



Università Iuav di Venezia  
Tolentini / Santa Croce 191  
30135 Venezia  
t. +39 041 257 1111 www.iuav.it  
c.f. 80009280274  
p. iva 00708670278

**CAPITOLATO Servizio di Call Center**  
**CIG Y802D4F727**

**Oggetto del servizio proposto**

Il servizio di Call Center che si intende implementare è volto a offrire all'utenza un servizio di carattere informativo che utilizza diversi canali per la diffusione puntuale di risposte a quesiti riguardanti l'offerta formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo (orari, sedi, esami ect.). A titolo esemplificativo informazioni su ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, date di inizio corsi, orari dei corsi, piani di studio, organizzazione didattica, aule, Carta Ateneo, normativa sulle tasse e i contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, alloggi e residenze, servizi di ristorazione, servizi per studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc. Tali informazioni sono pubblicate sul sito web dell'Università e vengono diffuse tramite il Call Center che raccoglie e elabora le richieste di informazioni e che eroga il servizio che costituisce l'oggetto del presente capitolato.

**Modalità di erogazione del servizio**

Il servizio viene erogato attraverso i seguenti canali:  
Telefono, numero unico raggiungibile da telefonia fissa e mobile.

Le caratteristiche principali del servizio sono:

- orario di attività dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18.00 – esclusi i festivi
- interazioni in lingua italiana e inglese;
- la sede del Contact center dovrà essere presente su territorio italiano.
- utilizzo di infrastrutture tecnologiche atte a consentire la gestione adeguata delle prestazioni oggetto del servizio;
- messaggio di benvenuto, comunicazione all'utente della posizione in coda (sulla base delle linee dedicate), del n. di minuti di attesa (stimato);
- gestione di un servizio di richiamata per tutti gli utenti in attesa da oltre 100 secondi e che accettano tale servizio (call back) con garanzia di richiamata in giornata oppure entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo per le chiamate pervenute oltre le ore 15.00;
- gestione di tale servizio tramite messaggistica vocale (da concordare con l'Università) sia per le chiamate accodate, con indicazione della posizione in coda, che per quelle in attesa;
- gestione in tempo reale di disservizi ed emergenze;
- gestione dei quesiti ai quali non si è grado di fornire risposta provvedendo ad inserire direttamente il quesito nel servizio di Helpdesk in modo che possa essere assegnato ad operatori di II livello e dai quali acquisire le informazioni per dare la risposta al richiedente;
- correttezza e puntualità di risposta tramite consultazione continua del sito;
- possibilità di comunicazione continua degli operatori con il personale dell'Ateneo per costruire, aggiornare, modificare od ampliare i contenuti delle risposte, anche mediante la predisposizione di tipologie di risposta aggiornate in funzione delle scadenze previste;
- monitoraggio continuo del traffico telefonico;
- tracciatura delle interazioni con l'utenza, inclusa la motivazione della chiamata e l'esito quando la richiesta è stata gestita dal I Livello;
- verificabilità della qualità del servizio tramite la produzione di rapporti periodici concordati con l'Ente e fortemente personalizzabili

**Specifiche organizzative**

Si suggerisce un modello organizzativo misto che prevede l'esternalizzazione del I Livello e II livello e la gestione interna del livello specialistico e personalizzato. Le modalità operative dell'organizzazione saranno concordate con l'Ente in fase di start up.

Flussi di lavoro del Contact Center – modello di riferimento

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

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

L'operatore economico dovrà fornire: 1. operatori con utilizzo di postazioni direttamente collegate ad Internet con accesso diretto a risorse o servizi remoti in grado di fornire informazioni per chi accede tramite i diversi canali; 2. operatori in grado di gestire (outbound) in caso sia necessità tutti i contatti Inbound e gestire chiamate in uscita quando è necessario ricontattare l'utente per risolvere una chiamata in entrata, anche in lingua inglese;

Solo nel caso in cui il I Livello non possa richiedere, contestualmente alla chiamata, supporto al II Livello per questioni di carattere informativo. Aperto il ticket e dopo aver ottenuto l'informazione dal II Livello, il Contact Center richiamerà l'utente.

# I - - - U - - - A - - - V

• In caso di rilevazione di Customer Care e/o somministrazione di questionari di rilevazione. L'azienda renderà disponibile il proprio sistema di rilevazione dei dati, che può essere utilizzato in back office dagli operatori che rileveranno i dati nelle seguenti modalità:

o A fine chiamata dell'utente – previa comunicazione delle norme vigenti o Tramite outbound su target specifico e nominativi forniti dall'Ente

L'Azienda, una volta raccolti i dati, procederà all'analisi di questi ed a produrre le relazioni richieste. I questionari possono essere forniti dall'Ente o se richiesto prodotti dall'Azienda sulla base delle indicazioni e dei trend o della customer da rilevare.

## **Profilo del personale impiegato Il numero degli operatori sarà calibrato rispetto ai volumi di servizio ed al mantenimento degli SLA di servizio.**

Il profilo dei comunicatori dedicati al servizio che si dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività appaltate dovrà essere un adeguato team di risorse umane per una gestione efficace e professionale del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà impiegare al Contact center Operatori qualificati con le seguenti caratteristiche professionali risultanti dal curriculum vitae:

- eccellente padronanza della lingua italiana
- esperienza di contatto con gli Utenti
- motivazione e orientamento al servizio
- capacità relazionali e comunicative
- predisposizione alle relazioni interpersonali
- predisposizione al lavoro di squadra
- attitudine al problem solving
- conoscenze informatiche di base
- alcuni operatori dovranno essere in grado di rispondere anche in lingua inglese.

Per garantire la massima trasparenza e affinché si possano gestire più facilmente eventuali disservizi l'Aggiudicatario dovrà garantire che tutti gli Operatori adibiti al Contact center oggetto dell'appalto

## **Nomina DPO esterno**

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».

In particolare si prevede che i dati personali trattati saranno:

- richiamata (eventuale): numero di telefono dell'interessato;
- commutazione chiamate: mail dell'interessato;
- comunicazione tra luav e fornitore: mail di PTA luav;
- monitoraggio e tracciatura;
- customer care, dati presenti nei questionnaire che verranno forniti;
- ulteriori dati che verranno comunicati e stability dal DPO dell'Ateneo.

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. A tale proposito dovrà ricordarsi con il DPO dell'Ateneo

L'ateneo ha designato il responsabile della protezione dei dati – DPO.

Il **responsabile della protezione dei dati (DPO)** è Marco Boeretto, I dati di contatto del titolare sono:

email: [privacy@iuav.it](mailto:privacy@iuav.it)

PEC: [ufficio.protocollo@pec.iuav.it](mailto:ufficio.protocollo@pec.iuav.it)

## **Importo del contratto**

Sulla base delle esperienze pregresse e dall'analisi dei flussi di strutture simili, si stimano i seguenti volumi di traffico:

- Volume studenti 5.000 circa
  - VOLUME DI TRAFFICO TELEFONICO STIMATO – 8.000 contatti
- (ovviamente la dinamica dei contatti vede un volume elevato nei mesi da agosto, settembre e ottobre).

I  
- - -  
U  
- - -  
A  
- - -  
V

Durata media dei casi 3 minuti

In ogni caso le tariffe applicate dovranno rispettare il Costo del lavoro medio al minuto di effettiva prestazione per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di call center come da link :

<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Analisi-economiche-costo-lavoro/Pagine/Settore-servizi-di-call-center-tlc.aspx>.

Periodo contrattuale dal 1 giugno 2023 al 31 maggio 2024

Periodo dell'erogazione del servizio di Call Center dal 1 giugno al 31 ottobre 2023

Importo massimo del servizio una tantum all'attivazione del servizio da corrispondere (eventualmente se non già fornitore) € 2.000,00+IVA

Importo massimo del servizio forfettario fino al raggiungimento di max. 8.000 contatti € 13.000,00+IVA

Le eccedenze oltre gli 8.000 contatti saranno quotate ad € 1,30+IVA a contatto.

Il contratto annuale sarà rinnovabile per un ulteriore anno dal 1 giugno 2024 al 31 ottobre 2024 per un periodo del servizio di Call Center per un periodo dal 1 giugno 2024 al 31 ottobre 2024

Importo massimo totale oggetto di ribasso € 30.000,00+IVA suddivisi nel primo anno in € 15.000,00+IVA + per l'eventuale rinnovo per il secondo anno in € 15.000,00+IVA