



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA

**AREA
INFRASTRUTTURE E
APPROVVIGIONAMENTI**
Servizio Centrale di
approvvigionamento

Tit. X

Cl. 4

Fasc. 2020-X/

4.21

N. allegati /

Rif. /



st/pm/MCT/

CC

Oggetto: Procedura negoziata per l'affidamento del servizio di Contact center per un periodo di 36 mesi - CIG: 8373520F49. Aggiudicazione.

IL DIRIGENTE DELL'AREA INFRASTRUTTURE E APPROVVIGIONAMENTI

Richiamati la deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 19 febbraio 2020, n. 38 e il decreto del Direttore Generale del 3 giugno 2020 n. 387 con i quali è stato approvato il ricorso a una procedura negoziata senza bando, di cui all'art 63 D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, ai sensi l'art. 1 comma 2 lett. b) della legge 11 settembre 2020 n. 120, di conversione del D.L. 16 luglio 2020 n. 76 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali", previa consultazione, ove esistenti, di almeno cinque operatori economici individuati sulla base di indagini di mercato per l'affidamento in unico lotto del servizio di contact center per il periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2023 mediante ricorso alla piattaforma MePA, per un importo a base di gara pari a € 184.500,00 IVA esclusa, da aggiudicarsi col criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;

Preso atto che tale procedura è stata preceduta da un avviso di indagine di mercato, pubblicato all'Albo online e sul portale web istituzionale in data 20 luglio 2020 e rettificato in data 27 luglio 2020, a seguito del quale sono stati ammessi a partecipare alla procedura negoziata i seguenti dieci (10) operatori economici:

Ragione sociale	Partita	Sede legale
------------------------	----------------	--------------------

Via Ravasi, 2 - 21100 Varese (VA) - Italia

Tel. +39 0332 21 9037-9310-9602

Via Valleggio, 11 - 22100 Como (CO) - Italia

Tel. +39 031 238 9231

Email: appalti@uninsubria.it

ateneo@pec.uninsubria.it

Web: www.uninsubria.it

P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120

Chiaramente Insubria!

Piano I

Off. 1.019

Piazza Ovest Piano I

Off. 3.1.4

Orari al pubblico

Lunedì, martedì,

giovedì, venerdì: 10.00 -

12.00

Mercoledì: 14.00 - 16.00



Or



	IVA	
Numero blu servizi spa	08898571008	Via Monte Carmelo 5, 00166 Roma
Planetcall Direct srl	03206090791	Piazza Molise 23, 86100 Campobasso
Mediacom	03467031211	Viale Jenner 51, 20100 Milano
Ouverture Service srl	01065700534	Via E. Fermi 3, 58020 Scarlino (GR)
ALS srls	03373510837	Via G. La Farina 96, 98123 Messina
Tescom srl	01247530775	Via Sallustio sn, 75100 Matera
Ragione sociale	Partita IVA	Sede legale
GPI spa	01944260221	Via Ragazzi del '99 13, 38123 Trento
Secretel service srl	07197300960	Via A. Cesalpino 60, 20128 Milano
Ne-t by telerete nordest srl	02654960281	Via Salboro, 22/B, 35124 Padova
Selecta customer services srl	02694200359	Piazza San Freud 1, 20100 Milano

Atteso che con lettera di invito prot. del 10 settembre 2020, n. 90692 (CIG 8373520F49) i sopraindicati operatori sono stati invitati a presentare la propria migliore offerta mediante piattaforma MePA;

Accertato che entro il termine di scadenza per la presentazione delle offerte, fissato alle ore 12.00 del 7 ottobre 2020, sono pervenute le seguenti offerte:

	Data	Ragione Sociale	Partita Iva
1	25/9/2020	ALS srls	03373510837
2	5/10/2020	Planetcall Direct srl	03206090791



	Data	Ragione Sociale	Partita Iva
	0		
3	5/10/2020	Ouverture Service srl	01065700534
4	6/10/2020	Tescom srl	01247530775

Richiamato il proprio decreto n. 945 in data 23/12/2020 con il quale, in considerazione della complessità dell'esame delle giustificazioni rispetto alla congruità dell'offerta economica presentata dall'impresa prima classificata e ritenuta sospetta di anomalia è stata autorizzata la proroga tecnica, ai sensi dell'art. 106 comma 11 D. Lgs 50/2016, fino al 30/4/2021 del contratto stipulato con la società Ouverture Service srl, con sede legale in Via Enrico Fermi 3 - Scarlino (GR) - P.IVA 01065700534, per l'affidamento del servizio di contact center per il periodo dal 28 febbraio 2017 al 28 febbraio 2020, già prorogato al 31 dicembre 2020 (CIG: 68812413B6), per un importo contrattuale di € 7.800,00 IVA (22%) esclusa;

Richiamato il verbale della seduta pubblica dell'8 marzo 2021(riassuntivo delle sedute precedenti) dal quale risulta:

1. l'esclusione, a seguito della valutazione delle offerte tecniche presentate da parte della Commissione di gara, delle imprese Tescom srl e ALS srls a causa del mancato raggiungimento della soglia minima di 42 punti per l'ammissione alla valutazione economica;
2. che l'offerta dell'impresa Planetcall Direct srl è risultata sospetta di anomalia con particolare riferimento all'importo dell'offerta economica rispetto alle migliori offerte e al prezzo unitario a consumo per contatti eccedenti la soglia di 55.000 contatti/anno fino a un massimo di 15.000 contatti extra/anno, rispetto alla base d'asta e che il RUP ha comunicato di voler procedere alla verifica dell'anomalia ai sensi dell'art. 97 del D. Lgs. 50/2016;
3. che con nota del 23 novembre 2020 n. 115957 è stato chiesto all'impresa Planetcall Direct srl di giustificare la congruità,



sostenibilità e remuneratività dell'offerta presentata e con le successive note in data 18 dicembre 2020, prot. n. 121802, 1° febbraio 2021 n. 16234, è stato chiesto di fornire ulteriori chiarimenti rispetto alle giustificazioni presentate;

- 4.** che, a seguito dell'analisi, nelle sedute riservate del 14 dicembre 2020, 25 gennaio 2021 e 22 febbraio 2021, dei chiarimenti pervenuti, il RUP, considerata la mancata giustificazione dello sconto offerto in sede di gara, ha disposto l'esclusione dell'offerta dell'Impresa Planetcall Direct srl risultata complessivamente connotata da anomalia, ai sensi dell'art. 97, comma 6 ultimo periodo D. Lgs.50/2016;
- 5.** che con il medesimo verbale è stata formulata la graduatoria finale, con proposta di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 32 D. Lgs.50/2016, dell'affidamento in unico lotto del servizio di Contact center per un periodo di 36 mesi all'impresa Ouverture Service srl con sede in Via E. Fermi 3, 58020 Scarlino (GR) C.F./P.IVA 01065700534, che ha offerto di eseguire i servizi richiesti al costo complessivo di € 172.920,00 oltre iva con la seguente distinzione in prezzi unitari:
 - il canone annuo a forfait per un massimo di 55.000 contatti/anno, pari a € 48.040,00;
 - il prezzo unitario a consumo per contatti eccedenti la soglia di 55.000 contatti/anno fino a un massimo di 15.000 contatti extra/anno, pari a € 0,64.
- 6.** non rilevando elementi dell'offerta dell'impresa Ouverture Service srl che possano farla apparire anormalmente bassa ai sensi dell'art. 97, comma 6 ultimo periodo D. Lgs.50/2016.

Atteso che l'impresa prima classificata Ouverture Service srl ha dichiarato in sede di gara, mediante il modulo D.G.U.E., il possesso dei requisiti di partecipazione alla procedura previsti nella lettera di invito;

Accertato che in data 16/4/2021 si sono concluse le verifiche sulle dichiarazioni sostitutive presentate dalla ditta Ouverture Service srl, che risulta quindi in possesso dei requisiti di ordine generale,



di idoneità professionale e di capacità tecnica di cui agli artt. 80 e 83 del D. Lgs. 50/16 e s.m.i.;

Preso atto che, ai sensi dell'art. 95, comma 10 del D. Lgs. 50/16 e s.m.i. i costi della manodopera indicati dall'impresa in € 135.000,00 sono in linea a quanto stimato negli atti di gara;

Accertata la congruità dell'offerta presentata in ragione del ribasso sulla base d'asta, quantificata sulla base del costo medio tabellare del personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di Call center, parametrato sul numero medio e sulla durata media di contatti annui rilevato dai dati storici di Ateneo;

Preso atto che, a seguito del ribasso offerto dall'Impresa Ouverture Service srl, l'importo contrattuale viene conseguentemente determinato in € 172.920,00 oltre IVA 22%;

Atteso che la proposta di aggiudicazione è soggetta ad approvazione ai sensi dell'art. 33 del D. Lgs. 18/4/2016 n. 50;

Accertato che ai sensi dell'art. 32, comma 10 lett. b) non si applica il termine dilatorio di trentacinque giorni per la stipula del contratto;

Richiamato il Decreto del Direttore Generale del 21 gennaio 2019, n. 35 con il quale la Dott.ssa Paola Pietribiasi è stata nominata Responsabile Unica del Procedimento (RUP);

Accertata la disponibilità finanziaria a carico dell'unità analitica UA.00.99.A7.09 "Servizio Didattica" alla voce COAN CA.04.41.05.04 "Altri servizi in appalto", budget esercizio 2021;

DECRETA

- 1.** di approvare i verbali delle operazioni di gara (Verbale del 22 ottobre 2020 di valutazione della documentazione amministrativa, Verbale del 9 novembre 2020 di seduta riservata di analisi della documentazione amministrativa presentata in soccorso istruttorio, Verbale del 17 novembre 2020 di scioglimento della riserva, Verbale del 17 novembre 2020 di ricognizione delle offerte tecniche, Verbale delle sedute riservate del 17 e 18 novembre 2020 di valutazione delle offerte tecniche, Verbale del 19 novembre 2020 di apertura delle



offerte economiche, Verbale del 14 dicembre 2020 di seduta riservata per la valutazione dell'anomalia, Verbale dell'8 marzo 2021 di esclusione e aggiudicazione provvisoria) e la relativa proposta di aggiudicazione per l'affidamento in unico lotto del servizio di Contact center per un periodo di 36 mesi, decorrenti dal 1° maggio 2021 sino al 30 aprile 2024 all'impresa Ouverture Service srl C.F./P.IVA 01065700534 con sede legale in Via E. Fermi 3, 58020 Scarlino (GR)-(CIG 8373520F49) allegati al presente provvedimento;

2. di aggiudicare il servizio di cui sopra per un importo complessivo pari a € 172.920,00 oltre IVA 22% all'impresa Ouverture Service srl C.F./P.IVA 01065700534 con sede legale in Via E. Fermi 3, 58020 Scarlino (GR) (CIG: 8373520F49)
3. di dichiarare efficace l'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32 comma 7 del d.lgs. 18/4/2016 n. 50, avendo accertato che l'aggiudicatario possiede i requisiti previsti dalla normativa vigente e dalla lettera di invito;
4. di imputare la spesa complessiva di € 210.962,40 IVA (22%) compresa sul Budget dell'unità analitica UA.00.99.A7.09 "Area Didattica" alla voce COAN CA.04.41.05.04 "Altri servizi in appalto" con la seguente suddivisione:
 - € 29.304,40 sul Budget esercizio 2021
 - € 70.320,80 sul Budget esercizio 2022
 - € 70.320,80 sul Budget esercizio 2023
 - € 41.016,40 sul Budget esercizio 2024
5. di incaricare il Servizio Centrale di approvvigionamento all'esecuzione del presente provvedimento che verrà registrato nel Repertorio generale dei decreti;
6. di dare atto che, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 50/2016, il presente provvedimento viene pubblicato sul profilo del committente e in "Amministrazione Trasparente".

Varese, data della firma digitale

Il Dirigente
Ing. Gianmarco Gatti



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA

**AREA
INFRASTRUTTURE E
APPROVVIGIONAMENTI**
Servizio Centrale di
approvvigionamento

Firmato digitalmente

Responsabile Unico del Procedimento (art. 31 D. Lgs. 50/2016):

Dott.ssa Paola Pietribiasi

tel. +39 031 238 3200 - paola.petribiasi@uninsubria.it