



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

**DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE**

Delibera n. 38 del Consiglio di Amministrazione del 19 febbraio 2020

OGGETTO: Procedura negoziata per l'affidamento del servizio di contact center per un periodo di tre anni. Deliberazione a contrarre.			
N. o.d.g.: 13/02	Rep. n. 38/2020	Prot. n. 27304/2020	UOR: SERVIZIO GARE E ACQUISTI

Nominativo	F	C	A	As	Nominativo	F	C	A	As
Tagliabue Angelo	X				Di Biase Giuseppe Bruno	X			
Serra Capizzano Stefano	X				Mennillo Federica Gaia	X			
Sessa Fausto	X				Caspani Anna Claudia				X
Cassani Daniele	X				Reggiori Marco	X			
Lopez Lucia	X				Scarrone Anna	X			

Legenda: (F - Favorevole) - (C - Contrario) - (A - Astenuto) - (As - Assente)

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso che il 28 febbraio 2020 scadrà il contratto stipulato in data 28 febbraio 2017 con l'Impresa Ouverture Service srl P.IVA 01065700534 con sede in Via Enrico Fermi 3 - Scarlino (GR) per il servizio di contact center per un importo contrattuale massimo pari a € 65.400,00 oltre IVA 22%;

Premesso inoltre che l'Ateneo da oltre un decennio affida il servizio di contact center in outsourcing per offrire all'utenza informazioni tempestive e qualificate sull'organizzazione generale, sulla collocazione logistica delle strutture, sull'offerta didattica e sui servizi didattici e amministrativi e che tale modalità di gestione, integrata dal mese di maggio 2018 con l'attivazione di un sistema di ticketing per le richieste di assistenza, ha riscontrato un notevole successo in termini di contatti gestiti, di tempi di risposta, di organizzazione interna ed esterna degli uffici e dell'utenza in generale;

Visto l'art. 21, comma 1, del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (e successive modifiche di cui al decreto legislativo del 19 aprile 2017, n. 56 pubblicato in G. U. n. 103 in data 5 maggio 2017) che prevede l'obbligo per le Amministrazioni pubbliche di adottare il programma biennale degli acquisti di beni e servizi e il programma triennale dei lavori pubblici



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

e relativi aggiornamenti annuali, necessari al soddisfacimento dei fabbisogni rilevati e valutati dall'Amministrazione preposta, nonché l'obbligo di approvare i programmi nel rispetto dei documenti programmatori e in coerenza con il bilancio;

Visto il Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "Codice dei contratti pubblici" (e successive modifiche di cui al decreto legislativo del 19 aprile 2017, n. 56 pubblicato in G. U. n. 103 in data 5 maggio 2017) e in particolare l'art. 32, comma 2 secondo il quale, prima dell'avvio della procedura di affidamento dei contratti pubblici, le amministrazioni aggiudicatrici, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

Visto l'art. 36, comma 2, lett. b) del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i, che prevede che, per contratti di importo pari o superiore a € 40.000,00 e inferiore a € 214.000,00, la scelta del contraente debba avvenire mediante procedura negoziata previa consultazione, ove esistenti, di almeno cinque operatori economici individuati sulla base di indagini di mercato o tramite elenchi di operatori economici, nel rispetto di un criterio di rotazione degli inviti;

Visto l'art. 36, comma 7 che delega all'Autorità Nazionale Anti Corruzione - ANAC la definizione, attraverso l'adozione di apposite linee guida, delle modalità di dettaglio per l'espletamento delle procedure di cui al medesimo art. 36;

Viste le linee guida n. 4, approvate con Delibera del Consiglio dell'ANAC del 1° marzo 2018, n. 206, aggiornate con Delibera del 10 luglio 2019, n. 636 che specificano che:

- l'individuazione degli operatori economici deve avvenire mediante il ricorso ad elenco dei fornitori propri o di quelli presenti nel Mercato Elettronico delle P.A., o altri strumenti similari gestiti dalle centrali di committenza di riferimento ovvero tramite indagini di mercato effettuate mediante avviso pubblicato sul profilo del committente;
- la durata della pubblicazione dell'avviso è stabilita in ragione della rilevanza del contratto, per un periodo minimo identificabile in quindici giorni, salva la riduzione del suddetto termine per motivate ragioni di urgenza a non meno di cinque giorni;
- l'avviso deve indicare almeno il valore dell'affidamento, gli elementi essenziali del contratto, i requisiti di idoneità professionale, di capacità economica/finanziaria e di capacità tecnico/professionale richieste ai fini della partecipazione, il numero minimo e massimo degli operatori che saranno invitati alla procedura, i criteri di selezione degli operatori economici e le modalità per comunicare con la stazione appaltante;



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

Visto l'art. 77, comma 3 del D. Lgs. 50/16 e s.m.i. che prevede, in caso di procedure interamente gestite tramite piattaforme telematiche di negoziazione la possibilità di nomina di alcuni componenti interni alla stazione appaltante, nel rispetto del principio di rotazione, escluso il Presidente; Preso atto che il suddetto comma 3 dell'art. 77 è sospeso fino al 31 dicembre 2020 dall'art. 1 comma 1 lettera c) della L. 55/2019 e che la commissione di gara sarà interamente interna, senza costi aggiuntivi per l'Ateneo;

Vista la legge 27 dicembre 2006 n. 296, come modificata dalla legge 24 dicembre 2012 n. 228, che prevede l'obbligo, per le istituzioni universitarie, di approvvigionarsi utilizzando le convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999 n. 488 e successive modificazioni e all'art. 58 della legge 23 dicembre 2000 n. 388;

Vista la circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze 5 febbraio 2013, n. 2, con la quale si dispone che, per gli acquisti di beni e servizi al di sotto della soglia di rilievo comunitario, le istituzioni universitarie sono tenute a ricorrere al mercato elettronico dell'amministrazione pubblica o al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento;

Richiamati gli artt. 3, 14 e 15 del Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità;

Richiamati gli artt. 7.3, 7.6 e 7.12 del Manuale di amministrazione e contabilità;

Richiamato, per quanto compatibile con il D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., l'art. 10 del Regolamento di Ateneo per la disciplina di lavori, servizi e forniture in economia che reca disposizioni relative alle acquisizioni in economia mediante cottimo fiduciario con procedura negoziata;

Richiamata la deliberazione del Consiglio di Amministrazione 23 ottobre 2019, n. 265 con la quale è stato approvato il programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021, ai fini e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 21 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.;

Preso atto che nel programma suddetto non è previsto il servizio in oggetto, presente nel precedente programma biennale degli acquisti e servizi 2019-2020, approvato dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione 12 dicembre 2018, n. 248;

Ritenuto necessario integrare il programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021 con il servizio in parola, in quanto non avviato entro il mese di dicembre 2019;

Richiamato il Decreto del Direttore Generale 21 gennaio 2019, n. 35 con il quale la Dott.ssa Paola Pietribiasi, Responsabile del Servizio didattico, è



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

stata nominata Responsabile Unico del Procedimento (RUP) della procedura in oggetto;

Accertato che al momento è attiva la Convenzione Consip avente ad oggetto "Servizi di Contact Center in outsourcing 2" - Lotto 1, per la prestazione di servizi di Contact Center in outsourcing relativi alla realizzazione di centri di contatto multicanale a supporto dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni;

Preso atto che, come emerge dal progetto a firma del RUP, in data 9 ottobre 2019 è stata trasmessa all'aggiudicatario della Convenzione una richiesta di disegno preliminare per il servizio di nostro interesse, secondo le specifiche di cui al capitolato speciale di appalto Consip e che, a seguito di alcuni incontri volti a definire un preventivo economico, sono pervenute tramite e-mail, conservate agli atti del Servizio didattico, le seguenti due proposte alternative:

- 1) € 93.501,88 per una durata di 12 mesi: la proposta prevede i costi per la parte di servizio inbound sincrona e per la parte del servizio inbound asincrona FTE, rimanendo esclusa la parte di connettività, in quanto oggetto di ulteriori approfondimenti con i referenti dei sistemi informatici e tecnologici e della parte relativa al sistema di gestione delle segnalazioni (ticketing INFOSTUDENTI);
- 2) € 89.761,72 per la durata di 12 mesi: la proposta prevede una diversa quotazione per la parte di servizio inbound sincrona e asincrona, ipotizzando l'utilizzo di un sistema di gestione delle segnalazioni (ticketing INFOSTUDENTI) di proprietà dell'Ateneo. Non è quantificato il costo di un eventuale servizio di ticketing fornito dall'aggiudicatario della convenzione.

Accertato che il sistema di gestione delle segnalazioni (INFOSTUDENTI) non è di proprietà dell'Ateneo e che, come esplicitato dai referenti informatici di Ateneo, un sistema di ticketing di proprietà non è materialmente percorribile nei tempi richiesti dall'avvio del servizio;

Preso atto che entrambe le ipotesi economiche formulate dall'aggiudicatario della Convenzione Consip dovrebbero essere incrementate della parte relativa al servizio di gestione dei contatti e delle chiamate fra i sistemi in modalità ASP con un costo complessivo ancora superiore, come da listino prezzi Consip o essere acquisite direttamente dall'Ateneo fuori dalla Convenzione Consip, con ulteriore impegno da parte dell'Ateneo in termini di costi complessivi e di costi del personale, considerato altresì che è stata stimata dal Servizio didattico una spesa pari a € 64.800,00 annuali, compresa di ticketing;



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

Richiamata la sentenza del Consiglio di Stato, Sez. V, 28 marzo 2018 n. 1937 che cita testualmente *“fermo il carattere di principio del dovere di cui all’articolo 26 della L. 488/1999, nondimeno permane la facoltà per le amministrazioni (ivi comprese le amministrazioni statali centrali e periferiche) di attivare in concreto propri strumenti di negoziazione laddove tale opzione sia orientata a conseguire condizioni economiche più favorevoli rispetto a quelle fissate all’esito delle convenzioni-quadro”* che consolida il principio per cui le Pubbliche Amministrazioni possono indire autonome procedure per l’approvvigionamento di beni e servizi di proprio interesse, in deroga al generale obbligo di avvalersi delle convenzioni Consip, laddove tale opzione sia orientata a conseguire condizioni economiche più favorevoli rispetto a quelle fissate dalle convenzioni-quadro;

Ritenuto opportuno, alla luce delle valutazioni effettuate dal RUP, procedere con un acquisto autonomo;

Richiamato l’art. 1, comma 510, della Legge 28 dicembre 2015, n. 208, ai sensi del quale le amministrazioni pubbliche obbligate ad approvvigionarsi attraverso le convenzioni di cui all’articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, stipulate da Consip, ovvero dalle centrali di committenza regionali, possono procedere ad acquisti autonomi esclusivamente a seguito di apposita autorizzazione specificamente motivata resa dall’organo di vertice amministrativo e trasmessa al competente ufficio della Corte dei conti, qualora il bene o il servizio oggetto di convenzione non sia idoneo al soddisfacimento dello specifico fabbisogno dell’amministrazione per mancanza di caratteristiche essenziali;

Preso atto che il servizio di Contact center, rivolto all’utenza esterna dell’Ateneo, è di carattere essenziale e non può subire soluzioni di continuità;

Richiamato l’art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., ai sensi del quale la durata del contratto può essere modificata esclusivamente per i contratti in corso di esecuzione se è prevista nel bando e nei documenti di gara una opzione di proroga, obbligando il contraente all’esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni;

Preso atto che nel contratto stipulato con l’Impresa Ouverture Service srl è prevista espressamente un’opzione di proroga;

Ritenuto necessario, in ragione della complessità e dei tempi di espletamento di una nuova procedura, concedere una proroga tecnica del contratto in corso fino al 31 dicembre 2020 per un importo pari a € 18.166,67 + IVA 22%, tenuto conto altresì che la calendarizzazione dei flussi di utenza studentesca si concentra soprattutto nel periodo estivo e che un potenziale cambiamento dell’interfaccia all’utenza in tale periodo



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

potrebbe produrre un impatto negativo nelle ordinarie relazioni operative tra gli studenti e gli uffici amministrativi loro dedicati;

Accertato che il servizio di contact center è acquisibile attraverso il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) all'iniziativa "SERVIZI - Servizi di informazione, comunicazione e marketing";

Considerato anche che, ai sensi dell'art. 40, comma 2 del D. Lgs. 50/2016, dal 18 ottobre 2018 decorre l'obbligo per le stazioni appaltanti di utilizzare mezzi di comunicazione elettronici per le comunicazioni e gli scambi di informazioni nelle procedure di appalto e pertanto è interesse dell'Amministrazione, nelle more, procedere allo svolgimento delle procedure di acquisto attraverso l'utilizzo di sistemi informatici di negoziazione;

Visti i contenuti essenziali del servizio descritti nel capitolato speciale d'appalto;

Ritenuto di stabilire la durata dell'appalto in tre anni a partire dal 1 gennaio 2021;

Ritenuto opportuno indire una procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2, lett. b) del D. Lgs. 50/16 e s.m.i., mediante ricorso alla piattaforma MEPA da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 95, comma 3 del suddetto D. Lgs. 50/16 e s.m.i., alle condizioni di seguito descritte:

- l'invito sarà rivolto agli operatori individuati sulla base di un'indagine di mercato svolta previa pubblicazione di un avviso sull'albo online e sito internet, in possesso dei seguenti requisiti minimi:
 - a. iscrizione al MePA e abilitazione al bando "SERVIZI - Servizi di informazione, comunicazione e marketing";
 - b. inesistenza delle cause di esclusione dalla partecipazione alle gare di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;
 - c. iscrizione nel registro della Camera di Commercio oppure, in caso di Impresa avente sede all'estero, l'iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza per l'esercizio delle assicurazioni nel ramo oggetto della procedura, ai sensi dell'art. 83, comma 3 del D. Lgs. 50/2016;
 - d. aver stipulato nel triennio 2017-2018-2019 in favore di Pubbliche Amministrazioni e/o destinatari privati almeno un servizio analogo a quello cui si intende partecipare di importo annuo non inferiore alla base d'asta annua prevista.

In ragione dell'esiguo numero di offerte pervenute nel corso di precedenti procedure di affidamento per servizi analoghi si ritiene opportuno non limitare l'invito a un numero predefinito di candidati: al fine di sostenere la libera concorrenza e garantire all'Ateneo la possibilità di comparare un congruo numero di offerte, saranno invitati a presenta-



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

- re offerta tutte le imprese in possesso dei predetti requisiti che avranno presentato la propria candidatura entro il termine previsto dall'avviso di indagine di mercato;
- l'importo a base d'asta per l'intera durata del contratto è stimato in € 194.400,00 (oltre IVA 22%). Con riferimento alle disposizioni contenute nel D. Lgs. 81/08, nel servizio in oggetto non sussistono rischi da interferenze che richiedano misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Non sono pertanto stimati oneri per la sicurezza derivanti da rischi specifici da interferenze. La base d'asta è stata calcolata sulla base della tabella del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali riportante il costo medio del personale U.O.C. Appalti e Contratti, dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di Call center del gennaio 2019 dal quale risulta un costo medio al minuto del servizio pari a € 0,43;
Data la curva storica di 55.000 contatti/anno (più la parte variabile di 15.000 contatti/anno) per una media di durata telefonica di 2 minuti, si stima un costo medio per 3 anni pari a € 180.600,00:

Parte fissa	Costo unitario base d'asta	Numero contatti gestiti per anno (canale sincrono e asincrono)	Totale
	0,96	55.000	€ 52.800,00
Parte variabile a consumo	Costo unitario base d'asta	Numero massimo contatti gestiti per anno oltre la soglia dei 55.000	Totale
	0,80	Max 15.000	€ 12.000,00

Il corrispettivo per la parte variabile verrà riconosciuto per i contatti oltre i 55.000 e fino a un massimo di 15.000 contatti annui, solo in caso di effettivo consumo e previa comunicazione all'Ateneo. Oltre il massimo di ulteriori 15.000 contatti annui, non verrà riconosciuto alcun corrispettivo.

L'importo contrattuale risultante dall'offerta presentata in sede di gara resterà fisso e invariabile per l'intera durata del contratto. Ai sensi dell'art. 106 comma 1 lettera a) del D. Lgs. 50/2016 non sono previste clausole di revisione dei prezzi.

Con riferimento all'art. 23, comma 16 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 i costi della manodopera sono stimati in € 150.000,00;



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

- l'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, trattandosi di servizi ad alta intensità di manodopera, come definiti all'art. 50, comma 1 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. L'appalto sarà aggiudicato all'impresa che avrà ottenuto il miglior punteggio complessivo derivante dalla somma dei punteggi parziali ripartiti nel modo seguente:

A) Offerta tecnica: massimo 70 punti derivanti dalla somma dei punteggi attribuiti singolarmente ai seguenti elementi di valutazione:

Elemento di valutazione	Peso	Criterio di attribuzione del punteggio
Modalità organizzative-gestionali per la gestione del servizio e tempistica delle prestazioni	max 40 punti	Competenza ed esperienza del personale effettivamente utilizzato nell'appalto con indicazione di quante e quali figure saranno dedicate al servizio in via esclusiva. Per ciascuna figura dovrà essere specificato il regime di impegno (tempo pieno o part time). Dovranno essere altresì indicate le competenze del personale dedicato con riferimento all'esperienza professionale e formativa maturata nell'ambito universitario.
Agevolazioni, migliori rispetto al servizio richiesto offerte a titolo gratuito	max 30 punti	Saranno valutati ad es. l'eventuale disponibilità di personale per ulteriori lingue (spagnolo, francese, ecc.), l'attivazione di un sistema di monitoraggio e di controllo sul grado di soddisfazione degli utenti finali con relativo feedback all'Ateneo, tempo medio di attesa in coda, percentuale di chiamate abbandonate e respinte, chiamate evase entro 60 secondi, segnalazione all'utente del tempo medio di attesa

Per ciascuno dei precedenti elementi di valutazione i punteggi saran-



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

no attributi secondo la seguente formula:

$$P_i = W * C_i$$

dove:

P_i = Punti ottenuti dall'offerta i esima rispetto all'elemento in esame;

W = Peso dell'elemento in esame;

C_i = Coefficiente attribuito all'elemento in esame dell'offerta i esima risultante dalla seguente procedura:

Fase 1) confronto a coppie ad opera di ciascun commissario: per ciascun elemento di valutazione ogni commissario procede alla comparazione di due offerte per volta indicando quale delle due preferisce e con quale grado di preferenza tra i seguenti:

- 1=nessuna preferenza;
- 2=preferenza minima;
- 3=preferenza piccola;
- 4=preferenza media;
- 5=preferenza grande;
- 6=preferenza massima.

Fase 2) determinazione del punteggio attribuito da ciascun commissario mediante la somma dei punteggi ottenuti da ciascun concorrente;

Fase 3) calcolo della media dei punteggi attribuiti dai commissari;

Fase 4) attribuzione del coefficiente uno al punteggio medio massimo e agli altri di un coefficiente determinato secondo la seguente proporzione:

$$C_i = O_i / O_{\max}$$

dove:

C_i = Coefficiente dell'offerta i esima rispetto al criterio in esame;

O_i = valore medio dei punteggi attribuiti per il criterio in esame al concorrente i esimo;

$O_{\max}$ = più alto valore medio dei punteggi attribuiti per il criterio in esame;



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

B) Offerta economica: massimo 30 punti attribuiti secondo la seguente formula:

- **se $P \geq P_{med}$** $PE = 30 * 0,8 * (BA - P) / (BA - P_{med})$;

- **se $P < P_{med}$** $PE = 30 * [0,8 + 0,2 * (P_{med} - P) / (P_{med} - P_{min})]$

dove:

P = prezzo complessivo offerto dal concorrente in esame (risultante dalla somma dei prezzi unitari offerti moltiplicati per il rispettivo numero di contatti);

P_{med} = media aritmetica dei prezzi offerti in gara;

PE = Punti ottenuti dall'offerta in esame;

BA = prezzo complessivo a base d'asta;

P_{min} = prezzo più basso tra quelli offerti in gara.

Nell'attribuzione dei punteggi, sia per l'offerta tecnica che per l'offerta economica, i valori saranno arrotondati alla seconda cifra decimale.

Accertato che il quadro economico della procedura ammonta a complessivi € 237.393,00 quantificato come segue:

A	Importo per l'esecuzione del servizio	
	Servizio	€ 194.400,00
	Totale importo servizio A)	€ 194.400,00
B	Somme a disposizione	
	IVA 22% su A	€ 42.768,00
	Contributo ANAC	€ 225,00
	Totale somme a disposizione B)	€ 42.993,00
	TOTALE A) + B)	€ 237.393,00

Accertata la disponibilità finanziaria per la spesa di € 22.163,34 (proroga contratto Ouverture Service srl) sul budget 2020 dell'Unità Analitica UA.00.99.A7.09 "Servizio Didattica" alla voce COAN CA.04.41.05.04 "Altri servizi in appalto." - scheda budget n. 1856 "Servizio di Contact center" Dettaglio n. 9134;

Accertata la disponibilità finanziaria per la spesa di € 225,00 (contributo ANAC) sul budget 2020 dell'Unità Analitica UA.00.99.A3.01 "Servizio gare e acquisti" alla voce COAN CA.04.46.09.04 "Altre imposte e tasse" - scheda budget n. 1780 "Contributo obbligatorio ANAC";

DELIBERA



Delibera n. **38** del Consiglio di Amministrazione del **19 febbraio 2020**

1. di approvare la proroga fino al 31 dicembre 2020 del contratto stipulato con l'Impresa Ouverture Service srl P.IVA 01065700534 con sede in Via Enrico Fermi 3 - Scarlino (GR), in scadenza il prossimo 28 febbraio, per il servizio di contact center per un importo contrattuale massimo pari a € 18.166,67 oltre IVA 22%;
 2. di imputare la spesa per proroga del contratto stipulato con la società Ouverture Service srl per un importo pari a € 22.163,34 sul budget 2020 dell'Unità Analitica UA.00.99.A7.09 "Ser-vizio Didattica" alla voce COAN CA.04.41.05.04 "Altri servizi in appalto" - scheda budget n. 1856 "Servizio di Contact center" dettaglio n. 9134;
 3. di approvare la modalità proposta per quanto riguarda l'indizione della procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2, lett. b) del D. Lgs. 50/16 e s.m.i., da avviarsi al fine di aggiudicare il servizio di che trattasi per il periodo successivo alla proroga di cui sopra, dando il più ampio mandato al Direttore Generale per procedere con le modalità di gara indicate, previa verifica con il Dirigente dell'Area didattica e ricerca di eventuali profili di efficientamento del servizio e contenimento della spesa;
 4. che l'ammontare complessivo della spesa per il nuovo affidamento sarà pertanto individuato al termine delle verifiche sopra citate a graverà sul budget dell'Unità Analitica UA.00.99.A7.09 "Servizio Didattica" alla voce COAN CA.04.41.05.04 "Altri servizi in appalto" - scheda budget n. 1856 "Servizio di Contact center" Dettaglio n. 9134; € 225,00 per contributo ANAC graveranno sul budget 2020 dell'Unità Analitica UA.00.99.A3.01 "Servizio gare e acquisti" alla voce COAN CA.04.46.09.04 "Altre imposte e tasse" - scheda budget n. 1780 "Contributo obbligatorio ANAC";
 5. di trasmettere il presente provvedimento al competente ufficio delle Corte dei Conti, in ot-temperanza a quanto disposto dall'art. 1, comma 510 della Legge 28 dicembre 2015, n. 208.
-