



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Area Affari Generali e Legali
Centrale Acquisti

SCRITTURA PRIVATA

G005_2024 – AFFIDAMENTO, PREVIA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023, DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITA’ DEGLI STUDI DI FIRENZE, DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE). CPV 79512000-6; CIG B0AB9A7A57; CUI S01279680480202400015. RUP: DOTT. CLAUDIO MELIS.

TRA

L’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE legalmente rappresentata per il presente atto in forza di Delibera c.d.a. n. 2102 del 30/11/2022 dal Dott. Massimo Benedetti, in qualità di Dirigente dell’Area Affari Generali e Legali, domiciliato per la carica in Firenze, Piazza San Marco, 4 (nel prosieguo anche: “Università”), C.F./P.IVA 01279680480;

E

La società PLANETCALL DIRECT S.R.L. avente sede legale in via E. De Capoa n. 108/L – 86100 Campobasso (CB), C.F. e P.I. 03206090791, legalmente rappresentata dal Dott. Luca Mastrangelo nato a [REDACTED] il [REDACTED], C.F. [REDACTED], nella sua qualità di legale rappresentante, e, nel prosieguo anche indicata come “Appaltatore”;

PREMESSO CHE:

- con Decreto n. 66/2024 prot. 10360 del 16/01/2024 il Dirigente dell’Area Servizi alla Didattica ha designato il dott. Claudio Melis, Responsabile della U.P. “Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti”, quale RUP della procedura in oggetto;
- con Decisione di contrarre Rep. n. 371/2024 Prot. 51427 del 05/03/2024, pubblicata all’Albo n. 3001/2024 prot. 51434 del 05/03/2024, è stata indetta la procedura in oggetto;
- con Decreto Dirigenziale Rep. n. 1117/2024 prot. 151491 del 01/07/2024, pubblicato all’Albo n. 8343/2024 prot. 151503 del 01/07/2024, la procedura in oggetto è stata aggiudicata alla società Planetcall Direct s.r.l. avente sede legale in via E. De Capoa n. 108/L – 86100 Campobasso (CB), C.F. e P.I. 03206090791 con ribasso percentuale dell’11,96% sull’importo a base di gara, per un importo totale offerto al netto dell’IVA pari ad € 440.200,00 di cui costi



della sicurezza afferenti l'impresa pari a € 1.716,78 e costi della manodopera pari a € 428.220,00;

- con Verbale n. 1032/2024 prot. 153640/2024 del 02/07/2024 si è dato avvio all'esecuzione anticipata del contratto ai sensi dell'art. 17 co. 8 del D.Lgs. 36/2023;

- l'Appaltatore ha accettato ogni clausola contenuta nei documenti di gara;

ciò premesso,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ART. 1 - CONDIZIONI GENERALI

L'Appaltatore si obbliga ad eseguire il servizio a perfetta regola d'arte alle condizioni prescritte in capitolato e in sede d'offerta. L'Appaltatore dovrà attenersi alle istruzioni del Responsabile del Progetto e del Direttore dell'Esecuzione. L'Appaltatore dichiara di conoscere perfettamente la natura dell'appalto e rinuncia nel modo più assoluto ad ogni pretesa per qualsiasi motivo a indennità o compensi non già esplicitamente previsti nel presente atto. Le condizioni di esecuzione del presente appalto sono quelle stabilite nel Capitolato Normativo e Tecnico e nell'offerta economica allegati al presente contratto (All. 1, 2, 3), che ne costituiscono parte integrante e sostanziale e le cui prescrizioni si applicano per quanto non espressamente previsto nel presente contratto, nonché nell'offerta tecnica dell'appaltatore che, pur non essendo materialmente allegata, ne costituisce parte integrante e sostanziale. Per l'esecuzione del presente atto, l'Appaltatore si obbliga ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e dovrà essere in regola con la vigente normativa in materia di sicurezza, salute e tutela dei lavoratori.

ART. 2 – OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente contratto sono i servizi di Contact center in outsourcing per l'Università degli studi di Firenze, rivolto agli studenti/utenti al fine di garantire assistenza e collaborazione nell'acquisizione delle informazioni di cui hanno bisogno.

Il servizio di Contact Center in oggetto è volto a offrire all'utenza studentesca supporto informativo attraverso risposte a quesiti riguardanti la carriera universitaria, l'offerta

formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo.

A titolo esemplificativo il Contact Center sarà chiamato a fornire informazioni su: ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, piani di studio, tasse e contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, esami di stato, formazione post lauream, servizi per studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc.

Le informazioni da fornire sono pubblicate sul sito web dell'Università degli studi di Firenze e disponibili sui sistemi informativi messi a disposizione dall'Ateneo.

ART. 3 – DURATA

La durata del presente appalto (fase principale, escluse eventuali opzioni) è stabilita in anni 2 (due), decorrenti dalla data di effettivo avvio del servizio.

È riconosciuta in capo all'Università la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo del contratto (fase eventuale) per un periodo massimo di 2 (due) anni, alle medesime condizioni, previo formale consenso da parte dell'appaltatore. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto.

ART. 4 - IMPORTO

L'importo contrattuale è pari a € 440.200,00 oltre IVA di legge, derivante da un ribasso percentuale del 11,96 % sull'importo posto a base di gara. Non sono previsti oneri per la sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008 in quanto non si ravvisano interferenze che possano comportare dei rischi riconducibili alla normativa sopra citata, pertanto non si è proceduto alla redazione del DUVRI.

ART. 5 - RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Appaltatore è tenuto a costituire una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi: Responsabile del Servizio, Responsabile della Formazione e Quality Manager (le ultime due figure possono coincidere). Per le rispettive funzioni si rimanda all'art. 7.1.2 del Capitolato Tecnico.

ART. 6 – PERSONALE IMPIEGATO

Si rimanda all'art. 6 del Capitolato Tecnico.

ART. 7 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio è richiesto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e il sabato mattina dalle 9 alle 12.00, escluse le festività.

Per le attività a carico dell'Appaltatore si rimanda all'art. 5 del Capitolato Tecnico.

ART. 8 - PENALI

Ove si verificano inadempienze da parte dell'appaltatore nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno applicate dalla Stazione Appaltante penali in relazione alla gravità delle inadempienze.

Ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali determina l'applicazione di una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo. L'applicazione della penale deve essere preceduta da contestazione dell'inadempienza, a mezzo PEC, indicante il termine entro cui ovviare all'infrazione contestata, alla quale l'impresa appaltatrice ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della stessa. Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'amministrazione ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine sopra indicato, le penali si intenderanno definitivamente da applicare. In caso di inadempienze che comportino l'osservanza di norme, leggi e regolamenti per cui viene prevista l'irrogazione di sanzioni amministrative specifiche, l'applicazione delle stesse non assorbe l'eventuale applicazione di penali contrattuali che verranno rimosse in modo autonomo e non assorbente.

L'amministrazione procede, a seguito dell'assunzione di provvedimento definitivo di applicazione della penale, al recupero delle penalità mediante ritenuta diretta sulla fattura relativa alle prestazioni rese e/o avvalendosi della cauzione definitiva.

Verificandosi deficienza o abuso nell'adempimento degli obblighi contrattuali ed ove l'impresa appaltatrice, regolarmente diffidata, non ottemperi agli ordini ricevuti e nei tempi



indicati, l'amministrazione avrà la facoltà di rivolgersi ad altra impresa del settore e fare eseguire d'ufficio, a spese dell'impresa appaltatrice, le prestazioni necessarie per il regolare adempimento dell'appalto, fatta salva l'applicazione delle penalità contrattuali ed il risarcimento del maggior danno subito dall'amministrazione. Il recupero delle somme spese, maggiorate del 15% a titolo di rimborso spese generali, sarà operato dall'amministrazione con rivalsa sulle somme dovute all'impresa appaltatrice a partire dalla prima fattura in scadenza e fino alla completa estinzione della pendenza pecuniaria. Tale addebito potrà anche essere riscosso direttamente dall'amministrazione mediante l'escussione della cauzione definitiva. Nessuna controversia potrà in alcun caso, per qualsivoglia motivo o fatto, determinare la sospensione neppure parziale o temporanea dei servizi se non espressamente richiesto dall'amministrazione.

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10 per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale il RUP promuove l'avvio delle procedure in materia di risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dall'Ente appaltante a causa dei ritardi.

ART. 9 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento del corrispettivo, subordinato all'emissione di regolare fattura nonché all'accertamento da parte del RUP della regolare esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato, sarà erogato con cadenza mensile previa predisposizione di tutti gli atti contabili di cui alla normativa vigente e acquisizione di tutti i controlli di legge previsti in materia di trasparenza, anticorruzione e regolarità amministrativa e contributiva.

La stazione appaltante procederà, previa verifica della regolarità contributiva previdenziale ed assistenziale (certificato DURC).

Le fatture sono soggette al regime dello "split payment" ai sensi della L. 190/2014, art. 1 co. 629, lett.b).

Le fatture elettroniche, oltre ad essere emesse in termini corretti e rispondenti alle specifiche tecniche, dovranno riportare i seguenti dati quale condizione di regolarità:

- il Codice Univoco Ufficio IPA riferito all'unità organizzativa alla quale deve essere inviata la fattura: 5F1SMO;
- il CIG;
- l'annotazione "Scissione dei pagamenti"

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

In caso di ritardo sui pagamenti all'aggiudicatario saranno dovuti gli interessi legali al tasso vigente.

Nel caso di contestazione da parte dell'Università, per vizio o difformità di quanto oggetto del servizio rispetto al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

Infine, nel caso in cui dal riscontro ordine/fattura emergessero delle divergenze, il Settore Finanziario provvederà a richiedere per iscritto al Fornitore ogni elemento utile alla chiusura della pratica liquidatoria. Detta richiesta interrompe il termine concordato per il pagamento delle fatture, che inizierà a decorrere nuovamente dalla data di ricevimento degli elementi richiesti secondo le indicazioni fornite.

ART. 10 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore assicura il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla legge n. 136/2010. In particolare, i pagamenti relativi al presente appalto saranno effettuati a mezzo di Conti Correnti dedicati (anche in maniera non esclusiva) accesi presso banche o Poste Italiane SpA, a mezzo bonifico bancario/postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi dovranno essere comunicati all'Università degli Studi di Firenze entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Dovrà altresì essere comunicata ogni modifica relativa ai dati trasmessi. I bonifici riporteranno, tra gli altri elementi, il codice CIG relativo alla gara.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura ufficio territoriale del Governo della provincia di Firenze (o della provincia in cui

ha sede l'azienda che attiverà il singolo contratto specifico) della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 11 – CESSIONE DEL CONTRATTO

È assolutamente vietato, pena l'immediata risoluzione del contratto per colpa dell'Appaltatore, il risarcimento di ogni danno e il rimborso delle spese in favore dell'Università, la cessione totale o parziale, sotto qualsiasi forma, del contratto.

L'appaltatore ha dichiarato in sede di gara di non essere intenzionato a subappaltare il servizio, neanche pro quota.

ART. 12 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Le cause di risoluzione del contratto, risarcimento del danno ed incameramento della cauzione sono quelle previste dall'art. 122 d.lgs. 36/2023 e in aggiunta le seguenti:

- a) clausola risolutiva espressa: qualora il ritardo nell'adempimento determini l'applicazione di penali per un importo superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale. È comunque fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento del maggior danno da essa subito in ragione del ritardo. In ogni caso l'Amministrazione, in caso di ritardo nell'ultimazione, anche parziale, si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del c.c;
- b) gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali, e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto;
- c) impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria, qualora l'impresa non provveda all'immediata regolarizzazione;
- d) violazione dell'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione;
- e) in caso di mancato adeguamento del corrispettivo ove sia intervenuta una convenzione CONSIP che preveda condizioni di maggior favore, come meglio specificato all'art. 1, co. 3 del D.L. 95/2012 c.d. "spending review 2" convertito in L. 135/2012.

Prima della determinazione di risoluzione, ove possibile in relazione alla causa giustificativa, l'Università instaurerà un contraddittorio con l'Appaltatore mediante trasmissione di comunicazione di Posta Elettronica Certificata, concedendo un breve termine per la presentazione di eventuali osservazioni/controdeduzioni e/o per consentire l'adempimento delle prestazioni non correttamente eseguite. Decorso il suddetto termine, l'Università, in ipotesi di inesatto adempimento o qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, potrà procedere con la risoluzione del contratto in danno dell'Appaltatore.

Ove si verificano inadempimenti tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'Università potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Appaltatore, il regolare funzionamento del servizio mediante affidamento ad altro operatore economico.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Appaltatore, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Università dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

ART. 13 - RECESSO DAL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di recedere in ogni momento dal contratto, con comunicazione notificata all'Appaltatore tramite Posta Elettronica Certificata con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna le forniture e ne verifica la regolarità.

In caso di recesso l'Appaltatore ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni relative ai servizi eseguiti, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguite, calcolato secondo quanto previsto dell'allegato II.14.

ART. 14 - OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO

L'Appaltatore si impegna a osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori a qualsiasi titolo, gli obblighi contenuti nel D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nel codice etico e nel codice di comportamento dei dipendenti dell'Università degli Studi di Firenze.

ART. 15 - CONTROVERSIE

Le controversie aventi ad oggetto la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto sono attribuite alla competenza esclusiva del Foro di Firenze.

E' esclusa la devoluzione ad arbitri.

ART. 16 - CAUZIONE DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs n. 36/2023, l'Appaltatore ha presentato idonea garanzia definitiva n. 140.071.0000001331 rilasciata da Vittoria Assicurazioni – Agenzia di Campobasso, per un importo pari ad € 26.324,00.

La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, la cauzione definitiva sia stata parzialmente o totalmente escussa dall'Università, la stessa dovrà essere reintegrata dall'Appaltatore entro il termine di quindici giorni dalla richiesta dell'Ateneo. La mancata reintegrazione entro detto termine determinerà la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

ART. 17 – PATTO DI INTEGRITA'

L'Appaltatore si impegna a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza e a segnalare all'ente appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento di gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto. L'Appaltatore, con la sottoscrizione del suddetto Patto (parte integrante del presente contratto, ancorché non materialmente allegato) dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla gara. L'Appaltatore si impegna inoltre a rendere noti, su richiesta dell'ente appaltante, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto eventualmente assegnato a seguito della gara in oggetto, inclusi quelli eseguiti a favore di intermediari e consulenti. L'Appaltatore accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- risoluzione o perdita del contratto;

- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- mancato rilascio del certificato di regolare esecuzione;
- esclusione dell'Appaltatore dalle gare indette dall'Università degli Studi di Firenze per cinque anni;
- risarcimento del danno arrecato all'Università degli Studi di Firenze.

ART. 18 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss mm e ii , del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione. L'Università degli Studi di Firenze, ai sensi del Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del Codice in materia di dati personali D.L. n.196/2003, informa l'Impresa che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto della presente procedura, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia. Il titolare del trattamento dei dati personali è l'Università degli Studi di Firenze, con sede in Firenze, Piazza San Marco, 4 telefono 055 27571 e-mail: urp@unifi.it, pec: ateneo@pec.unifi.it .

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il Dott. Massimo Benedetti, Dirigente dell'Area Affari generali e legali, Firenze, via G. la Pira, 4 telefono. 055 2757667 e-mail: privacy@adm.unifi.it.

L'Appaltatore, essendo in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali, ed è consapevole che in corso di esecuzione contrattuale sarà nominato dall'Amministrazione “Responsabile del trattamento dei dati personali” per l'Amministrazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche “Regolamento UE” o “GDPR”), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR, previa verifica dei requisiti richiesti dalla disciplina



vigente, nazionale e comunitaria da parte dell'Amministrazione. L'Appaltatore si impegna a presentare all'Amministrazione le garanzie e ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee ed adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali e si impegna ad eseguire quanto necessario per ottemperare a qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali) per il Responsabile del trattamento dei dati personali collaborando, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti e alle nuove misure durante l'esecuzione del Contratto, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione.

L'Appaltatore, qualora nel corso dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto ricorra ad altra ditta per l'esecuzione di una o più delle attività oggetto del medesimo, dovrà nominare la ditta sub-responsabile del trattamento e darne comunicazione all'Università degli studi di Firenze per la necessaria approvazione.

Qualora nell'ambito delle attività di trattamento effettuate dall'Appaltatore nome e per conto dell'Università degli studi di Firenze in qualità di Responsabile del trattamento si dovesse rendere necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi Terzi (extra europei o fuori dal SEE) questo avverrà solo sulla base di uno degli strumenti di cui agli artt. 45 e 46 del GDPR e previa comunicazione al Titolare del trattamento.

Il dettaglio della disciplina dei rapporti per la protezione dei dati tra titolare e responsabile del trattamento è contenuta in atto ai sensi dell'art. 28 del GDPR allegato al presente contratto.

L'anno duemilaventiquattro nel mese e nel giorno dell'ultima firma digitale apposta.

PER L'IMPRESA

Dott. Luca Mastrangelo

Legale Rappresentante

PER UNIFI

Dott. Massimo Benedetti

Area Affari Generali e Legali

Dirigente

(firmato digitalmente)

(firmato digitalmente)

Allegati:

1. Capitolato normativo
2. Capitolato tecnico
3. Offerta economica
4. Nomina del Responsabile del Trattamento



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CAPITOLATO NORMATIVO E PRESTAZIONALE

G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE, DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE), AGGIUDICATO IN BASE AL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DELL’ART. 108 DEL D.LGS. 36/2023. CPV 79512000-6; CUI S01279680480202400015; IMPORTO A BASE DI GARA: € 500.000,00 OLTRE IVA DI LEGGE.

RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO:

Dott. Claudio Melis - Responsabile Unità di Processo "Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti"



ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente appalto sono i servizi di Contact center in outsourcing per l'Università degli studi di Firenze. L'Ateneo intende procedere all'affidamento del servizio di Contact center rivolto ai suoi studenti/utenti al fine di garantire assistenza e collaborazione nell'acquisizione delle informazioni di cui hanno bisogno.

Il servizio di Contact Center in oggetto è volto a offrire all'utenza studentesca supporto informativo attraverso risposte a quesiti riguardanti la carriera universitaria, l'offerta formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo.

A titolo esemplificativo il Contact Center sarà chiamato a fornire informazioni su: ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, piani di studio, tasse e contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, esami di stato, formazione post lauream, servizi per studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc.

Le informazioni da fornire sono pubblicate sul sito web dell'Università degli studi di Firenze e disponibili sui sistemi informativi messi a disposizione dall'Ateneo.

Le caratteristiche del servizio sono meglio definite negli articoli che seguono.

ART. 2 – DURATA E IMPORTO DELL'APPALTO

La durata del presente appalto (fase principale, escluse eventuali opzioni) è stabilita in anni due (2), decorrenti dalla data di effettivo avvio del servizio.

È riconosciuta in capo all'Università la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo del contratto (fase eventuale) per un periodo massimo di 2 (due) anni.

L'importo a base di gara, corrispondente al periodo di durata certa dell'appalto (2 anni) è pari ad € 500.000,00 oltre IVA.

L'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 461.833,01.

Non sono previsti oneri per la sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008 in quanto non si ravvisano interferenze che possano comportare dei rischi riconducibili alla normativa



sopracitata, pertanto non si è proceduto alla redazione del DUVRI.

Il contratto sarà stipulato a corpo.

ART. 3 - RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Aggiudicatario dovrà designare un referente del servizio che rappresenti il principale interlocutore per l'Università e che possa assicurare il necessario coordinamento fra tutti i servizi resi e la gestione delle eventuali problematiche nell'espletamento degli stessi. Dovrà altresì nominare un Responsabile della Formazione e un Quality Manager, figure che possono anche coincidere, secondo le indicazioni di cui al Capitolato Tecnico.

I nominativi dei referenti saranno comunicati all'Ateneo entro 20 giorni dall'aggiudicazione e comunque entro l'attivazione del servizio, con l'indicazione dei recapiti per tutte le comunicazioni.

ART. 4 – PERSONALE IMPIEGATO

Per lo svolgimento del servizio l'operatore economico aggiudicatario impiegherà personale di propria nomina, la cui spesa sarà a totale suo carico. Il personale impiegato dovrà risultare regolarmente assunto e assicurato a norma di legge.

Il personale, nell'espletamento delle proprie mansioni, dovrà tenere un comportamento corretto e di rispetto nei confronti dei fruitori dei servizi.

ART. 5 - PENALI

Ove si verificano inadempienze da parte dell'operatore economico aggiudicatario nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno applicate dalla Stazione Appaltante penali in relazione alla gravità delle inadempienze, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato.

Ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali determina l'applicazione di una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo.

L'applicazione della penale deve essere preceduta da contestazione dell'inadempienza, a mezzo PEC, indicante il termine entro cui ovviare all'infrazione contestata, alla quale l'impresa appaltatrice ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci)



giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della stessa. Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'amministrazione ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine sopra indicato, le penali si intenderanno definitivamente da applicare. In caso di inadempienze che comportino l'osservanza di norme, leggi e regolamenti per cui viene prevista l'irrogazione di sanzioni amministrative specifiche, l'applicazione delle stesse non assorbe l'eventuale applicazione di penali contrattuali che verranno riscosse in modo autonomo e non assorbente.

L'amministrazione procede, a seguito dell'assunzione di provvedimento definitivo di applicazione della penale, al recupero delle penalità mediante ritenuta diretta sulla fattura relativa alle prestazioni rese e/o avvalendosi della cauzione definitiva.

Verificandosi deficienza o abuso nell'adempimento degli obblighi contrattuali ed ove l'impresa appaltatrice, regolarmente affidata, non ottemperi agli ordini ricevuti e nei tempi indicati, l'amministrazione avrà la facoltà di rivolgersi ad altra impresa del settore e fare eseguire d'ufficio, a spese dell'impresa appaltatrice, le prestazioni necessarie per il regolare adempimento dell'appalto, fatta salva l'applicazione delle penalità contrattuali ed il risarcimento del maggior danno subito dall'amministrazione. Il recupero delle somme spese, maggiorate del 15% a titolo di rimborso spese generali, sarà operato dall'amministrazione con rivalsa sulle somme dovute all'impresa appaltatrice a partire dalla prima fattura in scadenza e fino alla completa estinzione della pendenza pecuniaria. Tale addebito potrà anche essere riscosso direttamente dall'amministrazione mediante l'escussione della cauzione definitiva.

Nessuna controversia potrà in alcun caso, per qualsivoglia motivo o fatto, determinare la sospensione neppure parziale o temporanea dei servizi se non espressamente richiesto dall'amministrazione.

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10 per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale il RUP promuove l'avvio delle procedure in materia di risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dall'Ente appaltante a causa dei ritardi.

ART. 6 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI



Il pagamento del corrispettivo, subordinato all'emissione di regolare fattura nonché all'accertamento da parte del RUP della regolare esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato, sarà erogato con cadenza mensile previa predisposizione di tutti gli atti contabili di cui alla normativa vigente e acquisizione di tutti i controlli di legge previsti in materia di trasparenza, anticorruzione e regolarità amministrativa e contributiva.

La stazione appaltante procederà, previa verifica della regolarità contributiva previdenziale ed assistenziale (certificato DURC).

Le fatture sono soggette al regime dello "split payment" ai sensi della L. 190/2014, art. 1 co. 629, lett.b).

Le fatture elettroniche, oltre ad essere emesse in termini corretti e rispondenti alle specifiche tecniche, dovranno riportare i seguenti dati quale condizione di regolarità:

- il Codice Univoco Ufficio IPA riferito all'unità organizzativa alla quale deve essere inviata la fattura: 5F1SMO;
- il CIG;
- l'annotazione "Scissione dei pagamenti"

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

In caso di ritardo sui pagamenti all'aggiudicatario saranno dovuti gli interessi legali al tasso vigente.

Nel caso di contestazione da parte dell'Università, per vizio o difformità di quanto oggetto del servizio rispetto al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

Infine, nel caso in cui dal riscontro ordine/fattura emergessero delle divergenze, il Settore Finanziario provvederà a richiedere per iscritto al Fornitore ogni elemento utile alla chiusura della pratica liquidatoria. Detta richiesta interrompe il termine concordato per il pagamento delle fatture, che inizierà a decorrere nuovamente dalla data di ricevimento degli elementi richiesti secondo le indicazioni fornite.

ART. 7 - ANTICIPAZIONE DEL PREZZO



Sul valore del contratto di appalto è calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo pari al 20 per cento da corrispondere all'appaltatore entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione. La garanzia è rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 106, comma 3, con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma. L'importo della garanzia è gradualmente e automaticamente ridotto nel corso della prestazione, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte delle stazioni appaltanti. Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione. Trova applicazione l'art. 125 del d.lgs. 36/2023.

ART. 8 - REVISIONE PREZZI

Prima della stipula del contratto, il RUP e l'appaltatore danno concordemente atto, con verbale da entrambi sottoscritto, del permanere delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione del servizio, anche con riferimento al corrispettivo offerto dall'appaltatore.

Qualora l'appaltatore ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato, per effetto di variazioni di singoli prezzi di servizi che determinano variazioni in aumento o in diminuzione superiori al 5 per cento rispetto al prezzo complessivo di contratto, esso iscrive riserva sul verbale di cui al comma 1, esplicitandola in quella sede oppure nei successivi quindici giorni.

La riserva di cui al presente comma non costituisce comunque giustificazione adeguata alla mancata stipulazione del contratto nel termine previsto dalla stazione appaltante né, tantomeno, giustificazione per la mancata esecuzione delle prestazioni previste in contratto. Il RUP, supportato dal DEC ove presente, conduce apposita istruttoria al fine di individuare le variazioni percentuali dei singoli prezzi di materiali/servizi che incidono sul contratto aggiudicato.

L'istruttoria può tener conto degli indici di cui all'art. 60 co.3 lett. b) del D.lgs. 36/2023. Sulle richieste avanzate dall'appaltatore la stazione appaltante si pronuncia entro 60



(sessanta) giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste dell'appaltatore il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta.

Al di fuori delle fattispecie disciplinate dal presente articolo è esclusa qualsiasi revisione dei prezzi e non trova applicazione l'articolo 1664, primo comma, del Codice Civile.

ART. 9 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore assicura il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla legge n. 136/2010. In particolare, i pagamenti relativi al presente appalto saranno effettuati a mezzo di Conti Correnti dedicati (anche in maniera non esclusiva) accesi presso banche o Poste Italiane SpA, a mezzo bonifico bancario/postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi dovranno essere comunicati all'Università degli Studi di Firenze entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Dovrà altresì essere comunicata ogni modifica relativa ai dati trasmessi. I bonifici riporteranno, tra gli altri elementi, il codice CIG relativo alla gara.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura ufficio territoriale del Governo della provincia di Firenze (o della provincia in cui ha sede l'azienda che attiverà il singolo contratto specifico) della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 10 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché la prevalente esecuzione delle medesime.

È assolutamente vietato, pena l'immediata risoluzione del contratto per colpa dell'Aggiudicatario, il risarcimento di ogni danno e il rimborso delle spese in favore dell'Università, la cessione totale o parziale, sotto qualsiasi forma, del contratto.



ART. 11 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Le cause di risoluzione del contratto, risarcimento del danno ed incameramento della cauzione sono quelle previste dall'art. 122 d.lgs. 36/2023 e in aggiunta le seguenti:

- a) clausola risolutiva espressa: qualora il ritardo nell'adempimento determini l'applicazione di penali per un importo superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale. È comunque fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento del maggior danno da essa subito in ragione del ritardo. In ogni caso l'Amministrazione, in caso di ritardo nell'ultimazione, anche parziale, si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del c.c;
- b) le gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali, e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto;
- c) l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria, qualora l'impresa non provveda all'immediata regolarizzazione;
- d) la violazione dell'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione;
- e) in caso di mancato adeguamento del corrispettivo ove sia intervenuta una convenzione CONSIP che preveda condizioni di maggior favore, come meglio specificato all'art. 1, co. 3 del D.L. 95/2012 c.d "spending review 2" convertito in L. 135/2012.

Prima della determinazione di risoluzione, ove possibile in relazione alla causa giustificativa, l'Università instaurerà un contraddittorio con l'Aggiudicatario mediante trasmissione di comunicazione di Posta Elettronica Certificata, concedendo un breve termine per la presentazione di eventuali osservazioni/controdeduzioni e/o per consentire l'adempimento delle prestazioni non correttamente eseguite. Decorso il suddetto termine, l'Università, in ipotesi di inesatto adempimento o qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, potrà procedere con la risoluzione del contratto in danno dell'Aggiudicatario.

Ove si verificassero inadempimenti tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'Università potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio mediante affidamento ad altro operatore economico.



Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Università dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

ART. 12 - RECESSO DAL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di recedere in ogni momento dal contratto, con comunicazione notificata all'aggiudicatario tramite Posta Elettronica Certificata con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna le forniture e ne verifica la regolarità.

In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni relative alle forniture eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto, nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle forniture non eseguite, calcolato secondo quanto previsto dell'allegato II.14.

ART. 13 - OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO

L'Aggiudicatario si impegna a osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori a qualsiasi titolo, gli obblighi contenuti nel D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nel codice etico e nel codice di comportamento dei dipendenti dell'Università degli Studi di Firenze, reperibili sul sito <https://www.unifi.it/vp-9666-atti-general.html>

ART. 14 - CONTROVERSIE

Le controversie aventi ad oggetto la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto sono attribuite alla competenza esclusiva del Foro di Firenze.

E' esclusa la devoluzione ad arbitri.

ART. 15 - STIPULA DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE

Il contratto, ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. 36/2023, sarà stipulato mediante scrittura privata in modalità elettronica, sottoscritto dalle parti con firma digitale.

Tutte le spese, imposte, oneri fiscali e tributari (es. imposta di bollo, imposta di registro,



spese copie, ecc.) da sostenersi per la redazione, la stipulazione e l'eventuale registrazione del contratto e relativi allegati sono a carico dell'Aggiudicatario.

ART. 16 - CAUZIONE DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs n. 36/2023, per la sottoscrizione del contratto, l'appaltatore costituisce una garanzia, denominata "garanzia definitiva", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106, pari al 10 % dell'importo contrattuale.

Tale cauzione definitiva è fornita a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, la cauzione definitiva sia stata parzialmente o totalmente escussa dall'Università, la stessa dovrà essere reintegrata dall'Aggiudicatario entro il termine di quindici giorni dalla richiesta dell'Ateneo. La mancata reintegrazione entro detto termine determinerà la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

ART. 17 – PATTO DI INTEGRITÀ

L'Appaltatore si impegna a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza e a segnalare all'ente appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento di gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto. Ciascun soggetto concorrente, con la sottoscrizione del suddetto Patto, dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla gara. Il soggetto concorrente si impegna inoltre a rendere noti, su richiesta dell'ente appaltante, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto eventualmente assegnato a seguito della gara in oggetto, inclusi quelli eseguiti a favore di intermediari e consulenti. Il soggetto concorrente accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti potranno essere applicate le seguenti



sanzioni:

- risoluzione o perdita del contratto;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- mancato rilascio del certificato di regolare esecuzione;
- esclusione del concorrente dalle gare indette dall'Università degli Studi di Firenze per cinque anni;
- risarcimento del danno arrecato all'Università degli Studi di Firenze

ART. 18 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss mm e ii , del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione. L'Università degli Studi di Firenze, ai sensi del Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del Codice in materia di dati personali D.L. n.196/2003, informa l'Impresa che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto della presente procedura, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia. Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è l'Università degli Studi di Firenze, con sede in Firenze, Piazza San Marco, 4 telefono 055 27571 e-mail: urp@unifi.it, pec: ateneo@pec.unifi.it .

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il Dott. Massimo Benedetti, Dirigente dell'Area Affari generali e legali, Firenze, via G. la Pira, 4 telefono. 055 2757667 e-mail: privacy@adm.unifi.it.

Il concorrente, essendo in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali, ed è consapevole che, in caso di aggiudicazione della gara ed in corso di esecuzione contrattuale sarà nominato dall'Amministrazione "Responsabile del trattamento dei dati personali" per l'Amministrazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento



europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche “Regolamento UE” o “GDPR”), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR, previa verifica dei requisiti richiesti dalla disciplina vigente, nazionale e comunitaria da parte dell’Amministrazione. In tal caso, si impegna a presentare all’Amministrazione le garanzie e ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee ed adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali e si impegna ad eseguire quanto necessario per ottemperare a qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali) per il Responsabile del trattamento dei dati personali collaborando, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti e alle nuove misure durante l’esecuzione del Contratto, senza oneri aggiuntivi a carico dell’Amministrazione.

L’aggiudicatario qualora nel corso dell’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto ricorra ad altra ditta per l’esecuzione di una o più delle attività oggetto del medesimo, dovrà nominare la ditta sub-responsabile del trattamento e darne comunicazione all’Università degli studi di Firenze per la necessaria approvazione.

Qualora nell’ambito delle attività di trattamento effettuate dalla ditta nome e per conto dell’Università degli studi di Firenze in qualità di Responsabile del trattamento si dovesse rendere necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi Terzi (extra europei o fuori dal SEE) questo avverrà solo sulla base di uno degli strumenti di cui agli artt. 45 e 46 del GDPR e previa comunicazione al Titolare del trattamento.

Il dettaglio della disciplina dei rapporti per la protezione dei dati tra titolare e responsabile del trattamento sarà contenuta in atto ai sensi dell’art. 28 del GDPR che sarà allegato al contratto.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CAPITOLATO TECNICO

G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE, DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE), AGGIUDICATO IN BASE AL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DELL’ART. 108 DEL D.LGS. 36/2023. CPV 79512000-6; CUI S01279680480202400015; IMPORTO A BASE DI GARA: € 500.000,00 OLTRE IVA DI LEGGE.

RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO:

Dott. Claudio Melis - Responsabile Unità di Processo "Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti"



Sommario

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO	4
3. DATI E INFORMAZIONI GENERALI SULL'UNIVERSITÀ DI FIRENZE	5
4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	6
5. SERVIZI DI CONTACT CENTER RICHIESTI	7
5.1. INFRASTRUTTURA DI SERVIZIO	7
5.2 SERVIZI INBOUND	8
5.2.1 CANALE TELEFONICO	8
5.2.2 SISTEMA DI TICKETING	10
5.3 SERVIZI OUTBOUND	11
6. OPERATORI ASSEGNATI AL SERVIZIO	11
7. SERVIZI DI GOVERNO	15
7.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO	16
7.1.1 PROGRAMMAZIONE	16
7.1.2 CONTROLLO	16
7.1.3 MONITORAGGIO	18
8. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO	19
9. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	20
10. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	21
11. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO	21
12. TRAFFICO TELEFONICO INBOUND	22
13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	22



1. DEFINIZIONI

TERMINI	DEFINIZIONI
“Ateneo” “Amministrazione” “Università” “Committente”	Università degli Studi di Firenze (UNIFI)
“Studente” “Utente”	L’utente che si rivolge al servizio di Contact center per un servizio informativo.
Contact Center	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound.
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio, che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
“Appaltatore” “Affidatario” “Aggiudicatario” “Ditta” “Impresa”	L’operatore economico aggiudicatario dell’Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore dell’Università committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica..
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.



TERMINI	DEFINIZIONI
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.

2. OGGETTO

Oggetto del presente appalto sono i servizi di Contact center in outsourcing per l'Università degli studi di Firenze. L'Ateneo intende procedere all'affidamento del servizio di Contact center rivolto ai suoi studenti/utenti al fine di garantire assistenza e collaborazione nell'acquisizione delle informazioni di cui hanno bisogno.

Il servizio di Contact Center in oggetto è volto a offrire all'utenza studentesca supporto informativo attraverso risposte a quesiti riguardanti la carriera universitaria, l'offerta formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo.

A titolo esemplificativo il Contact Center sarà chiamato a fornire informazioni su: ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, piani di studio, tasse e contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, esami di stato, formazione post lauream, servizi per



studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc.

Le informazioni da fornire sono pubblicate sul sito web dell'Università degli studi di Firenze e disponibili sui sistemi informativi messi a disposizione dall'Ateneo.

Le caratteristiche del servizio sono meglio definite negli articoli che seguono.

3. DATI E INFORMAZIONI GENERALI SULL'UNIVERSITÀ DI FIRENZE

Si illustrano di seguito alcuni dati e informazioni relativi all'Università che possono essere utili per avere una corretta idea delle dimensioni dell'Università e del contesto in cui si troverà a operare l'aggiudicatario del contratto. Tali informazioni sono fornite a scopo conoscitivo e pertanto, non sono in alcun modo impegnative, né vincolanti per l'Università nei confronti dell'aggiudicatario del contratto.

L'Ateneo ha una struttura complessa nella quale sono presenti 21 Dipartimenti, 10 Scuole.

L'offerta didattica dell'Università conta: 62 Lauree Triennali, 75 Lauree Magistrali, 9 lauree Magistrali a ciclo unico, 35 Corsi di Laurea con doppio titolo e 13 Corsi di Laurea interamente in lingua Inglese.

Sono altresì presenti: 76 Master, 36 Corsi di Perfezionamento, 56 Corsi di specializzazione, 11 Corsi di Aggiornamento Professionale.

Gli studenti sono circa 51.000 di cui il 7% internazionali.

Volume stimato delle richieste

Tali stime sono fornite a scopo conoscitivo e pertanto, non sono in alcun modo impegnative, né vincolanti per l'Università nei confronti dell'aggiudicatario del contratto.

Contatti telefonici: 137.000/anno circa

Contatti mail/ticket: 97.000/anno circa

Totale: 234.000 contatti/anno circa

Il tempo medio per la gestione delle richieste è stimato in 3 minuti circa. Si precisa che non



è possibile stabilire con precisione il tempo medio per la gestione delle richieste, poiché dipende dalla quantità e/o dalla complessità delle informazioni richieste dallo studente/utente.

Il 45% delle richieste ricevute nel corso d'anno si concentra nel periodo che va dal 1° settembre al 20 di dicembre con un picco di intensità maggiore nel mese di settembre e di ottobre.

4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I rapporti contrattuali derivanti dall'aggiudicazione della gara sono regolati:

- dal D.lgs. n. 36/2023;
- dal Decreto Legislativo 6 settembre 2011, n. 159, testo aggiornato con la L. 161/2017 “Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia”;
- dal D. Lgs. 9 Aprile 2008 n. 81 “Testo unico in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori” e ss.mm.ii;
- dalle norme in materia di Contabilità di Stato contenute nel R.D. n. 2440/23 e nel R.D. n.827/24, in quanto applicabili alla presente gara;
- dal D. Lgs n. 118/2011 relativo al sistema di “Armonizzazione dei bilanci”;
- dal Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 30 gennaio 2015 “Semplificazione in materia di documento unico di regolarità contributiva (DURC)”;
- dal Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (d’ora in poi DPR n. 445/2000) “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;
- dal Regolamento per l’Amministrazione, la Finanza e la Contabilità Università degli Studi di Firenze (R.A.F.C.) emanato con D.R. n. 35026 (405) del 08.05.2014;
- dalle norme contenute nel bando di gara, nel disciplinare e nello schema di contratto, nonché in tutta la documentazione di gara;
- dal Codice Amministrazione Digitale di cui al D. Lgs n. 82/2005 come modificato dal D.Lgs. n. 179/2016 (G.U. n. 214 del 13.9.2016) e successivamente corretto dal D. Lgs. n. 217/2017 (G.U. n. 9 del 12.01.2018);
- dalle condizioni generali e particolari del servizio riportate nel presente capitolato tecnico;
- dalle norme Codice Civile per quanto non espressamente previsto nelle predette fonti;



- da ogni ulteriore disposizione normativa o regolamentare che dovesse essere emanata nel corso di vigenza del contratto, qualora applicabile.

5. SERVIZI DI CONTACT CENTER RICHIESTI

Il Servizio è richiesto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e il sabato mattina dalle 9 alle 12.00, escluse le festività.

Il servizio dovrà essere erogato senza limiti al numero dei contatti gestiti.

5.1. INFRASTRUTTURA DI SERVIZIO

Dal punto di vista organizzativo, il servizio informativo sarà un sistema articolato in due livelli:

- **I Livello:** un centro per la gestione dei contatti telefonici e delle segnalazioni ricevute attraverso il SISTEMA DI TICKETING con gli studenti, attivi e potenziali, con contestuale erogazione diretta di informazioni assunte dalla documentazione messa a disposizione dagli uffici dell'Ateneo, nonché dai sistemi informativi dell'Ateneo e dal sito web, con possibilità di inoltro al II Livello delle richieste non direttamente risolvibili in base alle conoscenze disponibili o ai compiti attribuiti;
- **II Livello:** unità degli Uffici dell'Ateneo che operano come supporto al I Livello nell'erogazione di informazioni specifiche e che evadono direttamente le richieste non direttamente risolvibili dal I Livello.

Nell'ambito del servizio il compito dell'aggiudicatario è la pianificazione, l'allestimento e la gestione del centro per la gestione dei contatti telefonici di I Livello.

Le caratteristiche principali del I Livello del servizio sono:

- 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 e contestualmente alla ricezione della richiesta con l'inserimento del quesito tramite il



SISTEMA DI TICKETING nel quale indicare la struttura dell'Ateneo cui inoltrare la richiesta;

- collaborazione alla chiusura delle richieste inoltrate al II Livello, secondo criteri prestabiliti;

È compito dell'Ateneo mettere a disposizione dell'Aggiudicatario 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'aggiudicatario per l'erogazione di un servizio caratterizzato da una elevata quota di contatti gestiti al I Livello.

L'Aggiudicatario 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.

L'aggiudicatario è tenuto a collaborare con L'Ateneo relativamente alle operazioni necessarie a personalizzare la configurazione del SISTEMA DI TICKETING.

L'aggiudicatario è inoltre tenuto a curare l'installazione, la messa in esercizio, la gestione e il presidio sistemico dell'infrastruttura tecnologica e di quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto.

5.2 SERVIZI INBOUND

È richiesto l'erogazione del Servizio Inbound attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di comunicazione:

- Sincroni: telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
- Asincroni: tramite un sistema web per l'acquisizione e la gestione delle segnalazioni denominato SISTEMA DI TICKETING.

5.2.1 CANALE TELEFONICO

L'Ateneo intende offrire un servizio di sportello telefonico mirato a erogare informazioni in modo continuativo nell'arco dell'orario richiesto.



Per garantire un adeguato livello di servizio l'aggiudicatario dovrà predisporre uno sportello telefonico in grado di:

1. garantire un primo filtro sulle telefonate con garanzia di elevati standard qualitativi di risposta relativamente ad argomenti codificati o di facile e sicuro reperimento sul sito web dell'Ateneo;
2. gestire chiamate in uscita (outbound) in caso sia necessario ricontattare l'utente per risolvere una chiamata in entrata, anche in lingua inglese;
3. attivare un messaggio di benvenuto attraverso il quale comunicare all'utente la posizione in coda, il n. di minuti di attesa stimati oltre che la possibilità di utilizzare in alternativa il SISTEMA DI TICKETING;
4. gestire in tempo reale di disservizi ed emergenze;
5. gestire i quesiti ai quali non si è grado di fornire risposta, perché inerenti a tematiche NON codificate o NON presenti sul sito web dell'Ateneo, provvedendo ad inserire direttamente una richiesta nel SISTEMA DI TICKETING in modo che possa essere assegnato ad operatori dell'Ateneo;
6. garantire correttezza e puntualità di risposta tramite consultazione continua del sito e dei sistemi eventualmente messi a disposizione;
7. alimentare l'aggiornamento continuo delle FAQ attraverso la costante collaborazione con il personale dell'Università degli Studi di Firenze;
8. garantire la comunicazione continua degli operatori con il personale dell'Ateneo per costruire, aggiornare, modificare od ampliare i contenuti delle risposte, anche mediante la predisposizione FAQ aggiornate in funzione del periodo dell'anno e delle novità;
9. garantire il monitoraggio continuo del traffico telefonico;
10. garantire un tempo medio di attesa in coda pari o inferiore a 180 secondi. Tale requisito verrà verificato sulla base della reportistica mensile;
11. garantire una risposta all'80% delle chiamate entro 300 secondi. Tale requisito verrà verificato sulla base della reportistica mensile;



12. prendere in carico il 100% delle richieste, garantendo su base mensile che almeno l'85% delle richieste in entrata sia gestito per intero e che non oltre il 15% delle richieste sia dirottato al secondo livello come definito nel paragrafo 5.1. Tale requisito verrà verificato sulla base della reportistica mensile;

5.2.2 SISTEMA DI TICKETING

Il canale web consentirà di erogare un servizio di informazione attraverso un SISTEMA DI TICKETING reso disponibile dall'Ateneo che:

- presenterà agli utenti categorie predefinite di possibili argomenti;
- consentirà agli studenti/utenti l'apertura di quesiti, la consultazione delle risposte, la consultazione dello storico dei quesiti chiusi;
- consentirà agli operatori dell'aggiudicatario di aprire ticket assegnati a specifici studenti/utenti
- consentirà agli operatori dell'aggiudicatario e al personale dell'Ateneo di interagire su specifiche segnalazioni;
- consentirà di creare risposte preconfezionate per specifiche tipologie di richieste;

Attraverso il SISTEMA DI TICKETING l'aggiudicatario dovrà:

1. qualora attraverso il contatto telefonico gli operatori di primo livello non siano in grado di soddisfare la richiesta dovranno comunque aprire un ticket a nome dello studente e gestirlo con il SISTEMA DI TICKETING, informando lo studente;
2. garantire un primo filtro sulle richieste con garanzia di elevati standard qualitativi di risposta relativamente ad argomenti codificati o di facile e sicuro reperimento sul sito web dell'Ateneo;
3. garantire l'inoltro agli operatori dell'Ateneo solo delle richieste relative ad argomenti non codificati o di non facile e sicuro reperimento sul sito web dell'Ateneo;
4. garantire la gestione delle richieste anche in lingua inglese;
5. definire tra gli operatori figure che possano monitorare l'utilizzo del sistema da parte degli studenti e degli operatori (numero di richieste, tempi di risposta, correttezza delle



categorie, ecc) che, in caso di necessità, possano interagire con i referenti di Ateneo per la modifica delle configurazioni del sistema;

6. prendere in carico il 100% delle richieste, garantendo su base mensile che almeno l'85% delle richieste in entrata sia gestito per intero e che non oltre il 15% delle richieste sia dirottato al secondo livello come definito nel paragrafo 5.1;
7. fornire l'elenco degli operatori da abilitare nominalmente all'utilizzo del SISTEMA DI TICKETING;
8. garanzia di risposta entro 24 ore per almeno il 95% dei messaggi.

5.3 SERVIZI OUTBOUND

L'aggiudicatario dovrà fornire un servizio di richiamata (call back) per tutti gli utenti in attesa da oltre 300 secondi e che accettano tale servizio. Nella predisposizione di tale servizio dovrà essere garantita la richiamata in giornata oppure entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo per le chiamate pervenute oltre le ore 12.00.

Per gestione di tale servizio l'aggiudicatario dovrà concordare con l'Università la messaggistica vocale e eventuali variazioni alle suddette soglie.

6. OPERATORI ASSEGNATI AL SERVIZIO

L'Aggiudicatario, per l'espletamento delle attività appaltate, dovrà mettere a disposizione un adeguato numero di risorse umane per una gestione efficace e professionale del servizio. Gli operatori devono essere dotati di postazioni connesse a Internet e essere in grado di reperire rapidamente le informazioni richieste.

È inoltre richiesta la disponibilità degli operatori a svolgere un periodo di formazione presso le strutture dell'Università, o attraverso altra modalità da concordare, al fine di ricevere una formazione sul funzionamento delle strutture universitarie, di conoscere i principali meccanismi amministrativi, di diritto allo studio universitario e dare, pertanto, concretezza alle risposte da fornire.

L'Aggiudicatario dovrà impiegare operatori qualificati, alcuni dei quali dovranno essere in



grado di rispondere anche in lingua inglese, in corrispondenza con quanto prodotto in sede di offerta tecnica subcriterio B.1.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, l'Aggiudicatario deve mettere a disposizione risorse umane con adeguate conoscenze nei seguenti ambiti.

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...)

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta



- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Sapere identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi



- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra “soggetto dell'informazione”, “proprietà dell'informazione” ed “essere autorizzato al trattamento delle informazioni”
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

È inoltre richiesto che il personale dell'aggiudicatario mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale. Per garantire la massima trasparenza e affinché si possano gestire più facilmente eventuali disservizi l'Aggiudicatario dovrà garantire che tutti gli Operatori



forniscano agli Utenti e prima di entrare nel merito della conversazione i propri **estremi identificativi**.

Resta in ogni caso fermo che l'aggiudicatario rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate.

L'aggiudicatario deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico l'aggiudicatario deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

L'aggiudicatario dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

L'aggiudicatario riconosce all'Ateneo la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Ateneo, l'aggiudicatario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità.

In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Ateneo non comporterà alcun onere per lo stesso.

Nel caso in cui l'aggiudicatario debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Ateneo, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione



delle prestazioni oggetto del Contratto.

7. SERVIZI DI GOVERNO

L'aggiudicatario dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

7.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO

7.1.1 PROGRAMMAZIONE

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, l'aggiudicatario dovrà redigere un documento denominato "Piano delle attività" che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione dei servizi.

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo successivo.

Il "piano delle attività" conterrà il "*piano di presa di carico del servizio*" prodotto in sede di offerta per la valutazione dell'offerta tecnica subcriterio A.3 del disciplinare.

7.1.2 CONTROLLO

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita entro 20 giorni dall'aggiudicazione, e comunque entro l'attivazione del servizio, una struttura di controllo composta da figure/funzioni dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi:

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dall'aggiudicatario, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Ateneo.



Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
- processi di fatturazione;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- il **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dall'aggiudicatario, responsabile nei confronti dell'Ateneo di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel paragrafo 6 dedicato agli operatori.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa;
- la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati;
- l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive;
- il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dall'aggiudicatario, responsabile nei confronti dell'Ateneo di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.



Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati;
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento;
- valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi;
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati.

Il Responsabile della Formazione può coincidere con il Quality Manager

AI fini dell'esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell'Ateneo che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dall'aggiudicatario:

- Il **RUP** è il responsabile dei rapporti con l'aggiudicatario per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Ateneo nei confronti dell'aggiudicatario. Al RUP verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto dei Direttori esecutivi del contratto. Il Responsabile del Progetto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.
- Il **Direttore dell'esecuzione del contratto** è l'interfaccia con l'aggiudicatario per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il DEC supporterà il RUP nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occuperà di segnalare al RUP tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
 - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
 - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
 - ogni altro elemento richiesto dal RUP.

7.1.3 MONITORAGGIO

Durante tutta la durata del contratto, l'aggiudicatario dovrà rendere disponibile all'Ateneo un sistema di monitoraggio basato su una adeguata reportistica che consenta di monitorare:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti;



- gli SLA di servizio in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Nello specifico l'aggiudicatario è tenuto a predisporre la seguente reportistica riassuntiva dell'attività complessiva svolta (contatti telefonici e tramite il SISTEMA DI TICKETING) da inviare al RUP:

- un report generale annuale;
- un report statistico mensile entro il settimo giorno del mese successivo a quello della rilevazione.

La reportistica di dettaglio sarà concordata contestualmente all'attivazione dei servizi e dovrà garantire all'Ateneo la possibilità di monitorare l'andamento del servizio e di poter comprendere eventuali elementi correttivi da introdurre.

Si riportano di seguito, a titolo non esaustivo, alcuni dati ritenuti essenziali:

- Numero delle telefonate rispetto al totale dei contatti gestiti;
- Numero delle richieste effettivamente gestite sul totale e conseguente numero delle richieste dirottate al II livello rispetto al totale;
- Suddivisione del numero di contatti gestiti e dirottati al II Livello in base alle Categorie di richieste concordate con l'Ateneo;
- Numero di chiamate suddivise per fasce di durata delle conversazioni e per fasce orarie di ricezione;
- Tipologia utenti (Laureato, studente iscritto, futuro studente, cittadino, parente di studente, ecc);
- Tempi medi di attesa nella coda telefonica suddivisi secondo i giorni della settimana e fasce orarie;
- Numero di telefonate e richieste scritte suddivisi secondo i giorni della settimana e fasce orarie;
- Tasso di abbandono degli utenti quando si trovano nella coda telefonica;
- Numero di reclami.

8. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da



situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità dell'aggiudicatario di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando essi sono rilevabili in fase di pianificazione dell'attività consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reperimento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;
- aumenti di volumi non prevedibili, quando essi non sono rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico.

9. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'aggiudicatario tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica presentata.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Ateneo e l'aggiudicatario dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività" di cui al paragrafo 7.1.1 e dovrà essere concordato con l'Ateneo.

Ai sensi dell'art. 116 del D.lgs. 36/2023, si procederà ad effettuare le verifiche di conformità dei servizi erogati, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto richiesto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi.



Il Verbale sarà redatto in contraddittorio tra l'aggiudicatario e l'Ateneo, e recherà la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Ateneo potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

10. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale aggiudicatario pari almeno a 2 mesi.

In tale periodo, l'aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso l'Ateneo o ad un terzo designato dall'Ateneo. Inoltre l'aggiudicatario dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale contraente.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Ateneo comunicherà all'aggiudicatario la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un "**Verbale di cessazione delle attività**", che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti e che conterrà:

- documentazione resa disponibile dall'aggiudicatario;
- informazioni utili all'Ateneo e/o all'eventuale operatore economico subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi;
- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Ateneo.

11. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il corrispettivo del servizio di Contact Center in outsourcing è determinato a corpo in sede



di offerta, applicando la percentuale di sconto proposta dall'aggiudicatario sull'importo a base di gara. In questo importo è compresa ogni spesa sia diretta che indiretta, di qualsiasi natura e genere che l'aggiudicatario dovrà sostenere per svolgere il servizio alle condizioni stabilite.

12. TRAFFICO TELEFONICO INBOUND

Il servizio informativo erogato attraverso il telefono dovrà essere garantito:

- Per le chiamate provenienti da telefonia fissa: tramite un numero verde che sarà attivato con costi a carico dell'Ateneo sulla numerazione geografica di rete fissa presso la sede dell'aggiudicatario, il quale dovrà comunque garantire una terminazione sul territorio italiano;
- Per le chiamate provenienti da rete mobile o internazionali l'aggiudicatario è chiamato ad attivare un numero di rete fissa attivo sul territorio nazionale ad uso esclusivo dell'Ateneo.

L'aggiudicatario è chiamato a dimensionare opportunamente tali canali per raccogliere tutte le chiamate in ingresso attraverso l'inserimento nella coda di attesa qualora non vi siano operatori disponibili.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss mm e ii, del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione. L'Università degli Studi di Firenze, ai sensi del Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del Codice in materia di dati personali D.L. n.196/2003, informa l'Impresa che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto della presente procedura, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia. Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è l'Università degli Studi di Firenze, con sede in Firenze, Piazza San Marco, 4 telefono 055 27571 e-mail: urp@unifi.it, pec: ateneo@pec.unifi.it.

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il Dott. Massimo Benedetti, Dirigente dell'Area Affari generali e legali, Firenze, via G. la Pira, 4 telefono. 055 2757667 e-mail:



privacy@adm.unifi.it.

Il concorrente, essendo in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali, ed è consapevole che, in caso di aggiudicazione della gara ed in corso di esecuzione contrattuale sarà nominato dall'Amministrazione "Responsabile del trattamento dei dati personali" per l'Amministrazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR, previa verifica dei requisiti richiesti dalla disciplina vigente, nazionale e comunitaria da parte dell'Amministrazione. In tal caso, si impegna a presentare all'Amministrazione le garanzie e ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee ed adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali e si impegna ad eseguire quanto necessario per ottemperare a qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali) per il Responsabile del trattamento dei dati personali collaborando, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti e alle nuove misure durante l'esecuzione del Contratto, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione.

L'aggiudicatario qualora nel corso dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto ricorra ad altra ditta per l'esecuzione di una o più delle attività oggetto del medesimo, dovrà nominare la ditta sub-responsabile del trattamento e darne comunicazione all'Università degli studi di Firenze per la necessaria approvazione.

Qualora nell'ambito delle attività di trattamento effettuate dalla ditta nome e per conto dell'Università degli studi di Firenze in qualità di Responsabile del trattamento si dovesse rendere necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi Terzi (extra europei o fuori dal SEE) questo avverrà solo sulla base di uno degli strumenti di cui agli artt. 45 e 46 del GDPR e previa comunicazione al Titolare del trattamento.

Il dettaglio della disciplina dei rapporti per la protezione dei dati tra titolare e responsabile del trattamento sarà contenuta in atto ai sensi dell'art. 28 del GDPR che sarà allegato al contratto.

Offerta Economica

Il sottoscritto LUCA MASRANGELO, nella sua qualità di Legale rappresentante, autorizzato a rappresentare legalmente PLANETCALL DIRECT SRL, con sede legale in Campobasso ,PIAZZA MOLISE , 23;

In merito al lotto denominato "G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE" relativo alla gara "G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36 2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE)" formula la seguente offerta economica:

Ribasso percentuale sull’importo a base di gara soggetto a ribasso: 11,96 %

Importo offerto al netto dell’IVA: 440.200,00 Euro

di cui oneri di sicurezza afferenti l’impresa al netto dell’IVA: Euro 1.716,78

di cui costi di manodopera al netto dell’IVA: Euro 428.220,00

Costi di Sicurezza al netto dell’IVA di: Euro 0,00

Ulteriori componenti non soggetti a ribasso al netto dell’IVA: Euro 0,00

Importo totale offerto al netto dell’IVA: Euro 440.200,00

Il sottoscritto dichiara inoltre:

- di aver giudicato i prezzi offerti nel loro complesso remunerativi;
- di aver preso esatta conoscenza della natura dell'appalto e di ogni circostanza particolare e generale che possa aver influito sulla determinazione dell'offerta;
- di mantenere valida l'offerta per 180 giorni a decorrere dalla data di scadenza per la presentazione della medesima o per il diverso termine previsto dal bando o, in assenza dello stesso, nella lettera d'invito a gara;
- di aver tenuto conto, nella formulazione dell'offerta, degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché alle disposizioni in materia di condizioni di lavoro.

lì 12/04/2024



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

tra

L'Università degli Studi di Firenze in qualità di TITOLARE del trattamento, con sede legale in Piazza San Marco, 4 – 50121, Firenze Cod. Fisc. e Partita IVA 01279680480, nella persona della Rettrice Prof.ssa Alessandra Petrucci, la quale dichiara di essere munita di tutti i necessari poteri per la sottoscrizione del presente atto (di seguito TITOLARE o ENTE)

e

Planetcall Direct SRL con sede legale in Via E. de Capoa 108/L, Campobasso (86100), CF/P.IVA 03206090791, nella persona del Rappresentante Legale, Luca Mastrangelo (di seguito RESPONSABILE)

(di seguito collettivamente, definite LE PARTI)

Premesso che

- il RESPONSABILE eroga a favore del TITOLARE, nel quadro delle loro relazioni contrattuali, i Servizi dettagliati nei documenti contrattuali a cui la presente Nomina è allegata e specificati nel punto 2 “Ambito del Trattamento”;
- lo svolgimento di tali Servizi da parte del RESPONSABILE comporta il trattamento, da parte di quest’ultimo, per conto del TITOLARE, dei dati personali meglio indicati nel successivo punto 2), “Ambito del trattamento”;
- il RESPONSABILE dichiara, di possedere esperienza, competenze tecniche e risorse idonee a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento svolto per conto del TITOLARE sia conforme alla normativa in materia di protezione dei dati personali e garantisca la tutela degli interessati;
- il TITOLARE, valutato idoneo quanto sopra dichiarato, intende designare Planetcall Direct SRL responsabile del trattamento ai sensi dell’art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (di seguito, “GDPR” o “Regolamento”);
- il TITOLARE e il RESPONSABILE sono qualificati anche, nel prosieguo, rispettivamente, quali TITOLARE e RESPONSABILE.

Tutto ciò premesso (e costituendo le premesse parte integrante e sostanziale del presente atto di nomina), fra le Parti si conviene e si stipula quanto segue

1. OGGETTO

Il RESPONSABILE, per mezzo del suo legale rappresentante, che sottoscrive il presente atto di nomina, accetta di essere nominato RESPONSABILE del trattamento dei dati personali in relazione all’erogazione dei Servizi nel quadro delle relazioni contrattuali con il TITOLARE.

2. AMBITO DEL TRATTAMENTO

Il RESPONSABILE del trattamento è autorizzato a trattare, per conto del TITOLARE del trattamento, i dati personali come descritto nell’Allegato alla presente Nomina.



Le finalità, le categorie dei trattamenti, le categorie di interessati, i tipi di dati trattati relativi ai diversi Servizi erogati dal RESPONSABILE sono dettagliati in favore del TITOLARE nell'Allegato al presente atto di Nomina.

3. OBBLIGHI GENERALI DEL RESPONSABILE

Il RESPONSABILE è tenuto a trattare i dati personali solo ed esclusivamente ai fini della prestazione dei suddetti Servizi, nel rispetto di quanto disposto dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, nonché delle istruzioni del TITOLARE riportate nei successivi articoli e di ogni altra indicazione scritta che potrà essergli dallo stesso fornita, nei limiti delle prestazioni contrattualmente dovute in suo favore.

Il RESPONSABILE nei limiti delle prestazioni contrattualmente dovute si impegna:

1. trattare i dati personali solamente su istruzione documentata del titolare del trattamento, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale. In caso di trasferimento questo avverrà solo sulla base di una decisione adeguatezza di cui all'art. 45 del GDPR, la sottoscrizione di clausole standard approvate dalla Commissione UE con Decisione n. 914/2021;
2. garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
3. adottare le misure richieste ai sensi dell'art. 32 del GDPR come meglio descritto al punto 4 Misure di Sicurezza;
4. tenere il Registro dei trattamenti ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
5. conservare i dati su propri server o a ricorrere su fornitori di servizi cloud che tengono i propri server nel territorio dell'UE o del SEE. Qualora si ricorra ad un servizio cloud per cui si renda necessario un trasferimento dei dati verso paesi terzi questo avverrà solo sulla base di una delle condizioni di cui al punto 1;
6. rispettare le condizioni previste dal GDPR per ricorrere a un altro responsabile del trattamento, come meglio descritto al punto 12 Altri Responsabili del Trattamento;
7. assistere il TITOLARE del trattamento, tenendo conto della natura del trattamento stesso, con misure tecniche e organizzative adeguate, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del GDPR;
8. assistere il TITOLARE del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del RESPONSABILE del trattamento;
9. garantire la cancellazione o la restituzione di tutti i dati personali, su richiesta del TITOLARE del trattamento, al termine della prestazione dei Servizi relativi al trattamento, nonché la cancellazione delle copie esistenti, salvo che la legge non preveda la conservazione di tali dati;
10. mettere a disposizione del TITOLARE del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 del GDPR;
11. consentire e contribuire alle attività di revisione e ispezione realizzate dal TITOLARE del trattamento o da soggetto da questi delegato.
12. Il RESPONSABILE, altresì, si impegna affinché i dati personali relativi alle attività di trattamento poste in essere in virtù del presente atto di Nomina:
13. vengano trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'Interessato;



14. vengano trattati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi, ed in ogni caso nei limiti in cui il trattamento sia necessario per l'erogazione dei Servizi;
15. siano esatti e, se necessario, aggiornati;
16. siano pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
17. archiviati in una forma che ne consenta la cancellazione, la rettifica (nonché la conseguente notificazione agli eventuali destinatari a cui sono stati trasmessi i dati personali oggetti di richiesta di rettifica o cancellazione), nonché la limitazione o l'opposizione al relativo trattamento;
18. siano conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati.

4. MISURE DI SICUREZZA

Il RESPONSABILE si impegna a individuare e adottare misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenendo conto, fra l'altro, della tipologia di trattamento, delle finalità perseguite, del contesto e delle specifiche circostanze in cui avviene il trattamento, nonché della tecnologia applicabile e dei costi di attuazione. Tali misure comprendono, dove opportuno e contrattualmente previsto:

- la capacità di assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso ai dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura adeguata (messa a disposizione del TITOLARE su richiesta) per provare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure adottate al fine di garantire la sicurezza del trattamento;
- ove espressamente richieste dal TITOLARE, l'anonimizzazione, la pseudonimizzazione o la cifratura dei dati personali.

5. VIOLAZIONI DI DATI PERSONALI (CD. "DATA BREACH")

Il RESPONSABILE si impegna ad informare, tempestivamente, il TITOLARE (inviando una comunicazione a mezzo PEC all'indirizzo [ateneo\(AT\)pec.unifi.it](mailto:ateneo(AT)pec.unifi.it)) di ogni violazione della sicurezza che comporti accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ed a prestare ogni necessaria collaborazione al TITOLARE in relazione all'adempimento degli obblighi sullo stesso gravanti di notifica delle suddette violazioni all'Autorità ai sensi dell'art. 33 del GDPR o di comunicazione della stessa agli interessati ai sensi dell'art. 34 del GDPR.

La comunicazione al TITOLARE conterrà almeno le seguenti informazioni:

- la natura della violazione dei dati personali
- la categoria degli interessati
- contatto presso cui ottenere più informazioni
- interventi attuati o che si prevede di attuare.



Qualora e nella misura in cui non sia possibile fornire le informazioni contestualmente, le informazioni possono essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

6. VALUTAZIONE D'IMPATTO (CD. "DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT")

Il RESPONSABILE s'impegna fin da ora a fornire al TITOLARE ogni elemento utile all'effettuazione, da parte di quest'ultimo, della valutazione di impatto sulla protezione dei dati, qualora lo stesso sia tenuto ad effettuarla ai sensi dell'art. 35 del Regolamento, nonché ogni collaborazione nell'effettuazione della eventuale consultazione preventiva al Garante ai sensi dell'art. 36 del Regolamento stesso.

7. SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

Il RESPONSABILE è tenuto a fornire ai propri dipendenti e collaboratori deputati a trattare i dati personali, di cui l'ENTE è TITOLARE, le istruzioni idonee allo scopo, vincolandoli alla riservatezza su tutte le informazioni acquisite nello svolgimento della loro attività, anche per il periodo successivo alla cessazione del rapporto di lavoro o collaborazione.

8. AMMINISTRATORI DI SISTEMA

Nel caso in cui il RESPONSABILE eroghi i Servizi nel proprio Data Center, lo stesso si impegna a conformarsi al Provvedimento generale del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema", così come modificato dal Provvedimento del Garante del 25 giugno 2009 "Modifiche del provvedimento del 27 novembre 2008 recante prescrizioni ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni di amministratore di sistema e proroga dei termini per il loro adempimento", così come eventualmente modificato o sostituito dallo stesso Garante, e ad ogni altro pertinente provvedimento dell'Autorità.

Il RESPONSABILE si impegna, in particolare, a:

- designare quali amministratori di sistema le figure professionali dedicate alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione o di loro componenti con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali;
- predisporre e conservare l'elenco contenente gli estremi identificativi delle persone fisiche qualificate quali amministratori di sistema e le funzioni ad essi attribuite;
- comunicare periodicamente al TITOLARE l'elenco aggiornato degli amministratori dei sistemi;
- verificare annualmente l'operato degli amministratori di sistema, informando il TITOLARE circa le risultanze di tale verifica;
- mantenere i file di log previsti in conformità a quanto previsto nel suddetto provvedimento.

Nei casi dove venga richiesta una attività di Supporto Tecnico presso i sistemi del Titolare, il Titolare conferisce al RESPONSABILE, previa apposita nomina per il tempo necessario all'intervento, il ruolo di Amministratore di Sistema.

9. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI (DPO)



Il RESPONSABILE ha nominato il Responsabile per la protezione dati contattabile all'indirizzo e-mail marcoverrengia@pec.it, anche per eventuali chiarimenti sulla policy adottata sulla protezione dei dati personali.

10. ISTANZE DEGLI INTERESSATI

Tenendo conto della natura del trattamento, il RESPONSABILE si obbliga ad assistere il TITOLARE nell'adempimento dei propri obblighi di dar seguito alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati di cui al capo III del GDPR.

11. ULTERIORI OBBLIGHI

Il RESPONSABILE mette a disposizione del TITOLARE tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla normativa vigente ed applicabile in materia di protezione dei dati personali e/o delle istruzioni del TITOLARE di cui al presente contratto di designazione e consente al TITOLARE del trattamento l'esercizio del potere di controllo e ispezione, prestando ogni necessaria collaborazione alle attività di audit effettuate dal TITOLARE stesso o da un altro soggetto da questi incaricato o autorizzato, con lo scopo di controllare l'adempimento degli obblighi e delle istruzioni di cui al presente contratto. Resta inteso che qualsiasi verifica condotta ai sensi del presente comma dovrà essere eseguita in maniera tale da non interferire con il normale corso delle attività del RESPONSABILE e fornendo a quest'ultimo un ragionevole preavviso.

Il RESPONSABILE si impegna altresì a:

- collaborare, se richiesto dal TITOLARE, con altri Responsabili del trattamento, al fine di armonizzare e coordinare l'intero processo di trattamento dei dati personali;
- realizzare quant'altro sia ragionevolmente utile e/o necessario al fine di garantire l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati, nei limiti dei compiti affidati con il presente atto di nomina;
- informare prontamente il TITOLARE di ogni questione rilevante ai fini di legge, in particolar modo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei casi in cui abbia notizia, in qualsiasi modo, che risulti violata la normativa in materia di protezione dei dati personali, ovvero che il trattamento presenti rischi specifici per i diritti, le libertà fondamentali e/o la dignità dell'interessato, nonché qualora, a suo parere, un'istruzione violi la normativa, nazionale o dell'Unione Europea, relativa alla protezione dei dati.

12. ALTRI RESPONSABILI AL TRATTAMENTO (EVENTUALE)

Con il presente atto di Nomina, il TITOLARE autorizza il RESPONSABILE a ricorrere ad altri responsabili (di seguito, "sub-responsabili") per l'esecuzione delle attività di trattamento (o parte delle stesse) oggetto della presente Nomina, imponendo agli stessi i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati a cui è soggetto il RESPONSABILE, in particolare in relazione alle misure di sicurezza. Trattandosi di autorizzazione Generale, il RESPONSABILE informa preventivamente e per iscritto il TITOLARE del trattamento di ogni cambiamento ravvisato riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri Responsabili.

In particolare:



- il RESPONSABILE del trattamento informa il TITOLARE del trattamento circa i soggetti che provvede a nominare quali sub-responsabili del trattamento, specificando altresì i relativi compiti assegnati;
- il RESPONSABILE del trattamento si impegna a far rispettare ai sub-responsabili del trattamento gli stessi obblighi imposti dal TITOLARE in materia di protezione dei dati contenuti nel presente atto di Nomina e nell'Allegato/negli Allegati allo stesso;
- il RESPONSABILE del trattamento prende atto di conservare nei confronti del TITOLARE del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi posti in capo ai sub-responsabili nominati dallo stesso RESPONSABILE.

13. RESPONSABILITÀ

Ai sensi del par. 2, art. 82, del Regolamento 2016/679/EU, il RESPONSABILE del trattamento non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per eventuali danni, materiali o immateriali, diretti o indiretti, causati dai trattamenti di dati personali oggetto della presente Nomina, a meno che il Titolare non dimostri che il danno sia dovuto al mancato adempimento da parte del RESPONSABILE degli obblighi dettati dal Regolamento 2016/679/EU specificamente diretti ai responsabili del trattamento o alle legittime e specifiche istruzioni del Titolare del trattamento. Fatto salvo il diritto di rivalsa tra il Titolare e il RESPONSABILE sancito dal par. 5 dell'art. 82 del Regolamento 2016/679/EU, le Parti si danno comunque reciprocamente atto che, ai sensi del par. 4 del citato art. 82, le stesse potranno essere responsabili in solido per l'intero ammontare del danno, materiale o immateriale, causato da una violazione del medesimo Regolamento, sempre che non dimostrino che l'evento dannoso non gli è in alcun modo imputabile.

14. DURATA

La presente nomina decorre dalla data in cui viene sottoscritta dalle Parti ed è valida fino alla cessazione di ogni effetto dei Contratti, compresi gli eventuali rinnovi degli stessi, relativi ai Servizi erogati dal RESPONSABILE in favore del TITOLARE, ovvero fino alla revoca anticipata per qualsiasi motivo da parte del TITOLARE (anche per il venir meno dei requisiti di cui alla lettera c) delle premesse, su cui si basa la presente designazione e il cui possesso da parte del RESPONSABILE del trattamento è presupposto indispensabile), fermo restando che, anche successivamente alla cessazione degli effetti dei suindicati Contratti, compresi gli eventuali rinnovi, o alla revoca per iscritto della presente Nomina, il RESPONSABILE dovrà mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relative al TITOLARE delle quali sia venuto a conoscenza nell'adempimento delle sue obbligazioni.

Il RESPONSABILE, all'atto di cessazione – per qualunque causa – dell'efficacia del presente atto di Nomina, salvo la sussistenza di un obbligo di legge o di regolamento nazionale e/o dell'Unione europea che preveda la conservazione dei dati personali, dovrà interrompere ogni operazione di trattamento degli stessi e dovrà provvedere, a scelta del TITOLARE, all'immediata restituzione allo stesso dei dati personali oppure alla loro integrale cancellazione, in entrambi i casi rilasciando contestualmente un'attestazione scritta che presso lo stesso RESPONSABILE non ne esiste alcuna copia. In caso di richiesta scritta del TITOLARE, il RESPONSABILE è tenuto a indicare le modalità tecniche e le procedure utilizzate per la cancellazione/distruzione.

15. DIRITTO DI INFORMAZIONE DELLE PERSONE INTERESSATE

Spetta al TITOLARE del trattamento, nella propria qualità, l'obbligo di fornire agli interessati le informazioni di cui agli artt. 13-14 del GDPR.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

16. DISPOSIZIONI FINALI

Resta inteso che la presente Nomina non comporta alcun diritto per il RESPONSABILE a uno specifico compenso o indennità o rimborso per l'attività svolta, né a un incremento del compenso spettante allo stesso in virtù delle relazioni contrattuali con il TITOLARE.

Per tutto quanto non previsto dal presente atto di nomina si rinvia alle disposizioni generali vigenti ed applicabili in materia di protezione dei dati personali.

Università degli Studi di Firenze

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO



ALESSANDRA
UNIVERSITÀ PETRUCCI
DEGLI STUDI
FIRENZE
08.10.2024 11:58:59
GMT+01:00

(atto sottoscritto con firma digitale)

Planetcall Direct SRL

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

(atto sottoscritto con firma digitale)



APPENDICE 1 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO

Oggetto delle attività del trattamento:

Planetcall Direct SRL in qualità di responsabile del trattamento effettuerà trattamenti di dati personali per conto del Titolare all'unico scopo di espletare le attività oggetto del contratto stipulato tra le parti, cui il presente accordo di nomina costituisce parte integrante come allegato, avente ad oggetto i servizi di Contact center in outsourcing per l'Università degli studi di Firenze rivolti agli studenti UNIFI e l'utenza esterna interessata ai servizi erogati dall'ateneo, al fine di garantire assistenza e collaborazione nell'acquisizione delle informazioni di cui hanno bisogno.

Natura e finalità del trattamento

I dati personali verranno trattati al fine di erogare un supporto informativo e di assistenza di carattere pratico e operativo in merito principalmente alla carriera universitaria, scadenze e procedure amministrative di segreteria. Il servizio verrà fornito mediante strumenti multipli, quali linee telefoniche dedicate (con sistema di registrazione delle telefonate) e sistema di ticketing, anche con l'ausilio dell'intelligenza artificiale, per far fronte alle richieste in entrata riguardanti le vicende della carriera universitaria così di seguito elencate in maniera esemplificativa e non esaustiva: ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, piani di studio, tasse e contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, esami di stato, formazione post laurea, servizi per studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche.

Tipi di dati trattati (comprese le categorie particolari di dati)

Verranno trattati i dati così di seguito elencati, in maniera esemplificativa e non esaustiva, nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza e di domicilio, numeri di telefono, indirizzi email, numeri identificativi di documenti, identità digitale, situazione economica, l'origine razziale o etnica, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica (foto), dati relativi alla salute (categorie con esoneri tasse e agevolazioni es. disabilità e dsa), alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, dati giudiziari.

Categorie di interessati

Studenti dell'Università di Firenze ma anche utenza esterna che si rivolge al Contact center.

Durata del Trattamento

La durata delle attività di trattamento è quella indicata nel contratto a cui questo atto di nomina è allegato, che è pari a due anni salvo rinnovi.

Sub responsabili

Microsoft, Telltalk

Misure di sicurezza



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Il Responsabile del trattamento possiede le seguenti certificazioni.

- ISO 9001:20015 (N°9175.PTLD) relativa ai sistemi di gestione della qualità
- certificazione ISO 27001 (certificato N° CI 7723-IT), che rappresenta standard internazionale relativo alla sicurezza delle informazioni, il conseguimento di tale certificazione porta all'adozione di protocolli e standard di tipo formativo del proprio personale per la gestione degli aspetti relativi a dati e privacy
- UNI PDR 125:2022 relativa alla parità di genere
- ISO 18295 – 1:2017 (certificato N° SCCC004) relativa all'attività di Contact Center.

Inoltre, Planetcall Direct SRL si è dotata di un proprio modello organizzativo che prevede:

- MISURE DI CONTROLLO SUGLI ACCESSI FISICI
- MISURE DI CONTROLLO SUGLI ACCESSI VIRTUALI
- CONTROLLO SUGLI INSERIMENTI
- CONTROLLO DELL'ACCESSO AI DATI E SULLE OPERAZIONI DI COMUNICAZIONE DIFFUSIONE DEI DATI
- CONTROLLO DELLA DISPONIBILITÀ
- CONSERVAZIONE DEI DATI
- COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE DEI DATI COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE DEI DATI
- PROCEDURE DI DISASTER RECOVERY E SOFTWARE COMPLIANCE

Il personale che opererà le attività del trattamento sarà adeguatamente istruito e formato come descritto nell'offerta tecnica presentata all'Amministrazione e a cui si rimanda per il dettaglio.