



**Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario**

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 2 LETT. B) DEL D.LGS 50/2016 SVOLTA TRAMITE SISTEMA TELEMATICO DEGLI ACQUISTI DELLA REGIONE TOSCANA START PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI REALIZZAZIONE PIATTAFORMA INFORMATICA WEB - BASED CON SPORTELLO VIRTUALE E MULTILINGUA PER RICERCA ALLOGGIO PER STUDENTI UNIVERSITARI DELLA TOSCANA.**

**N. GARA: 9148984**

**N. CIG: 9880362CA5**

## **PARTE I DISCIPLINA GENERALE**

### **Articolo 1 – Oggetto dell'appalto**

L'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (di seguito denominata Azienda o Stazione Appaltante) intende mettere a disposizione di tutti gli studenti universitari della Toscana un servizio di orientamento e supporto all'offerta abitativa che consenta di mettere in contatto studenti universitari e locatori privati di unità abitative.

Il servizio - di durata annuale rinnovabile per un ulteriore anno - consiste nella messa a disposizione di una piattaforma informatica web-based con sportello di assistenza virtuale e multilingua agli studenti-utenti.

La piattaforma dovrà utilizzare un'interfaccia efficace che consenta agli studenti di reperire facilmente la soluzione abitativa più adeguata alle proprie esigenze anche in relazione al canone di locazione.

L'Operatore Economico Aggiudicatario (di seguito denominato Aggiudicatario), partecipando alla gara, riconosce di aver preso completa ed esatta conoscenza di tutti i documenti riguardanti il presente appalto e s'impegna ad effettuare la prestazione in conformità all'offerta presentata in sede di gara.

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutti i costi necessari per la realizzazione del servizio, tra cui a mero titolo esemplificativo la predisposizione del software, la creazione ed aggiornamento della banca dati, l'assistenza agli utenti per tutta la durata del contratto.

### **Articolo 2 - Importo dell'appalto**

L'importo dell'appalto è quello risultante dall'offerta economica dell'Aggiudicatario.

Il prezzo offerto si intende comprensivo di tutte le prestazioni del personale, le spese ed ogni altro onere espresso e non dal presente Capitolato Speciale d'Appalto (in seguito Capitolato) e dall'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario inerente e conseguente alla prestazione di cui trattasi. Per lo svolgimento del servizio è esclusa la richiesta di un canone/abbonamento/corrispettivo/provvigione sia agli studenti-utenti che ai locatori.

Non sono ammesse offerte in aumento.

Il valore complessivo stimato dell'appalto riferito alla durata di cui al successivo art. 3, comprensiva della facoltà di rinnovo ammonta ad Euro 112.000,00 (Euro centododiecimila/00) oltre IVA di legge, così articolato:

- Euro 56.000 ,00 (Euro cinquantaseimila/00) IVA di legge quale importo a base d'asta per la durata contrattuale di 12 (dodici) mesi;
- Euro 56.000,00 (Euro cinquantaseimila/00) IVA di legge quale importo relativo all'opzione di rinnovo contrattuale di ulteriori 12 (dodici) mesi.

L'importo di appalto è da intendersi fisso ed invariabile per l'intera durata del contratto.

Qualora l'Azienda intenda esercitare l'opzione di rinnovo contrattuale di ulteriori 12 (dodici) mesi, è prevista la possibilità di procedere alla revisione del prezzo mediante utilizzo, quale parametro di riferimento, dell'80% della variazione media riferita all'anno precedente dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia (c.d. indice F.O.I.), al netto dei tabacchi.

Presupposto per l'attivazione della predetta procedura di revisione è che la variazione di cui sopra determini una modifica, in aumento o in diminuzione, dell'importo complessivo del contratto superiore al 5% dello stesso.

### **Articolo 3 – Durata**

Il servizio avrà durata di 12 (dodici) mesi dall'avvio dell'esecuzione o da altra data stabilita dall'Azienda.

Per tale periodo dovranno essere garantite tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario.

Alla scadenza il servizio può essere rinnovato per ulteriori 12 (dodici) mesi agli stessi patti e condizioni dell'affidamento originario.

La determinazione di volersi avvalere di tale facoltà dovrà essere assunta dall'Azienda almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza del contratto.

### **Articolo 4 – Rischi da interferenze e norme sulla sicurezza**

Ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008, in considerazione della tipologia del servizio oggetto di affidamento non sussistono rischi da interferenze e non è stato pertanto redatto il DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenza).

### **Articolo 5 - Modalità di esecuzione dell'appalto**

La modalità di esecuzione della prestazione da eseguire è riportata in dettaglio nella Sezione II "Caratteristiche tecniche" del presente Capitolato.

### **Articolo 6 - Organizzazione dell'aggiudicatario**

L'Aggiudicatario deve operare con personale adeguatamente preparato, garantendo l'attuazione degli obiettivi del servizio e la corretta effettuazione delle prestazioni che costituiscono l'oggetto del servizio. Nell'effettuazione degli interventi, l'Aggiudicatario deve assicurare regolarità e continuità di prestazione.

Il servizio dovrà rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti dalla normativa vigente o sopravvenuta.

### **Articolo 7 – Responsabilità**

L'Aggiudicatario si assume ogni responsabilità sia civile che penale conseguente ai sensi di legge, all'espletamento di quanto richiesto dal presente Capitolato. L'Azienda è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'Aggiudicatario, durante l'esecuzione dell'appalto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

L'Aggiudicatario si intende espressamente obbligato a tenere sollevata e indenne l'Azienda da tutti i danni, sia diretti che indiretti, che possono comunque e a chiunque derivare in dipendenza o connessione della gestione del servizio oggetto del presente Capitolato.

### **Articolo 8 - Deposito cauzionale**

L'Aggiudicatario dovrà, preliminarmente alla sottoscrizione del contratto presentare cauzione definitiva, in una delle forme previste dalla legge, nella misura stabilita dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

La mancata presentazione della cauzione nei termini indicati dall'Azienda comporta la revoca dell'aggiudicazione, la segnalazione del fatto all'Osservatorio dei contratti pubblici di lavori, forniture e servizi e l'ulteriore azione in danno dell'Aggiudicatario.

### **Articolo 9 - Disposizioni sul personale dell'Appaltatore**

L'Aggiudicatario nell'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, si obbliga nei confronti del personale impiegato ad applicare integralmente il contratto nazionale di lavoro e gli accordi locali e aziendali integrativi dello stesso applicabili alla categoria e nella località in cui svolge la propria attività anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano l'Aggiudicatario anche qualora non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale o artigiana, dalla struttura o dalle dimensioni dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica.

L'Aggiudicatario è responsabile in rapporto all'Azienda dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto.

L'Aggiudicatario è altresì obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

#### **Articolo 10 - Direttore dell'esecuzione**

L'Azienda affiderà ad un proprio dipendente le funzioni di Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) di cui all'art. 101 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm., che dovrà occuparsi dell'esecuzione e della contabilità del servizio, secondo le indicazioni del D.M. 7 marzo 2018, n. 49. La nomina del DEC interverrà contestualmente all'atto di aggiudicazione dell'appalto.

#### **Articolo 11 - Verifica di conformità della prestazione**

La verifica di conformità del servizio oggetto del presente Capitolato è effettuata dal DEC. Tale attività è diretta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, del presente Capitolato e dell'offerta presentata dall'Aggiudicatario.

Ai fini della liquidazione delle fatture emesse dall'Aggiudicatario, le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici necessari.

A seguito dell'attività di controllo l'Azienda, tramite il DEC, potrà emettere rapporti di non conformità ai quali l'Aggiudicatario dovrà rispondere attraverso proposizione di immediate azioni risolutive e correttive, da concordare con la stessa Azienda, nella tempistica che verrà definita a seconda della gravità della non conformità rilevata.

Alla conclusione dell'appalto il DEC predispose il certificato di conformità che viene controfirmato dall'Aggiudicatario e quindi inoltrato al Responsabile Unico del Procedimento per gli adempimenti conseguenti.

Qualora venissero constatate delle irregolarità l'Azienda ne darà comunicazione all'Aggiudicatario il quale entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione dovrà procedere all'espletamento delle attività non eseguite, o eseguite in maniera non soddisfacente, pena l'applicazione delle penali di cui all'Articolo 13 del Contratto di Appalto.

#### **Articolo 12 - Subappalto**

È ammesso il subappalto ai sensi dell'art. 174 del D.Lgs. 50/2016, a cui si rinvia, fermo restando che l'Aggiudicatario resta responsabile in via esclusiva nei confronti dell'Azienda.

Le imprese subappaltatrici devono osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si svolgono le prestazioni e sono responsabili, in solido con l'Aggiudicatario, dell'osservanza delle norme anzidette nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

Le imprese subappaltatrici, per tramite dell'Aggiudicatario, devono trasmettere all'Azienda, prima dell'inizio delle prestazioni, la documentazione relativa alle posizioni previdenziali, assicurative ed antinfortunistiche del personale.

Il subappalto dovrà essere autorizzato, ai sensi dell'art. 1656 del Codice Civile, dall'Azienda con specifico atto amministrativo, previa verifica del possesso in capo al subappaltatore dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e all'art. 67 del D.Lgs. 159/2011, nonché dei medesimi requisiti di qualificazione indicati nella documentazione di gara da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che intende eseguire rispetto all'importo complessivo della concessione.

Ai fini dell'autorizzazione sono quindi necessarie le seguenti condizioni:

- a) che l'Aggiudicatario abbia indicato all'atto dell'offerta l'intenzione di subappaltare la parte della prestazione oggetto di richiesta di autorizzazione;
- b) che l'Aggiudicatario provveda al deposito di copia del contratto di subappalto presso l'Azienda almeno 20 (venti) giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile, con il subappaltatore;
- c) che il contratto di subappalto contenga la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della L. 136/2010;
- d) che l'Aggiudicatario, unitamente al deposito del contratto di subappalto, trasmetta la documentazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti richiesti per le prestazioni da espletare in subappalto;

e) che non sussista, nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dall'articolo 67 del D.Lgs. 159/2011.

È fatto obbligo all'Aggiudicatario di comunicare all'Azienda, per tutti i sub-contratti che non si configurano come subappalti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati. Inoltre, è fatto obbligo all'Aggiudicatario di inserire, nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della L. 136/2010.

### **Articolo 13 - Fallimento dell'Aggiudicatario**

In caso di fallimento dell'Aggiudicatario, l'Azienda si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D.Lgs. 50/2016. Se l'Aggiudicatario è un raggruppamento temporaneo, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o di una impresa mandante trovano applicazione rispettivamente i commi 17 e 18 dell'art. 48 del D.Lgs. 50/2016.

### **Articolo 14 - Nomina a Responsabile del trattamento**

L'Aggiudicatario è tenuto ad osservare, nell'espletamento della prestazione affidata, nonché di quelle eventualmente aggiuntive realizzabili ai sensi del presente Capitolato o della Legge, il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (d'ora in avanti GDPR), e il D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D.Lgs. del 10 agosto 2018 n. 101, nonché tutte le altre disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante per la privacy.

Ai sensi dell'art. 28 del GDPR, se nell'esecuzione dell'appalto si rendesse necessario, l'Azienda si riserva di nominare l'Aggiudicatario Responsabile del trattamento dei dati personali (d'ora in poi per questo articolo "Responsabile").

Il Responsabile, in conformità alle istruzioni impartite dall'Azienda tratterà esclusivamente i dati necessari all'espletamento della prestazione affidata e si obbliga ad osservare gli adempimenti derivanti da tale funzione. Manterrà riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, e si obbliga altresì a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della prestazione affidata.

Il Responsabile dovrà adottare tutte le misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art. 32 del GDPR secondo le istruzioni del Titolare il quale, in funzione di evoluzioni tecnologiche e/o normative, può richiedere ulteriori misure di sicurezza rispetto a quelle inizialmente previste senza che ciò comporti oneri aggiuntivi a carico del Titolare stesso.

Il Responsabile, nell'ambito della propria organizzazione, autorizzerà le persone a trattare i dati in funzione delle finalità e nei limiti delle attività e prestazioni previste nel presente Capitolato impegnandoli alla riservatezza e ad attuare le disposizioni in materia di Amministratore di sistema dettate dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 28/08/2008 e s.m.i..

Il Responsabile risponde ai sensi degli artt. 2043 e 2049 C.C. per qualsiasi danno cagionato al Titolare o a terzi da atti, fatti o omissioni posti in essere in violazione delle disposizioni del GDPR e delle altre disposizioni in materia di protezione dei dati personali anche da parte dei propri incaricati del trattamento e dagli amministratori di sistema.

Il Responsabile del trattamento non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare del trattamento. Nel caso il Responsabile ricorra ad altro responsabile (Sub Responsabile) per le esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, sul Sub Responsabile sono imposti, mediante contratto o altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati di cui al contratto tra il Titolare e il Responsabile del trattamento.

Per la disciplina di dettaglio in particolare riferita alla funzione di Responsabile del trattamento e ai rapporti negoziali con il Titolare si rinvia al contratto e al suo allegato denominato "Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali".

### **Articolo 15- Responsabile unico del procedimento**

Ai sensi della L. 241/1990 e ss.mm.ii, si comunica che il Responsabile Unico del Procedimento è Dott. Marco Aleksy Commisso, Coordinatore del Servizio Sviluppo Progetti, Protocollo e Amministrazione Digitale dell'Azienda e ad interim del Servizio Relazioni con il Pubblico.

## PARTE II CARATTERISTICHE TECNICHE

### Articolo 16 – Banca Dati

L'Aggiudicatario dovrà procedere con la configurazione, implementazione e popolamento di una Banca Dati di appartamenti/posti letto che possa contenere le proposte immobiliari provenienti dal mercato privato nei comuni sedi dei corsi di studio e comuni limitrofi<sup>1</sup> afferenti agli Atenei di Firenze, Pisa e Siena e alle altre Istituzioni Universitarie Regionali, facilmente raggiungibili attraverso percorsi ciclo-pedonali e mezzi pubblici con adeguata frequenza e ampia copertura giornaliera.

Tale attività dovrà essere posta in essere entro 30 giorni dall'avvio dell'esecuzione dell'appalto, previa supervisione dal parte del RUP o del DEC.

La Banca Dati dovrà essere costantemente aggiornata per tutto il periodo contrattuale e costituirà il contenuto della Piattaforma web based<sup>2</sup>.

Le tipologie di alloggio offerte nella Banca Dati devono essere:

- appartamenti da condividere con altri studenti;
- monolocali/bilocali.

Gli immobili proposti devono essere arredati (per ogni posto letto deve essere garantita la dotazione minima di letto, armadio, scrivania e bagno, anche in comune) e in regola con i requisiti di legge (mq minimi delle stanze, impianti a norma...).

Per ogni immobile reso disponibile dovranno essere registrati almeno i seguenti dati:

- ubicazione;
- descrizione (con indicazione se l'alloggio è accessibile per disabili o per chi ha mobilità ridotta – es. assenza di barriere architettoniche; spazi adeguati per chi è in sedia a rotelle, ecc...-);
- tipologia appartamento;
- numero, disponibilità e tipologia delle stanze con specifica se maschile/femminile/misto;
- servizi presenti;
- canone mensile ed eventuali spese condominiali;
- tipologia e costi utenze;
- contatti dei proprietari.

Dovranno inoltre essere visibili per ogni immobile: foto/video di ogni ambiente, piantine, eventuale tour virtuale, schema di contratto di locazione.

Per ogni immobile pubblicato dovrà essere prevista la geolocalizzazione attraverso Google Maps o simili.

Il canone mensile di locazione per ogni tipologia di alloggio della Banca Dati non deve essere superiore a:

- Euro 350,00 per la camera singola;
- Euro 290,00 per un posto letto in camera doppia;
- Euro 500,00 monocale una persona;
- Euro 600,00 bilocale (per una o due persone).

Inoltre, il deposito cauzionale per le proposte immobiliari della Banca Dati non deve essere superiore ad una mensilità del suddetto canone.

### Articolo 17 – Piattaforma web-based

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile una piattaforma web-based facilmente accessibile dagli utenti previa registrazione<sup>3</sup> che consenta di consultare gli annunci della Banca Dati completi di tutte le informazioni<sup>4</sup>. In tal senso, dovrà essere reso disponibile adeguato motore di ricerca per attingere e

---

<sup>1</sup> Di seguito i comuni attualmente sede di corsi di studio universitari in Toscana e i comuni limitrofi:

Arezzo.

Carrara (MS).

Firenze, Bagno a Ripoli (FI), Borgo San Lorenzo (FI), Calenzano (FI), Campi Bisenzio (FI), Empoli (FI), Fiesole (FI), Lastra a Signa (FI),

Pontassieve (FI), Rignano sull'Arno (FI), Scandicci (FI), Sesto Fiorentino (FI), Signa (FI), Sovigliana/Vinci (FI), Vaglia (FI).

Grosseto.

Livorno, Cecina (LI), Piombino (LI).

Lucca, Castelnuovo Garfagnana (LU).

Massa.

Pisa, Cascina (PI), Pontedera (PI), San Giuliano Terme (PI), Vecchiano (PI), Calci (PI).

Pistoia.

Prato.

Siena, Monteriggioni (SI), Monteroni d'Arbia (SI), Sovicille (SI), Castelnuovo Berardenga (SI), Asciano (SI).

<sup>2</sup> Cfr. Articolo 27.

<sup>3</sup> Cfr. Articolo 28.

<sup>4</sup> Cfr. Articolo 26.

gestire la Banca Dati degli immobili/posti letto e indirizzare velocemente l'utente studente verso le città di interesse.

Con cadenza quindicinale o a seguito di specifica segnalazione l'Aggiudicatario dovrà verificare l'effettiva disponibilità degli annunci pubblicati e indicare agli utenti a quando risale la verifica effettuata e quando è prevista la verifica successiva.

Le informazioni pubblicate dovranno essere preventivamente verificate dall'Aggiudicatario attraverso interazioni con la proprietà e visite in loco. L'Aggiudicatario deve vigilare sui contenuti di ciò che viene pubblicato e ne è direttamente responsabile.

La piattaforma web-based dovrà inoltre possedere almeno le seguenti caratteristiche:

- essere consultabile in più lingue: in italiano, inglese, francese e cinese più eventuali altre lingue. Anche il testo degli annunci dovrà essere consultabile nelle lingue sopra citate;
- essere raggiungibile e facilmente consultabile anche da dispositivi mobili (smartphone, tablet) ed accessibile, anche in contemporanea, da una ampia platea di soggetti;
- essere compatibile con i principali browser (Chrome, Firefox, Edge, Safari);
- avere un aspetto uniforme alla grafica dell'Azienda;
- essere pienamente conforme alle "Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" dell'Agenzia per l'Italia Digitale;
- consentire all'utente, previa registrazione al sito, di fruire di tutti i servizi della piattaforma in forma sicura e gratuita e senza alcun costo di intermediazione;
- avere delle funzioni di ricerca per una selezione "guidata" degli immobili attraverso l'impiego di filtri (per esempio basati su zone, caratteristiche dell'immobile, tipo di contratto o valore canone, etc.) che consentano di accedere e visualizzare le proposte abitative coerenti con le necessità;
- fornire strumenti che consentano, sulla base della tipologia contrattuale prescelta, una valutazione preliminare del valore calmierato del canone di affitto degli appartamenti, piuttosto che la possibilità ed i termini di una potenziale deduzione dai redditi del valore del canone, permettendo allo studente ed al proprietario di scegliere consapevolmente il tipo di contratto da adottare;
- rendere disponibile una traccia di contratto di locazione, secondo i modelli predisposti dalla legge o da specifici accordi territoriali, in versione digitale editabile in parti non protette, che permetta all'utente di compilare il contratto online e stamparlo per la sottoscrizione al termine della trattativa.

### **Articolo 218 – Form di registrazione**

L'accesso alla piattaforma per la consultazione delle proposte e l'utilizzo dei servizi previsti deve avvenire con user e password previa registrazione degli utenti.

Nel form di registrazione gli utenti devono obbligatoriamente indicare:

- nome, cognome, codice fiscale, indirizzo mail, istituto a cui sono iscritti per l'anno in corso e relativo n° di matricola (o altro codice identificativo), l'essere o non essere idoneo in attesa di convocazione per l'alloggio DSU Toscana, l'essere o non essere vincitore di borsa di studio DSU Toscana.

Tale registrazione avrà durata dal 1° luglio al 31 ottobre dell'anno successivo. Dopodiché sarà automaticamente disattivata.

Se l'utente non è iscritto ad alcun un istituto universitario della Regione dovrà dichiarare che è interessato ad iscriversi e indicare a quale istituto. In tal caso la sua registrazione avrà durata esclusivamente dal 1° luglio al 1° dicembre dello stesso anno.

Tali dati saranno trasmessi all'Azienda. Sarà cura dell'Aggiudicatario informare gli utenti sul trattamento dei dati personali richiesti.

L'Azienda potrà fare delle verifiche sulla veridicità di quanto dichiarato dagli utenti in fase di registrazione e in caso di difformità con quanto presente nei database del DSU Toscana o degli Istituti universitari potrà chiedere all'Aggiudicatario di disattivare l'account di tali utenti.

### **Articolo 19 - Sportello Virtuale**

L'Aggiudicatario dovrà realizzare uno Sportello Virtuale (on line e multilingue) accessibile attraverso i più comuni canali di interazione (web, social-network, etc.) che dovrà fornire supporto allo studente nella ricerca di un alloggio attraverso la piattaforma.

Lo Sportello Virtuale dovrà fornire agli utenti italiani e stranieri assistenza adeguata e professionale in fase pre-contrattuale, anche relativamente alle tipologie di contratto applicabili ed alla comprensione del contratto stesso, riguardo, alle eventuali agevolazioni fiscali e ai mezzi di tracciabilità ai fini del

pagamento, ecc... e post-contrattuale fino alla registrazione del contratto di locazione all'Agenzia delle Entrate e fornendo informazione e facsimile utili come, ad esempio, il verbale di consegna e/o di rilascio dell'immobile.

Tale Sportello dovrà fornire risposta agli utenti, nei giorni lavorativi, entro 24 (ventiquattro) ore dalla richiesta.

Le condizioni di funzionamento dello Sportello Virtuale dovranno essere indicate sulla piattaforma web.

### **Articolo 20 - Prelazione per studenti idonei in graduatoria DSU Toscana**

L'Aggiudicatario dovrà garantire agli studenti idonei in graduatoria per il posto alloggio DSU Toscana una prelazione nella visione degli appartamenti/posti letto della base dati<sup>5</sup>.

Inoltre dovrà informare il proprietario che, in caso di conclusione di contratto di locazione con uno di questi studenti, a copertura totale o parziale del canone di locazione, lo studente potrebbe delegarlo alla riscossione per suo conto dell'eventuale contributo affitto concessogli dall'Azienda. Inoltre dovrà informare il proprietario che in caso di conclusione di un contratto di locazione con questi studenti, gli stessi potrebbero destinare, alla copertura totale o parziale del canone di locazione, l'eventuale contributo affitto concessogli dall'Azienda.

### **Articolo 21 - Relazione sulla attività svolta**

L'Aggiudicatario dovrà produrre al DEC una relazione mensile sulle attività svolte, ai fini del monitoraggio della qualità del servizio e del grado di soddisfazione degli utenti.

Per ciascun mese di attività tale relazione deve fornire:

- elenco degli utenti iscritti alla piattaforma con i relativi dati acquisiti nel form di registrazione;
- report sugli utenti iscritti alla piattaforma che evidenzia il rapporto tra utenti iscritti/non iscritti; se iscritti a quale istituto; tra utenti borsisti/non borsisti;
- numero di posti letto pubblicati sulla piattaforma, suddiviso per area geografica/comune;
- numero di appartamenti pubblicati sulla piattaforma, suddiviso per area geografica/comune;
- numero di visite sulla piattaforma e analisi di dati relativi ai visitatori e al traffico ottenuto con un focus specifico sugli utenti idonei in graduatoria;
- numero di richieste pervenute allo Sportello Virtuale e relativa analisi in relazione a tipologia, modalità di contatto, argomento.

Nel corso della durata dell'appalto l'Azienda può effettuare una verifica delle attività svolte al fine di riscontrare gli adempimenti dell'incarico assegnato e la modalità di rilevazione dei dati riportati in tali report.

### **Articolo 22 - Servizi aggiuntivi e opzionali**

Come meglio indicato nella Lettera d'Invito/Disciplinare, in fase di esame dell'offerta tecnica, potranno essere valutati i seguenti servizi opzionali proposti dai concorrenti e remunerati dal corrispettivo di appalto:

- realizzazione di Virtual Tour delle residenze studentesche aziendali;
- azioni ed elementi di attenzione per proposte abitative specifiche per studenti disabili.

L'Aggiudicatario potrà inserire nel dettaglio economico **il costo orario per persona** di un servizio di Sportello "fisico" presidiato nelle tre sedi principali degli Atenei (Pisa, Firenze, Siena). Tale importo non concorrerà a determinare il prezzo offerto che sarà determinato sulle prestazioni obbligatoriamente previste dal presente Capitolato. Esso rappresenterà una voce ulteriore che l'Azienda potrà decidere di richiedere o meno in fase di esecuzione del contratto.

### **Articolo 23 – Comunicazione e pubblicità del servizio**

Sono a carico dell'Aggiudicatario la predisposizione di apposita campagna promozionale del servizio nonché la realizzazione di eventuali tutorial per l'utilizzo della piattaforma.

---

<sup>5</sup> Tale prelazione potrà realizzarsi, ad esempio, consentendo a questi utenti di poter visionare ogni nuova offerta della base di dati almeno dieci giorni prima che venga resa pubblica sulla piattaforma per tutti gli altri studenti.