



Università  
Ca'Foscari  
Venezia

D.D. N. 1525 / 2017  
Prot. N. 38475 – V/5

**BANDO PER L'ASSEGNAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE (200 ORE)  
DI CARATTERE MIRATO PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI  
CALL CENTER "SERVIZI AGLI STUDENTI" – SECONDA EDIZIONE**

**ANNO ACCADEMICO 2017/2018**

Art. 1 - Indizione .....	2
Art. 2 - Svolgimento e caratteri della prestazione.....	2
Art. 3 - Compensi .....	2
Art. 4 - Requisiti di accesso .....	2
Art. 5 - Partecipazione al concorso .....	4
Art. 6 - Requisiti richiesti per lo svolgimento dei servizi.....	4
Art. 7 - Commissione .....	5
Art. 8 - Concorso e graduatoria .....	5
Art. 9 - Formazione.....	5
Art. 10 - Contratto e risoluzione dello stesso .....	5
Art. 11 - Crediti formativi .....	6
Art. 12 - Norme finali.....	6
Art. 13 - Responsabile del procedimento .....	6
Art. 14 - Utilizzazione e diffusione dei dati .....	6

### Art. 1 - Indizione

1. L'Università Ca' Foscari Venezia, in attuazione del Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n.68, indice un concorso per individuare studenti capaci e meritevoli per svolgere attività di collaborazione (200 ore) di carattere mirato, finalizzate alla realizzazione per l'anno accademico 2017/2018 del servizio di call center "Servizi agli studenti" – seconda edizione (n.6 posti).

### Art. 2 - Svolgimento e caratteri della prestazione

1. Il periodo di svolgimento dell'attività di collaborazione di carattere mirato è prevista dal mese di ottobre 2017 alla fine del mese di febbraio 2018, con durata di otto – nove settimane consecutive. Gli studenti selezionati concorderanno con il responsabile del servizio il periodo in cui svolgere la collaborazione mirata. L'orario di servizio, che si svolgerà interamente in lingua italiana, è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00, il lunedì e il mercoledì anche dalle 14:00 alle 16:30. Lo studente svolgerà attività di assistenza telefonica alle richieste degli utenti.
2. Lo studente dovrà assicurare la propria disponibilità in tutto il periodo in cui si svolgerà il servizio.
3. La prestazione dello studente non può superare il numero massimo di 200 ore e non può in nessun caso consistere in attività di docenza, in partecipazione a commissioni d'esame e comportare l'assunzione di responsabilità amministrative.
4. Lo studente vincitore della presente forma di collaborazione non dovrà aver già svolto o non potrà svolgere altra collaborazione studentesca di carattere generico o mirato per l'anno accademico 2017/2018.

### Art. 3 - Compensi

1. Il compenso per ciascuna ora di collaborazione è fissato in Euro 7,00.
2. Allo studente che completerà il ciclo delle 200 ore con giudizio positivo dell'attività svolta da parte del referente del servizio sarà corrisposto un premio pari a Euro 467,00.
3. I compensi sono esenti da imposte.
4. Il compenso di cui al precedente comma 1 non verrà corrisposto allo studente che non abbia svolto almeno il 30% (60 ore) delle ore massime di attività di collaborazione previste dal contratto. E' fatto salvo il pagamento del compenso anche al di sotto di tale percentuale laddove l'interruzione sia motivata da comprovate ragioni di salute.
5. Lo studente che risulterà assegnatario della collaborazione dovrà obbligatoriamente attivare la CartaConto Ca' Foscari con le modalità riportate alla pagina web <http://www.unive.it/pag/8742/>, prima dell'inizio dell'attività.

La CartaConto Ca' Foscari sarà utilizzata **come unica modalità di accredito del compenso** per l'attività di collaborazione svolta; la mancata attivazione comporterà la decadenza del diritto di ricevere la somma spettante.

### Art. 4 - Requisiti di accesso

1. Per poter accedere alle attività di collaborazione di cui al presente bando lo studente deve essere in regola con il pagamento delle tasse e dei contributi universitari per l'anno accademico 2016/2017 e deve impegnarsi ad iscriversi all'anno accademico 2017/2018 entro e non oltre il 30 settembre 2017.  
Lo studente che intende laurearsi in una delle sessioni previste per l'anno accademico 2016/2017 (autunnale 2017, straordinaria 2018) e che nello stesso anno accademico **non sia iscritto ad anni fuori corso**, deve essere solamente in regola con il pagamento delle tasse e dei contributi universitari per l'anno accademico 2016/2017.
2. **Potrà accedere** alle attività di collaborazione per la realizzazione del **servizio di call center "Servizi agli studenti"** lo studente che si iscrive nell'anno accademico 2017/2018:
  - a) al secondo anno, o successivo, di un corso di laurea sino alla durata normale degli studi aumentata di un anno accademico;
  - b) ad un corso di laurea magistrale sino alla durata normale degli studi aumentata di un anno accademico;
  - c) ad un corso di dottorato di ricerca, per la durata di tre anni;
  - d) ad un corso di master di I° o di II° livello classificato come "post lauream";

- e) ad un corso di studio interateneo - afferente a corsi di laurea, di laurea magistrale, di dottorato di ricerca o di master di I° e II° livello - per la frequenza di parte delle attività previste dal proprio piano di studi presso la sede dell'Università Ca' Foscari Venezia. Lo studente potrà concorrere per le collaborazioni in uno solo dei due Atenei;
- f) contemporaneamente all'Università e agli Istituti Superiori di Studi Musicali e Coreutici. Lo studente potrà concorrere per le collaborazioni per l'anno accademico 2017/2018 in una sola delle due carriere.
3. Per durata degli studi si intende la durata normale, prevista dagli ordinamenti didattici di cui al D.M. n.509/1999 e al D.M. n.270/2004, del corso di studio a partire dal primo anno di immatricolazione. Per anno di prima immatricolazione si intende il primo anno di immatricolazione per la prima volta a qualsiasi Ateneo. Sono considerati anni di carriera tutti gli anni in cui lo studente è stato iscritto ad un qualsiasi corso di studio, presso questa o altra Università, diversi da quello cui è attualmente iscritto. Pertanto, l'anno di carriera può anche non coincidere con l'anno di corso.
- Nel conteggio degli anni di carriera, di cui sopra, previsto per poter richiedere il beneficio:
- a) non vengono considerati eventuali anni di sospensione/interruzione degli studi;
- b) per lo studente, immatricolatosi al corso frequentato con lo status "full time" e che nel prosieguo della carriera universitaria abbia optato per lo status "part-time", ai fini della determinazione del numero di anni e del conseguente requisito di merito di cui al successivo comma 5, ciascun anno accademico frequentato con lo status di "full time" viene conteggiato come due anni "part-time";
- c) per lo studente, immatricolatosi al corso frequentato con lo status "part time" e che nel prosieguo della carriera universitaria sia divenuto "full time", ai fini della determinazione del numero di anni e del conseguente requisito di merito di cui al successivo comma 5, due anni accademici frequentati con lo status di "part-time" vengono conteggiati come un anno "full-time"; il singolo anno accademico frequentato con lo status di "part-time" verrà comunque considerato come un anno "full-time".
4. Allo studente che risulterà iscritto per l'anno accademico 2017/2018 al primo anno dei seguenti corsi di studio è richiesta la compilazione della dichiarazione di intento all'immatricolazione all'anno accademico 2017/2018, presente nel modulo di domanda:
- a) corso di laurea magistrale;
- b) corso di dottorato di ricerca;
- c) corso di master di I° livello;
- d) corso di master di II° livello.

Nel caso lo studente risulti tra i vincitori del concorso l'attività potrà essere svolta solo successivamente all'immatricolazione.

5. Lo studente iscritto per l'anno accademico 2017/2018 ad anni successivi al primo deve essere in possesso alla data del 13 settembre 2017, termine per la presentazione della richiesta di partecipazione al concorso, dei seguenti requisiti di merito:
- a) per i **corsi di laurea**:
- almeno 18 crediti per lo studente iscritto al secondo anno;
  - almeno 60 crediti per lo studente iscritto al terzo anno;
  - almeno 120 crediti per lo studente iscritto al primo anno fuori corso.
- Per lo studente *part-time* iscritto ad anni successivi al primo i requisiti richiesti sono i seguenti:
- per il secondo anno, 12 crediti;
  - per il terzo anno, 36 crediti;
  - per il quarto anno, 60 crediti;
  - per il quinto anno, 84 crediti;
  - per il sesto anno, 102 crediti;
  - per il settimo anno, 120 crediti.
- b) per i **corsi di laurea magistrale**:
- almeno 18 crediti per lo studente iscritto al secondo anno;
  - almeno 60 crediti per lo studente iscritto al primo anno fuori corso.
- Per lo studente *part-time* iscritto ad anni successivi al primo i requisiti richiesti sono i seguenti:

- per il secondo anno, 12 crediti;
  - per il terzo anno, 24 crediti;
  - per il quarto anno, 42 crediti;
  - per il quinto anno, 60 crediti.
- c) per i **corsi di dottorato di ricerca**: ammissione all'anno successivo secondo le modalità previste dai rispettivi ordinamenti didattici;
- d) per i **corsi di master di I° e II° livello**: ammissione all'anno successivo, se previsto.
6. Nei casi di trasferimento da altro Ateneo o di passaggio interno da un corso di studi ad un altro, sono validi solo i crediti formativi riconosciuti per il corso di studio al quale lo studente che chiede il beneficio è iscritto.
7. Fatto salvo quanto disposto dal comma precedente, non sono considerati validi i CFU:
- riconosciuti da precedenti carriere concluse col conseguimento del titolo o a seguito di ritiro/decadenza o da altre attività sostenute anche prima dell'immatricolazione per le quali si sia ottenuto un esonero in crediti in carriera;
  - derivanti da corsi singoli precedenti all'immatricolazione al corso di laurea e/o laurea magistrale;
  - derivanti da esami non sostenuti nella loro interezza (non si considerano gli esami parziali).
8. Lo studente iscritto ad un corso di laurea non dovrà essere già in possesso di altra laurea sia del vecchio che del nuovo ordinamento, conseguita in Italia o all'estero, del diploma rilasciato da un Conservatorio/Accademia di Belle Arti o del diploma accademico di primo livello (triennio) rilasciato ai sensi della Legge n.508/1999.
9. Lo studente iscritto ad un corso di laurea magistrale non dovrà essere già in possesso della laurea ante D.M 509/99, di laurea conseguita all'estero considerata di secondo livello, di laurea specialistica, di laurea magistrale, del diploma rilasciato da un Conservatorio/Accademia di belle arti, o del diploma accademico di secondo livello (biennio) rilasciato ai sensi della Legge n.508/1999.
10. Il conseguimento del titolo accademico successivamente alla presentazione della domanda di accesso al presente bando non preclude l'inizio o la continuazione della collaborazione per gli studenti che risulteranno assegnatari del beneficio.

#### **Art. 5 - Partecipazione al concorso**

1. Per partecipare al concorso lo studente dovrà presentare l'apposito modulo disponibile nella pagina web di Ateneo [www.unive.it/dirittoallostudio](http://www.unive.it/dirittoallostudio) al percorso "Collaborazioni a tempo parziale" > "Collaborazioni mirate".
2. Il modulo, che ha valore di domanda di partecipazione al concorso, debitamente compilato e firmato, dovrà pervenire al Settore Diritto allo studio, Ufficio Servizi agli studenti – Area Didattica e servizi agli studenti, Ca' Foscari, piano terra, Dorsoduro 3246, 30123 - Venezia , a mano durante l'orario di apertura al pubblico, per posta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno (in questo caso, non fa fede la data del timbro postale), via fax al numero 041/2347579 oppure tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo [protocollo@pec.unive.it](mailto:protocollo@pec.unive.it) **entro le ore 12.30 di mercoledì 13 settembre 2017**.
3. Per informazioni rivolgersi al Settore Diritto allo studio, Ufficio Servizi agli studenti, e-mail: [dirittoallostudio@unive.it](mailto:dirittoallostudio@unive.it).
4. In caso di spedizione per posta o via fax, alla domanda di partecipazione dovrà essere allegata copia di un valido documento di identità.
5. Non saranno accolti i moduli e le relative candidature pervenute oltre le ore 12.30 di mercoledì 13 settembre 2017.

#### **Art. 6 - Requisiti richiesti per lo svolgimento dei servizi**

1. Per le attività indicate all'articolo 1 del presente bando, il candidato deve possedere i seguenti requisiti generali:
  - conoscenza dell'organizzazione universitaria e dei servizi per gli studenti;
  - conoscenza delle principali disposizioni amministrative che regolamentano gli studi universitari e le loro applicazioni a Ca' Foscari;

- conoscenza dell'offerta formativa di Ca' Foscari;
- capacità di fungere da interfaccia nel rapporto tra strutture amministrative/didattiche e studenti;
- autonomia e capacità di risolvere problemi di ordine pratico;
- disponibilità all'ascolto, al colloquio e capacità di comunicazione e trasmissione delle informazioni;
- buona conoscenza della lingua italiana a livello pari o superiore al B2;
- buona conoscenza della lingua inglese.

#### **Art. 7 - Commissione**

1. La selezione verrà svolta da una commissione appositamente nominata con successivo provvedimento.

#### **Art. 8 - Concorso e graduatoria**

1. Lo studente in possesso dei requisiti di accesso di cui all'articolo 4 che abbia presentato regolare domanda di partecipazione al concorso è selezionato mediante un colloquio teso ad individuare capacità, conoscenze e competenze indicate al precedente articolo 6.
2. I colloqui si svolgeranno in presenza, in lingua italiana, giovedì 21 settembre 2017 secondo l'apposito calendario di convocazione di cui al successivo comma.
3. Entro mercoledì 20 settembre 2017 verrà reso noto il calendario di convocazione degli ammessi, mediante avviso pubblicato nel sito web dell'Ateneo [www.unive.it/dirittoallostudio](http://www.unive.it/dirittoallostudio) al percorso "Collaborazioni a tempo parziale" > "Collaborazioni mirate", che riporterà la data, l'orario ed il luogo di svolgimento della selezione.
4. La pubblicazione ha valore di notifica a tutti gli effetti, pertanto il candidato ammesso al concorso dovrà presentarsi, senza ulteriore preavviso, nel luogo, nel giorno e all'ora indicati, per sostenere il colloquio.
5. Per essere ammesso a sostenere la prova il candidato dovrà portare con sé un documento d'identità personale valido agli effetti di legge.
6. La graduatoria dei vincitori e degli idonei verrà formulata in base alle attitudini e alle competenze dei candidati emerse durante il colloquio, assegnando ai candidati un punteggio espresso in trentesimi. A parità di punteggio, sarà preferito il candidato avente condizione economica più disagiata, certificata attraverso attestazione ISEE (Indicatore della condizione economica equivalente) valevole per le prestazioni sul diritto allo studio universitario che l'interessato dovrà consegnare durante il colloquio ove voglia far valere la prelazione. La graduatoria verrà resa nota mediante pubblicazione nel sito web dell'Ateneo [www.unive.it/dirittoallostudio](http://www.unive.it/dirittoallostudio) al percorso "Collaborazioni a tempo parziale" > "Collaborazioni mirate" entro mercoledì 27 settembre 2017.
7. Nel caso in cui lo studente vincitore della collaborazione, dopo il terzo tentativo di contatto tramite l'indirizzo mail riportato nel modulo di domanda, non sia reperibile o non fornisca alcun riscontro **decadrà dalla graduatoria con l'impossibilità di svolgimento del servizio.**

#### **Art. 9 - Formazione**

1. Lo studente risultato vincitore sarà debitamente formato dal coordinatore del servizio all'inizio dell'attività di collaborazione. Tale formazione tenderà ad approfondire i temi inerenti l'attività stessa.
2. Lo studente si impegna ad assolvere l'obbligo formativo in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D.M. n.363/1998; Decreto Legislativo n.81/2008 e s.m.i.; ASR 21/12/2011), nei termini e secondo le modalità indicate nell'invito al corso "Formazione generale dei lavoratori in materia di sicurezza e salute sul lavoro", di cui riceverà copia dopo la stipula del contratto. Qualora lo studente abbia già ottemperato all'obbligo formativo in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, si impegna ad inviare, entro 30 giorni dalla stipula del contratto, il relativo attestato al seguente indirizzo di posta elettronica: [formazione.sicurezza@unive.it](mailto:formazione.sicurezza@unive.it).

#### **Art. 10 - Contratto e risoluzione dello stesso**

1. Il candidato chiamato a svolgere l'attività di collaborazione sarà tenuto a firmare il contratto stipulato con l'Ateneo. Il contratto prevede:
  - a) la struttura presso la quale viene prestata l'attività;
  - b) il responsabile del servizio nell'ambito del quale essa si svolge;

- c) il numero di ore di attività a cui è tenuto lo studente assegnatario, fermo restando il limite non superabile di 200 ore nell'anno accademico;
  - d) il corrispettivo dovuto e le modalità della sua erogazione;
  - e) la clausola di risoluzione unilaterale del contratto per inadempienza dello studente collaboratore;
  - f) l'espressa menzione che la collaborazione non configura in alcun modo un rapporto di lavoro subordinato;
  - g) l'espressa menzione che il corrispettivo è esente da imposte;
  - h) l'espressa menzione della copertura assicurativa contro gli infortuni;
  - i) l'espressa menzione dell'osservanza del codice etico di Ateneo disponibile al seguente indirizzo web <http://www.unive.it/media/allegato/regolamenti/codici/Nuovo-Codice-Etico.pdf>;
  - j) l'espressa menzione dell'osservanza del codice di comportamento adottato dall'Ateneo ai sensi dell'articolo 54, comma 5, del Decreto Lgs. n. 165/2001;
  - k) l'impegno secondo il quale tutti i dati e tutte le informazioni di cui lo studente entrerà in possesso nello svolgimento dell'attività dovranno essere considerati riservati ed è fatto assoluto divieto della loro divulgazione.
2. Il contratto si intende risolto automaticamente per inadempimento nei seguenti casi:
- a) per indisponibilità dello studente ad iniziare la collaborazione entro i termini stabiliti dal responsabile della struttura;
  - b) per accertata incapacità dello studente a svolgere le prestazioni;
  - c) per mancato rispetto degli obblighi di formazione in materia di sicurezza previsti dal Decreto Legislativo n. 81/2008.

#### **Art. 11 - Crediti formativi**

1. Secondo quanto previsto dall'articolo 10 del D.M. 270/2004 e dalla delibera del Senato Accademico n. 85 del 27 aprile 2004, i competenti collegi didattici dell'Ateneo potranno riconoscere, su richiesta dell'interessato, crediti formativi alle collaborazioni di cui al presente bando o come attività sostitutive in tutto o in parte dell'attività di stage, o come attività formative autonomamente scelte dallo studente. Il riconoscimento è subordinato alla valutazione di attinenza e coerenza delle attività di collaborazione con il percorso formativo specifico del corso di studi dello studente interessato.

#### **Art. 12 - Norme finali**

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente bando si applicano le norme del vigente Regolamento d'Ateneo per le forme di collaborazione a tempo parziale degli studenti e si rinvia alla normativa vigente in materia di Diritto allo studio, in quanto compatibile.

#### **Art. 13 - Responsabile del procedimento**

1. Il responsabile del procedimento, ai sensi e per gli effetti della Legge n. 241/1990, è la dott.ssa Micaela Scarpa.

#### **Art. 14 - Utilizzazione e diffusione dei dati**

1. Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" si informa che:
- a) i dati personali richiesti o acquisiti, i dati relativi alla carriera universitaria e comunque prodotti dall'Università Ca' Foscari Venezia nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, nonché i dati derivanti dal trattamento automatizzato di entrambi, possono essere raccolti, trattati, comunicati e diffusi - sia durante la carriera universitaria dell'interessato sia dopo la laurea - a soggetti esterni per finalità connesse allo svolgimento delle attività istituzionali dell'Università;
  - b) il conferimento dei dati personali di cui al punto a) è obbligatorio;
  - c) per le medesime finalità di cui al punto a) i dati personali possono essere comunicati ad altri soggetti pubblici, enti ed associazioni, - anche fuori dal territorio nazionale - onde consentire la comunicazione e la diffusione rivolte esclusivamente ad iniziative di avviamento o orientamento al lavoro (stages e placement) e per attività di formazione post-laurea;

- d) il trattamento dei dati può essere effettuato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici atti a gestire i dati stessi ed avviene in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza;
- e) gli interessati sono titolari dei diritti di cui all'articolo 7 della citata legge, tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che li riguardano, nonché alcuni diritti complementari tra cui il diritto di rettificare, aggiornare, completare o cancellare i dati erronei, incompleti o raccolti in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi;
- f) titolare del trattamento dei dati è l'Università Ca' Foscari Venezia, con sede in Dorsoduro, 3246 – 30123 – Venezia.

Venezia, 24/08/2017

Il Dirigente dell'Area  
Didattica e Servizi agli Studenti  
dott.ssa Francesca Magni