

**GARA DI APPALTO A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023, SUDDIVISA IN DUE LOTTI, DEI SERVIZI DELLA DIREZIONE ICT DI SINGLE POINT OF CONTACT (SPOC) E DI ASSISTENZA SPECIALISTICA HARDWARE E SOFTWARE DI PRIMO E SECONDO LIVELLO ALLE POSTAZIONI DI LAVORO**

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **LOTTO 1**

**SERVIZIO DI CALL CENTER INBOUND DEDICATO ALL'ASSISTENZA REMOTA DI PRIMO LIVELLO SU UN INSIEME DI SERVIZI, PRINCIPALMENTE DI TIPO TECNOLOGICO EROGATI DALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO**

## SOMMARIO

GLOSSARIO.....	4
1 INTRODUZIONE .....	4
<b>1.1 OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 CONTESTO ORGANIZZATIVO E NATURA DEI SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 DURATA .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO .....</b>	<b>6</b>
2 L'ATTUALE CONTESTO OPERATIVO .....	6
<b>2.1 TIPOLOGIE E QUANTITÀ DELLE ASSISTENZE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA.....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Il canale asincrono .....	7
2.2.1.1 Le assistenze di primo livello .....	7
2.2.1.2 Passaggio assistenze al secondo livello .....	7
2.2.2 Il canale sincrono .....	8
2.2.3 Lista Utenti a massima priorità .....	8
3 RISORSE OGGETTO DI FORNITURA .....	8
<b>3.1 RISORSE UMANE .....</b>	<b>8</b>
3.1.1 Competenze generali.....	9
3.1.2 Competenze tecnologiche .....	9
3.1.3 Il <i>team leader</i> .....	9
3.1.4 Orari e giorni di disponibilità.....	10
3.1.5 Aspetti logistici.....	10
<b>3.2 LE RISORSE TECNOLOGICHE .....</b>	<b>10</b>
3.2.1 Il canale di comunicazione asincrono .....	10
3.2.2 Il canale di comunicazione sincrono .....	10
3.2.2.1 Il servizio di accoglienza .....	11
3.2.2.2 Ulteriori funzionalità del canale sincrono.....	11
4 IL SERVIZIO RICHIESTO .....	12
<b>4.1 PHASE IN .....</b>	<b>12</b>
4.1.1 Configurazione dei sistemi telefonici.....	12
4.1.2 Individuazione personale SPOC .....	12
4.1.3 Passaggio di consegne.....	13
<b>4.2 GESTIONE DI UN TICKET APERTO IN MODALITÀ ASINCRONA.....</b>	<b>13</b>
<b>4.3 GESTIONE DI UN TICKET APERTO IN MODALITÀ SINCRONA .....</b>	<b>14</b>
<b>4.4 IMPORTAZIONE DI NUOVE <i>OFFERING</i> NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA.....</b>	<b>14</b>
<b>4.5 GESTIONE SEGNALAZIONI NON PERTINENTI E MIGLIORAMENTI DELLA</b>	
<b>KNOWLEDGE BASE.....</b>	<b>15</b>
<b>4.6 PRODUZIONE DOCUMENTAZIONE.....</b>	<b>15</b>
<b>4.7 MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE.....</b>	<b>15</b>
4.7.1 Monitoraggio Assistenze di tipo asincrono.....	15
4.7.2 Monitoraggio Assistenze di tipo sincrono.....	16
<b>4.8 ATTIVITÀ DI BACK OFFICE .....</b>	<b>17</b>
<b>4.9 PHASE OUT .....</b>	<b>17</b>

5	MODALITÀ OPERATIVE .....	17
5.1	COMPORTAMENTO IN SERVIZIO.....	17
6	STRUTTURE ORGANIZZATIVA.....	18
6.1	GOVERNANCE .....	18
7	PENALI .....	18
8	PAGAMENTI.....	19
9	RISOLUZIONE.....	
10	RECESSO.....	
11	GARANZIA DEFINITIVA.....	
12	COPERTURA ASICURATIVA	
13	RUP E DEC	
14	VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE E CERTIFICATO DI AVVENUTA ULTIMAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL CONTRATTO	
15	CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ	
16	SUBAPPALTO	
17	OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVO ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	
18	CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI – MODIFICAZIONI IMPRESA	
19	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	
20	RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	
	ALLEGATI	

## Glossario

SPOC	Single Point of Contact
SMAX	Service Management Automation X di Microfocus
DirICT	Direzione ICT, referente tecnico dell'Università per il contratto
Operatore SPOC	Personale addetto alla gestione delle chiamate di assistenza
VIP	Servizi specifici per utenti a massima priorità.
High Priority	Stesso significato di VIP

## 1 Introduzione

L'Università degli Studi di Milano offre alla propria utenza, composta da docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, e ad una platea di figure di collaborazione esterna, una pluralità di servizi che hanno richiesto la creazione di un singolo punto di contatto, o SPOC (Single Point of Contact), con le caratteristiche di punto di prima accoglienza e supporto in modalità Contact Center.

Il servizio si esplica principalmente sulla fornitura di assistenza informativa e di assistenza tecnica fino alla risoluzione delle problematiche entro determinati limiti di intervento, dettagliati nel seguito di questo documento; altrimenti, di escalation sui livelli successivi di assistenza, tipicamente forniti dagli Uffici di questo Ateneo, o da fornitori esterni da questi designati, che governano lo specifico servizio oggetto di segnalazione. Il tutto attraverso una serie di strumenti tecnologici, alcuni in possesso e gestione di questa Università, altri oggetto di fornitura, più avanti specificati.

Per l'erogazione di questo servizio, l'Ateneo ha pertanto necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso della necessaria competenza ed esperienza, degli opportuni strumenti tecnologici e delle necessarie autorizzazioni di legge per lo svolgimento, in regime d'appalto, di tutte le attività di seguito descritte in maggiore dettaglio.

**Ammontare dell'appalto**

L'importo triennale posto a base d'appalto per il lotto 1, presunto e non garantito, pari a €. 330.420,00, IVA esclusa, di cui:

- €. 304.800,00, per i servizi a canone, importo garantito;
- €. 25.620,00, per i servizi extra-canone, importo presunto e non garantito.

### 1.1 Oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto è costituito dalla fornitura di un servizio di Call Center Inbound dedicato all'assistenza remota di primo livello su un insieme di servizi, principalmente di tipo tecnologico, ma non necessariamente di questa fattispecie, che sono erogati dall'Università degli Studi di Milano.

Dal punto di vista dell'infrastruttura di ricezione delle assistenze, è richiesto che il servizio sia costituito da due tipologie di canali di contatto con l'utenza universitaria:

- **Un canale asincrono**, rappresentato da una piattaforma tecnologica di ticketing basata sulla soluzione Service Management Automation X di Microfocus (di qui in avanti, SMAX), software di proprietà di questa Università e in gestione alla Direzione ICT.

- **Un canale sincrono**, rappresentato da una soluzione telefonica basata su tecnologia IP con funzionalità di Call Center che è oggetto di fornitura da parte dell'Assegnatario del contratto, che deve pertanto dimostrare il possesso di tale infrastruttura e delle necessarie competenze tecniche per la completa gestione del canale.

Dal punto di vista delle tipologie di assistenza, il supporto dovrà essere fornito a servizi erogati da questa Università, in particolare ad una serie di servizi tecnologici erogati dalla Direzione ICT, che rientrano, utilizzando la terminologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library), in uno specifico *Service Catalog* implementato sulla piattaforma SMAX. Tra questi, a titolo indicativo e non esaustivo:

- La sicurezza informatica (servizi antivirus, antispam, VPN, ...)
- Applicativi di natura amministrativa (Archiflow)
- Suite di prodotti Microsoft 365 (con particolare attenzione nei confronti di Teams)
- Rinnovo/attivazione/installazione licenze client di software orientato alla ricerca e alla produttività (Microsoft, suite Adobe, SPSS, SAS, ...)
- Segnalazioni al webmaster di Ateneo
- Esami informatizzati

## 1.2 Contesto organizzativo e natura dei servizi offerti

Il servizio SPOC è nato all'interno della Direzione ICT per fornire un punto di approdo all'utenza universitaria destinataria dei servizi da questa forniti, con l'obiettivo prioritario di sollevare il proprio personale dalla necessità di rispondere alle esigenze quotidiane di assistenza, tipicamente di basso valore aggiunto e *time consuming*, e di concentrare conseguentemente l'attenzione sulla gestione e sull'evoluzione a più alto livello dei servizi offerti. In questa prima fase, i servizi oggetto di interesse per lo SPOC sono stati di natura prettamente tecnologica. Il personale addetto allo SPOC è stato pertanto selezionato sulla base del possesso di conoscenze informatiche sufficienti a garantire una pronta risoluzione dei problemi aperti, anche intervenendo direttamente in modalità remota sulle postazioni di lavoro interessate, minimizzando in questo modo gli interventi del personale tecnico della Direzione.

Non tutti i servizi della Direzione ICT sono allo stato sotto la copertura dell'assistenza di primo livello qui descritta. La migrazione di alcune tipologie di assistenza è ancora in corso. Nel frattempo, si sono aggiunte tipologie di assistenze per servizi offerti da altre strutture tecniche - e non tecniche - dell'Università.

È dunque da prevedersi, nel corso dell'esecuzione del contratto, un continuo e costante aumento del *Service Catalog* prima citato e un ambito di assistenza, verosimilmente, sempre più orientato alla gestione di servizi a contenuto procedurale e non necessariamente tecnico-informatico.

## 1.3 Durata

La durata del contratto è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dall'avvio dell'esecuzione del contratto. È escluso ogni tacito rinnovo del contratto.

Ai sensi dell'art. 120, comma 11 del D.Lgs. 36/2023, la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente.

## 1.4 Obblighi dell'Aggiudicatario

L'aggiudicatario si impegna a fornire per tutta la durata del contratto quanto previsto nel contratto stesso, alle condizioni offerte e secondo le indicazioni e specifiche sotto riportate.

Durante il corso della fornitura non sono consentite variazioni alle configurazioni proposte se non in senso migliorativo e/o per aggiornamento tecnologico; tali variazioni dovranno comunque essere concordate con la DirICT, in quanto referente tecnico dell'Università per l'esecuzione del contratto.

## 2 L'attuale contesto operativo

Attualmente il servizio SPOC è erogato grazie alla messa a disposizione di unità di personale in forza al Fornitore che opera in locali dedicati dell'Università. Il personale opera gestendo le segnalazioni asincrone attraverso la prima citata piattaforma di ticketing SMAX e le segnalazioni sincrone via canale telefonico attraverso una infrastruttura telefonica garantita dall'attuale Aggiudicatario del servizio e in sua completa gestione.

### 2.1 Tipologie e quantità delle assistenze

Allo stato, le principali tipologie di assistenza, chiamate anche *offering*, oggetto di interesse dello SPOC e le quantità indicative per l'anno 2023 sono indicate in Tabella:

TIPOLOGIA ASSISTENZA	QUANTITA' ASSISTENZE GESTITE 2023
Richiesta informazioni sui contratti di licenza di tipo Campus	164
Assistenza per installazione	131
VPN: richiesta account	8
Richiesta di rinnovo/attivazione di licenze Adobe	85
Mail2Ticket Web Master	882
Antivirus: assistenza utente	22
Assistenza computer (guasto, assist. install. software, profilo utente)	9
VPN: assistenza al servizio	39
Assistenza per guasti alle postazioni	71
Assistenza tecnica per licenze e distribuzione software	49
VPN per collaboratori di ricerca, fornitori e manutentori: abilitazione o modifica	5
Microsoft 365	989
Assistenza per installazione software	91
Dataserver	59
Assistenza postazioni FISSE (PC, accessori, stampanti, assist. install. software)	13
Assistenza attivazione MFA (Multifactor Authentication)	232
Esami informatizzati CTU - Docenti	27
Altro	40
Totale	2916

Tabella 1 – Tipologie di *offering*

Per quanto premesso, è verosimile un aumento del numero di segnalazioni in ingresso a seguito dell'aumento delle tipologie di assistenza che risulterà in corso di contratto.

Va tuttavia sottolineato che le assistenze di primo livello relative alle postazioni di lavoro, quali:

- Assistenza per installazione;
- Assistenza portatili (guasto, assist. install. software, profilo utente)
- Assistenza per guasti alle postazioni
- Assistenza postazioni FISSE (PC, accessori, stampanti, assist. install. software)

sebbene da un punto di vista tecnologico transitino attraverso l'infrastruttura "sincrona" oggetto di fornitura, non rientreranno più nell'ambito di gestione del presente Lotto, in quanto assorbite nel perimetro di interesse del Lotto 2 della Gara in essere.

## **2.2 La gestione dell'assistenza**

### **2.2.1 Il canale asincrono**

In via prioritaria, l'utenza universitaria, composta da docenti, ricercatori e personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, e ad una platea di figure di collaborazione esterna, accedono alla piattaforma SPOC disponibile via web all'indirizzo:

<https://spoc.unimi.it>

In generale questa piattaforma, ad accesso autenticato (attraverso credenziali che l'Ateneo distribuisce ai suoi collaboratori), è il contenitore delle assistenze per tutti i servizi che sono erogati dall'Ateneo in modalità digitale. In funzione del ruolo e della struttura universitaria di appartenenza del soggetto che richiede assistenza, determinati in fase di autenticazione grazie alle credenziali inserite, si accede ad una vista personalizzata di servizi sui quali il soggetto può aprire una assistenza. A causa di una articolata differenziazione dei ruoli all'interno dell'Università, queste viste sono diverse tra loro. In particolare, le figure organizzative che rivestono un ruolo di responsabilità hanno accesso esclusivo alle *service request*, che richiedono un livello di autorizzazione più elevato.

#### **2.2.1.1 Le assistenze di primo livello**

Premesso che gli operatori SPOC hanno possibilità di intervento, in qualità di operatori back-end, solo ed esclusivamente per i servizi per i quali sono stati designati, e dunque non per il totale delle *offering* presentate in piattaforma, è loro compito prendere in carico la segnalazione, effettuare l'analisi della richiesta (eventualmente interagendo con l'utente segnalante) e risolvere il caso quando nelle possibilità, ovvero quando gli operatori dispongono degli strumenti, delle competenze e delle informazioni necessari alla loro risoluzione.

Conseguentemente, è compito dell'operatore chiudere il ticket, corredandolo di eventuali informazioni aggiuntive utili per arricchire la *knowledge base* sulla specifica casistica.

#### **2.2.1.2 Passaggio assistenze al secondo livello**

Quando la richiesta di assistenza è di particolare complessità e va al di là delle competenze richieste e degli strumenti di indagine forniti, gli operatori passano il ticket in gestione al secondo livello, rappresentato dal personale tecnico appartenente alla struttura universitaria che ha in gestione il servizio, oppure, in loro vece, a personale tecnico certificato appartenente a società esterne.

### 2.2.2 Il canale sincrono

In alternativa al canale asincrono, descritto nel paragrafo precedente, gli utenti universitari possono richiedere assistenza in modalità sincrona attraverso numerazioni telefoniche dedicate (al momento, 02503 15299 e 02503 21888) appartenenti al sistema di fonia di cui l'Università è proprietaria.

Poiché il sistema telefonico universitario non possiede le caratteristiche di Contact Center, è stato richiesto all'attuale fornitore di garantire la gestione delle chiamate di assistenza con un proprio sistema telefonico dotato di tali caratteristiche. Questo risultato è stato ottenuto configurando opportunamente entrambi i sistemi e implementando l'inoltro delle chiamate dal primo verso il secondo attraverso l'utilizzo di un numero adeguato di trunk SIP messi a disposizione dell'Università.

Il sistema telefonico del fornitore garantisce, come detto, le funzionalità tipiche di un Call Center: tra tutte, la IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva), tecnologia automatica che consente ai chiamanti di effettuare una scelta tra un elenco di opzioni utilizzando la selezione a toni in modalità "DTMF", le funzioni di automazione, di gestione ottimale dei flussi di informazione necessari per la gestione delle assistenze, le opzioni di self-service e di integrazione con banche dati interne ed esterne per la produzione di reportistiche di dettaglio sulle chiamate in arrivo.

Una volta giunte all'Operatore, le richieste di assistenza sono gestite in modalità sincrona interagendo con l'utente chiamante e giungendo alla risoluzione del caso quando nelle possibilità, ovvero quando gli operatori dispongono degli strumenti, delle competenze e delle informazioni necessari alla loro risoluzione.

In ogni caso, l'operatore che ha preso in carico la chiamata riporta la segnalazione nel sistema di ticketing in modalità "*on behave of*" l'utente chiamante, richiamando l'opportuna *offering*.

Se è dunque in grado di risolvere il caso, chiude il ticket aperto per la circostanza. Quando ciò non è possibile, lo inoltra al secondo livello preposto, e si procede come descritto per il caso "asincrono".

### 2.2.3 Lista Utenti a massima priorità

Gli utenti a massima priorità sono costituiti dal top management di Ateneo. L'elenco degli appartenenti a questa lista è determinato dalla DirICT ed è soggetto a revisioni periodiche in risposta ai cambiamenti dell'assetto organizzativo dell'Università.

Le attività richieste per tale utenza sono quelle descritte nel presente Paragrafo 2, ma con specifici SLA tempi di risposta e di chiusura degli interventi più stringenti.

## 3 Risorse oggetto di fornitura

### 3.1 Risorse umane

Il Fornitore deve garantire la disponibilità di due (2) unità di personale addetto alla gestione delle assistenze di primo livello in forma di Full Time Equivalent in uso esclusivo all'Università, personale che deve essere in possesso dei requisiti di seguito indicati. È richiesto che uno dei due operatori svolga il ruolo di *team leader*, le cui funzioni sono indicate al Par. 3.1.3.

Nel caso in cui la Direzione ICT preveda, in corso di contratto, un incremento del flusso di richieste di assistenza, imprevisto e strettamente correlato ad un preciso e limitato arco temporale – ad esempio per rispondere ad esigenze di supporto agli utenti correlate a processi di rinnovo/adeguamento tecnologico di servizi, è richiesto che l'Aggiudicatario incrementi il numero degli operatori a rafforzamento del servizio. Questo incremento sarà richiesto sulla base di un impegno massimo annuo



di due singole mensilità non frazionabili e sarà oggetto di valorizzazione in quota parte rispetto al canone previsto.

Le due mensilità annuali potranno essere richieste, in funzione delle circostanze, in tre diverse modalità:

- richiesta di un operatore aggiuntivo in due circostanze distinte dell'anno, ciascuna della durata di un mese;
- richiesta di un operatore aggiuntivo per due mensilità consecutive;
- richiesta di due operatori aggiuntivi per una sola mensilità.

È richiesto che anche il personale aggiuntivo sia in possesso delle stesse caratteristiche professionali richieste per il personale in pianta stabile.

### **3.1.1 Competenze generali**

Il personale addetto allo SPOC deve essere in possesso di:

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- Piena padronanza della lingua italiana;
- Conoscenza di base delle funzionalità di un contact center e delle sue finalità, con particolare riguardo agli obiettivi di *customer caring* sottesi al servizio oggetto del presente Capitolato;
- Conoscenza degli strumenti e dei sistemi utilizzati dai posti operatore (sistema di accoglienza, sistema per la gestione dell'utenza, ...);
- Capacità comunicative e relazionali;
- Capacità di saper individuare natura e ambito della segnalazione in gestione, in modo di saperla indirizzare a soluzione;
- Capacità di adeguarsi alle necessità dell'Università e di sapersi adeguare alle nuove tematiche di assistenza e nuove procedure di *problem solving* che possono emergere nel corso della durata del contratto;
- Quotidianamente almeno un operatore deve essere in grado di prendere in carico una chiamata in lingua inglese;

### **3.1.2 Competenze tecnologiche**

Il personale addetto allo SPOC deve disporre di una conoscenza basilare delle seguenti aree tematiche:

- reti di computer;
- sistemi operativi Microsoft e Mac OS;
- principali applicazioni di produttività individuale (Word, Excel, ...);
- modalità generali di installazione di applicativi e software di sistema su computer Windows, Mac forniti agli utenti dall'Università;
- applicativi Microsoft365, con particolare attenzione Teams.

### **3.1.3 Il team leader**

Oltre a poter svolgere le stesse attività in carico all'operatore ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto per l'utilizzo degli strumenti e le informazioni ed i servizi da erogare. Il Team Leader svolge

un compito chiave come tutor in fase di avvio del servizio e per i nuovi operatori inseriti a regime e può essere di ausilio per identificare eventuali necessità di tipo formativo. Ha inoltre il compito di collegamento con il responsabile individuato della Direzione ICT.

Oltre alle competenze e capacità richieste in generale per gli Operatori, dovrà possedere:

- un'esperienza di almeno due anni come operatore *inbound*;
- capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di *problem solving*.

### **3.1.4 Orari e giorni di disponibilità**

Gli Operatori SPOC dovranno garantire il servizio durante tutti i giorni lavorativi, ad esclusione del sabato, della domenica, dei giorni festivi, e delle giornate di chiusura obbligatoria dell'Università (il cui calendario verrà opportunamente comunicato al Fornitore non appena emesso), dalle 8:30 alle 17:30. Per ragioni straordinarie, preventivamente pianificate e comunicate all'Aggiudicatario, la stazione appaltante si riserva di chiedere l'estensione del servizio dalle 8:00 alle 18:00.

### **3.1.5 Aspetti logistici**

Gli Operatori SPOC saranno ospitati in appositi locali messi a disposizione da questa Università presso la sede della Direzione ICT, in via Giuseppe Colombo 46, Milano.

Potrà essere richiesto che siano dotati di computer laptop e dovranno disporre di cellulare aziendale, la cui numerazione dovrà essere condivisa con l'Università per le necessità di servizio. La restante parte della dotazione di lavoro IT, ovvero stampanti, monitor, tastiere, mouse, docking station, verranno messi a disposizione dall'Università.

## **3.2 Le risorse tecnologiche**

### **3.2.1 Il canale di comunicazione asincrono**

Gli Operatori SPOC devono utilizzare la piattaforma tecnologica di ticketing basata sulla soluzione Service Management Automation X di Microfocus (SMAX), software di proprietà di questa Università e in gestione alla Direzione ICT, in logica di continuità con l'attuale gestione (vedere Par. 2.2.1).

Non è ammesso l'uso di altro strumento, che verrà pertanto fornito in uso per gli scopi e obiettivi del presente capitolato.

### **3.2.2 Il canale di comunicazione sincrono**

Il personale SPOC gestirà le chiamate di assistenza in ingresso grazie ad uno specifico sistema telefonico, dotato di funzionalità di Contact Center, che dovrà essere fornito dall'Aggiudicatario. Le chiamate giungeranno a questo PaBX attraverso una numerazione telefonica appartenente al sistema di fonia dell'Ateneo. Queste chiamate verranno inoltrate al PaBX grazie all'implementazione di un opportuno numero di *trunk SIP* di collegamento tra i due sistemi, forniti dall'Università.

L'Aggiudicatario dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, la piena funzionalità di questo sistema. Avrà quindi responsabilità del suo funzionamento e dovrà garantire il possesso delle competenze tecniche necessarie e sufficienti per poter intervenire sia nella gestione dei guasti/malfunzionamenti, sia per l'attuazione delle configurazioni che questa Università riterrà necessarie per realizzare gli scopi del servizio richiesto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il sistema dovrà possedere - e l'Aggiudicatario essere in grado di configurare - la funzionalità di IVR, in modo da facilitare la navigazione dell'utente nell'albero delle tipologie di assistenza, o per registrare, su richiesta, messaggi da veicolare agli utenti in situazioni di bisogno (es. segnalazione di problemi o chiusure programmate dei servizi).

È richiesto obbligatoriamente, sin dalla fase di avvio, che l'IVR sia configurato in modo che l'utente chiamante debba selezionare il canale di assistenza adeguato alle proprie esigenze. A titolo esemplificativo (le modalità operative verranno affrontate durante il "Phase in", vedere Par. 4.1:

- "Tasto 1" per richiedere assistenza relativamente ad una postazione di lavoro: in questo caso, la chiamata viene direttamente inoltrata ad una numerazione interna del sistema telefonico universitario (che verrà individuata in sede di configurazione del servizio) presidiata dal personale tecnico fornito nelle more del Lotto 2 della presente gara. Queste chiamate non sono di conseguenza gestite dal personale SPOC, sebbene rientrino nel perimetro di pertinenza dei livelli di servizio e del servizio di monitoraggio delle chiamate in ingresso più avanti dettagliato.
- "Tasto 2" per tutte le altre tipologie di assistenza. In questo caso, le chiamate in ingresso sono di pertinenza del personale SPOC, che le prende in carico, e rientrano nella gestione più dettagliatamente riportata in Par. 4 ("Il Servizio richiesto")

Ulteriori funzionalità del canale di comunicazione sincrono sono indicate di seguito.

#### **3.2.2.1 Il servizio di accoglienza**

L'Aggiudicatario deve essere in grado, attraverso il PaBX oggetto di fornitura, di implementare su richiesta funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di Contact Center sia nelle ore di chiusura, che consentano di fornire all'utente:

- un messaggio di benvenuto, sia in lingua italiana sia in lingua inglese, differenziabile in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio;
- un messaggio che informi l'utente dell'eventuale registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
- un menu di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente;
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa;
- l'ascolto di una musica o di un messaggio di attesa;
- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente alla qualità del servizio erogato;
- la possibilità per l'utente di lasciare, in maniera automatica, un messaggio e richiedere di essere richiamato da parte degli operatori del CC (Call Back System).

#### **3.2.2.2 Ulteriori funzionalità del canale sincrono**

Il sistema telefonico deve garantire queste ulteriori funzionalità:

- il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (presa in carico, inoltro, ...);
- la notifica di arrivo di una nuova richiesta che consenta all'operatore incaricato di avere a disposizione le informazioni necessarie alla gestione della richiesta (canale di provenienza, tempo di attesa trascorso, eventuali informazioni specifiche in funzione della coda di attesa);

- la possibilità di visualizzare e raccogliere i parametri utili alla realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
  - numero identificativo della coda di gestione;
  - numero e nome di ciascun operatore della coda;
  - carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore);
  - numero delle richieste in coda;
  - suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso;
  - tempo di attesa della prima richiesta in coda

Il sistema dovrà essere inoltre in grado di distribuire gli eventi in ingresso prevedendo, ad esempio, la possibilità di distribuire gli eventi:

- secondo l'ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (First In First Out);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo;
- in base alle competenze specifiche degli operatori (skill base routing);
- attraverso la definizione di code a differente priorità in relazione a specifici chiamanti per privilegiare la risposta ad utenti a massima priorità
- tra differenti operatori;
- verso numeri od operatori specifici secondo livello;

garantendo la possibilità di inclusione, nelle conversazioni attive, di altri operatori a supporto o del Team Leader.

## **4 Il servizio richiesto**

### **4.1 Phase in**

#### **4.1.1 Configurazione dei sistemi telefonici**

In questa fase l'Aggiudicatario deve innanzitutto provvedere alla messa a disposizione di personale tecnico della propria piattaforma telefonica al fine di completare, in collaborazione con il personale tecnico della Direzione ICT:

- l'instaurazione e la configurazione di opportuni trunk IP - forniti dall'Università – per il collegamento tra il sistema telefonico proprietario, dotato di funzionalità di contact center, e il sistema telefonico di Ateneo;
- la configurazione del servizio di IVR secondo i desiderata della DirICT,

come anche indicato al Par. 3.2.2 “Il canale di comunicazione sincrono”.

Questa fase si ritiene conclusa solo dopo l'effettuazione di test e di tutti i collaudi necessari per determinare l'efficacia di tale configurazione. Il personale della DirICT parteciperà alle sedute di test e dovrà dare il proprio pieno consenso come condizione necessaria al rilascio del servizio.

#### **4.1.2 Individuazione personale SPOC**

Entro l'avvio dell'esecuzione del contratto l'aggiudicatario dovrà consegnare alla DirICT l'elenco nominale del personale tecnico che sarà utilizzato per l'esecuzione del servizio, con allegati i rispettivi

curricula. I soggetti indicati nell'elenco dovranno necessariamente essere in possesso dei requisiti minimi indicati ai paragrafi "Competenze Generali" (cfr. Par. 3.1.1) e "Competenze tecnologiche" (cfr. Par. 3.1.2) del presente Capitolato.

#### **4.1.3 Passaggio di consegne**

La fase di avvio ha l'obiettivo di facilitare al Fornitore l'avvio efficace dell'erogazione dei servizi, consentendo il passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente all'avvio del contratto e la struttura predisposta dal Fornitore, al fine di garantire all'Ateneo ed agli utenti la migliore continuità di servizio nell'avvicendamento.

Pertanto, il Fornitore dovrà predisporre un piano di subentro che definisca le attività necessarie, da svolgere in affiancamento alle risorse tecniche del Fornitore uscente, sulla base dei tempi e della disponibilità di tutti gli attori coinvolti. Questa fase di avvio deve essere completata entro la prima settimana dall'inizio dei lavori.

A titolo indicativo e non esaustivo le attività che si prevede possano essere condotte in questa fase sono:

- analisi della piattaforma di ticketing;
- acquisizione documentazione tecnica e *best practice* in uso;
- analisi della knowledge base, dei ticket di assistenza e della reportistica disponibile nella piattaforma di Ticketing (S-MAX) dell'Ateneo;
- affiancamento al gestore uscente nella gestione dei ticket attivi durante la fase di transizione;
- svolgimento di incontri e riunioni organizzative atte anche a verificare la corrispondenza delle risorse proposte con i profili professionali e le competenze richieste;
- la predisposizione del piano generale della fornitura: definizione di dettaglio e condivisione di tutte le componenti organizzative, progettuali e procedurali della fornitura e revisione del piano di riferimento di attivazione dei servizi, sulla base del contesto e delle esigenze dell'Ateneo;
- la formazione e informazione delle procedure organizzative e tecniche aziendali;

Si precisa che, relativamente all'avvio dei servizi, in tale periodo iniziale del contratto i diversi livelli di servizio previsti saranno oggetto di misurazione e valutazione allo scopo di fornire elementi concreti sull'efficacia delle soluzioni adottate e su eventuali aree di miglioramento su cui intervenire tempestivamente; tuttavia non si procederà all'applicazione delle penali associate a fronte di mancato rispetto degli SLA; l'applicazione delle penali potrà quindi diventare effettiva solo a partire dal termine della fase di avvio.

Tutte le spese e gli oneri sostenuti dal Fornitore per le attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto di gara sono da intendersi compresi nel corrispettivo aggiudicato.

## **4.2 Gestione di un ticket aperto in modalità asincrona**

Poiché è richiesto (vedere Par. 3.2.1) che l'Aggiudicatario debba utilizzare la piattaforma tecnologica di ticketing di proprietà di questa Università, in logica di continuità con il passato, anche le procedure di gestione delle assistenze che l'Aggiudicatario dovrà adottare dovranno uniformarsi alle *best practices* in corso di utilizzo. Di seguito ne viene fornita una descrizione accurata, sebbene necessariamente non esaustiva.

Gli operatori SPOC, una volta inseriti nel gruppo degli operatori di primo livello previsti all'interno della piattaforma SMAX, devono svolgere le attività di assistenza in modalità asincrona presidiando la piattaforma web all'indirizzo:

<https://spoc.unimi.it>

e gestendo le segnalazioni in arrivo nei termini di qualità del servizio stabiliti nel Par. 7 ("Penali"). La gestione dei ticket prevede la presa in carico, l'analisi della richiesta (eventualmente interagendo con l'utente segnalante), la risoluzione e la chiusura quando nelle possibilità, ovvero quando gli operatori dispongono degli strumenti, delle competenze e delle informazioni necessari alla loro risoluzione.

Quando queste condizioni non si realizzano, gli operatori devono scalare la segnalazione sul secondo livello, rappresentato dal personale interno, od esterno da questo autorizzato, dedicato allo specifico servizio. In questo caso i ticket sono in generale risolti e chiusi al secondo livello, ma è previsto che in alcuni casi specifici, che verranno di volta in volta individuati, la segnalazione torni al primo livello, che provvede alla chiusura.

Quando l'operatore SPOC si accorge, nel corso della gestione di un ticket, che la natura del problema è diversa da quella assegnata dall'utente (es., un problema segnalato essere relativo al servizio di posta elettronica si rivela essere in realtà un problema di altra natura), allora l'operatore deve modificare la tipologia di *offering*, in modo che l'eventuale ricorso al gruppo di secondo livello coinvolga il personale tecnico competente e che in fase di reporting il problema venga tracciato nella corretta casistica. In casi particolari, dovrà modificare anche il gruppo di assegnazione. I dettagli di queste situazioni verranno descritti con maggior attenzione in fase di formazione.

È possibile ancora che il gruppo di secondo livello, a cui l'operatore SPOC deve rivolgersi, non sia inserito all'interno della piattaforma. In questo caso la comunicazione deve proseguire su altri canali, come il telefono o la mail aziendale, a seconda dei casi. Grazie a questo intervento, l'operatore SPOC successivamente chiude il ticket (se il secondo livello è stato risolutivo), oppure modifica, su indicazione del secondo livello, la tipologia di *offering* perché la soluzione sia affidata al gruppo di assistenza più indicato.

### **4.3 Gestione di un ticket aperto in modalità sincrona**

Le assistenze che giungono su questo canale devono essere servite entro specifici parametri di qualità del servizio (vedere Par. 7.Penali) e devono essere riportate sull'applicativo di ticketing dall'operatore che ha preso in carico la chiamata aprendo una segnalazione *on behave of* l'utente chiamante, richiamando l'opportuna *offering*.

Similmente al caso delle assistenze in canale asincrono, l'operatore gestisce la chiamata e risolve la problematica aperta nei limiti delle competenze, degli strumenti e delle informazioni di cui è in possesso. Quando ciò non è possibile, rilancia la segnalazione – che nel frattempo è stata riportata sull'applicativo di ticketing - al secondo livello preposto. Da questo punto in avanti valgono tutte le specificità di gestione già individuate nel paragrafo precedente 4.2.

### **4.4 Importazione di nuove *offering* nel servizio di assistenza**

Come descritto al Par. 1.2, non tutte le *offering* presentate in piattaforma sono oggetto di gestione nelle more del presente Capitolato.

Se, nel periodo di validità del contratto, una struttura universitaria richiede all'Ufficio SPOC della Direzione ICT l'inserimento in assistenza SPOC di un nuovo servizio, l'Aggiudicatario deve organizzarsi per prendere in carico la nuova tipologia di assistenza, previa verifica da parte della Direzione ICT, che il carico di ticket indotto sia dimensionato rispetto alle risorse SPOC messe in campo.

Per fare in modo che ciò avvenga, l'Ufficio SPOC della Direzione ICT ha il compito di facilitare il trasferimento delle conoscenze e delle competenze necessarie per la gestione delle nuove assistenze nei confronti del personale SPOC. L'Ufficio SPOC, pertanto, organizza un opportuno numero di incontri tra le parti - struttura universitaria che gestisce il servizio specifico e personale SPOC - in modo da mettere gli operatori nelle condizioni di poter operare in autonomia e nel pieno rispetto delle procedure previste. È prevista, quando ritenuto necessario, la messa a disposizione di opportune dashboard, soprattutto di carattere anagrafico, al fine di consentire una rapida analisi del problema, e, di conseguenza, una rapida risoluzione della richiesta di assistenza.

Al termine di questo processo, gli operatori SPOC sono inseriti in uno specifico gruppo di gestione e il servizio diventa oggetto di assistenza.

È possibile che, nella sua prima fase di implementazione, le assistenze di primo livello siano affidate direttamente alla struttura universitaria erogante il servizio. Una volta che l'esperienza sulla nuova gestione delle assistenze è giunta a maturazione, viene ingaggiato il personale addetto allo SPOC per la gestione dei primi livelli, mentre il personale della struttura erogante migra al secondo livello.

## **4.5 Gestione segnalazioni non pertinenti e miglioramenti della knowledge base**

Gli operatori sono tenuti a segnalare, anche con strumenti di produttività tradizionali (es. tabelle Excel), richieste di assistenza che non rientrano nell'ambito di gestione. Queste segnalazioni vanno rifiutate, nei limiti di un comportamento e di un atteggiamento che deve sempre essere di riguardo nei confronti dell'utente (vedere Par. 5.1), e contestualmente registrate e comunicate alla Direzione ICT nel corso delle riunioni periodiche di allineamento (vedere Par. 6.1).

Gli operatori devono anche registrare e riferire periodicamente eventuali mancanze/errori/miglioramenti della *knowledge base*, in ottica di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza fornita. Queste informazioni vanno raccolte e segnalate alla Direzione, come nel caso precedente, nel corso delle riunioni periodiche di allineamento.

## **4.6 Produzione documentazione**

È richiesto che gli operatori siano in grado di produrre documentazione e/o guide esplicative, facendo anche ricorso anche a materiale multimediale (immagini, video), in grado di migliorare l'esposizione delle *best practices* universitarie nell'uso dei servizi erogati. Quando richiesto, verranno organizzate incontri con la struttura organizzativa che richiede questo servizio, nelle quali saranno individuati gli obiettivi e verrà fornito il materiale multimediale necessario.

È inteso che la produzione di tale documentazione viene eseguita in subordine rispetto alle attività di gestione delle segnalazioni, per le quali il Fornitore è soggetto, quando i livelli di qualità del servizio non sono rispettati, all'applicazione di penali (vedere Par. 7, "Penali").

## **4.7 Monitoraggio e rendicontazione**

### **4.7.1 Monitoraggio Assistenze di tipo asincrono**

Utilizzando la piattaforma di ticketing fornita, il Fornitore deve raccogliere e rendere disponibile periodicamente alla Direzione ICT una reportistica riguardante:

- la raccolta dei dati grezzi prodotto dalla piattaforma di ticketing su tutti i ticket gestiti, quali:
  - numero o denominazione della coda;

- tipologia di assistenza richiesta;
- tempo di risoluzione per ticket;
- eventuale escalation al secondo livello;
- successo/insuccesso dell'assistenza;
- importo della penale (quando il livello di servizio non è rispettato).
- l'aggregazione di tali dati secondo differenti logiche, in modo da presentare risultati di sintesi a vari livelli, anche in funzione dell'utilizzatore finale (personale tecnico, personale dirigente); a titolo esemplificativo, è richiesto:
  - il numero complessivo delle assistenze su intervalli temporali differenti (anno, mese, settimana, giorno, ora);
  - i tempi medi di risoluzione di tutte le assistenze, o per singola tipologia di assistenza;
  - numero di assistente terminate con successo e con insuccesso;
- la possibilità di esportare i dati grezzi in vari formati dati visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l'ufficio;
- la possibilità di definire report periodici resi disponibili in formato elettronico;
- la possibilità di generare report on demand selezionando il layout desiderato, i metadati ed il periodo temporale di riferimento.

#### **4.7.2 Monitoraggio Assistenze di tipo sincrono**

Per ogni chiamata in ingresso il sistema telefonico fornito dall'Aggiudicatario del contratto deve garantire, oltre a tutte le funzionalità già descritte per il canale asincrono, altre funzionalità specifiche di quello sincrono, quali:

- numero identificativo del chiamante (quando disponibile);
- identificativo della coda;
- numero e nome dell'operatore che prende in carico la chiamata;
- tempo di attesa in coda;
- tempo di risoluzione;
- numero di ticket assegnato sulla piattaforma SMAX in modalità "*on behalf of*";
- eventuale ricorso all'escalation al 2° livello.

Relativamente al periodo oggetto di monitoraggio:

- carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore);
- numero delle richieste in coda;
- suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso;
- tempo medio di attesa;
- percentuale di abbandono sul numero di contatti in ingresso;
- numero di chiamate gestite;
- percentuale di escalation al 2° livello sul totale delle chiamate in ingresso;
- tempo medio di risoluzione delle assistenze (quando consumate e chiuse al 1° livello);
- numero di reclami gestiti.



## **4.8 Attività di back office**

La Direzione ICT ha la possibilità di richiedere, a proprio giudizio e comunque quando le condizioni di carico degli operatori non siano tali da interferire con le attività e prestazioni richieste dal presente Capitolato, l'esecuzione di attività non strettamente legate alla diretta gestione del servizio, quali, ad esempio:

- attività di data entry;
- attività di raccolta e organizzazione di dati;
- archiviazione documentale;

Queste attività possono essere richieste esclusivamente dal personale responsabile individuato dalla Direzione ICT.

## **4.9 Phase Out**

Specularmente a quanto descritto per la fase di avvio, in prossimità del termine della vigenza contrattuale sarà necessario avviare in modo strutturato la progressiva terminazione dell'erogazione del servizio, consentendo il passaggio di consegne tra il Fornitore e l'Ateneo o terzi gestori da esso incaricati, al fine di garantire all'Ateneo ed agli utenti la continuità del servizio nell'avvicendamento.

Più in dettaglio, l'attività consiste in una fase di "training on the job" nei confronti di terzi individuati dall'Ateneo, finalizzata a trasmettere il necessario know-how funzionale e operativo.

Il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a pianificare ed effettuare il passaggio delle attività al personale dell'Amministrazione o di terzi da queste indicati. Il Fornitore è pertanto obbligato a predisporre ed eseguire, un "Piano di trasferimento delle attività" contenente lo stato delle segnalazioni attive e le indicazioni delle attività da compiere per la loro chiusura con successo.

Fino al completamento dell'avvicendamento previsto nel suddetto piano, la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento degli obiettivi contrattualizzati rimarrà in capo al Fornitore uscente.

Eventuali inadempienze rispetto a quanto previsto nel "Piano di trasferimento delle attività" potranno comportare l'emissione di un rilievo sulla qualità del servizio erogato con conseguente applicazione delle penali previste dal contratto che potranno essere trattenute dal pagamento dei canoni per il presidio.

## **5 Modalità operative**

### **5.1 Comportamento in servizio**

In ogni fase del servizio, è richiesto che il personale SPOC, quando interagisce con il personale delle strutture direzionali coinvolte nella gestione di questo Servizio, e a maggior ragione quando viene in contatto con l'utenza universitaria, tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza. Nel corso degli interventi deve inoltre evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento delle attività proprie di Ateneo e deve impegnarsi a mantenere riservate le informazioni relative all'organizzazione e all'attività dell'Ateneo di cui venga a conoscenza.

## 6 Strutture organizzativa

### 6.1 Governance

Il modello di Governance richiesto stabilisce il pieno diritto della Direzione ICT di entrare nel merito del servizio offerto.

Nello specifico il modello prevede i seguenti strumenti organizzativi.

Con cadenza periodica, indicativamente trimestrale, il Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC) di concerto con l'Ufficio Coordinamento SPOC della Direzione ICT convoca i soggetti preposti dall'Aggiudicatario a governo del contratto in essere, con l'obiettivo di:

- verificare l'andamento dei servizi erogati rispetto ai Livelli di Servizio previsti o il mancato raggiungimento degli obiettivi, e contestuale determinazione del valore delle eventuali penali, calcolate nei termini del Par. 7.
- assegnare al Fornitore le azioni correttive e gli interventi migliorativi per il funzionamento del Servizio, individuati tramite gli strumenti di monitoraggio e Reportistica disponibili;
- monitorare ed esaminare le criticità operative nell'ottica di definire azioni correttive da implementare;
- dirimere le questioni non risolte ed attivare eventuali processi di escalation verso la Direzione;
- analizzare le segnalazioni non pertinenti in ingresso ed evidenziare possibili soluzioni al fine di indirizzare l'utenza verso i corretti canali di segnalazione;
- analizzare le segnalazioni gestite al fine di giungere ad un miglioramento della *knowledge base* e del materiale informativo e descrittivo fornito all'utenza;
- analizzare eventuali reclami;
- analizzare le richieste degli utenti in termini di miglioramento del servizio.

Al termine della riunione sarà compito della struttura organizzativa offerta dal Fornitore redigere un documento di sintesi degli argomenti trattati, che verrà trasmesso ai responsabili della Direzione ICT per l'opportuna condivisione e validazione.

## 7 Penali

Nell'erogazione dei servizi richiesti il Fornitore dovrà predisporre un sistema di qualità in grado di monitorare, misurare e rendicontare la qualità dei servizi erogati sulla base degli indicatori di qualità e di servizio elencati nel presente paragrafo.

Nell'erogazione dei servizi richiesti il Fornitore dovrà predisporre un sistema di qualità in grado di monitorare, misurare e rendicontare la qualità dei servizi erogati sulla base degli indicatori di qualità e di servizio elencati nel presente paragrafo.

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.01	Tempo di risposta/presa in carico (canale <b>asincrono</b> )	Quantità ticket	Trimestrale	100 euro
Descrizione		Modalità di calcolo		
<p>Livello standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Target 1:</b> almeno il 90% deve essere evaso entro i 60 minuti;</li> <li><b>Target 2:</b> il restante 10% deve essere evaso tra 60 e 120 minuti, ciò che eccede è soggetto a penale;</li> <li><b>Target 3:</b> nessun ticket deve essere evaso oltre i 120 minuti, tutti questi ticket sono soggetti a penale.</li> </ul> <p>Livello “VIP”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Target 1:</b> almeno il 90% deve essere evaso entro i 30 minuti;</li> <li><b>Target 2:</b> il restante 10% deve essere evaso tra 30 e 60 minuti, ciò che eccede è soggetto a penale;</li> <li><b>Target 3:</b> nessun ticket deve essere evaso oltre i 60 minuti, tutti questi ticket sono soggetti a penale.</li> </ul>		Verrà applicata una penale pari a euro 100 per ogni presa in carico che ecceda le percentuali indicate. Il computo viene effettuato a fronte di verifiche congiunte.		
		Fonte		
		Sistema SMAX di Ateneo		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.02	Tempo di risposta/presa in carico (canale <b>sincrono</b> )	Quantità chiamate in ingresso	Trimestrale	100 euro
Descrizione		Modalità di calcolo		
<p>Livello standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Target 1:</b> Risposta entro 60 secondi nel 90% dei casi</li> <li><b>Target 2:</b> Risposta entro 120 secondi nel 100% dei casi</li> </ul> <p>Livello “VIP”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Target 1:</b> Risposta entro 30 secondi nel 90% dei casi;</li> <li><b>Target 2:</b> Risposta entro 60 secondi nel 100% dei casi;</li> </ul>		Verrà applicata una penale pari a euro 100 per ogni presa in carico che ecceda le percentuali indicate. Il computo viene effettuato a fronte di verifiche congiunte.		
		Fonte		
		Piattaforma call center del fornitore		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.03	Tasso di abbandono (canale <b>sincrono</b> )	Quantità chiamate in ingresso	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di abbandono delle chiamate &lt; 5%</li> </ul>		Il computo viene effettuato a fronte di verifiche congiunte.		
		Fonte		

	Piattaforma call center del fornitore
--	---------------------------------------

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.04	Giorni di presenza personale	Numero di giornate di presenza	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentuale di presenza del personale SPOC al completo <math>\geq 90\%</math></li> </ul>		Sistema di rilevazione delle presenze dell'Ateneo		
		Fonte		
		Sistema di rilevazione delle presenze dell'Ateneo		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.05	Ore di presenza personale	Ore di presenza	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentuale ore di presenza del personale / giorno sul totale= 66%</li> </ul>		Sistema di rilevazione delle presenze dell'Ateneo		
		Fonte		
		Sistema di rilevazione delle presenze dell'Ateneo		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.06	Disponibilità infrastruttura telefonica	%	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di disponibilità del call center / Tempo totale orario di servizio del call center <math>&gt; 99,5\%</math></li> </ul>		Il calcolo viene effettuato a fronte di verifiche congiunte sui sistemi telefonici Unimi e del Fornitore		
		Fonte		

	Piattaforma call center del fornitore e piattaforma telefonica Unimi
--	--

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.07	Dati monitoraggio	%	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Completezza dei dati di monitoraggio sul periodo di riferimento <math>\geq 95\%</math></li> </ul>		Sistema SMAX di Ateneo		
		Fonte		
		Piattaforma call center del fornitore e piattaforma telefonica Unimi		

I periodi di tempo sopra indicati sono da riferirsi all'orario lavorativo di reperibilità degli operatori.

## 8. Pagamenti

Per i servizi a canone la fatturazione dovrà avvenire con cadenza trimestrale posticipata. Il pagamento della fattura avverrà entro 30 giorni naturali, successivi e continui dalla ricezione della relativa fattura, previa verifica del buon esito del servizio da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto e previa verifica della regolarità contributiva.

Per i servizi extra canone la fatturazione dovrà avvenire con cadenza trimestrale posticipata. Il corrispettivo verrà corrisposto sulla base della rendicontazione dei servizi svolti, accettata dal Direttore dell'esecuzione del contratto. A seguito di autorizzazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto, l'appaltatore potrà emettere la relativa fattura contenente gli importi e i riferimenti ai singoli servizi.

Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 36/2023, l'Appaltante opererà una ritenuta dello 0,50 per cento sull'importo da corrispondere all'Appaltatore. A tal fine l'Appaltatore dovrà fatturare il corrispettivo detraendo la ritenuta nella misura dello 0,50 per cento del corrispettivo stesso. Le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva. Tali fatture dovranno essere intestate a:

“Direzione ICT - Università degli Studi di Milano - via Colombo, 46 - 20133 Milano” e dovranno riportare il Codice Univoco Ufficio: ZWLQSC

CIG B09CF38467

CUI S80012650158202400007

L'Amministrazione non potrà accettare né procedere al pagamento di fatture che non siano trasmesse in forma elettronica. I pagamenti saranno effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario sul conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, che l'aggiudicatario comunicherà all'Appaltante ai sensi di legge.

Resta infine inteso che in nessun caso, ivi compreso il ritardo nel pagamento del corrispettivo dovuto, l'Appaltatore potrà sospendere l'esecuzione del servizio. Qualora l'Appaltatore si rendesse

inadempiente a tale obbligo, il contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice e unilaterale dichiarazione dell'Appaltante da comunicarsi con PEC, ai sensi del presente capitolato. Dagli importi comunque dovuti verranno detratte tutte le somme dovute alla Stazione Appaltante per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati

## **9. Risoluzione**

La Stazione Appaltante, in caso di negligenza e di imperizia nella esecuzione delle attività, prolungata e ingiustificata sospensione delle attività e/o gravi reiterati ritardi nelle prestazioni oggetto del contratto e quando ne venga compromessa la loro tempestiva esecuzione e la buona riuscita, ha il diritto di risolvere il contratto, a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento, liquidando le prestazioni per la parte di esse regolarmente eseguite, qualunque sia il loro importo complessivo e addebitando all'Appaltatore il maggior onere derivante alla Stazione Appaltante per la stipula del nuovo contratto finalizzato al completamento della fornitura. Si richiama l'articolo 122 comma 6 del D.Lgs. n. 36/2023. Nei casi sopra indicati, la Stazione Appaltante comunicherà all'Appaltatore la risoluzione del contratto a mezzo PEC. Tale comunicazione dovrà contenere esplicitamente le motivazioni per le quali si procede alla risoluzione e dovrà concedere all'Appaltatore un congruo termine, comunque non inferiore a 15 giorni naturali e continuativi, per sanare l'inadempimento o presentare le proprie osservazioni giustificative. Decorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia sanato l'inadempimento o nel caso in cui l'Appaltante dovesse ritenere non accoglibili le eventuali giustificazioni addotte, si procederà alla risoluzione del contratto. Il tutto fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno. Si richiama l'articolo 122 comma 3 e l'art. 10 dell'allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023.

La Stazione Appaltante si riserva, inoltre, l'insindacabile facoltà di risolvere il contratto, con provvedimento amministrativo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., qualora:

- 1) l'Appaltatore, diffidato due volte per iscritto, persista nell'inadempienza contrattuale contestata;
- 2) l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato raggiunga un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale al netto di IVA;
- 3) il documento unico di regolarità contributiva dell'Appaltatore risulti negativo per due volte consecutive;
- 4) l'Appaltatore reiteri l'inadempimento, commettendo più di tre inadempienze di qualsiasi gravità;
- 5) l'Appaltatore ceda il medesimo contratto, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d) del D.Lgs. n. 36/2023;
- 6) l'Appaltatore non provveda al reintegro del deposito cauzionale entro il termine di 15 giorni naturali, successivi e continui dalla richiesta dell'Appaltante (art. 117 comma 3 del D.Lgs. 36/2023).

La risoluzione del contratto produrrà i propri effetti dalla ricezione, da parte dell'Appaltatore, della comunicazione di risoluzione, inviata a mezzo PEC.

In caso di risoluzione, la Stazione Appaltante potrà provvedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, ad incamerare la garanzia definitiva per l'intero importo residuo al momento della risoluzione, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che la Stazione Appaltante ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

In caso di risoluzione del contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di interpellare gli altri concorrenti, fino al quinto in graduatoria, al fine di sottoscrivere un nuovo contratto alle medesime condizioni economiche proposte dall'Appaltatore.

Saranno inoltre a carico dell'inadempiente tutte le spese che la Stazione Appaltante dovesse eventualmente sostenere per esperire una nuova gara d'appalto.

In caso di risoluzione del contratto, l'Appaltatore si impegnerà a fornire alla Stazione Appaltante tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

In caso di risoluzione si applica integralmente il disposto di cui all'art. 122 del D. Lgs. 36/2023.

## **10. Recesso**

L'Appaltante si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023, con preavviso di almeno 20 giorni, da comunicarsi all'Appaltatore a mezzo PEC.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Appaltante.

In caso di recesso dell'Appaltante, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte nonché del valore dei materiali utili eventualmente esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite. Ai sensi dell'articolo 11 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023, tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

## **11. Garanzia definitiva**

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, l'Appaltatore è tenuto a costituire e consegnare alla Stazione Appaltante una polizza fideiussoria bancaria o assicurativa per un importo pari al 10% del prezzo di aggiudicazione - IVA ed imposte escluse, avente decorrenza dalla data di stipula del contratto o dalla data di inizio di esecuzione dello stesso.

La fideiussione prodotta dovrà contenere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 co. 2 del Codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

Si precisa che la cauzione potrà essere presentata nell'importo ridotto ai sensi dell'art. 106 comma 8 del D.Lgs. n. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 117 comma 6 del D.Lgs. n. 36/2023, la mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

In ogni caso la cauzione definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo dell'80 per cento dell'importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare dell'Appaltante, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Appaltatore, dei S.A.L. o di analogo documento, in originale o copia autentica, attestanti il raggiungimento delle predette percentuali di prestazione eseguita. L'ammontare residuo, pari al 20 per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

L'Appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per le cause esplicitate all'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'applicazione delle penali, nei casi di risoluzione del contratto nonché in tutte le altre ipotesi previste dal contratto e dal presente Capitolato.

L'Appaltatore è obbligato a reintegrare la garanzia di cui la Stazione Appaltante abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'Appaltante e, in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore. Nella ipotesi in cui l'amministrazione Appaltante intenda valersi della facoltà di richiedere all'Appaltatore la reintegrazione della cauzione definitiva, ove questa sia venuta meno in tutto o in parte, l'Appaltatore è tenuto a trasmettere lo schema di polizza-tipo approvato con D.M. n. 193 del 16 settembre 2022 (GU n. 291 del 14 dicembre 2022), il cui contenuto è da intendersi qui integralmente trascritto, secondo le modalità già sopra descritte. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

## **12. Copertura assicurativa**

Con la stipula del contratto, l'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'Appaltatore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

L'Appaltatore si obbliga a tenere manlevata e indenne la Stazione Appaltante dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

A tal fine l'Appaltatore dichiara di essere in possesso di adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché di adeguata polizza di responsabilità civile prestatori di lavoro. La durata di tali garanzie dovrà essere almeno pari a tutta la durata del contratto; a tale scopo le polizze dovranno essere rinnovate con continuità almeno sino alla scadenza del contratto, pena la risoluzione del contratto stesso.

L'Appaltatore si obbliga pertanto a produrre, prima della stipula del contratto, copia di polizza per la responsabilità civile prestatori di lavoro, relativa alla propria attività aziendale, nonché polizza RCT aziendale e, alla loro scadenza, copia dell'avvenuto pagamento del premio relativo al rinnovo delle stesse.

Resta in ogni caso ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni eventualmente non coperti dalle predette polizze assicurative ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

## **13. RUP e Direttore dell'Esecuzione del Contratto**

L'esecuzione del contratto è diretta dal Responsabile Unico del Progetto (di seguito RUP), il quale si avvale del Direttore dell'esecuzione del contratto (di seguito DEC), per la verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dall'Amministrazione Appaltante. Inoltre, assicura la regolare esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti di gara. A tale fine, il Direttore dell'esecuzione del contratto svolge tutte le attività allo stesso espressamente demandate dalla legge ed in particolare quelle indicate nel presente Capitolato, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a questo assegnati.

Gli ordini, le disposizioni e le prescrizioni del Direttore dell'esecuzione del contratto dovranno essere eseguiti con la massima cura e prontezza, nel rispetto delle norme contrattuali. È fatto salvo per l'Appaltatore il diritto di avanzare per iscritto le osservazioni e riserve che ritenesse opportuno segnalare in merito agli ordini impartiti.

La mancata approvazione da parte del Direttore dell'Esecuzione delle prestazioni tecniche, degli interventi operativi e dell'esecuzione dei servizi, di qualsiasi natura e a qualsiasi titolo espliciti, determina il mancato riconoscimento della prestazione effettuata con la conseguente applicazione delle penali previste, o la non corresponsione dei relativi corrispettivi.

Al Direttore dell'Esecuzione dovranno essere consegnati, durante lo svolgimento e al termine delle attività, i dati contabili, gli elementi tecnici, le certificazioni e tutte le informazioni relative alle prestazioni compiute. L'informazione e l'approvazione del Direttore dell'esecuzione è condizione indispensabile per il riconoscimento dei corrispettivi.

## **14. Verbale di avvio dell'esecuzione e certificato di avvenuta ultimazione delle prestazioni del contratto**

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà, ex art. 19 del D.M. n. 49/2018, a redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto.

Dalla sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto decorreranno i termini contrattuali, pari a 90 giorni naturali successivi e continui.

Al termine delle prestazioni di consegna e installazione, il Direttore dell'esecuzione del contratto, effettuata la verifica della regolarità della fornitura sotto il profilo della qualità e della quantità certifica



l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, entro 5 giorni, ex art. 25 del D.M. n. 49/2018.

## **15. Certificato di verifica di conformità**

Si richiama l'art. 116 e l'allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023.

## **16. Subappalto**

Ai sensi dell'art. 119 del codice, il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Ai sensi dell'art. 119 co. 1 del Codice, non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

Le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere subappaltate ma non possono, a loro volta, essere oggetto di ulteriore subappalto. Ciò in ragione dell'esigenza di assicurare unitarietà nell'esecuzione della fornitura, tenuto conto dell'oggetto della stessa.

A carico del subappaltatore non devono sussistere le cause di esclusione di cui agli artt. 94, 95 e 98 del Codice.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della Stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

L'Amministrazione Appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei casi previsti dall'art. 119 comma 11 del Codice.

## **17. Obblighi dell'appaltatore relativo alla tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Appaltatore è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto. L'Appaltatore si impegna pertanto a comunicare all'Appaltante gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale acceso presso banche o presso la Società Poste italiane Spa, dedicato anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche, entro 7 giorni dalla relativa accensione o, nel caso di conto corrente già esistente, dalla prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Nello stesso termine, si impegna a comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. L'Appaltatore provvederà, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'Appaltatore, a pena di nullità assoluta del contratto, si dovrà impegnare ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii.

L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano - della notizia dell'inadempienza della propria controparte subappaltatore/subcontraente agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

L'Appaltatore si impegna, inoltre, ad inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti (ove presenti) della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, un'apposita clausola con cui il subappaltatore /subcontraente (ove presente):

1) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii. relativi al presente appalto, identificato con il CIG della presente procedura.

2) si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano - della notizia dell'inadempienza della propria controparte agli obblighi della tracciabilità finanziaria.

Ai fini della verifica prevista dal comma 9 dell'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii., l'Appaltatore si impegna ad inviare all'Appaltante copia dei contratti sottoscritti con i subappaltatori (ove presenti) e i contraenti della filiera dell'impresa a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, entro il termine di 10 giorni naturali successivi e continui dalla relativa sottoscrizione. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere effettuate dal legale rappresentante o da soggetto munito di apposita procura.

## **18. Cessione del contratto e cessione dei crediti – modificazioni impresa**

La cessione del contratto è nulla ai sensi dell'art. 119 comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d) del D.Lgs. n. 36/2023, nonché i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese.

È ammessa la cessione del credito, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 120 comma 12 e dell'art. 6 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

## **19. Protezione dei dati personali**

L'Appaltatore si impegna a trattare i dati personali, dei quali venga in possesso nell'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003.

Considerato che le modalità di esecuzione del servizio comporteranno l'effettuazione, da parte dell'Appaltatore, di un "trattamento" di dati personali (ai sensi dell'art. 4 del Regolamento UE 2016/679) di titolarità del Committente e per conto di quest'ultimo, all'atto della sottoscrizione del contratto il Committente, nella sua qualità di Titolare del trattamento, nominerà l'Appaltatore Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

La nomina avverrà mediante specifico atto scritto fornito dal Committente, e l'Appaltatore si impegna sin da ora ad accettare tale nomina, che dovrà essere sottoscritta per accettazione.

Si precisa, inoltre, che i dati personali di titolarità dell'Appaltatore dei quali il Committente venga in possesso saranno trattati secondo le previsioni del documento "Informativa per fornitori e clienti", allegato al disciplinare, esclusivamente per le finalità, ivi indicate, per le quali i dati sono richiesti.

## **20. Risoluzione delle controversie**

Tutte le controversie dipendenti dal conferimento del presente incarico, se possibile, saranno risolte in via amministrativa attraverso l'intervento del RUP nominato dalla Stazione Appaltante, entro il termine previsto dallo stesso RUP in ragione della complessità delle circostanze contestate.

È comunque facoltà di UNIMI di introdurre la procedura di Accordo Bonario ai sensi dell'art. 211 del Codice.

Tutto ciò premesso, viene fatta comunque salva la facoltà delle parti di richiedere in ogni momento l'intervento del collegio consultivo tecnico. Invero, trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Qualora non si raggiunga l'accordo fra le parti sarà competente a redimere le controversie l'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Il Foro di competenza è quello di Milano.

È in ogni caso escluso il ricorso alla competenza arbitrale.

### **ALLEGATI:**

- Elenco personale appaltatore uscente Lotto 1