



Avviso di indagine informale di mercato per raccogliere le manifestazioni di interesse degli Operatori Economici interessati ad essere invitati alla trattativa diretta su Mepa per l'affidamento diretto di un servizio per la realizzazione e la fornitura di servizio di call center per la segreteria studenti dell'Università Iuav di Venezia per l'anno 2023/2024 rinnovabile per l'anno 2024/2025 – Importo 30.000,00 - CIG Y802D4F727

SCADENZA ORE 12,00 DEL 15.05.2023

Categorie

Servizi

Servizi di Contact Center

Interazione telematica con l'utenza

Responsabile Unico del Procedimento:

responsabile servizio acquisti, Sabrina Toniolo, acquisti@iuav.it, 041 2571501

Supporto amministrativo: servizio acquisti, acquisti@iuav.it, 0412571501

STAZIONE APPALTANTE: Università Iuav di Venezia Santa Croce 191 – 30135 Venezia

PEC: ufficio.protocollo@pec.iuav.it

Con il presente avviso si richiede agli operatori economici interessati di presentare la propria candidatura ad essere invitati a procedura, ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett a) della l. n. 120 del 2020 e ss. mm. ii., da svolgersi in modalità telematica, per l'affidamento **diretto**, tramite procedura sul portale acquistinretePA.it (MePA), **di un servizio per la realizzazione e la fornitura di call center per la segreteria studenti dell'Università Iuav di Venezia per l'anno 2023/2024 rinnovabile per l'anno 2024/2025.**

L'istanza di manifestazione di interesse deve pervenire, a pena di esclusione, entro le ore 12 del giorno 10 maggio 2023, esclusivamente a mezzo PEC inviata all'indirizzo ufficio.protocollo@pec.iuav.it (ai fini della verifica di rispetto del termine farà fede la data di accettazione della PEC da parte del provider mittente) avente ad oggetto: **"Realizzazione di Call Center – CIG Y802D4F727"** e recante tutte le seguenti indicazioni, nessuna esclusa:

- ragione sociale dell'operatore manifestante interesse,
- codice fiscale e partita IVA,
- sede legale,
- recapiti e-mail e PEC a cui inviare le comunicazioni relative alla procedura,
- nominativo e dati anagrafici del firmatario,

All'istanza devono essere allegati:

- copia del presente avviso sottoscritta per accettazione - copia del capitolato sottoscritta per accettazione - dichiarazione di possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., e la dichiarazione di possesso dei requisiti speciali richiesti dal presente avviso tramite compilazione DGUE al link https://www.interno.gov.it/sites/default/files/allegato_3_-_fac-simile_documento_unico_di_gara_europeo_dgue_editabile_def.pdf;
- copia di un documento di identità personale, in corso di validità, del sottoscrittore

I dati forniti saranno trattati nel rispetto delle Leggi e regolamenti vigenti, esclusivamente per le finalità del procedimento cui il presente avviso si riferisce. Il DPO è contattabile all'indirizzo dpo@iuav.it. Un soggetto può presentare una e una sola manifestazione di interesse, a pena di esclusione.

E' facoltà dell'Università Iuav di Venezia annullare in qualsiasi momento la procedura e non procedere ad alcun affidamento.

Gli operatori economici interessati dovranno essere in possesso dei seguenti REQUISITI:

Requisiti in ordine generale ex dell'art.80 del DLgs 50/2016;

Requisiti speciali ex art.83 del DLgs 50/2016, in particolare:

- iscrizione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione – MEPA alla categoria d'interesse;
- iscrizione alla Camera di Commercio;

Mezzi di prova:

- numero di iscrizione alla camera di commercio,

- presenza nell'elenco degli operatori economici attivi nella categoria "**Servizi di Contact Center**" e/o "**Interazione telematica con l'utenza**" sul portale acquistinretePA.it (MePA)

L'individuazione del contraente avverrà in seguito a richiesta di offerta sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) alla quale saranno invitati tutti gli operatori che abbiano manifestato interesse in risposta al presente avviso e che siano in possesso dei requisiti previsti dal presente avviso. Si procederà anche in presenza di un'unica manifestazione di interesse pervenuta.

L'affidamento sarà effettuato a un unico operatore economico ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera A del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Si prevede la nomina di responsabile esterno con espressa previsione contrattuale e condizione di efficacia del contratto.

Il contratto di affidamento del servizio prevederà la seguente clausola contrattuale:

«Nomina a responsabile del trattamento ai sensi dell'art 28 del GDPR 679 2016. La realizzazione del servizio oggetto del contratto comporta il trattamento di dati personali relativi a coloro che usufruiranno del servizio affidato in relazione ai quali luav è Titolare del trattamento ai sensi dell'art 4, n. 7 del GDPR. Il contraente/affidatario, nell'esecuzione delle attività affidate, opererà in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28, par. 1 del GDPR, impegnandosi a garantire la riservatezza dei dati personali degli interessati, che saranno affidati da luav e/o autonomamente acquisiti durante l'erogazione del servizio e impegnandosi a non comunicarli e/o diffonderli presso terzi. Con apposito atto di nomina, la cui sottoscrizione è condizione di efficacia delle obbligazioni contrattuali del contratto, sono indicate le specifiche istruzioni cui il contraente/affidatario dovrà attenersi».

Tale previsione costituisce specifica obbligazione contrattuale ai sensi dell'art. 1321 c.c. e consente, in caso di danni causati dal Responsabile del trattamento, di poter attivare la clausola di cui all'art. 82 par. 2 del GDPR.

Le offerte pervenute alla futura procedura in Mepa saranno valutate dal RUP in base ai seguenti criteri negoziali decrescenti:

- protocollo operativo per la realizzazione e la fornitura del servizio di call center per le informazioni sui corsi di studio e le modalità di iscrizione ad essi forniti dallo IUAV;
- tempi di presa in carico e consegna dall'ordine;
- esecuzione di forniture analoghe a quella descritta nel Capitolato allegato nel triennio precedente alla pubblicazione del presente avviso, per conto di istituzioni universitarie ed enti di ricerca pubblici o privati;
- economicità complessiva della fornitura richiesta;

Il presente Avviso è pubblicato sul profilo del committente dell'Università luav di Venezia.

Scadenza del termine per la presentazione delle offerte:

ORE 12,00 DEL 15.05.2023

Data di pubblicazione del presente avviso: 5 maggio 2023

Allegati:

- modulistica per le dichiarazioni
- capitolato
- patto di integrità