



**PROGETTO**

**SERVIZIO DI MULTIMEDIA CENTER DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DELL'INSUBRIA PER LA DURATA DI 3 ANNI CON OPZIONE DI ULTERIORI 3  
ANNI**

1) Premesse .....	1
2) Programmazione e soggetti incaricati .....	2
3) Oggetto dell'appalto .....	2
4) Base d'asta e valore complessivamente stimato dell'appalto.....	3
5) Quadro economico.....	4
6) Procedura.....	5
6.1Suddivisione in lotti funzionali .....	8
6.2Tipologia di procedura.....	8
7) Requisiti minimi di partecipazione.....	8
7.1 Requisiti di ordine generale e altre cause di esclusione .....	8
7.2 Requisiti di ordine speciale.....	9
7.2.1 Requisiti di idoneità professionale .....	9
7.2.2 Requisiti di capacità tecnica professionale .....	9
8) Criterio di aggiudicazione .....	9
9) Spesa .....	13

**1) Premesse**

Al fine di garantire adeguati livelli di servizio e di informazione agli utenti, ai potenziali studenti e agli studenti dell'Università degli studi dell'Insubria, che di anno in anno vedono una costante crescita, questa Amministrazione da più di un decennio affida i servizi di Contact Center in outsourcing per offrire all'utenza un servizio di informazione e di contatto rapido, tempestivo e qualificato ai propri utenti e studenti che permette loro di avere assistenza e collaborazione al fine di acquisire facilmente in tempo reale, in modo rapido e professionale conoscenze sull'organizzazione generale, la collocazione logistica delle strutture, l'offerta didattica e i servizi didattici e amministrativi dell'Ateneo. 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 e organizzazione interna ed esterna degli uffici e dell'utenza in generale.

Il contratto in essere con scadenza il 30 aprile 2024 è stato, tra l'altro, implementato mediante l'approvazione di una variante che prevede la realizzazione di un chatbot, utilizzando la piattaforma ManyChat, per la pagina Instagram dell'Università degli studi dell'Insubria che consentirà di avere a disposizione 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.



Pertanto il servizio di Contact center, rivolto all'utenza esterna dell'Ateneo, nella modalità di realizzazione e implementazione di cui sopra vede un'evoluzione in una ampia gamma di Servizi con l'utilizzo della multicanalità, che rappresenta un elemento essenziale per la gestione dell'informazione multicanale del nostro Ateneo e che ne giustifica il fabbisogno mediante ricerca sul mercato del miglior operatore economico che possa offrire tale servizio.

## 2) Programmazione e soggetti incaricati

L'acquisto è stato inserito nel programma degli acquisiti di beni e servizi per biennio 2022/2023 e, per errore materiale, non è stato riproposto nel biennio 2023/2024.

Pertanto, l'acquisto è stato compreso mediante aggiornamento del programma biennale degli acquisiti di beni e servizi 2023/2024 con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 22 settembre 2023, n. 233.

Descrizione dell'intervento: Servizio di Contact Center (dal 1° maggio 2024 al 30 aprile 2027 con opzione di proroga triennale)

CUI: S95039180120202200034

Annualità avvio procedura	Lotto	Settore	CPV e descrizione	Livello priorità	Durata contratto	STIMA DEI COSTI DELL'ACQUISTO (IVA COMPRESA)				Data di inizio fornitura o servizio	Mese avvio procedura 2023
						Primo anno (2023)	Secondo anno (2024)	Annualità successive	Totale		
(anno)	si/no	forniture /servizi	codice	numero	numero (mesi)	calcolo	calcolo	valore	campo somma	data	Testo
2023	no	Servizi	64200000-8	1	72	€ 2.910,00	€ 91.438,00	€ 687.530,00	€ 781.878,00	1/05/2024	Ottobre

La progettazione dell'appalto come risultante dal presente documento non si discosta dai documenti programmatori.

Responsabile unico di progetto, ai sensi dell'art. 15 D.lgs 36/2023 è la Dott.ssa Paola Pietribiasi, *Responsabile del Servizio orientamento e carriere studenti*, nominato con decreto del Direttore Generale n.1232 del 29 dicembre 2022 (ex Responsabile Unico del Procedimento per nomine ante 1° luglio 2023).

Il suddetto RUP è anche responsabile di procedimento per le fasi di programmazione, progettazione, affidamento ed esecuzione ai sensi dell'art. 4 della L. 241/90.

## 3) Oggetto dell'appalto

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

n.	Descrizione forniture/servizi/lavori	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di Multimedia Center	64200000-8 "Servizi di telecomunicazione"	P	€ 314.100,00
<b>Costi della sicurezza non soggetti a ribasso</b>				<b>€ 0,00</b>
<b>Importo totale a base di gara (di cui € 303.600,00 per costi della manodopera non soggetti a ribasso)</b>				<b>€ 314.100,00</b>

I requisiti minimi del servizio sono meglio specificati nell'allegato capitolato speciale d'appalto. Con riferimento all'art. 57 del Codice, si precisa che il Capitolato non prevede la clausola sociale in quanto l'appalto in corso di esecuzione non prevede l'impiego di addetti dedicati in via esclusiva alla commessa.

#### 4) Base d'asta e valore complessivamente stimato dell'appalto

L'importo a base d'asta è stimato in € 314.100,00 oltre IVA (22%) di cui € 303.600,00 per costi della manodopera non soggetti a ribasso.

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 costi 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 per il personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di Call center di dicembre 2022 dal quale risulta un costo medio al minuto del servizio pari a € 0,46 e sulla base di una media di durata telefonica di 2 minuti.

Data la curva storica dei contatti/anno degli anni 2019, 2020, 2021 e 2022 dal quale risulta un valore medio annuo pari a 95.000 contatti con un picco di 112.000 contatti/anno per il 2020, il costo medio al minuto del servizio, la media di durata telefonica di 2 minuti, oltre alla previsione di un utile congruo per l'operatore economico aggiudicatario, si determina una previsione di spesa a base d'asta annuale pari a:

Parte fissa	Costo unitario base d'asta	Numero contatti gestiti per anno (canale sincrono e asincrono)	Totale
	0,96	95.000	€ 91.200,00
Parte variabile a consumo	Costo unitario base d'asta	Numero massimo contatti gestiti per anno oltre la soglia dei 95.000	Totale
	0,90	Max 15.000	€ 13.500,00
<b>TOTALE ANNUO</b>			<b>€ 104.700,00</b>



Il corrispettivo per la parte variabile verrà riconosciuto per i contatti oltre i 95.000 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. I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

Il costo totale della manodopera è stato quantificato in € 303.600,00. Tale importo sono stati stimati prendendo come riferimento la tabella di determinazione del costo medio minuto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali relativo al costo orario aziendale medio per personale dipendente afferente sulla base di un monte ore stimato come segue:

Servizio	Livello CCNL	N. contatti/durata minuti	Costo medio minuto	Costo manodopera
Imprese aggiudicatrici di servizi di Call Center	III	110.000*2 minuti	0,46	€ 101.200,00
<b>TOTALE ANNUO</b>				<b>€ 101.200,00</b>

Ai sensi dell'art. 11 comma 2 D.lgs. 36 del 31 marzo 2023, il contratto collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto in conformità al comma 1 del predetto articolo, è il seguente: CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga ai sensi dell'art. 120 co. 10 del D.Lgs. 36/2023 per un ulteriore periodo di tre anni. In tal caso il contraente originario è tenuto a eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto oppure alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato della predetta opzione è pari ad € 314.100,00.

Ai sensi dell'art. 14, comma 4 del D.Lgs. 36/2023 il valore stimato dell'appalto, comprensivo dell'opzione di cui in tabella, è pari ad € 628.200,00 oltre IVA 22%, come da prospetto sotto riportato:

Oggetto	Importo oltre IVA
Base d'asta (di cui € 303.600,00 per costi della manodopera non soggetti a ribasso)	€ 314.100,00
Costi della sicurezza non soggetti a ribasso	€ 0,00
Opzione proroga ex art. 120 co. 10 del D.Lgs. 36/2023	€ 314.100,00
<b>VALORE COMPLESSIVAMENTE STIMATO</b>	<b>€ 628.200,00</b>

## 5) Quadro economico

Il quadro economico della procedura ammonta a € 781.878,00, quantificato come segue:

A	Importo per l'esecuzione del servizio	
	Servizio (di cui € 303.600,00 per costi della manodopera non soggetti a ribasso)	€ 314.100,00

	Costi della sicurezza non soggetti a ribasso	€ 0,00
	<b>Totale A)</b>	<b>€ 314.100,00</b>
<b>B</b>	<b>Somme a disposizione</b>	
	IVA (22 % su A)	€ 69.102,00
	Quota incentivo 2% ex art. 45 del D. Lgs. 36/2023	€ 6.282,00
	Contributo ANAC	€ 410,00
	Spese pubblicità	€ 2.500,00
	<b>Totale B)</b>	<b>€ 78.294,00</b>
	<b>TOTALE FINANZIATO A) + B)</b>	<b>€ 392.394,00</b>
<b>C</b>	<b>Opzioni</b>	
	Opzione proroga ex art. 120 co. 10 del D.Lgs. 36/2023	€ 314.100,00
	IVA (22 % su C)	€ 69.102,00
	Quota incentivo su opzione	€ 6.282,00
	<b>Totale C)</b>	<b>€ 389.484,00</b>
	<b>TOTALE A) + B) + C)</b>	<b>€ 781.878,00</b>

## 6) Procedura

Ai sensi dell'art. 1, comma 583 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160 le istituzioni universitarie sono tenute ad approvvigionarsi attraverso gli accordi quadro stipulati dalla Consip Spa o il sistema dinamico di acquisizione realizzato e gestito dalla Consip Spa.

Si dà atto che sono presenti nel Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) di CONSIP spa i servizi di Contact Center alle Pubbliche Amministrazioni (ID2682) - Categoria merceologica 1 - Servizi di contact center Inbound articolato in:

- Servizio Principale: Operatori Inbound
- Servizi Opzionali: • Infrastruttura logistica • Sistemi informativi a supporto • Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati • Integrazione di sistemi informativi • Back office • Revisione dei processi • Servizi Operatori Outbound

Come previsto all'art. 4 del Capitolato tecnico del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center - ID 2682, i servizi opzionali possono essere acquisiti esclusivamente in maniera congiunta al relativo servizio principale e per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center richiesto: il valore complessivo dei servizi opzionali non può superare il 30% del valore dell'Appalto Specifico (qualora l'Appalto Specifico abbia ad oggetto più di una categoria merceologica, il valore complessivo dei servizi opzionali relativi a ciascuna categoria merceologica non deve superare il 30% del valore economico di tale categoria). È richiesto, quindi, che la Stazione Appaltante stimi, nell'ambito del proprio AS, l'incidenza che il complesso dei servizi opzionali richiesti presenta rispetto al totale.

Alla luce del limite quantitativo sopra esposto per i servizi opzionali, si ritiene di dover procedere all'acquisizione in oggetto in via autonoma, in quanto si stima un'incidenza del complesso dei servizi opzionali da acquisire (Infrastruttura logistica, Sistemi informativi a supporto e Integrazione di sistemi informativi) superiore al limite del 30% del valore dell'Appalto Specifico, come da quantificazione che segue:

<b>Servizio opzionale e descrizione fornita da SDAPA</b>	<b>Importo stimato</b>	<b>Indicazione dei contenuti minimi del servizio richiesto e modalità di quantificazione dell'importo</b>
<p><b>Infrastruttura logistica</b> Nel caso in cui la Stazione Appaltante non preveda la realizzazione di un centro di contatto presso le proprie sedi, utilizzando sue postazioni, potrà richiedere che il Fornitore metta a disposizione una sede operativa e la relativa logistica, ossia le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, microfoni, ...), dove sarà collocato il personale utilizzato per l'erogazione del servizio.</p>	€ 2.100,00	Dato ricavato da valutazione anomalia da procedura di gara precedente
<p><b>Sistemi informativi a supporto</b> Laddove la Stazione Appaltante non metta a disposizione, o lo faccia parzialmente, i sistemi informativi necessari all'erogazione del servizio potrà richiedere al Fornitore l'utilizzo dei suoi sistemi informativi. Nell'ambito di un servizio di Contact Center in modalità Inbound sono usualmente presenti sistemi che forniscono delle caratteristiche funzionali utili a garantire: - l'accoglienza dei contatti e la ricezione delle richieste, sia in modalità sincrona sia in modalità asincrona, che giungono al centro di contatto per mezzo dei diversi canali comunicativi previsti; - la gestione dei contatti e delle richieste. Tali funzionalità sono tipicamente fornite da sistemi che a livello commerciale sono definiti CRM; - la conservazione e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi. Tali funzionalità sono tipicamente fornite da sistemi che a livello commerciale sono definiti KMB.</p>	€ 90.000,00	<p>Sono stati valutati i costi per l'acquisizione in modalità Saas di sistemi di ticketing (quindi comprensivi di hosting, sistemismo e software con backup) in due opzioni: software opensource in cloud as a service (dal mantener della soluzione opensource) e commerciale top level. Per il primo i costi sono calcolati per user (operatore) € 22.000,00 annui e per il secondo ad utente (compresi gli studenti) per un valore max di circa € 700.000,00 Si stima un valore intermedio che si ritiene congruo rispetto al servizio richiesto pari a € 30000,00 annui.</p>
<p><b>Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati</b> Considerando che un servizio di CC in modalità Inbound consente comunemente agli utenti interessati di poter entrare in contatto con il centro servizi attraverso molteplici canali comunicativi in maniera da poter facilitare l'accesso al servizio reso, in base alle richieste della Stazione Appaltante potrà essere richiesto al Fornitore di mettere a disposizione, laddove non fornita direttamente dall'Amministrazione, l'infrastruttura relativa ai canali di contatto eventualmente necessaria. Tipicamente i canali utilizzati in un CC sono: <input type="checkbox"/> Canali sincroni: o telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile; o call/video call web (attraverso protocollo IP); o chat web; <input type="checkbox"/> Canali asincroni o posta elettronica; o social (facebook, twitter);</p>	€ 17.000,00	Sono a carico del fornitore le infrastrutture relative alla Chat-bot (€ 17.000,00) e il widget web da integrarsi in portale di Ateneo per l'erogazione di servizi di assistenza tramite web – chat (non quantificabile)

<p>o messaggistica (whatsapp, telegram); o form web; o fax.</p> <p>Quindi, in base alle specifiche richieste dell'Amministrazione, al Fornitore potrà essere, a titolo esemplificativo, richiesto di mettere a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> i canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia;</li> <li><input type="checkbox"/> la numerazione (geografica/verde) per l'accesso tramite canale telefonico. Nel caso in cui l'Amministrazione intendesse utilizzare numerazione che sia nelle proprie disponibilità per mezzo di altri contratti, al Fornitore potrà essere richiesto di supportare l'Amministrazione nelle attività amministrative/gestionali (ad es. supporto per effettuare l'eventuale voltura del numero utilizzato, supporto tecnico per le verifiche di eventuali disservizi);</li> <li><input type="checkbox"/> caselle mail per la gestione della posta elettronica;</li> <li><input type="checkbox"/> widget web da integrarsi nel portale dell'Amministrazione per l'erogazione di servizi di assistenza tramite web (chat, call/video call su rete internet, ...);</li> <li><input type="checkbox"/> strumenti di carattere innovativo (ad es. strumenti di self-caring quali chat-bot, vocal-bot con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP, ...).</li> </ul>		
<p><b>Integrazione di sistemi informativi</b></p> <p>Nel caso in cui l'infrastruttura del Contact Center sia composta da sistemi informativi in parte messi a disposizione dall'Amministrazione e in parte messi a disposizione dal Fornitore, attraverso tale servizio le Amministrazioni possono richiedere al Fornitore la realizzazione delle attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra tali sistemi informativi per la corretta erogazione del servizio di contatto. Le attività tipicamente richieste nell'ambito di tale servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> l'analisi e la raccolta dei requisiti di integrazione, in cui sono analizzate nel dettaglio le tecnologie ed i sistemi dell'Amministrazione e sono raccolti i requisiti funzionali richiesti;</li> <li><input type="checkbox"/> il disegno delle integrazioni da effettuare, in cui sono esplicitati nel dettaglio le tecnologie utilizzate, i dati scambiati e le modalità di implementazione;</li> <li><input type="checkbox"/> la realizzazione delle integrazioni e dei test di integrazione (Integration Testing e supporto agli User Acceptance Testing).</li> </ul>	<p>€ 2.500,00</p>	<p>Sono stati considerati i costi di integrazione dell'applicativo del Contact center con il sistema di gestione delle carriere degli studenti ESSE3 in uso presso l'Ateneo e i costi di SSO (autenticazione integrata) quantificabili in 10 gg totali nel triennio per 8 ore uomo al costo di € 30,92 costo orario indicato dal Ministero del Lavoro con Decreto direttoriale 39 del 23 agosto 2022 che fissa il costo orario medio del lavoro per il personale dipendente da imprese dell'industria metalmeccanica privata e della installazione impianti. Il profilo professionale preso a riferimento è quello della categoria Impiegati campo A – Ruoli di Gestione del cambiamento e Innovazione: Livello A1 (ex livello 8 metalmeccanico)</p>
<p><b>Back office</b></p>		<p>Servizio non richiesto</p>

<p>Nel caso in cui il servizio di Contact Center contemplasse attività secondarie, quindi non direttamente connesse alla gestione, diretta (primo livello di assistenza) o indiretta (livelli successivi di assistenza) delle richieste degli utenti, la Stazione Appaltante potrà prevedere nel proprio AS il personale per l'esecuzione di tali attività.</p> <p>A titolo meramente esemplificativo potrebbero essere richieste attività non strettamente legate alla diretta gestione dell'utenza e delle richieste di servizio, quali, ad esempio, attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> data entry</li> <li><input type="checkbox"/> archiviazione documentale</li> <li><input type="checkbox"/> gestione dei reclami.</li> </ul>		
<p><b>Revisione dei processi</b></p> <p>Il servizio di revisione dei processi consente alle Stazioni Appaltanti di richiedere nel proprio AS attività di assistenza specialistica unicamente mirate a individuare, progettare ed attuare azioni di revisione della struttura organizzativa e di gestione dei processi inerenti il proprio Contact Center. Il servizio ha come obiettivo l'ottimizzazione del Contact Center, l'efficacia e la fruibilità del servizio agli utenti destinatari e l'aggiornamento dello stesso rispetto ai mutamenti normativi e tecnologici.</p>		Servizio non richiesto

La stima dei costi delle componenti del servizio indispensabili per l'Ateneo in quanto già in uso presso lo stesso e qualificate come accessorie nell'ambito del Sistema Dinamico attualmente attivo ammonta a € 111.600,00, pari al 35,53 % dell'importo complessivamente stimato dell'appalto specifico. Pertanto, l'adesione al Sistema dinamico di acquisizione risulta essere preclusa.

Per le procedure indette a decorrere dal 1° luglio 2023 si applica la disciplina di cui al D.lgs. 36 del 31 marzo 2023.

### **6.1 Suddivisione in lotti funzionali**

Ai sensi dell'art. 58, comma 1 del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, non si è ritenuto possibile suddividere l'affidamento in lotti funzionali in considerazione della necessità di un servizio con soluzione di continuità.

### **6.2 Tipologia di procedura**

Trattandosi di appalto superiore alle soglie comunitarie, si individua quale modalità di affidamento la procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.lgs. 36 del 31 marzo 2023.

## **7) Requisiti minimi di partecipazione**

### **7.1 Requisiti di ordine generale e altre cause di esclusione**

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice.

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica. La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.



Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

## **7.2 Requisiti di ordine speciale**

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i seguenti requisiti.

### **7.2.1 Requisiti di idoneità professionale**

- a) Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara. Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.

### **7.2.2 Requisiti di capacità tecnica professionale**

- b) Esecuzione nel triennio precedente la data di indizione della procedura di gara di contratti analoghi a quello di affidamento (contact/multimedia center inbound) aventi per oggetto la gestione di un numero di potenziali contatti non inferiore a 330.000 nel triennio. Si precisa che il valore di 330.000 potenziali contatti potrà essere raggiunto cumulando non più di tre contratti.
- c) Possesso della certificazione ISO/IEC 27701 (in quanto erogazione di informazioni di II livello specialistico).

## **8) Criterio di aggiudicazione**

Ai sensi dell'art. 108, comma 2, del D.Lgs. 36 del 31 marzo 2023, è stato individuato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo in quanto trattasi di contratto relativo a servizi ad alta intensità di manodopera, come definiti dall'articolo 2, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1.

L'aggiudicazione avverrà a favore dell'impresa che avrà ottenuto il miglior punteggio complessivo derivante dalla somma dei punteggi parziali attribuiti nel modo seguente:

**A) Offerta tecnica:** fino ad un massimo di 80 punti, derivanti dalla somma dei punteggi parziali ripartiti attribuiti come segue:

***Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica***

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
1	<b>Possesso delle certificazioni ISO</b>	4	1.1	Possesso della certificazione ISO 9001 Sì = 1 punti No = 0 punti			1
			1.2	Possesso della certificazione ISO 18295 per i Centri di contatto: Sì = 3 No = 0			3
2	<b>Organizzazione del Servizio</b>	24	2.1	<b>Struttura organizzativa:</b> Il concorrente deve descrivere la struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli e le figure coinvolte. Per ciascuna figura dovrà essere specificato il regime di impegno (tempo pieno o part time).  Saranno valutate le modalità di organizzazione del servizio richiesto e le soluzioni organizzative proposte per garantire la necessaria tempestività e la loro rispondenza a quanto previsto nel capitolato	12		
			2.2	<b>Piano delle attività:</b> Il Concorrente deve descrivere le logiche e le modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute.  Sarà valutata la presenza di modalità innovative e le soluzioni tecnologiche adottate per garantire la necessaria tempestività e la miglior fruibilità del servizio da parte dell'utenza.	12		
3	<b>Esperienza delle figure professionali</b> dovranno essere indicate le competenze del	20	3.1	Titolo di studio e/o certificazioni del Team Leader	2		
			3.2	Anzianità e/o esperienza progressiva del Team Leader	6		
			3.3	Titolo di studio e/o certificazioni degli operatori	4		

	personale dedicato con riferimento all'esperienza professionale e formativa maturata nell'ambito universitario (allegare i CV degli operatori).		3.4	Anzianità e/o esperienza pregressa degli operatori	8		
4	<b>Gestione del servizio asincrono anche in una o più lingue oltre l'italiano e l'inglese</b>	3	.	Si = 3 (due o più lingue aggiuntive) Si = 1 (una sola lingua aggiuntiva) No = 0 (nessuna lingua aggiuntiva)			3
5	<b>Livelli di servizio</b>	9	5.1	Percentuale di chiamate risposte entro 40 sec.: < 75 % = 0 punti; 75-80% = 1 punto; 80-85% = 2 punti; > 85% = 3 punti.			3
			5.2	Percentuale di chiamate risposte entro 60 sec. < 90% = 1,5 punti; 90 - 95% = 3 punti			3
			5.3	Percentuale di chiamate abbandonate e respinte rispetto al totale delle chiamate > 10% = 0 punti; 5 - 10% = 1 punto; 2 - 4% = 2 punti; < 2% = 3 punti.			3
6	<b>Sistema di monitoraggio</b>	4		Il Concorrente deve descrivere le funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica e frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente. Saranno valutati i report prodotti e le modalità di gestione dei livelli di servizio	4		

7	<b>Infrastruttura tecnologica e business continuity</b>	6	Il Concorrente deve descrivere l'Infrastruttura tecnologica utilizzata e gli accorgimenti adottati al fine di garantire la business continuity.  Sarà valutata la Sicurezza dei dati gestiti nell'esecuzione del contratto	6		
8	<b>Customer care</b>	7	Attivazione di un sistema di monitoraggio e di controllo sul grado di soddisfazione degli utenti finali con relativo feedback all'Ateneo.  Saranno valutati i report prodotti e le modalità di gestione dei livelli di servizio	7		
9	<b>Possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del decreto legislativo n. 196/2006 (Codice delle pari opportunità)</b>	3	Si = 3 No = 0			3
Totale		80				

Ai sensi dell'art. 108, comma 7, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 48 per punteggio tecnico complessivo. Il concorrente **sarà escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

Per ciascun elemento di valutazione, i punteggi saranno attribuiti secondo la seguente formula:

$$PT_i = P \cdot K_i$$

dove:

$PT_i$  = Punteggio ottenuto dall'offerta i-esima rispetto all'elemento in esame;

P = Peso dell'elemento in esame;

$K_i$  = Coefficiente attribuito all'elemento in esame dell'offerta i-esima determinato come segue

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale, il coefficiente è determinato dalla media aritmetica dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli Commissari, secondo la seguente scala di valori:

<b>Giudizio</b>	<b>Valori attribuibili</b>	<b>Criterio di giudizio della proposta/del miglioramento</b>
Ottimo	1,0	Proposta altamente esaustiva e pienamente conforme ai parametri di valutazione, è ragionevolmente esclusa la possibilità di soluzioni migliori

Quasi ottimo	0,9	La proposta risponde in maniera quasi pienamente esaustiva per forma e contenuto ai parametri di valutazione seppur non si possa escludere la possibilità di soluzioni migliori
Buono	0,8	Quanto proposto si presenta conforme alle aspettative e pienamente soddisfacente nel suo insieme
Discreto	0,7	La proposta risulta quasi pienamente soddisfacente nel suo insieme
Sufficiente	0,6	La proposta risponde in maniera sufficiente nel suo insieme ai parametri di valutazione
Quasi sufficiente	0,5	La proposta risponde in maniera quasi sufficiente nel suo insieme
Mediocre	0,4	La proposta risulta mediocre nel suo insieme
Insufficiente	0,3	La proposta risulta nel suo insieme poco attinente a quanto richiesto
Scarso	0,2	Quanto proposto risulta carente nel suo insieme e non soddisfa i parametri qualitativi
Molto scarso	0,1	Quanto proposto risulta molto carente e non soddisfa i parametri richiesti
Non valutabile	0,0	Nessuna proposta - Proposta carente e non valutabile nel suo insieme

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna “T” della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell’offerta, dell’elemento richiesto.

**B) Offerta economica: fino ad un massimo di 20 punti attribuiti secondo la seguente formula:**

$$\begin{aligned} \text{se } P \geq P_{\text{med}} & \quad PE = 20 * 0,8 * (BA - P) / (BA - P_{\text{med}}); \\ \text{se } P < P_{\text{med}} & \quad PE = 20 * [0,8 + 0,2 * (P_{\text{med}} - P) / (P_{\text{med}} - P_{\text{min}})] \end{aligned}$$

*dove:*

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

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

PE = Punti ottenuti dall’offerta in esame;

BA = prezzo complessivo a base d’asta;

$P_{\text{min}}$  = 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.

Ai sensi dell’art 108 comma 4 del D.Lgs. 36/2023 per i contratti ad alta intensità di manodopera, la stazione appaltante stabilisce un tetto massimo per il punteggio economico entro il limite del 30 per cento.

**9) Spesa**

La spesa complessiva è così impegnata:

- € 410,00 per il pagamento del contributo a favore dell’Autorità nazionale anticorruzione ANAC sul Budget esercizio 2023 della Unità Analitica UA.00.99.A3.01 Servizio Centrale di Approvvigionamento alla voce COAN CA.04.46.09.04 “Altre imposte e tasse” (Scheda budget n. 1780 - Dett. n. 9012), che trova adeguata copertura finanziaria;
- € 2.500,00 IVA compresa, quale importo stimato per le spese di pubblicità, sul Budget esercizio 2023 della Unità Analitica UA.00.99.A3.01 Servizio Centrale di approvvigionamento alla voce COAN CA.04.41.02.01 - Pubblicità obbligatoria (Scheda budget n. 1781 - Dett. n. 40986 per € 2.735,00 e Dett. n. 46737 per € 125,00), che trova adeguata copertura finanziaria;



- € 766.404,00 IVA (22%) compresa, quale importo stimato del servizio, sul Budget della Unità Analitica UA UA.00.99.A7.09 - Servizio orientamento e carriere studenti alla voce COAN CA CA.04.41.05.04 Altri servizi in appalto, che troverà adeguata copertura finanziaria mediante adeguamento, in sede di definizione del budget 2024-2026, della scheda budget n. 1856 - dettaglio 9134, secondo la seguente ripartizione:

<b>Budget</b>	<b>Importo IVA compresa</b>
2024	€ 83.448,00
2025	€ 127.734,00
2026	€ 127.734,00
2027	€ 127.734,00
2028	€ 127.734,00
2029	€ 127.734,00
2030	€ 44.286,00

- € 12.564,00 IVA (22%) compresa, quale importo stimato per incentivi ex art. 45 del D. Lgs. 36/2023, sul Budget della Unità Analitica UA UA.00.99.A7.09 - Servizio orientamento e carriere studenti alla voce COAN CA CA.04.41.05.04 Altri servizi in appalto, che troverà adeguata copertura finanziaria mediante adeguamento, in sede di definizione del budget 2024-2026, della scheda budget n. 1856 – nuovo dettaglio, secondo la seguente ripartizione:

<b>Budget</b>	<b>Importo IVA compresa</b>
2027	€ 6.282,00
2030	€ 6.282,00

Il Responsabile Unico del Progetto  
*Dott.ssa Paola Pietribiasi*  
Firmato digitalmente