



Opera  
Universitaria  
di Trento

**DETERMINAZIONE N. 140**

**1 GIUGNO 2017**

### **AREA SERVIZI AGLI STUDENTI**

**OGGETTO: SETTORE ASSISTENZA: SERVIZIO DI CALL CENTER PERIODO LUGLIO/OTTOBRE 2017: AFFIDAMENTO AFFIDAMENTO MEDIANTE ORDINE DIRETTO SU MERCATO ELETTRONICO A OUVERTURE SERVICE srl.**

**CIG: Z471ED093B**

Premesso che:

la Legge provinciale 24 maggio 1991, n. 9 recante “Norme in materia di diritto allo studio nell’ambito dell’Istruzione superiore” ed istitutiva dell’Opera Universitaria quale ente pubblico provinciale, attribuisce all’Opera Universitaria competenza per l’erogazione dei servizi di assistenza agli studenti universitari.

Quest’anno entro il mese di giugno 2017 verranno pubblicati due Bandi di concorso per il conferimento della borsa di studio e del posto alloggio, per l’esonero dalla tassa provinciale per il diritto allo studio e dalle tasse universitarie:

- un Bando per gli studenti che intendono immatricolarsi nell’a.a. 2017/2018 al primo anno di un corso di laurea triennale, magistrale o magistrale a ciclo unico o che si trasferiscono da altro Ateneo: la condizione economica del nucleo familiare sarà calcolata con il nuovo sistema basato sugli indicatori ISEE e ISPE;
- un Bando per gli studenti già immatricolati a Trento prima dell’a.a. 2017/2018, che intendono iscriversi ad anni successivi al primo di un corso di laurea triennale, magistrale o magistrale a ciclo unico in cui verranno applicate le modalità di calcolo e gestione degli interventi legati al diritto allo studio basate sul sistema dell’ICEF.

Nel periodo previsto dai Bandi a.a. 2017/2018 per la presentazione delle domande, il personale addetto sarà coinvolto, a tempo pieno, nell’attività di sportello e di back-office e non sarà pertanto in grado di garantire un’informazione telefonica puntuale e continuativa.

È quindi indispensabile attivare il servizio di gestione comunicazione multicanale attraverso il numero verde 800904086, a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, nel periodo 3 luglio – 31 ottobre 2017.

Ai sensi dell’art. 36ter.1, commi 5 e 6, della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23, è stata verificata l’esistenza del mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA) di un servizio di Call Center al prezzo di € 4.500,00 oneri fiscali esclusi;

Verificato che l'importo contrattuale, seppur sommato ai precedenti incarichi, non eccede l'importo di cui all'art. 21, c. 2 lett. h) e c. 4 della l.p. 23/1990, con il presente provvedimento si autorizza pertanto la stipula del contratto con la Ouverture Service srl con sede legale in via della Pace, 38/a 58022 Follonica (GR) e sede operativa in Via Fermi, 3 58020 Scarlino (GR) - P.IVA 01065700534 - società leader nel settore della comunicazione e dei servizi per la Pubblica Amministrazione, con una sede aziendale a Bolzano che con la sede di Scarlino gestirà operativamente il servizio, con 10 addetti abilitati e in continuità con il servizio erogato negli anni precedenti, con un traffico stimato fino a 6.000 contatti tra telefonici e mail.

Tutto ciò premesso,

### **IL DIRETTORE**

- vista la legge provinciale 24 maggio 1991, n. 9 “Norme in materia di diritto allo studio nell’ambito dell’istruzione superiore” e s.m.;
- visto il DPCM del 9 aprile 2001 recante “Uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, ai sensi dell’art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390”;
- visto il regolamento di contabilità e del patrimonio dell’Ente approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione 3 dicembre 2015, n. 35 e deliberazione della Giunta Provinciale 18 dicembre 2015 n. 2367;
- visto il Programma pluriennale di attività, budget economico e piano investimenti per il triennio 2017-2019 approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di data 14 dicembre 2016, n. 20 e con deliberazione della Giunta provinciale di data 29 dicembre 2016, n. 2499;
- vista la deliberazione della Giunta Provinciale n. 2086 del 24 novembre 2016 “*Direttive per l’attuazione degli obiettivi della manovra finanziaria provinciale per il 2017 da parte delle agenzie e degli enti strumentali della Provincia*”;
- vista la legge provinciale 19 luglio 1990 n. 23 “Disciplina dell’attività contrattuale e dell’amministrazione dei beni della Provincia Autonoma di Trento” e s.m. ed il relativo regolamento di attuazione;
- vista la legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 “Recepimento della direttiva 2014/23/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, e della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici: disciplina delle procedure di appalto e di concessione di lavori, servizi e forniture e modificazioni della legge provinciale sui lavori pubblici 1993 e della legge sui contratti e sui beni provinciali 1990. Modificazione della legge provinciale sull’energia 2012”;
- vista la legge 13 agosto 2010 n. 136 “Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia” e s.m.;
- visto il regolamento sulle “funzioni del Consiglio di Amministrazione e gestione amministrativa del direttore” approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione 26 ottobre 1998, n. 166 e delibera della Giunta Provinciale 4 dicembre 1998, n. 13455;
- visti gli atti ed i documenti citati in premessa:

### **DETERMINA**

1. di autorizzare l'attivazione del Numero verde 800904086 tramite servizio di Call Center per il periodo 3 luglio – 31 ottobre 2017, affidando il servizio alla ditta Ouverture service con sede legale in via della Pace, 38/a - 58022 Follonica (GR) e sede operativa in via E. Fermi, 3 58020 Scarlino (GR) - P.IVA 01065700534 - quantificando la spesa complessiva lorda in € 5.490,00, mediante ordine diretto sul mercato elettronico nazionale (MEPA);
2. di impegnare l'importo per l'esercizio 2017:  
macrovoce 041016 'Costi per altri servizi'  
conto 041016090 'Altri servizi'  
centro di costo 13 'Interventi economici'  
assegnataria Cristina Verones;
3. di liquidare e pagare l'importo del corrispettivo pattuito a 30 giorni dal ricevimento della fattura previo accertamento della regolarità del servizio effettuato dal personale allo scopo incaricato dall'Ente.

IL DIRETTORE  
dott. Paolo Fontana

RAGIONERIA VISTO  
Esercizio 2017  
Macrovoce 041016  
Conto 041016090  
Centro di costo 13 per € 5.490,00 – PRG 390

LA RAGIONERIA

---

(CV/mgc)