



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DELL'INSUBRIA

AREA FORMAZIONE E  
RICERCA  
Servizio Orientamento  
e Carriere studenti

Anno 2023

Tit. X

Cl. X/4

Fasc.

N. Allegati 1

Rif. \_\_\_\_\_

PP

**Oggetto: Contratto per l'affidamento del servizio di Contact center per un periodo di 36 mesi - CIG: 8373520F49. Approvazione variante**

### IL DIRIGENTE

Richiamati:

- il decreto dirigenziale del 19 aprile 2020, n. 314, con il quale, ad esito di procedura negoziata, è stata disposta l'aggiudicazione 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, per l'importo complessivo di € 172.920,00 oltre IVA;
- il contratto, stipulato in data 29 aprile 2021 per l'affidamento del servizio in oggetto per un periodo di 36 mesi, decorrenti dal 1° maggio 2021 sino al 30 aprile 2024 (CIG 8373520F49);
- il decreto direttoriale del 21 gennaio 2019, n. 35, con cui la Dott.ssa Paola Pietribiasi, è stata nominata RUP dei servizi in oggetto;
- la relazione del RUP del 5 settembre 2023 di seguito allegata, dalla quale si evince:
  - la richiesta da parte del Responsabile del Servizio Comunicazione e promozione istituzionale Dott. Flavio Saturno di un supporto informatizzato per migliorare l'esperienza degli studenti in grado di fornire risposte immediate e supporto in tempo reale, grazie alla combinazione tra risposte automatiche, chat dal vivo e rimandi alle risorse informative;
  - la congruità del preventivo di variante per l'implementazione di un chatbot, utilizzando la piattaforma ManyChat, per la pagina Instagram dell'Università degli studi dell'Insubria pervenuto dalla società Ouverture Service s.r.l. dell'importo di € 12.000 (oltre IVA);



Visti:

- l'art. 226 del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 che prevede che le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 50 del 2016 continuano ad applicarsi esclusivamente ai procedimenti in corso, intendendosi, per procedimenti in corso, in caso di contratti senza pubblicazione di bandi o avvisi, le procedure e i contratti in relazione ai quali, alla data in cui il D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 acquista efficacia, siano stati già inviati gli avvisi a presentare le offerte;
- l'art. 106 (modifica dei contratti in corso di esecuzione) comma 2 del D.lgs. 50/2016 secondo cui: "I contratti possono parimenti essere modificati, oltre a quanto previsto al comma 1, senza necessità di una nuova procedura a norma del presente codice, se il valore della modifica è al di sotto di entrambi i seguenti valori:
  - a) le soglie fissate all'articolo 35;
  - b) il 10 per cento del valore iniziale del contratto per i contratti di servizi e forniture sia nei settori ordinari che speciali ovvero il 15 per cento del valore iniziale del contratto per i contratti di lavori sia nei settori ordinari che speciali. Tuttavia la modifica non può alterare la natura complessiva del contratto o dell'accordo quadro";

Accertato che la variante non altera la natura del contratto e risulta necessaria al fine di garantire una maggiore completezza delle informazioni fornite agli utenti tramite i propri canali social sfruttando il costante aggiornamento delle FAQ e degli alberi di risposta già in uso per il servizio oggetto di contratto;

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" così suddivisa:

- € 7.320,00 sul budget 2023 che trova copertura mediante la variazione dalla CA.04.41.09.03 "Altre prestazioni e servizi da terzi" UA.00.99.12 Servizio Comunicazione, Promozione Istituzionale e Culturale;
- € 7.320,00 sul budget 2024 Scheda budget n. 1856 "Servizio di Contact center" Dettaglio n. 9134 che sarà adeguata in sede di formulazione della proposta di budget 2024/2026;

**DECRETA**



1. di approvare, ai sensi dell'art 106 comma 2 del D.Lgs.50/2016, la variante al contratto per l'affidamento del servizio di Contact center per un periodo di 36 mesi, decorrenti dal 1° maggio 2021 sino al 30 aprile 2024 (CIG 8373520F49), per un importo complessivo pari a € 12.000,00 IVA 22% esclusa;
2. di affidare i servizi oggetto di variante all'impresa Ouverture Service srl C.F./P.IVA 01065700534 con sede legale in Via E. Fermi 3, 58020 Scarlino (GR), alle condizioni di cui all'offerta del 30 agosto 2023 prot. n. 97949, dando atto che l'importo complessivo del contratto, per effetto della suddetta modifica, diviene pari ad € 184.920,00, oltre IVA 22%;
3. di imputare la spesa di € 14.640,00 IVA (22%) compresa a carico dell'unità analitica UA.00.99.A7.09 "Servizio Didattica" alla voce COAN CA.04.41.05.04 "Altri servizi in appalto" così suddivisa:
  - € 7.320,00 sul budget 2023, che trova copertura mediante la variazione dalla CA.04.41.09.03 "Altre prestazioni e servizi da terzi" UA.00.99.12 Servizio Comunicazione, Promozione Istituzionale e Culturale;
  - € 7.320,00 sul budget 2024 (Scheda budget n. 1856 "Servizio di Contact center" Dettaglio n. 9134) che sarà adeguata in sede di formulazione della proposta di budget 2024/2026;
4. di autorizzare la seguente variazione di budget:

<b>Budget</b>	<b>UA</b>	<b>Voce COAN</b>	<b>progetto</b>	<b>C/R</b>	<b>Ammontare</b>
2023	UA.00.99.12 Servizio Comunicazione, Promozione Istituzionale e Culturale	CA.04.41.09 .03 "Altre prestazioni e servizi da terzi"	/	C	- € 7.320,00
2023	UA.00.99.A7.09 "Servizio Didattica"	CA.04.41.05 .04 "Altri servizi in appalto"	/	C	+ € 7.320,00

5. di incaricare l'Ufficio Controllo di gestione all'esecuzione delle predette variazioni di budget;



6. di incaricare il Servizio Orientamento e Carriere Studenti all'esecuzione del presente provvedimento che verrà registrato nel Repertorio generale dei decreti;
7. di dare atto che, come previsto dall'art. 225 comma 2 del D.Lgs. n. 36/2023, il presente provvedimento viene pubblicato ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 50/2016 sul profilo del committente nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Varese, data della firma digitale

Il Dirigente

Dott. Federico Raos  
*Firmato digitalmente*

**Responsabile Unico del Procedimento** (art. 31 D. Lgs. 50/2016):  
Dott.ssa Paola Pietribiasi