

**GARA D'APPALTO A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEGLI STUDENTI
DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
PER IL PERIODO 01/11/2018-31/10/2019**

CAPITOLATO SPECIALE

INDICE

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

| | |
|---|-------|
| 1. Oggetto dell'appalto..... | p. 4 |
| 2. Informazioni oggetto del servizio..... | p. 4 |
| 3. Modalità di erogazione del servizio..... | p. 6 |
| 4. Luogo di esecuzione..... | p. 6 |
| 5. Modalità di funzionamento del call center..... | p. 6 |
| 6. Specifiche organizzative..... | p. 7 |
| 7. Specifiche funzionali..... | p. 9 |
| 8. Ulteriori funzionalità del servizio..... | p. 11 |
| 9. Volumi di contatto..... | p. 11 |

COMPONENTI DEL SERVIZIO

| | |
|--|-------|
| 10. Profili operatori di Contact Center..... | p. 12 |
| 11. Formazione degli operatori..... | p. 12 |
| 12. Infrastrutture hardware e software..... | p. 13 |
| 13. Sistemi di Knowledge management e CRM..... | p. 14 |
| 14. Il sistema di Mail-Contact Center..... | p. 14 |
| 15. Servizi di manutenzione software, assistenza, supporto e consulenza sistemistica/applicativa..... | p. 15 |
| 16. Servizi di continuità operativa e disaster recovery..... | p. 15 |
| 17. Servizi di monitoraggio..... | p. 16 |

LIVELLI DEL SERVIZIO

| | |
|--|-------|
| 18. Glossario..... | p. 18 |
| 19. Livelli minimi di servizio per i canali in ingresso..... | p. 18 |

REQUISITI DEL SERVIZIO

| | |
|--|-------|
| 20. Requisiti per la sicurezza ambientale e informatica..... | p. 18 |
| 21. Requisiti della sede..... | p. 18 |
| 22. Requisiti per il personale impiegato..... | p. 19 |

PRESCRIZIONI NORMATIVE

| | |
|--|-------|
| 23. Durata del contratto e tempi di realizzazione..... | p. 19 |
| 24. Importo del contratto..... | p. 19 |
| 25. Fatturazione e pagamenti..... | p. 20 |
| 26. Norme relative al personale addetto al servizio..... | p. 20 |
| 27. Penali..... | p. 21 |
| 28. Penali per l'inosservanza dei livelli di servizio..... | p. 21 |
| 29. Risoluzione del contratto. Clausola risolutiva espressa..... | p. 21 |
| 30. Deposito cauzionale..... | p. 22 |
| 31. Direttore dell'esecuzione del contratto..... | p. 23 |

| | |
|---|-------|
| 32. Verbale di avvio dell'esecuzione e di avvenuta ultimazione delle prestazioni del contratto..... | p. 23 |
| 33. Verifica di conformità..... | p. 23 |
| 34. Spese, imposte e tasse..... | p. 24 |
| 35. Obblighi dell'Appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.. | p. 24 |
| 36. Divieto di subappalto..... | p. 25 |
| 37. Rinvio a norme vigenti..... | p. 25 |
| 38. Foro competente..... | p. 25 |
| 39. Tutela della privacy..... | p. 25 |
| 40. Composizione del presente Capitolato..... | p. 25 |

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1 - Oggetto dell'appalto

L'Appaltante offre 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, etc.).

Tali informazioni sono pubblicate sul sito dell'Appaltante e vengono diffuse tramite un Contact Center, che raccoglie ed elabora le richieste di informazioni e che eroga un servizio che costituisce l'oggetto del presente capitolato.

2 - Informazioni oggetto del servizio

Le informazioni che il Contact center dovrà fornire all'Utente riguardano l'organizzazione generale, la collocazione logistica delle strutture, l'offerta didattica e i servizi didattici e amministrativi dell'Ateneo.

A titolo esemplificativo:

Segreterie Studenti

- **Immatricolazioni**

- Verifica della preparazione iniziale
- Test di ammissione per i corsi ad accesso programmato
- Lauree triennali e magistrali a ciclo unico
- Lauree magistrali non a ciclo unico
- Seconde lauree
- Per trasferimento da altro Ateneo (Congedo in arrivo)
- Abbreviazione di carriera (studenti rinunciatari, decaduti, titoli di studio estero)
- Studenti stranieri
- Iscrizione a corsi singoli

- **Iscrizioni ad anni successivi**

- **Studenti impegnati a tempo parziale**

- **Passaggio interno ad altro corso di laurea**

- **Trasferimento da/ad altro Ateneo**

- **Sospensione/interruzione degli studi**

- **Rinuncia agli studi/decadenza**

- **Riconoscimento crediti**

- **Piano di studio**

- **Conseguimento titolo**

- **Certificati e autocertificazioni**

- **Duplicati**

- Diploma originale di laurea
- Carta la Statale

- **Modulistica**

- **Servizi online per gli studenti**

Tasse e contributi

- Info Tasse
- Contributi tasse e more

- Procedure di pagamento
- Attestazione ISEE per il diritto allo studio universitario
- Esonero tasse e contributi
- Verifica tasse universitarie
- Rateizzazione II rata
- ISEE per studenti stranieri

Formazione Post Lauream

- Dottorati di Ricerca
 - Bandi di ammissione
 - Modulistica
 - Normativa
 - Immatricolazione
 - Esame finale
- Esami di Stato
 - Sessioni
 - Ordinanze
 - Scadenze
 - Prove
- Scuole di Specializzazione
 - Bandi di ammissione
 - Modulistica
 - Normativa
 - Immatricolazione
 - Contratti
- Master
 - Bandi di ammissione
 - Modulistica
 - Normativa
 - Immatricolazione
 - Esame finale

Servizi legati all'organizzazione della didattica ed erogati con l'interazione delle segreterie didattiche

- Offerta didattica
- Date di inizio dei corsi
- Orario dei corsi
- Docenti dei corsi ed orario di ricevimento
- Organizzazione didattica
- Aule
- Lezioni
- Appelli
- Sessioni di Laurea

Diritto allo studio

- Borse di studio
- Collaborazioni studentesche
- Premio di studio e di laurea
- Alloggi e residenze
- Servizi di ristorazione
- Tutorato

Coperture assicurative

- Coperture assicurative degli studenti
- Modalità per la denuncia di infortunio

3 - Modalità di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato attraverso i seguenti canali:

3.1 Telefono:

- a. Numero verde (raggiungibile da rete fissa) per il periodo luglio-ottobre.
- b. Numero unico 199 per tutta la durata dell'appalto (raggiungibile da rete fissa e mobile)

I costi del canone relativo ad entrambi i numeri e delle telefonate al numero verde sono a carico dell'Appaltatore.

3.2 Mail Contact Center: tramite una modalità web diretta su un sistema di gestione delle segnalazioni. L'accesso al sistema deve essere effettuabile mediante modalità autenticata per gli utenti dotati di credenziali rilasciate dall'Università.

4. Luogo di esecuzione

Il Contact Center avrà sede in un locale unico adeguato al servizio e messo a disposizione dall'Appaltatore sul territorio nazionale.

5 - Modalità di funzionamento del Contact Center

Il presente capitolato contiene la descrizione degli elementi principali del 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), delle email con gli studenti – attivi e potenziali-, con contestuale erogazione diretta di informazioni assunte dalla documentazione cartacea messa a disposizione dalla Divisione Segreterie Studenti, nonché dai sistemi informativi dell'Ateneo, con possibilità di inoltro al II Livello delle richieste non direttamente risolvibili in base alle conoscenze disponibili o ai compiti attribuiti;
- **II Livello:** unità centrale e sedi periferiche della Divisione Segreterie Studenti che operano tramite contatto diretto con gli studenti e/o come supporto al I Livello nell'erogazione di informazioni specifiche.

Nell'ambito del servizio di Contact Center, il compito dell'Appaltatore 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 alla Divisione Segreterie Studenti.

Le caratteristiche principali del I Livello del servizio di Contact Center sono:

- orario di attività dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 17.00
- 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 della chiamata telefonica;
- collaborazione alla chiusura delle richieste inoltrate al II Livello, secondo criteri prestabiliti;
- tracciatura delle interazioni con l'utenza, inclusa la motivazione della chiamata e l'esito quando la richiesta è stata gestita dal I Livello. Tali informazioni rimangono di esclusiva proprietà dell'Appaltante;
- 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'Appaltatore 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 ed email; ugualmente avviene nei casi in cui sia il Contact Center a dover ricontattare l'utenza.

L'Appaltatore 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.

6. Specifiche organizzative

L'Appaltante ha adottato un modello organizzativo misto che prevede l'esternalizzazione del I Livello e la gestione interna del II Livello.

In questo scenario il servizio di Contact Center deve:

- commutare le chiamate entranti verso la rete interna di II Livello in caso di richieste non di competenza del Contact Center;
- risolvere in modo contestuale le chiamate entranti concernenti richieste informative di carattere generale;
- gestire chiamate in uscita (*outbound*) in caso sia necessario ricontattare l'utente per risolvere una chiamata in entrata;
- gestire eventuali campagne in uscita di informazione o di ascolto rivolte a gruppi omogenei di studenti. Si precisa che, nell'eventualità in cui l'Appaltante intendesse avvalersi di tale servizio, le modalità di esecuzione e il relativo corrispettivo verranno concordate con apposito contratto.

Collocazione del Contact Center

Il Contact Center dal punto di vista del processo è collocato nell'ambito dei procedimenti amministrativi della Divisione Segreterie Studenti, struttura preposta alla

gestione della relazione con l'utenza, alla semplificazione, efficacia e qualità dell'interazione.

Il Contact Center gestisce l'interazione di I Livello di natura prevalentemente informativa. Il II Livello è rappresentato dalla Divisione Segreterie Studenti stessa che gestisce le richieste specialistiche e i casi particolari.

Flussi di lavoro del Contact Center – modello di riferimento

Quando la chiamata in entrata viene accettata, il sistema comunica all'utente in automatico il codice o il nominativo dell'operatore che risponde.

L'operatore:

- risponde alle domande “Chi?”, “Dove?”, “Quando?” con l'ausilio di un sistema informativo di supporto;
- fornisce informazioni generali su: orari, indirizzi, procedure amministrative, modalità di accesso ai servizi, modalità di fruizione dei servizi, etc., con l'ausilio di un sistema informatico di supporto;
- effettua, successivamente e non contestualmente al contatto telefonico, la commutazione delle chiamate o dei casi al II Livello per i casi in cui è prevista questa possibilità;
- registra sul sistema informatico di supporto il motivo di contatto.

Il responsabile del *knowledge* deve:

- raccogliere, catalogare, organizzare, rendere disponibili e aggiornare i principali contenuti informativi necessari per lo svolgimento del servizio secondo i parametri di qualità definiti dall'Appaltante;
- interfacciarsi periodicamente con la rete di referenti di II Livello dell'Appaltante per reperire risposte adeguate alle richieste di carattere generale pervenute al Contact Center e fornire informazioni di ritorno circa la necessità di migliorare le comunicazioni di carattere generale dell'Appaltante in caso siano poco chiare all'utenza o non coerenti con altre fonti informative.

Il responsabile della qualità e del monitoraggio deve:

- rilevare, con l'ausilio di appositi strumenti informativi, l'andamento dei livelli di servizio del Contact Center;
- inviare periodicamente all'Appaltante la reportistica concordata.

7. Specifiche funzionali

Gli aspetti caratteristici del processo di gestione del Contact Center di I Livello sono i seguenti.

Funzionalità di gestione dei contatti telefonici

A. *Contatto in entrata (inbound) al Contact Center*: si intende il momento in cui la chiamata in entrata viene accettata dall'operatore. In questa fase:

- non dovranno essere previste modalità di contatto non contestuali, quali quelle realizzabili attraverso una soluzione di risponditore automatico (IVR);
- nel caso in cui il numero di chiamate in ingresso eccedesse il numero di postazioni attive e disponibili, le chiamate eccedenti vengono messe in coda d'attesa, con un messaggio informativo;

- l'operatore che prende in carico la chiamata deve, con l'ausilio dei sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM in dotazione, rispondere alle domande di carattere "informativo generico";
 - di ogni chiamata va tenuta traccia indicando esplicitamente: il motivo della chiamata, i contenuti della chiamata in caso di reclamo, l'esito della chiamata stessa quando viene risolta direttamente dal I Livello.
- B. *Modalità di interazione con la struttura di II Livello*: si intendono i casi in cui la chiamata non viene chiusa immediatamente dal I Livello. Questo può avvenire in due occasioni:
- B.1. l'operatore di I Livello non dispone delle informazioni richieste dall'utente o non è comunque in grado di capirne i bisogni. In questo caso può contattare telefonicamente, in maniera non contestuale, un operatore di II Livello, operante in un'unità centrale della Divisione Segreterie Studenti (che verrà indicata in fase di avvio del servizio) per richiedere tali informazioni. Nel caso in cui non trovasse alcuna risposta, l'operatore di I Livello, dopo aver raccolto verbalmente il consenso sul trattamento dei dati personali, inserisce tutti i dati relativi all'utente ed al contatto (motivo richiesta, data, ora, etc.) nella funzionalità *trouble ticketing* del sistema di CRM. Tale funzionalità ricorderà all'operatore di richiamare ogni volta possibile il II Livello, finché non otterrà l'informazione che cercava. Sarà poi il Contact Center a richiamare l'utente comunicando quanto da lui richiesto. Ogni risposta data dal II Livello al I Livello dovrà essere confermata, ove necessario, tramite l'invio di una email dalla unità centrale verso il Contact Center.
- B.2. l'operatore di I Livello riceve una richiesta da parte dell'utente che può essere erogata solo da strutture dell'Appaltante. In questo caso l'operatore invia l'utente alla struttura preposta ritenendo chiusa la richiesta. Nel caso in cui non fosse possibile mettersi in contatto con il II Livello l'operatore dopo aver raccolto verbalmente il consenso sul trattamento dei dati personali, inserisce tutti i dati relativi all'utente ed al contatto (motivo richiesta, data, ora, etc.) nella funzionalità *trouble ticketing* del sistema di CRM. Tale funzionalità ricorderà all'operatore di richiamare ogni volta possibile il II Livello, finché non otterrà l'informazione che cercava. Appena questo sarà possibile, il II Livello si prenderà in carico la richiesta e richiamerà l'utente.
- C. *Contatti in uscita (outbound)*
- C.1. Da Contact Center: questa modalità di interazione con l'utente si verificherà solo nel caso in cui il I Livello non possa richiedere, contestualmente alla chiamata, supporto al II Livello per questioni di carattere informativo. Aperto il ticket e dopo aver ottenuto l'informazione dal II Livello, il Contact Center richiamerà l'utente.

Funzionalità di gestione del sistema mail

- A *Contatto in entrata (inbound) al Mail-Contact Center*: si intende il momento in cui il quesito in ingresso viene archiviato all'interno del sistema di Mail.Contact Center e preso in carico dall'operatore. In questa fase:
- a. i quesiti standard potranno essere trattati con risposte automatiche, guidando l'utente attraverso un sistema di alberatura;

- b. l'operatore che prende in carico il quesito deve, con l'ausilio dei sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM in dotazione, rispondere alle domande di carattere "informativo generico";
 - c. ogni quesito deve essere archiviato e catalogato all'interno del sistema informatico: il motivo del contatto, i contenuti del contatto, l'esito del contatto stesso e la tracciabilità dell'informazione che ha generato la risposta sia di I che di II livello.
- B** *Modalità di interazione con la struttura di II Livello:* si intendono i casi in cui il quesito non viene chiuso immediatamente dal I Livello. Questo può avvenire in due occasioni:
- a. Tutti i quesiti non di competenza del I livello, verranno smistati automaticamente dal sistema (tramite la scelta ad albero che può utilizzare l'utente) al II livello di competenza;
 - b. l'operatore di I Livello non dispone delle informazioni richieste dall'utente o non è comunque in grado di capirne i bisogni. In questo caso, attraverso il back office (applicazione on-line) inoltrerà il quesito al II livello tramite un sistema di comunicazione interna (non visibile all'utente finale, che avrà soltanto la possibilità di visualizzare lo stato di lavorazione del proprio quesito). Il sistema dovrà tenere traccia di tutti i passaggi di informazione tra il I ed il II livello e degli operatori preposti alla soluzione del caso stesso.
 - c. Il sistema dovrà prevedere di chiudere il quesito sia al I che al II livello, lasciando ai supervisori la possibilità di sollecitare una risposta nel caso non vengano rispettati gli SLA previsti dal servizio. Nel caso di sollecito o di tempi prolungati nella risposta il sistema dovrà provvedere automaticamente all'invio di una comunicazione interlocutoria all'utente sui tempi di risposta.
- C** *Prenotazione appuntamento:* il sistema deve consentire all'utente di prendere l'appuntamento con gli uffici secondo un calendario ed orari configurabili dal back office in modo flessibile e personalizzabile.

8. Ulteriori funzionalità del servizio

Il servizio di Contact Center dovrà inoltre prevedere:

- funzionalità degli operatori off line:
 - gestione dei ticket;
 - creazione e inserimento nel sistema CRM di FAQ con l'ausilio dei sistemi informativi a disposizione;
 - ampliamento della base di conoscenza a seguito di comunicazioni della Divisione Segreterie Studenti;
- funzionalità del servizio di outbound: il servizio deve prevedere la possibilità di svolgere eventuali campagne orientate alla fornitura di informazioni all'utenza o attività di sondaggio che comportino la raccolta di informazioni relative a specifici target.

Per ogni occasionale campagna di informazione e ascolto, l'Appaltante definisce la forma comunicativa, e le modalità di realizzazione, concordando con l'Appaltatore, in base alle esigenze dell'Appaltante, i periodi entro cui tale attività deve essere svolta.

9. Volumi di contatto

Di seguito si riportano, *a titolo puramente indicativo*, i volumi di traffico oggetto dell'attività del Contact Center riferiti agli anni 2016, 2017, 2018

Chiamate in ingresso per anno

| Mese | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|----------------|----------------|--------|
| Gennaio | 9391 | 8500 | 15.293 |
| Febbraio | 8381 | 8150 | 6.705 |
| Marzo | 6538 | 5438 | 5.511 |
| Aprile | 10375 | 10186 | 4.606 |
| Maggio | 14480 | 14712 | 6.149 |
| Giugno | 7432 | 7131 | 7.856 |
| Luglio | 12433 | 12429 | 12.490 |
| Agosto | 9128 | 8739 | 10.966 |
| Settembre | 33859 | 25546 | |
| Ottobre | 16923 | 10503 | |
| Novembre | 7552 | 12253 | |
| Dicembre | 6376 | 11599 | |
| Totale | 142.868 | 135.186 | |

Mail in ingresso per anno

| Mese | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|---------------|---------------|--------|
| Gennaio | 19898 | 21970 | 29.434 |
| Febbraio | 17890 | 23618 | 21.771 |
| Marzo | 13269 | 18582 | 17.357 |
| Aprile | 12826 | 13021 | 15.406 |
| Maggio | 15284 | 27175 | 20.543 |
| Giugno | 16845 | 21536 | 19.048 |
| Luglio | 17880 | 20467 | 19.879 |
| Agosto | 13728 | 13266 | 17.773 |
| Settembre | 36360 | 28185 | |
| Ottobre | 27517 | 34077 | |
| Novembre | 20842 | 23786 | |
| Dicembre | 18221 | 18703 | |
| Totale | 230560 | 264386 | |

Si precisa che nel caso in cui i volumi di traffico dovessero subire un incremento, non verrà comunque riconosciuto all'Appaltatore alcun aumento di corrispettivo.

COMPONENTI DEL SERVIZIO

10. Profilo operatori di Contact Center

L'Appaltatore deve mettere a disposizione, presso la sede principale del Contact Center, il personale appartenente alle figure professionali definite nel successivo articolo 22 "Requisiti per il personale impiegato" al fine di garantire l'esecuzione di tutti i servizi di Contact Center oggetto del presente capitolato.

Nell'esecuzione del servizio, per quanto attiene alla propria organizzazione, l'Appaltatore deve prevedere il dimensionamento delle diverse figure impiegate, tenendo conto dell'articolazione di tutti i servizi richiesti in ingresso ed in uscita e garantendo i livelli di servizio minimo oggetto del presente capitolato o quelli maggiori offerti in sede di gara.

11. Formazione degli operatori

L'Appaltatore deve erogare periodicamente moduli formativi agli operatori del servizio anche con riferimento agli strumenti informativi utilizzati nell'ambito del servizio di cui al presente capitolato, con particolare riguardo ai sistemi KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM.

I costi della formazione saranno a totale carico dell'Appaltatore.

L'attività di formazione degli operatori dovrà riguardare anche gli aspetti relazionali e non solo contenutistici, per permettere una maggiore capacità di interpretazione del bisogno al fine di garantire un servizio di alto standard professionale e umano.

Sono a carico dell'Appaltatore:

- la messa a disposizione delle aule per i corsi, attrezzate anche informaticamente, quando necessario;
- la gestione organizzativa dei corsi;
- i costi relativi ai compensi di eventuali docenti (non annoverabili tra i propri dipendenti o quelli della Divisione Segreteria Studenti) individuati per tale attività formativa;
- la predisposizione di tutto il materiale didattico necessario (manualistica compresa);
- la predisposizione del test di verifica finale per gli operatori.

L'Appaltante potrà chiedere di verificare i risultati del test effettuato.

L'Appaltante può, se lo riterrà opportuno, chiedere all'Appaltatore un intervento di formazione e affiancamento (di almeno 15 giorni lavorativi), di personale dipendente o terzo, rispetto ai contenuti e processi del servizio e l'utilizzo dei sistemi KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM.

Skills degli operatori dedicati al sistema di Mail-Contact Center

Gli operatori e supervisors dedicati all'utilizzo del sistema informatico per la gestione del servizio Mail-Contact Center dovranno avere skills specifici per il Web Editing ed il Web Writing, con dimostrata esperienza per posizione ricoperta nel medesimo ruolo o attraverso certificazione di un soggetto formatore riconosciuto.

12. Infrastrutture hardware e software

Sono a carico dell'Appaltatore la fornitura, la personalizzazione della configurazione, l'installazione, la messa in esercizio, la gestione e il presidio sistemistico della

infrastruttura tecnologica e di quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto.

L'infrastruttura deve essere dedicata e composta da server, apparati di rete locale, software di base, suite software e applicazioni, il tutto finalizzato a garantire la piena operatività e funzionalità del Contact Center e dei locali adibiti al servizio, secondo le specifiche tecniche e funzionali descritte nei rispettivi paragrafi del presente capitolato. L'Appaltatore deve garantire la manutenzione di tutti gli apparati, dei sistemi di elaborazione e dei relativi software di sistema e applicativi compresa la postazione di monitoraggio.

L'Appaltante deve essere sempre nella condizione di poter verificare:

- la messa a disposizione di tutti i componenti architettonici necessari (hardware, software, apparati di rete, apparati di telecomunicazione, ecc.);
- funzionalità, installazione e configurazione dei singoli componenti e dell'architettura globale;
- l'allestimento delle infrastrutture logistiche delle sale operatori (postazione operatore, sale corsi, sale riunioni, sala macchine, etc.);
- la realizzazione dell'infrastruttura di sicurezza, riservatezza e integrità delle informazioni/dati del Contact Center;
- la conduzione operativa di tutti i sistemi e la gestione in esercizio dell'intera infrastruttura;
- il presidio e l'assistenza sistemistica di tutte le componenti, hardware, software e di rete dell'intera architettura e il ripristino delle situazioni di malfunzionamento e sostituzione dei componenti difettosi;
- la realizzazione del sistema di amministrazione, gestione e monitoraggio continuo delle componenti tecnologiche e dei livelli di servizio, al fine di garantire la piena funzionalità e la manutenzione dell'intera architettura.

13. I Sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM

Nell'esecuzione del servizio è a carico dell'Appaltatore la progettazione, lo sviluppo, la gestione e la manutenzione del sistema informativo di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM per la risoluzione dei contatti.

Il sistema di CRM deve:

- garantire il tracciamento del contatto (tipologia della richiesta, esito, identificativo), la relativa erogazione del servizio, il suo esito o l'eventuale passaggio al II Livello;
- garantire un sistema di *trouble ticketing* nei casi in cui non sia possibile trasferire contestualmente la chiamata al II Livello;
- un sistema per la tracciatura e la clusterizzazione dei reclami ricevuti.

Il sistema di KNOWLEDGE MANAGEMENT:

- deve consentire un agevole accesso alle informazioni anche al fine di una più rapida comprensione del motivo di chiamata;
- il sistema deve permettere, per le richieste più frequenti di redigere apposite FAQ i cui contenuti andranno validati dagli operatori di II Livello della Divisione Segreteria Studenti;

A supporto dell'operatore potrà comunque essere usato il sito dell'Appaltante e il materiale messo a disposizione da quest'ultimo nella fase di avvio del servizio.

Entrambi gli applicativi devono essere accessibili tramite internet anche dal personale dell'Appaltante e garantire opportune politiche di sicurezza degli accessi.

I contenuti sviluppati/raccolti nel corso del contratto sono da considerarsi di proprietà dell'Appaltante e devono essere integralmente disponibili in formato elettronico entro 2 mesi dalla conclusione del contratto d'appalto e comunque nel caso in cui l'Appaltante ne facesse richiesta.

14. Il sistema di Mail-Contact Center

Il sistema di Mail-Contact Center deve:

- essere fornito dal gestore del servizio, aggiornato e mantenuto per tutta la durata del contratto.
- prevedere un back-up dei dati ed il gestore deve garantire la conservazione di questi ultimi in modo integrale per tutta la durata del contratto, al termine del quale le banche dati dovranno essere consegnate all'Università nel formato concordato.
- essere una applicazione con front office e back office utilizzabile per la gestione dell'intero sistema mail dell'università.
- consentire di incanalare tutti le richieste informazioni degli utenti all'interno di un unico sistema di gestione, con smistamento automatico dei quesiti ai settori competenti.
- consentire un sistema multilivello di abilitazione degli operatori di back office con skills specifici.
- essere integrato con il DB utenti dell'Ateneo per consentire agli studenti/utenti registrati di utilizzare le proprie credenziali per l'accesso al sistema.
- prevedere l'eventuale integrazione futura con le pagine MyUnimi di Ateneo
- consentire una tracciabilità totale dei quesiti e della generazione delle risposte.
- deve poter interagire con una banca dati di risposte standard ed in evoluzione essere in grado di generare risposte automatiche.
- essere personalizzabile per la creazione dell'alberatura di riferimento lato utente e differenziabile per tipologia di utente.
- essere in grado di produrre elaborazioni statistiche sui dati e sugli utenti.
- consentire di accedere ad un sistema di prenotazione degli appuntamenti

15. Servizi di manutenzione software, assistenza, supporto e consulenza sistemistica/applicativa

L'Appaltatore deve garantire la manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa del sistema informativo utilizzato per l'esecuzione del servizio in oggetto.

L'Appaltatore deve fornire assistenza sistemistica per la gestione dei sistemi informativi dedicati al servizio di Contact Center.

L'Appaltatore si dovrà far carico di un servizio di assistenza tecnica e di manutenzione dei sistemi di cui si compone il servizio, finalizzata a garantire la continuità del servizio stesso e la completa operatività dei sistemi ai richiesti livelli di disponibilità.

16. Servizi di continuità operativa e disaster recovery

L'Appaltatore deve garantire la continuità del servizio di Contact Center.

L'Appaltatore dovrà adottare le strategie idonee e le modalità operative per erogare, anche con altre infrastrutture e sedi, la totalità dei servizi di Contact Center a parità di condizioni di qualità e di livello di servizio.

L'Appaltatore dovrà mantenere i rapporti con i centri di assistenza dei fornitori delle componenti hardware, software o di rete.

Tutti gli interventi bloccanti (caduta sistemi fonia e/o dati) devono essere presi in carico in tempo reale e devono essere risolti entro massimo 24 ore e, nel contempo, deve essere garantita comunque la continuità dei servizi.

Tutti i restanti interventi devono essere presi in carico entro 2 ore dall'evento e risolti entro le 12 ore solari successive.

Nell'erogazione del servizio, l'Appaltatore è tenuto a produrre un report, su base almeno trimestrale, in cui vengano evidenziate le diverse tipologie di problematiche riscontrate nel periodo di riferimento, il relativo stato di risoluzione e le deviazioni dai livelli di servizio concordato.

L'Appaltatore è tenuto a mantenere la continuità del servizio sostituendo contemporaneamente gli specialisti durante la loro assenza per qualsiasi motivo, con altri di pari figura professionale.

17. Servizi di monitoraggio

1. Il servizio di monitoraggio è finalizzato a garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento del Contact Center in tempo reale e su base statistica e di verificarne il rispetto dei livelli di servizio.

I sistemi e le applicazioni utilizzate, componenti il servizio di monitoraggio, devono misurare almeno:

- il volume del traffico entrante;
- il volume del traffico in uscita dal Contact Center;
- i livelli di servizio per le chiamate in ingresso;
- il livello di servizio per la gestione delle email;
- la top ten dei motivi di contatto.

I dati rilevati devono essere raccolti e archiviati su supporti elettronici con requisiti di sicurezza e inalterabilità.

Una copia di backup dei dati rilevati deve essere inviata su base trimestrale alla Divisione Segreterie Studenti.

2. Inoltre, l'insieme minimo di dati da raccogliere e presentare, con cadenza mensile, in forma elaborata statisticamente, è il seguente:

- chiamate con risposta risolta al I Livello;
- chiamate inoltrate al II Livello;
- chiamate non inoltrate al II Livello per motivi di: "occupato", "fuori orario", "libero in orario";
- numero di ticket aperti di competenza del I Livello;
- numero di ticket aperti verso l'unità centrale della Divisione Segreterie Studenti;
- numero di ticket aperti verso unità periferiche della Divisione Segreterie Studenti;

3. Oltre alla reportistica, il sistema applicativo dedicato al monitoraggio del Contact Center deve garantire la gestione integrata della reportistica riguardante i dati telefonici (volumi, tempi di attesa, ecc.), ed i dati "applicativi" (durata delle chiamate, ecc.).

In particolare devono essere garantiti:

- il monitoraggio in tempo reale;

- la produzione di dati statistici a intervalli giornalieri con l'obiettivo di riassumere il comportamento del sistema nel periodo di riferimento e per generare report sugli andamenti giornalieri, mensili, trimestrali e annuali;
- la produzione di report storici (con interrogazioni personalizzabili e dettagli dei dati ad intervallo giorno, settimana, mese) del traffico telefonico, dei livelli di servizio, delle performance e dello stato degli operatori e dei gruppi. Gli strumenti devono permettere la definizione di soglie di attenzione per consentire la notifica automatica di allarmi qualora alcuni parametri critici raggiungano le soglie.

L'insieme minimo di criteri di aggregazione è il seguente:

- complessivo;
- per area di intervento;
- con varia articolazione temporale (a livello giornaliero, settimanale, mensile, trimestrale, annuale) almeno sui seguenti contenuti:
 - andamento temporale del numero dei contatti in entrata;
 - numero dei contatti ricevuti per fascia oraria;
 - durata media delle conversazioni;
 - tempi medi di risposta e di attesa in coda;
 - tempo massimo di risposta al contatto;
 - tempo massimo in coda della chiamata;
 - disponibilità di operatori;
- esito dei contatti in entrata:
 - contatti che hanno ottenuto risposta (e relativo ambito);
 - chiamate abbandonate;
 - contatti instradati sul II Livello;
- numero di contatti in uscita.

Le applicazioni utilizzate devono consentire le esportazioni dei dati in formato MS access, MS excel e pdf, ed almeno uno di tipo aperto, e la possibilità di inoltro automatico via posta elettronica di set di report. L'Appaltatore deve predisporre come parte del sistema di monitoraggio descritto uno strumento di verifica del rispetto dei livelli di servizio sia in modalità real-time che in modalità storico-statistico.

Per quanto attiene al sistema di gestione mail si riportano come esempio alcune tipologie di report aggregati:

- Frequenza di accesso per utente
- Categorie più frequenti sui quesiti
- Sottocategorie più frequenti
- Estrazioni per facoltà o corso di laurea
- Statistiche sul numero delle mail e degli appuntamenti

In ogni caso si richiede che il sistema sia scalabile e personalizzabile in modo da poter disporre, di volta in volta, di altre tipologie di elaborazioni, ritenute utili all'appaltante per l'attività di monitoraggio.

LIVELLI DI SERVIZIO

18. Glossario

Le chiamate in ingresso sono classificate secondo la seguente tipologia:

| | |
|----------------------|---|
| Chiamate ricevute | L'insieme delle chiamate telefoniche in entrata al I Livello del Contact Center |
| Chiamate respinte | L'insieme delle chiamate telefoniche che superano il numero di chiamate in attesa |
| Chiamate accodate | L'insieme delle chiamate telefoniche accettate inserite in coda d'attesa |
| Chiamate abbandonate | Chiamate accodate che non superano la fase di attesa |
| Chiamate gestite | Chiamate accettate da operatore |

19. Livelli minimi di servizio per i canali in ingresso

Il servizio telefonico (numero verde e 199 a pagamento) deve essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00, per tutte le settimane dell'anno solare escluse le festività nazionali e locali.

I livelli di servizio previsti per il servizio di I Livello del Contact Center sono:

- rispondere al 60% delle chiamate ricevute entro 60 secondi, dal momento in cui l'utente entra nella coda di attesa;
- tempo medio di conversazione pari a 120 secondi;
- tempo medio di attesa prima della risposta pari a 45 secondi;
- la percentuale di chiamate abbandonate e respinte non deve essere superiore al 10% del totale delle chiamate;
- rispondere al 100% delle mail entro 2 giorni lavorativi.

I livelli di servizio indicati si intendono misurati in un arco di tempo di un mese.

I livelli di servizio devono essere garantiti sul 100% dei volumi di traffico stimati.

REQUISITI DI SERVIZIO

20. Requisiti per la sicurezza ambientale e informatica

Il sito che ospiterà il servizio e i sistemi informatici deve rispettare le normative di sicurezza vigenti, sia in materia ambientale che informatica.

21. Requisiti della sede

I locali che ospiteranno la sede del Contact Center devono prevedere i requisiti previsti dalle norme di sicurezza vigenti.

La sede del Contact Center deve essere allestita con almeno:

- postazioni operatore per la gestione delle chiamate in entrata ed uscita e per la gestione delle attività di off-line;
- apparecchiatura hardware e software per la gestione delle chiamate;
- un database server come repository principale dei dati dell'intero sistema;
- un server dedicato per la rete locale;
- un server dedicato per la gestione delle mail;
- un sistema di reporting del traffico entrante e delle attività degli operatori;
- un server applicativo per la base dati e le applicazioni del sistema informativo (sistemi di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM).

22. Requisiti per il personale impiegato

Tutto il personale impiegato nel servizio di Contact Center deve soddisfare i requisiti minimi di seguito indicati.

Qualora nel corso di validità del contratto avvengano delle variazioni di personale, sarà compito dell'Appaltatore curare la formazione dei nuovi addetti e l'inserimento deve avvenire dopo adeguato periodo di affiancamento.

Specificatamente per il ruolo di operatore è richiesta:

- una istruzione superiore;
- forte interesse verso i contatti umani;
- cortesia nei rapporti;
- conoscenza delle tecniche di interpretazione delle richieste dell'utente;
- capacità di consultare rapidamente gli strumenti informatici messi a loro disposizione.

Deve comunque essere garantito per almeno il 40% degli operatori una continuità di rapporto di lavoro non inferiore alla durata del progetto o essere a tempo indeterminato. Il personale impiegato deve essere regolarmente assunto nel rispetto del CCNL di categoria dell'Appaltatore e del CCNL dei lavoratori interinali, laddove utilizzati.

PRESCRIZIONI NORMATIVE

23. Durata del contratto e tempi di realizzazione

Il servizio di cui al presente capitolato avrà durata dal 01/11/2018 al 31/10/2019 o, in ogni caso, di 12 (dodici) mesi dalla data di avvio del servizio.

Rimane ben inteso che dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione l'Appaltatore dovrà, in collaborazione con l'Appaltante, porre in essere ogni necessario adempimento finalizzato alla corretta esecuzione del servizio.

Art. 24 - Importo del contratto

L'importo complessivo del contratto posto a base di gara è pari a € 169.000,00 (oltre IVA), quale canone forfettario per il servizio richiesto.

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

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo offerto in sede di gara, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento del servizio (ad esempio sede operativa, personale, strutture, hardware, software).

Sono a carico dell'Aggiudicatario i canoni relativi al numero verde e al numero a pagamento 199 e i costi delle telefonate effettuate al numero verde.

Nessun corrispettivo aggiuntivo potrà essere richiesto all'Appaltante per le attività dettagliate nel presente capitolato.

Art. 25 - Fatturazione e pagamenti

Il canone annuale sarà oggetto di fatturazione mensile posticipata.

Questa amministrazione accetterà 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 elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (**CIG**), nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.

La liquidazione del corrispettivo avverrà, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università del DURC (Documento di regolarità contributiva) in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24/10/2007.

L'Appaltatore dovrà applicare l'IVA ove prevista dalla normativa vigente. Ai sensi del DM del 23/01/2015 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 successive modifiche.

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 sottoscrizione del buono d'ordine per l'affidamento dell'appalto.

Art.26 – Norme relative al personale addetto al servizio

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'Appaltatore 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 ed 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 I.N.P.S. ed I.N.A.I.L.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto.

L'Affidatario dovrà trasmettere al Committente l'elenco nominativo del personale impiegato, completo di curriculum vitae e del numero di posizione assicurativa e contributiva. Tale documento dovrà essere aggiornato e trasmesso per ogni cessazione o nuova assunzione, contestualmente alla presa di servizio.

L'Affidatario dovrà comunicare inoltre il nominativo e il recapito del Coordinatore del servizio, come definito nelle definizioni del presente capitolato.

27. Penali

Per ogni violazione o inesatto adempimento degli obblighi derivanti dal contratto l'Appaltante ha facoltà di applicare nei confronti dell'Appaltatore penali pecuniarie, comprese tra un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 2.000,00, commisurate secondo la gravità dell'inadempimento. La misura delle penali è stabilita, dall'Appaltante, a proprio giudizio insindacabile.

L'Appaltatore dovrà versare le penali comminate dall'Appaltante entro il termine di 10 giorni naturali, successivi e continui decorrenti dalla data di invio tramite fax della notifica di comminazione.

In caso di mancato versamento delle penali comminate, decorso il termine di dieci giorni naturali, successivi e continui dalla comunicazione dell'infrazione da parte dell'Appaltante, quest'ultima potrà provvedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo *ad nutum* all'incameramento di una quota della cauzione pari all'ammontare della penale stessa.

28. Penali per l'inosservanza dei livelli di servizio

Fatta salva la previsione generale di cui al punto precedente, in caso di inosservanza dei livelli di servizio di cui al precedente articolo 19 saranno applicate le seguenti penali:

- per l'inosservanza, su media mese, di UNO qualsiasi dei parametri di cui al precedente articolo 19, si applica la penale pari a € 200,00.
- per l'inosservanza, su media mese, di TUTTI i parametri di cui al precedente articolo 19, si applica la penale pari a € 500,00.

29. Risoluzione del contratto. Clausola risolutiva espressa

L'Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di risolvere il contratto, con provvedimento amministrativo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 Codice Civile, qualora l'Appaltatore: diffidato due volte per iscritto, persista in inadempienze contrattuali, ovvero, dopo l'applicazione della 3^a penale compresa, di qualsiasi importo. La risoluzione del contratto produrrà i propri effetti dalla ricezione, da parte dell'Appaltatore, della comunicazione di risoluzione, inviata tramite raccomandata A.R. In caso di risoluzione l'Appaltante provvederà senza bisogno di messa in mora e con provvedimento amministrativo all'incameramento del deposito cauzionale, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che l'Appaltante ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Saranno inoltre a carico dell'inadempiente tutte le spese che l'Appaltante dovesse eventualmente sostenere per esperire una nuova gara d'appalto.

30. Deposito cauzionale

L'Appaltatore, a garanzia del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'esatto adempimento delle obbligazioni oggetto del contratto, nonché del pagamento delle penali eventualmente comminate dall'Appaltante, dovrà provvedere a costituire ed a consegnare all'Amministrazione un deposito cauzionale a mezzo fideiussione bancaria o assicurativa, per un importo pari al 10% del prezzo di aggiudicazione, IVA ed imposte escluse, ed avente decorrenza dalla data di stipula del contratto. Si precisa che, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016, in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10%, la garanzia fideiussoria dovrà essere aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; qualora il ribasso fosse superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

La fideiussione prodotta dovrà contenere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, co. 2, del codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione Appaltante.

Si precisa altresì che la cauzione potrà essere presentata nell'importo ridotto ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016

La garanzia fideiussoria sarà progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo è automatico, senza necessità di benestare dell'Amministrazione Appaltante, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante da parte dell'Appaltatore degli stati di avanzamento della fornitura in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione. L'ammontare residuo, pari al 20 per cento dell'iniziale importo garantito, deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

La mancata costituzione della garanzia (art. 103, c. 3) determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016 da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

In caso di escussione della fideiussione l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente al reintegro totale o parziale del valore garantito fino alla scadenza prevista.

31. Direttore dell'esecuzione del contratto

L'esecuzione del contratto è diretta dal RUP, il quale si avvale del Direttore dell'esecuzione del contratto per la verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dall'Appaltante. Inoltre, assicura la regolare esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali. A tale fine, il Direttore dell'esecuzione del contratto svolge tutte le attività allo stesso espressamente demandate dal presente capitolato, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a questo assegnati.

32. Verbale di avvio dell'esecuzione e di avvenuta ultimazione delle prestazioni del contratto

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà a redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto sottoscritto dall'Appaltatore.

Al termine del contratto il Direttore dell'esecuzione del contratto, effettuata la verifica di regolarità, redige, in duplice copia, il verbale di ultimazione delle prestazioni sottoscritto anche dall'Appaltatore. Il Direttore dell'esecuzione del contratto rilascia il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.

33. Verifica di conformità

Il servizio oggetto del presente capitolato sarà sottoposta a verifica di conformità da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto. Le attività di verifica di conformità sono volte a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle condizioni offerte in sede di aggiudicazione. Per le prestazioni continuative del presente appalto, la verifica di conformità in corso di esecuzione sarà effettuata al termine di ogni mese entro 10 giorni dall'ultimazione delle relative prestazioni.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto dovrà tempestivamente avvisare l'Appaltatore delle date in cui intervenire per le operazioni di verifica di conformità alle quali dovrà presenziare anche un rappresentante dell'Amministrazione appaltante, diverso dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

Sulla base di quanto rilevato, il Direttore dell'esecuzione indica se le prestazioni sono o meno liquidabili, ovvero, riscontrandosi difetti o mancanze di lieve entità riguardo all'esecuzione, liquidabili previo adempimento delle prescrizioni impartite all'esecutore, con assegnazione di un termine per adempiere.

Delle operazioni di verifica di conformità è redatto verbale che, oltre ad una sintetica descrizione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e dei principali estremi dell'appalto, deve contenere le seguenti indicazioni: gli eventuali estremi del provvedimento di nomina del soggetto incaricato della verifica di conformità; il giorno delle operazioni di verifica; le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che, sebbene invitati, non sono intervenuti. Nel verbale sono descritti i rilievi effettuati dal soggetto incaricato della verifica di conformità, le singole operazioni e le verifiche compiute, il numero dei rilievi effettuati e i risultati ottenuti. I verbali sono sottoscritti da tutti i soggetti intervenuti.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, quale incaricato della verifica di conformità, rilascia il certificato di conformità quando risulti che l'Appaltatore abbia completamente e regolarmente eseguito tutte le prestazioni contrattuali. Il certificato di conformità contiene gli estremi del contratto e degli eventuali atti aggiuntivi, l'indicazione dell'appaltatore, il nominativo del Direttore dell'esecuzione, il tempo prescritto per l'esecuzione delle prestazioni, le date delle attività di effettiva esecuzione delle prestazioni; il richiamo agli eventuali verbali delle operazioni di verifica di conformità; la certificazione di conformità.

Il certificato di conformità, emesso dal Direttore dell'esecuzione del contratto e sottoscritto dal Responsabile del procedimento, deve essere trasmesso per la sua accettazione all'Appaltatore, il quale deve firmarlo nel termine di quindici giorni dal ricevimento dello stesso e restituirlo al Direttore dell'esecuzione del contratto.

34. Spese, imposte e tasse

Sono a carico dell'Appaltatore tutte le spese inerenti e conseguenti alla formalizzazione del rapporto contrattuale, ivi comprese la registrazione, la bollatura, i diritti di segreteria e di copia, nonché ogni altro onere fiscale presente e futuro che per legge non sia posto a carico dell'Università.

35. Obblighi dell'Appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010 s.m.i., l'Appaltatore si impegna a comunicare all'Appaltante gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale acceso presso Banche o presso la Società Poste italiane Spa, dedicato anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche, entro 7 giorni dalla relativa accensione o, nel caso di conto corrente già esistente, dalla prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Nello stesso termine, si impegna a comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. L'Appaltatore provvederà altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'Appaltatore, a pena di nullità assoluta del contratto, si dovrà impegnare ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 s.m.i.

L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano della notizia dell'inadempimento della propria controparte subappaltatore/subcontraente agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

L'Appaltatore si impegna, altresì, ad inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori (se del caso) e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, un'apposita clausola con cui il subappaltatore (se del caso)/subcontraente:

1. assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 s.m.i. relativi al presente appalto identificato con il CIG
2. si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi della tracciabilità finanziaria.

Ai fini della verifica prevista dal comma 9 dell'art. 3 della legge n. 136/2010 s.m.i., l'Appaltatore si impegna ad inviare all'Appaltante copia dei contratti sottoscritti con i subappaltatori (se del caso) e i contraenti della filiera dell'impresa a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, entro il termine di 10 giorni naturali successivi e continui dalla relativa sottoscrizione.

Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere effettuate dal legale rappresentante o da soggetto munito di apposita procura.

36. Divieto di subappalto

Non è ammesso il subappalto, data la natura fiduciaria del servizio.

Nel caso di violazione a tale divieto, il subappalto si intenderà nullo e pertanto senza alcun effetto nei rapporti con l'Amministrazione appaltante, la quale avrà tuttavia il diritto di dichiarare risolto il contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

37. Rinvio a norme vigenti

Per quanto non risulta contemplato nel presente capitolato, si fa riferimento alle leggi ed ai regolamenti in vigore.

38. Foro competente

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'applicazione, l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto, è da ritenersi competente il Foro di Milano.

39. Tutela della *privacy*

L'Appaltatore si impegna a trattare i dati personali dei quali venga in possesso per l'esecuzione del servizio oggetto del presente contratto nel rispetto delle disposizioni stabilite a tutela della privacy dal D.Lgs. 196/2003.

Si informa che i dati in possesso dell'Appaltante verranno trattati secondo le previsioni del documento "Informativa a persone fisiche/giuridiche clienti/fornitori ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali", allegato 2 al disciplinare, e senza alcuna altra finalità rispetto a quelle per cui sono richiesti.

40. Composizione del presente Capitolato

Il presente capitolato consta di n° 40 articoli.