

**28 MAGGIO 2015**

**AREA SERVIZI AGLI STUDENTI**

**OGGETTO: SETTORE ASSISTENZA: ATTIVAZIONE SERVIZIO DI CALL CENTER LUGLIO/OTTOBRE 2015: AFFIDAMENTO A OUVERTURE SERVICE srl.**

**C.I.G. Z1B14C53B0**

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.

Nel periodo previsto dal Bando a.a. 2015/2016 per la presentazione delle domande di borsa di studio, posto alloggio ed esonero tasse 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.

E’ quindi necessario 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 6 luglio – 31 ottobre 2015.

Si è provveduto a contattare la Ouverture Service s.r.l. con sede legale in via della Pace, 38/A 58022 Follonica (Grosseto) e sede operativa in Via Fermi, 3 58020 Scarlino (Grosseto) - società leader nel settore della comunicazione e dei servizi per la Pubblica Amministrazione – coinvolta da parecchi anni nel servizio di call center estivo per conto dell’Ente, che ha prontamente inviato una proposta di servizio di gestione comunicazione multicanale per il periodo luglio/ottobre 2015 (Prot. 0004002), assicurando che il servizio verrà svolto presso la sede aziendale di Bolzano, con personale formato e coinvolto l’anno precedente.

Verificato che l’importo contrattuale non eccede la soglia di cui all’art. 21, c. 4 della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 che autorizza l’Ente a procedere a trattativa diretta con la ditta ritenuta idonea e verificata, mediante consultazione del sito di gestione del mercato elettronico della Provincia autonoma di Trento (M.E.P.A.T.), nonché del sito di gestione del mercato elettronico della pubblica amministrazione (M.E.P.A.), l’inesistenza di un servizio comparabile a quello oggetto del presente provvedimento, si propone di affidare la fornitura di quanto sopra esposto alla ditta Ouverture service

con sede legale in via della Pace, 38/a – 58022 Follonica (Grosseto) e sede operativa in via E. Fermi, 3 – 58020 Scarlino (Grosseto), P. I.V.A. 01065700534, con una spesa netta pari a € 4.500,00.

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 regolamento di contabilità dell’Ente approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione 25 febbraio 2008, n. 1 e deliberazione della Giunta Provinciale 28 marzo 2008, n. 734;
- visto il Bilancio annuale 2015 e pluriennale 2015-2017, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di data 11 dicembre 2014, n. 27 e con deliberazione della Giunta provinciale di data 9 febbraio 2015, n. 174;
- 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;
- 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 deliberazione della Giunta provinciale deliberazione della Giunta Provinciale n. 1392 di data 11 luglio 2013 “*Modalità di utilizzo del sistema Mercurio e rapporto fra l’art. 1 del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 (c.d. "spending review"), convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135 e la legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23*”, nonché la circolare erga omnes MEPAT di data 21 agosto 2013, prot. PAT 2013/455572/3.5;
- 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.;
- visti gli atti ed i documenti citati in premessa;

## **DETERMINA**

1. di autorizzare l’attivazione del Numero verde 800904086 tramite servizio di Call Center, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 20.00, per il periodo dal 6 luglio al 31 ottobre 2015, 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) e quantificando la spesa complessiva lorda in € 5.490,00;
2. di impegnare l’importo di cui al punto 1) sul capitolo 3200 “Convenzione con Enti o soggetti pubblici o privati per la realizzazione del diritto allo studio” del bilancio dell’esercizio 2015, che presenta la necessaria disponibilità;

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 e approvato l'impegno sul

Capitolo 3200 – imp. n. 298 per € 5.490,00.=

Trento, \_\_\_\_\_

LA RAGIONERIA

\_\_\_\_\_  
  
(CV/mgc)