



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

**AREA
INFRASTRUTTURE E LOGISTICA**
Servizio Appalti

Prot. n.

Anno 2020

Tit. X

Cl. 4

Fasc. 2020-X/4.21

N. allegati /

Rif. /

 Internet

st/rp/PP

A tutte le imprese partecipanti

**Oggetto: procedura negoziata per l'affidamento del servizio di contact center dal
1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2023 CIG: 8373520F49.
Risposte alle richieste di chiarimento del 14 e del 18/9/2020.**

- Viene chiesto il numero delle unità che attualmente svolgono il servizio, i relativi livelli contrattuali, CCNL di appartenenza e numero di ore settimanali svolte.**

Risposta:

Il capitolato speciale di appalto contiene in maniera esaustiva e completa tutti gli elementi quantitativi e qualitativi richiesti dall'Amministrazione per lo svolgimento del servizio di Contact Center che consentono a ciascun operatore economico invitato di formulare la propria offerta tecnica ed economica in base alle proprie specifiche caratteristiche dimensionali, organizzative, gestionali e conformi alla normativa contrattuale specifica del settore di riferimento.

Gli elementi quantitativi presenti nel capitolato quali, ad esempio, volume annuale dei contatti sincroni e asincroni, arco temporale di svolgimento del servizio in termini di giorni e ore, linee attivate, tempi di risposta e tanto altro e gli ulteriori elementi qualitativi presenti quali ad esempio le caratteristiche professionali degli operatori garantiscono a tutti gli operatori economici di presentare la propria migliore offerta tecnica e economica adeguandola alle specifiche caratteristiche della propria azienda non vincolandoli a numero fisso di operatori (come previsto dal capitolato speciale d'appalto potranno essere utilizzati operatori condivisi nel caso ne ricorrano i requisiti). I dati richiesti relativi al numero delle unità che attualmente svolgono il servizio con i relativi livelli contrattuali, ccnl di appartenenza e numero di ore settimanali svolte attengono pertanto alla specifica determinazione di ciascun operatore economico che li definirà nei termini e nelle modalità più opportune al fine di presentare la propria offerta tecnica e economica e che terranno esclusivamente conto delle proprie capacità gestionali organizzative dimensionali contrattuali e con specifico riferimento alla normativa di settore.

Il servizio richiesto è stato sempre svolto in outsourcing e l'operatore economico aggiudicatario del servizio lo ha sempre svolto nel rispetto dei requisiti previsti dallo specifico capitolato d'appalto adattandolo nel tempo alle diverse esigenze tecniche e



Via Ravasi, 2 – 21100 Varese (VA) – Italia
Tel. +39 0332 21 9037-9310-9602
Email: appalti@uninsubria.it – PEC: ateneo@pec.uninsubria.it
Web: www.uninsubria.it
P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120
Chiaramente Insubria!

Piano I
Uff. 1.019
Orari al pubblico
Lunedì, martedì,
giovedì, venerdì: 10.00 – 12.00
Mercoledì: 14.00 – 16.00

funzionali richieste dall'Ateneo. L'Ateneo non ha mai richiesto dati del tipo richiesto in quanto non previsti dal capitolato d'appalto.

2. Viene chiesto, con riferimento al Servizio di integrazione, quale sia il precedente sistema gestionale di Ateneo e dove sia possibile recuperarne i dati.

Risposta:

Il sistema gestionale in uso presso l'Ateneo è di proprietà dell'attuale fornitore del Servizio. Il capitolato del servizio in essere prevede quanto segue:

Tutti i dati contenuti nei database creati ed utilizzati per l'erogazione del servizio appaltato e le informazioni statistiche, ottenute dalle procedure di elaborazione, sono di esclusiva proprietà dell'Università e dovranno essere consegnati alla scadenza del contratto al Referente del servizio.

Oltre che nei formati proprietari delle applicazioni utilizzate dalla Ditta aggiudicataria, attivate le relative procedure di gestione, anche nei seguenti formati: mdb e xls.

Per i diversi formati di file prodotti devono essere attive tutte le opzioni di lettura, modifica, ricerca, stampa etc...

L'Aggiudicatario non potrà mai cedere a terzi le informazioni in oggetto per qualsiasi uso diverso da quanto stabilito nel presente capitolato se non espressamente autorizzato. Come stabilito dall'Art. 15 del presente capitolato, i dati saranno utilizzati conformemente alla normativa prevista dal cd. codice della privacy.

Quello che viene richiesto alla ditta aggiudicataria è il servizio di migrazione dei predetti dati.

Data della firma digitale

Il RUP
Dott.ssa Paola Pietribiasi
(firmato digitalmente)

Responsabile Unico del Procedimento (art. 31 D. Lgs. 50/2016): Dott.ssa Paola Pietribiasi
tel. +39 031 238 3200 – paola.petribiasi@uninsubria.it