatti della persona;

4. la modalità di gestione delle richieste deve consentire la definizione di vari flussi di lavorazione su più livelli che consentano l'interazione sul medesimo ticket di varie figure (primo e secondo livello, ecc.) individuate tra gli operatori del fornitore del servizio ed operatori dell'Ateneo: il primo livello è sempre il Contact Center, il secondo livello l'Ateneo;

5. Il sistema deve consentire la possibilità di configurare flussi di gestione delle segnalazioni in maniera tale che in base alla categoria della stessa si possano predisporre risposte preconfezionate anche aggiungibili nel tempo finalizzate a fornire una risposta senza che sia necessario l'intervento di un operatore di I o di II livello;

6. il gestore del servizio garantisce un primo filtro per il servizio di INFOSTUDENTI dedicato agli studenti con garanzia di elevati standard qualitativi di risposta relativamente ad argomenti codificati o di facile e sicuro reperimento;

7. le risposte alle segnalazioni inserite sul portale web (INFOSTUDENTI) devono essere sempre inviate via mail agli studenti;

8. le notifiche verso gli operatori dell'Università devono essere inviate solo per determinate categorie;

9. gli operatori devono essere in grado di gestire tutti i contatti attraverso ticket compilati dagli studenti su applicazione web anche in lingua inglese;

10. deve essere possibile una rapida ricerca dei ticket da parte di tutti gli operatori, inclusi quelli dell'Università, tramite parole chiave e tramite il nominativo dell'utente;

11. la risposta fornita all'utente da parte dell'operatore economico a seguito di riscontro da parte di un ufficio dell'Ateneo dovrà riportare il nome dell'ufficio interpellato, in modo da consentire all'utente di approfondire eventualmente il problema con tale ufficio in presenza allo sportello, direttamente o tramite appuntamento;

12. deve essere possibile definire tra gli operatori di I o II livello, figure denominate amministratori di categoria che possano monitorare l'utilizzo del sistema da parte degli studenti e degli operatori e, congiuntamente agli amministratori del sistema, intervenire sui parametri di configurazione;

13. il servizio dovrà essere erogato in modalità ASP (Application Service Provider) su infrastruttura informatica dell'operatore economico. L'operatore dovrà fornire due ambienti operativi distinti: uno di pre-produzione ed uno di produzione. L'ambiente di pre-produzione verrà utilizzato solo dagli operatori del servizio per verificare il corretto funzionamento del software, delle configurazioni, delle integrazioni e per training. L'ambiente di produzione sarà quello effettivamente in uso per l'erogazione del servizio agli utenti;

14. il servizio INFOSTUDENTI dovrà essere certificato per i browser maggiormente diffusi (Chrome, FireFox Internet Explorer, Edge), almeno nelle versioni attualmente disponibili;

15. il servizio INFOSTUDENTI dovrà essere fruibile su device di varia tipologia, desktop, smartphone e tablet. Il sistema dovrà essere web responsive e dovrà essere disponibile tramite APP;

16. l'accesso al sistema web per le segnalazioni (INFOSTUDENTI) deve essere effettuabile mediante modalità autenticata per gli utenti (studenti e operatori di backoffice) dotati di credenziali rilasciate dall'Università e registrate nel sistema Microsoft Active Directory gestito dal Centro SIC di Ateneo. Il sistema deve essere compatibile con SAML 2.0 mediante opportuna interazione fra il Service Provider shibboleth gestito dall'aggiudicatario e l'idp Shibboleth dell'Ateneo installato presso il datacenter del consorzio CINECA;

17. il sistema di autenticazione di INFOSTUDENTI dovrà consentire l'accesso anche ad utenti non censiti nel sistema di gestione delle identità di Ateneo quali ad esempio gli operatori di primo livello dell'Operatore economico erogatore del servizio;

18. garanzia di risposta entro 16 ore per almeno il 95% dei messaggi gestiti al primo livello.

Servizio gestione appuntamenti

1. il sistema web di gestione delle segnalazioni deve inoltre prevedere funzionalità per la gestione di appuntamenti presso le strutture dell'Ateneo. Le richieste di appuntamento devono poter essere inserite direttamente dagli utenti (studenti o futuri studenti) interessati. Esse devono consentire anche la con possibilità di inserire l'argomento/causale della richiesta
2. Devono inoltre essere disponibili funzionalità per gli operatori di backoffice finalizzate alla gestione in modo flessibile dei tempi degli appuntamenti nei diversi periodi dell'anno.
3. Il sistema deve essere multi agenda, ovvero deve consentire la possibilità di richiedere e di gestire appuntamenti organizzati per struttura interna di ateneo e/o per argomento.

Tutti i dati creati ed utilizzati per l'erogazione del servizio sono di esclusiva proprietà dell'Università e dovranno essere consegnati alla scadenza dell'affidamento al Responsabile del Procedimento e resi disponibili in qualunque momento e con la periodicità richiesta dall'Università.

L'operatore economico aggiudicatario 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 personali degli utenti saranno trattati ai sensi delle vigenti disposizioni del Regolamento UE 27.04.2016 n. 679 (GDPR).

Infrastruttura di servizio

Dal punto di vista organizzativo, il servizio informativo è un sistema articolato in due livelli:

- **I Livello**: un centro per la gestione dei contatti telefonici (Contact Center), del sistema di gestione delle segnalazioni (INFOSTUDENTI) con gli studenti, attivi e potenziali, con contestuale erogazione diretta di informazioni assunte dalla documentazione messa a disposizione dagli uffici dell'Ateneo, nonché dai sistemi informativi dell'Ateneo (sito web), con possibilità di inoltro al II Livello delle richieste non direttamente risolvibili in base alle conoscenze disponibili o ai compiti attribuiti;
- **II Livello**: unità degli Uffici dell'Ateneo che operano come supporto al I Livello nell'erogazione di informazioni specifiche.

Nell'ambito del servizio di Contact Center, il compito dell'Aggiudicatario è la pianificazione, l'allestimento e la gestione del centro per la gestione dei contatti telefonici di I Livello. L'organizzazione e la gestione del II Livello spettano agli uffici dell'Ateneo.
Le caratteristiche principali del I Livello del servizio di Contact Center sono:

- orario di attività dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 20.00 e il sabato dalle 9:00 alle 12:00
- interazioni in lingua italiana e inglese;
- utilizzo di infrastrutture tecnologiche atte a consentire la gestione adeguata delle prestazioni oggetto del servizio;
- l'inoltro delle richieste al II Livello si svolge, secondo criteri prestabiliti, in modalità contestuale, quando possibile, con trasferimento del quesito tramite il servizio INFOSTUDENTI;
- collaborazione alla chiusura delle richieste inoltrate al II Livello, secondo criteri prestabiliti;

- verificabilità della qualità del servizio tramite la produzione di rapporti periodici. Tali rapporti devono includere i dati relativi ai livelli di prestazione del servizio, oltre ai dati caratteristici delle interazioni con gli utenti.

È compito dell'Appaltante mettere a disposizione dell'Aggiudicatario ed aggiornare in modo adeguato i contenuti della base di conoscenze, su cui si fondano i servizi informativi erogati dal I Livello. Tale base di conoscenze contiene la descrizione dei servizi e delle strutture che li erogano, le procedure e la documentazione per accedere ai servizi, i requisiti di accessibilità al servizio e quant'altro utile all'Appaltatore per l'erogazione di un servizio caratterizzato da una elevata quota di contatti chiusi al I Livello.

L'utenza ha la possibilità di contattare il Contact Center attraverso il canale telefonico o inserendo una segnalazione sul sistema web di gestione delle richieste (INFOSTUDENTI).
L'Aggiudicatario ha inoltre la responsabilità della gestione delle proprie infrastrutture tecniche ed operative, in particolare per quanto riguarda le postazioni di lavoro degli operatori e i sistemi informatici di supporto.
La definizione di I e II Livello potrà essere modificata dall'Appaltante, durante il periodo di validità del contratto relativo al servizio in oggetto, senza che questo comporti variazioni nei termini economici del contratto stesso.

Sono a carico dell'aggiudicatario la fornitura, la personalizzazione della configurazione, l'installazione, la messa in esercizio, la gestione e il presidio sistemico dell'infrastruttura tecnologica e di quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto. Nell'esecuzione del servizio è a carico dell'aggiudicatario la progettazione, sviluppo, la gestione e la manutenzione del sistema di gestione delle segnalazioni (INFOSTUDENTI). Il sistema deve essere fornito dal gestore del servizio, aggiornato e mantenuto per tutta la durata del contratto.

Operatori del Contact Center
L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività appaltate, un adeguato team di risorse umane per una gestione efficace e professionale del servizio.
L'Aggiudicatario dovrà impiegare al Contact center Operatori qualificati con le seguenti **caratteristiche professionali** risultanti dal curriculum vitae:

- eccellente padronanza della lingua italiana
- esperienza di contatto con gli Utenti
- motivazione e orientamento al servizio
- capacità relazionali e comunicative
- predisposizione alle relazioni interpersonali
- predisposizione al lavoro di squadra
- attitudine al problem solving
- conoscenze informatiche di base
- alcuni operatori dovranno essere in grado di rispondere anche in lingua inglese.

Per garantire la massima trasparenza e affinché si possano gestire più facilmente eventuali disservizi l'Aggiudicatario dovrà garantire che tutti gli Operatori adibiti al Contact center oggetto dell'appalto

forniscano spontaneamente agli Utenti e prima di entrare nel merito della conversazione i propri **estremi identificativi**.

L'Aggiudicatario dovrà garantire a tutti gli Operatori impiegati al Contact center un'adeguata **attività formativa e di aggiornamento** ogni anno.

Reportistica
L'aggiudicatario predisporrà il sistema in modo tale da estrarre e fornire:

- un report generale annuale
- un report statistico mensile (entro il mese successivo a quello della rilevazione)

riassuntivi dell'attività complessiva svolta (contatti telefonici e tramite INFOSTUDENTI) con indicazione dei seguenti dati aggregati:

- Numero e percentuale delle telefonate rispetto al totale dei contatti gestiti:
  - ricevute
  - effettivamente gestite

- Tempi di conversazione e relative percentuali delle telefonate effettivamente gestite dagli Operatori, raggruppate per fasce di durata e per fasce orarie:
  - <60 secondi
  - <120 secondi
  - <240 secondi, ecc….

  Fasce orarie:

dalle ore 9 alle ore 10	dalle ore 13 alle ore 14
dalle ore 10 alle ore 11	dalle ore 14 alle ore 15
dalle ore 11 alle ore 12	dalle ore 15 alle ore 16
dalle ore 12 alle ore 13	dalle ore 16 alle ore 17

- Tipologia utenti:
  - Cittadino
  - Laureato nostro Ateneo
  - Studente
  - Parente di studente
  - Ditta o Ente Pubblico o privato
  - Altro
- Provenienza:
  - Varese e provincia
  - Como e provincia
  - Altre province lombarde (indicare sigla)
  - Altre province italiane
  - Estero (escluso Svizzera)

- Svizzera
- Sconosciuta

- Numero e percentuale delle diverse tipologie di informazioni fornite rispetto alla seguente classificazione di argomenti:

Ateneo Tutti i contatti gestiti, riguardanti informazioni su organizzazione generale, collocazione logistica delle strutture dell'ateneo e i relativi orari

Studenti Tutti contatti gestiti, riguardanti l'offerta e lo svolgimento della didattica dell'Ateneo e le procedure amministrative

Offerta didattica Contatti (telefonate) riguardanti le informazioni date dagli operatori sui corsi di laurea triennali e specialistici, nonché eventuali chiarimenti sulla riforma universitaria, incontri di orientamento, preiscrizioni	Tot……..

Post Laurea Contatti (telefonate) riguardanti: ▪ scuole di specializzazione, master, dottorati di ricerca, esami di stato. ▪ servizi per il lavoro (placement).	Tot…….. Tot…….. Tot……..

Segreterie Studenti Contatti (telefonate) e riguardanti le pratiche amministrative e le informazioni riguardanti la carriera universitaria dello studente riconducili alle segreterie studenti:	

	Tot……..
▪ immatricolazioni/iscrizione ai test	Tot……..
▪ rinnovo di iscrizioni	Tot……..
▪ trasferimenti e passaggi di corso	Tot……..
▪ tasse e contributi	Tot……..
▪ seconda laurea	Tot……..
▪ piano di studi	Tot……..
▪ studenti stranieri	Tot……..
▪ rinuncia/decadenza ▪ diritto allo studio	Tot…….. Tot……

Docenti Contatti (telefonate) per orari di ricevimento, indirizzi di posta elettronica e numeri di telefono del personale docente.	Tot……..

Lezioni ed esami di profitto Contatti (telefonate) riguardanti: orari delle lezioni; iscrizione, orari e informazioni sugli esami di profitto con le corrispondenti sedi ed aule.	Tot……..

Sessioni di laurea Contatti (telefonate + e-mail) riguardanti le modalità e la documentazione necessaria per la presentazione della domanda di laurea; date, orari e sedi degli esami di laurea.	Tot……..

Segnalazioni, reclami e suggerimenti

Rientrano in questa scheda tutti i contatti gestiti riguardanti i suggerimenti, le lamentele o quanto altro segnalato esplicitamente dagli studenti.

Tempo medio di coda giornaliero
Numero e percentuale reclami/segnalazioni con cadenza giornaliera
Numero e percentuale contatti (telefonate) mensili con distribuzione per giorni della settimana e fasce orarie giornaliere di apertura del servizio:

dalle ore 9 alle ore 10	dalle ore 13 alle ore 14
dalle ore 10 alle ore 11	dalle ore 14 alle ore 15
dalle ore 11 alle ore 12	dalle ore 15 alle ore 16
dalle ore 12 alle ore 13	dalle ore 16 alle ore 17

I report dovranno essere forniti in formato .xlsx e contenere sia rappresentazioni tabellari che grafiche di tutte le rilevazioni effettuate.

Per il sistema di gestione delle segnalazioni (INFOSTUDENTI):

Numero operazioni al I livello

Numero operazioni al II livello

Numero quesiti scalati al II livello

Tempi medi/massimi di risposta al I e al II livello e tempi medi totali

Con suddivisione per strutture, uffici e operatori che operano sul sistema INFOSTUDENTI.

Servizio di telefonia

Traffico Inbound

Il servizio informativo erogato attraverso il telefono dovrà essere garantito tramite l'unico Numero verde (800.011.398 raggiungibile da rete fissa) di proprietà dell'Università secondo le modalità indicate nel presente capitolato.
Al Numero verde pervengono solo chiamate da rete fissa e i costi telefonici sono a carico dell'Università.
L'Università mette a disposizione dei propri utenti la possibilità di effettuare chiamate da numeri cellulari, ricevendole su propri numeri di rete fissa tel. 031 2389988; tel. 0332 219988 e inoltrandole al Numero verde sopra indicato (in questo caso il costo delle telefonate è a carico dell'Utente).

Servizio di Integrazione

L'operatore si farà carico delle spese necessarie per il recupero dati dal precedente sistema gestionale dell'Ateneo per garantire che gli utenti del sistema ritrovino nel sistema oggetto della presente fornitura il medesimo insieme di chiamate nel medesimo stato di lavorazione.