



**Università degli Studi "G. d'Annunzio"**  
**Chieti - Pescara**  
*Divisione 1 Affari Legali*

**GARA D'APPALTO A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI INTEGRATI DI ASSISTENZA TECNICO-INFORMATICA, SUPPORTO ALLA DIDATTICA ON LINE, SERVIZI GESTIONE RETI & SISTEMI, SERVIZI DI SUPPORTO AL PIANO DI OFFERTA DIDATTICA BLENDED, ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI; SEGRETERIA TECNICA PER GESTIONE POSTA; INFORMAZIONE, PRENOTAZIONE, FATTURAZIONE ED INCASSI RELATIVI A TERAPIE MEDICHE; SERVIZI DI ASSISTENZA ALLO STABULARIO, PRESSO LE STRUTTURE DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI "G. D'ANNUNZIO" DI CHIETI E PESCARA, DURATA 4 ANNI (3 ANNI GARANTITI + 1 ANNO OPZIONALE DI RINNOVO)**

Con nota del 30.10.2020 acquisita agli atti dell'Ateneo in pari data al numero di protocollo 67555 sono stati formulati i seguenti quesiti che si trascrivono con in calce la relativa risposta

**QUESITO 1**

Nel Disciplinare di gara si individuano le condizioni di partecipazione e requisiti minimi che ciascun partecipante alla gara deve possedere a pena di esclusione. In particolare, nel punto 6 a pagina 5, del Disciplinare viene previsto il possesso della certificazione EN ISO 9001:2008 avente per oggetto i "servizi previsti dal Capitolato nell'art. 6 rilasciata da Ente accreditato al Sincert o da Organismo riconosciuto in sede di E. A.".

Considerato che l'oggetto della gara non riguarda semplicemente l'attività di portierato, bensì l'affidamento del "Servizio Integrato di: gara d'appalto a procedura aperta per l'acquisizione di servizi integrati di assistenza tecnico- informatica, supporto alla didattica on line, servizi gestione reti & sistemi, servizi di supporto al piano di offerta didattica blended, accoglienza e informazioni; segreteria tecnica per gestione posta; informazione, prenotazione, fatturazione ed incassi relativi a terapie mediche; servizi di assistenza allo stabulario, presso le strutture dell'università degli studi "g. d'annunzio" di Chieti e Pescara.

Considerato altresì che l'art. 6 del Capitolato individua i compiti affidati al soggetto gestore e per esso al suo personale e che tali attività sono così compendiate:

- a) fornire assistenza tecnica e supporto informatico ed operativo, sia al personale docente sia a quella tecnico amministrativo, per l'utilizzo di piattaforme dedicate alla comunicazione e didattica on line, necessarie per lo svolgimento di tutte le attività legate alla gestione della didattica on line, come la piattaforma MICROSOFT TEAMS o piattaforme analoghe;
- b) fornire assistenza tecnica e supporto informatico per la gestione Reti & Sistemi di Ateneo;
- c) fornire servizi che supportino il piano di offerta didattica blended (il blended learning è una modalità di erogazione della didattica che prevede l'affiancamento di una piattaforma digitale alla didattica tradizionale) sia in presenza che in telepresenza, con modalità sincrona e/o asincrona (anche con addetti "english speaking");
- d) fornire servizi che garantiscano il rispetto del piano di accesso agli spazi e di uso di dispositivi di protezione individuale, in grado di garantire i livelli di sicurezza necessari;
- e) fornire servizi per supportare il piano di potenziamento delle infrastrutture digitali;
- f) fornitura del servizio per il supporto al piano di completa dematerializzazione dei procedimenti amministrativi;
- g) supportare il potenziamento dei sistemi digitali in uso;
- h) cooperazione ed integrazione tra fornitore di servizi e personale interno per lo sviluppo e l'attuazione del piano di formazione del personale tecnico-amministrativo a supporto dei punti precedenti;
- i) fornitura di nuovi supporti e nuove modalità di gestione della didattica; organizzazione e gestione degli esami; organizzazione e gestione delle sedute collegiali degli Organi dell'Ateneo;





**Università degli Studi "G. d'Annunzio"**  
**Chieti - Pescara**  
*Divisione 1 Affari Legali*

- l) apertura e chiusura dei locali delle sedi comunicando all'Ateneo i nominativi degli addetti in possesso delle chiavi delle strutture universitarie nonché le eventuali variazioni dei detti nominativi, controllo dell'inserimento e disinserimento di eventuali sistemi di allarme con obbligo di porre in essere tutto quanto altro necessario a garantire il controllo e la custodia dei locali e degli edifici;
- m) piccola manutenzione dei beni mobili ed immobili, ivi compresi i videoproiettori ed i microfoni presenti nelle aule didattiche, anche con ricorso a proprie dotazioni tecniche e di utensileria; ciò in aggiunta alla assistenza tecnica ed al supporto informatico ed operativo;
- n) assistenza ed accoglienza all'accesso presso le strutture universitarie durante le attività nonché supervisionare il movimento negli edifici del pubblico e degli studenti in relazione alla fruizione sia dei locali sia delle aule, verificando che venga sempre mantenuto il decoro e la dignità dei luoghi evitando situazioni di sovraffollamento e di confusione. Eventuali situazioni di criticità, con riferimento a tale compito, dovranno essere rappresentate tempestivamente all'Ateneo;
- o) nella didattica di presenza approntamento dei sussidi didattici per l'uso degli stessi da parte dei docenti, avendo cura di sistemare le apparecchiature con anticipo rispetto all'inizio delle lezioni, con la prescrizione di trovarsi appena prima della fine delle lezioni presso le aule al fine di procedere allo spegnimento e/o disattivazione della strumentazione didattica evitando che il personale universitario abbia a preoccuparsi di questo. Nella didattica da remoto assistenza alla didattica ai docenti ed ai discenti sia per telefono sia con strumenti di connessione remota che permetta -con l'ausilio della connessione IP- di aprire una finestra virtuale sull'ambiente di lavoro o di apprendimento.
- L'aggiudicatario sarà ritenuto responsabile della buona conservazione e dell'eventuale danneggiamento delle attrezzature stesse, anche ed in particolar modo durante il periodo di avvicinamento delle lezioni nelle aule. È fatto salvo il normale degrado d'uso. L'aggiudicatario assume l'onere della custodia delle medesime attrezzature in locali assegnati. A tal proposito sarà redatto verbale di consegna del materiale didattico allega la rappresentante della società aggiudicataria;
- p) consegna di fascicolazioni e/o documenti all'interno di ogni sede dell'Ateneo;
- q) organizzazione degli eventi/manifestazioni organizzate dall'Ateneo, fornendo, a richiesta, ulteriori ed eventuali prestazioni orarie alle medesime condizioni economiche;
- r) raccolta della posta in entrata presso gli uffici postali di Chieti e Pescara, entro e non oltre le ore 9.15 e conseguente recapito e distribuzione presso le sedi universitarie di Chieti e Pescara. Conseguente raccolta della posta in uscita presso i medesimi uffici dell'università e recapito della stessa nei competenti uffici postali per la spedizione, con celerità e comunque entro l'orario di chiusura, avendo cura di segnalare - su richiesta - l'orario di consegna alle poste. Per assicurare detto servizio la ditta aggiudicataria utilizzerà mezzi propri con adeguata copertura assicurativa RC auto a carico della società medesima sollevando l'Ateneo da qualsivoglia responsabilità civile e/o penale;
- s) fornire assistenza tecnica e supporto all'utilizzo delle attrezzature tecniche ed informatiche presenti nelle aule informatiche delle sedi dei Poli teatino e pescarese -anche da remoto-;
- t) verifica degli strumenti e dei sussidi tecnico-didattici (es. videoproiettori, computer ecc.) presso le sedi di Ateneo, segnalando, in caso di rilevazione, i guasti ed i malfunzionamenti ai beni mobili ed immobili rilevati e non risolvibili con la piccola manutenzione di cui al punto m);
- u) supporto operativo durante lo svolgimento delle sessioni di Laurea anche per la consegna della pergamena ai neo-laureati;
- v) supporto al back-office delle segreterie studenti per la verifica delle attività di segreteria/amministrative.
- w) front-office di segreteria per l'informazione, la gestione delle prenotazioni, la fatturazione ed il relativo incasso derivanti dalle terapie mediche effettuate presso il CUMFER (Struttura ex Ciapi dell'università "G. d'Annunzio") o altre strutture ove il servizio dovesse essere richiesto;
- x) fornire assistenza agli studenti universitari attraverso il servizio di sportello e Help desk finalizzato a rispondere attraverso l'utilizzo di diversi strumenti informatici alle esigenze degli studenti sia legate all'ambi-





**Università degli Studi “G. d’Annunzio”**  
**Chieti - Pescara**  
*Divisione 1 Affari Legali*

to universitario sia ad esigenze diverse quali -in via esemplificativa e non esaustiva- la ricerca di un alloggio, di un servizio medico di base o il servizio di consulenza di fiscale o legale;  
y) scansione documentale a supporto degli uffici e/o delle segreterie studenti;  
z) supporto alle attività dell'ufficio protocollo di Ateneo finalizzato al controllo, scansione e preparazione della posta da distribuire e spedizione delle raccomandate A.R.;  
aa) front-office di segreteria studenti per servizio di sportello sui percorsi didattici e di raccolta richieste inerenti all'iscrizione e attività di segreteria;  
ab) fornire servizi di assistenza allo stabulario

**DOMANDA 1**

Considerato dunque che la certificazione di qualità richiesta nel bando non riguarda il solo Servizio di guardiana e/o di portierato e/o di uscierato, ma afferisce a ben più complesse ed articolate attività, si richiede a codesta spettabile Amministrazione se il certificato previsto a pena di esclusione dal punto 6 (pagina 5) del Disciplinare di gara - recante condizioni di partecipazione - debba contenere o comunque descrivere anche i servizi e le attività previste dal Capitolato Speciale nel summenzionato art. 6.  
Tanto si richiede per opportuno chiarimento delle previsioni di cui al Bando di gara. Tutto ciò al fine di vedere garantita la partecipazione di soggetti effettivamente muniti delle necessarie competenze per la gestione dei servizi di cui alla gara indicata in oggetto.

**RISPOSTA 1**

Il certificato UNI EN ISO 9001:2015 deve contenere -a pena di esclusione- specificatamente tutti i servizi previsti all'art.6 del capitolato speciale d'appalto rubricato "Compiti del personale preposto al servizio" dalla voce a) fino alla voce ab) in modo tale da assicurare che i servizi oggetto di gara siano erogati in maniera controllata e soggetti a verifica anche da Soggetto Terzo ed Indipendente (Organismo di Certificazione accreditato per lo schema ISO 9001). Del resto, la certificazione costituisce un *"requisito tecnico di carattere soggettivo volto ad assicurare che l'impresa svolga il servizio secondo determinati standard qualitativi accertati da organismi qualificati"*.

**QUESITO 2**

Nel Disciplinare di gara si individuano i criteri di valutazione dell'eventuale anomalia dell'offerta, in quanto l'amministrazione ha individuato come aspetto economico inderogabile il costo del lavoro previsto dal CCNL Multiservizi/Servizi Integrati e le relative dalle tabelle ministeriali con il relativo inquadramento al I, II e IV livello per le mansioni previste all'art. 6 del Capitolato di gara. La *Lex specialis* prevede altresì la cosiddetta "clausola sociale" per tutti i lavoratori indicati nella tabella riportata nell'art. 2 del Capitolato, da dove si evince che gran parte dei lavoratori hanno un contratto part-time. Recentemente, è accaduto - presso altre amministrazioni - che per tipologie di servizi di "semplice attesa" alcune società hanno giustificato l'esiguità dell'offerta economica sostenendo l'applicabilità del c. d. istituto del "lavoro discontinuo". Tale istituto è inapplicabile per i lavoratori part time. Sebbene si ritenga inapplicabile tale istituto laburistico alla complessa tipologia dei servizi e di attività richiamate nell'art. 6 del Capitolato, è interesse della scrivente quello di avere un preciso chiarimento sul punto.

**DOMANDA 2**

Lette e valutate le tipologie delle mansioni di cui alla presente procedura che non possono essere in nessun modo ritenute di "semplice attesa" si richiede a codesta Amministrazione se in relazione alla percen-



**Università degli Studi "G. d'Annunzio"**  
**Chieti - Pescara**  
*Divisione 1 Affari Legali*

tuale di ribasso sulla base d'asta saranno ritenute ammissibili forme di agevolazioni e/o di giustificazioni che si riferiscono all'istituto del c. d. "lavoro discontinuo".

**RISPOSTA 2**

I compiti previsti al personale preposto elencati nell'art.6 del Capitolato Speciale di appalto non possono essere in nessun modo ritenute di "semplice attesa"; pertanto non saranno ritenute ammissibili forme di agevolazioni e/o giustificazioni che si riferiscano all'istituto del c.d. "lavoro discontinuo", che tendano a peggiorare sensibilmente le condizioni economiche del personale attualmente in servizio e non garantiscono analogo inquadramento contrattuale.

**QUESITO 3**

A pagina 12 del Disciplinare di gara nella sezione "busta telematica- offerta tecnica" si riporta quanto segue: "La relazione descrittiva relativa al progetto tecnico redatta in massimo 30 facciate formato A4 utilizzando il carattere "Courier New" 11 su 25 righe per facciata e 60 battute per ogni riga (cioè 60 caratteri spazi compresi), articolata come di seguito indicato."

**DOMANDA 3**

Nel rispetto delle indicazioni sopra riportate (30 facciate formato A4, carattere "Courier New" 11 su 25 righe per facciata e 60 battute per ogni riga spazi compresi) è possibile per il concorrente inserire in aggiunta delle immagini e/o tabelle nelle 30 facciate del progetto tecnico?

**RISPOSTA 3**

La risposta è positiva, il concorrente che partecipa alla procedura di gara potrà inserire in aggiunta immagini e tabelle oltre le 25 righe per facciata e 60 battute per ogni riga.

**Il Responsabile Amministrativo del Procedimento**

**Antonio D'ANTONIO**

