

Classificazione del documento: Consip Public

Oggetto: GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 1867

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.acquistinretepa.it; www.consip.it

II TRANCHE DI CHIARIMENTI

1) Domanda

Riferimento: [Allegato 5 C – Dati clausola sociale]

Si chiede se è possibile avere un dettaglio, in forma anonima e suddiviso per ciascun Lotto, del personale attualmente impegnato ed elencato in clausola sociale con le seguenti caratteristiche:

- Sede di lavoro
- CCNL applicato
- Anzianità di servizio
- Mansione
- RAL
- Inquadramento contrattuale
- Tipologia contrattuale: Full time o part-time con relativo numero di ore
- Valore degli scatti al 31 dicembre 2017
- Appartenenza a categorie protette
- Presenza di sgravio contributivo (se presente indicare la data di termine dello sgravio)

Risposta

In merito alla richiesta formulata, si veda l’allegato 5C “Dati clausola sociale NEW”, contenente i dati relativi al personale impiegato per i due lotti, aggiornati al 31/12/2017, pubblicato unitamente ai presenti chiarimenti.

A tal proposito, si evidenzia che eventuali discrepanze fra i dati forniti in fase di pubblicazione della gara e i dati attuali sono imputabili a mutate condizioni organizzative delle Società attualmente erogatrici del servizio, intercorse in quest’arco temporale.

2) Domanda

Riferimento: [Allegato 5 C – Dati clausola sociale]

Si chiede, se è possibile, avere un chiarimento sulla numerosità degli addetti riportati nell’allegato 5 “Dati clausola Sociale” per ciascun Lotto di gara.

Da un calcolo della scrivente risulterebbe, infatti, che per il lotto 1 (55% dei volumi di gara), sia attualmente presente un numero di FTE minore di quello presente nel Lotto 2 (pari al 45% dei volumi di gara). Per la trasformazione degli addetti Full Time e Part Time in FTE per il Lotto 2, non essendo disponibile nell’allegato fornito la percentuale di orario per 29 risorse Part Time, la scrivente ha applicato per tutti questi Part Time un orario minimale pari al 50%. Nonostante questa assunzione minimale di orario di lavoro, risulterebbero attualmente allocati:

Lotto 1(55% del traffico)

OPERATORI	82
TL	13
TOTALE	95
TOTALE TRASFORMATO IN FTE	54,75

Lotto 2 (45%del traffico)

OPERATORI	77
TL	7
TOTALE	84
TOTALE TRASFORMATO IN FTE	64,5

Risposta

Si confermano i dati relativi al numero delle risorse impiegate dalle Società attualmente erogatrici del servizio riportati nell'allegato 5C, di cui si pubblica, unitamente ai presenti chiarimenti, un aggiornamento (allegato 5C "Dati clausola sociale NEW"). Si conferma inoltre la ripartizione dei volumi indicata per i due lotti (55% per il lotto 1 e 45% per il lotto 2).

Si veda anche la risposta al quesito n°1.

3) Domanda

All. 5C_Dati clausola sociale: In riferimento alla tabella 2 - Personale attualmente impiegato per il Lotto 2 si chiede di avere visibilità del numero di Full Time Equivalent (Operatori e Team Leader) per tutte le risorse del lotto 2.

Risposta

I dati relativi al numero di risorse impiegate come operatori e team leader dalle due Società attualmente erogatrici del servizio, con l'indicazione della percentuale oraria di part time per le risorse del lotto 2, sono riportati nell'allegato 5 C "Dati clausola sociale NEW". Si veda anche la risposta al quesito n°1.

4) Domanda

All. 5C_Dati clausola sociale: Per tutte le risorse indicate nelle tabelle del Personale impiegato per il Lotto 1 e Lotto 2 si richiede l'anzianità nel ruolo.

Risposta

In merito alla richiesta formulata, si veda l'allegato 5C "Dati clausola sociale NEW", contenente i dati relativi al personale impiegato per i due lotti, aggiornati al 31/12/2017, pubblicato unitamente ai presenti chiarimenti. Si veda anche la risposta al quesito n°1.

5) Domanda

All. 5C_Dati clausola sociale: Si richiede di conoscere i dettagli relativi ai contratti del personale inserito in staff leasing ed eventuali importi relativi all'exit fee ed altri eventuali adempimenti in relazione alla cessazione dei lavoratori.

Risposta

Si veda l'allegato 5C "Dati clausola sociale NEW" pubblicato unitamente ai presenti chiarimenti, contenente i dati relativi al personale impiegato per i due lotti, aggiornati al 31/12/2017. Si veda, a tal proposito, anche la risposta al quesito n°1.

Per quanto riguarda il personale in staff leasing del lotto 1, si precisa che i contratti in essere non prevedono oneri economici da riconoscere all'Agenzia per il lavoro fornitrice del personale in somministrazione.

6) Domanda

Capitolato Tecnico- Cap.11 - Clausola Sociale pag.57: In merito alla richiesta al Fornitore subentrante: "laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, di assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente" , si chiedono i seguenti chiarimenti/conferme:

1. Si chiede di confermare che tale garanzia debba essere prevista per entrambi i lotti e a prescindere dai CCNL applicati e dalle tipologie contrattuali attualmente in essere.

2. Si chiede di precisare se per rapporti di lavoro in essere si intendano sia i rapporti di lavoro con il Fornitore uscente sia i rapporti di lavoro con eventuali subappaltatori dello stesso Fornitore.

3. Si chiede di precisare se la garanzia di prosecuzione dei rapporti di lavoro si estenda anche ad eventuali lavoratori parasubordinati.

4. Si chiede di fornire:

a. Il numero e la tipologia dei contratti collettivi nazionali, nonché i testi ufficiali dei contratti territoriali o aziendali stipulati da associazioni sindacali, nel cui ambito ricadono i rapporti di lavoro in essere con il Fornitore uscente del servizio di Contact Center, nonché il numero delle risorse impiegate per ogni diverso contratto applicato.

b. Distintamente per sigla sindacale, il N° di lavoratori iscritti, impegnati nell'attuale servizio di Contact Center.

c. Copia di eventuali accordi di CIG, CIGS o Solidarietà stipulati negli ultimi 3 anni.

d. Dettaglio dei contenziosi in corso (anche in via stragiudiziale) o conclusi con lavoratori subordinati, parasubordinati (LAP/CoCoCo) ed esterni; con organizzazioni sindacali; con enti previdenziali.

e. Prospetti relativi ad accantonamento/conferimento TFR e a smaltimento ferie annuali ed eventuali residui pluriennali.

f. Documentazione inerente l'adempimento degli obblighi di legge in materia di salute e sicurezza sul lavoro (DVR, elenco dipendenti sottoposti a sorveglianza sanitaria, attestati di formazione, certificazioni, ecc.).

g. Situazione lavoratori non subordinati: elenco consulenti continuativi anche a partita IVA con contratto attivo negli ultimi 12 mesi.

h. Informazioni circa l'eventuale utilizzo di personale inviato da agenzie di somministrazione (interinali) negli ultimi dodici mesi, numero e durata delle missioni.

i. Informazioni circa l'eventuale utilizzo di Lavoratori a progetto/CoCoCo; durata dei contratti.

l. L'elenco delle risorse (in forma anonima) cui si applica la garanzia della prosecuzione dei rapporti di lavoro, possibilmente con le seguenti informazioni:

o Età anagrafica

o Data assunzione

o Titolo di studio

o Sede di lavoro

o Inquadramento contrattuale da CCNL

o Tipologia contrattuale (tempo indeterminato, tempo determinato, apprendistato etc.)

o Orario di lavoro

o RAL, con indicazione separata di:

- Indennità

- eventuali superminimi individuali

- eventuali superminimi collettivi

- scatti di anzianità

- eventuali premi in forma fissa

o Ore medie di straordinario effettuate nell'anno

o Benefits eventuali

o Appartenenza a categorie protette. Esistenza di eventuali convenzioni con ufficio territoriale del lavoro in caso sussista la non ottemperanza dei vincoli relativi ai lavoratori disabili

o Eventuale situazione di contribuzione INPS agevolata (407, da liste di mobilità, contratti di inserimento o di apprendistato) e correlata data di scadenza;

o Adesione alla previdenza complementare

o Adesione ad eventuali polizze sanitarie di categoria.

Risposta

Si conferma la formulazione della clausola sociale prevista al paragrafo 11 del Capitolato Tecnico: *"Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, la Società si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il*

personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente". Si conferma altresì che la citata clausola sociale è prevista per entrambi i lotti.

Si vedano anche le risposte ai quesiti n° 63 e n°82 della prima tranches di chiarimenti.

Per quanto concerne i quesiti di cui al punto 4, si faccia riferimento all'allegato 5C "Dati clausola sociale NEW", contenente i dati relativi al personale impiegato per i due lotti, aggiornati al 31/12/2017, pubblicato unitamente ai presenti chiarimenti. Si veda a tal proposito anche la risposta al quesito n°1.

7) Domanda

All. 5C_Dati clausola sociale: Si chiede di conoscere l'esatta percentuale di part time per i lavoratori per i quali non ancora indicato.

Risposta

Si veda risposta al quesito n°1.

8) Domanda

Allegato 5C_Dati_clausola sociale

Con riferimento alla tabella "Personale attualmente impiegato per il Lotto 2", si richiede di specificare la percentuale di part time nel caso di operatore indicato con "PT" nella colonna "Orario".

Risposta

Si veda risposta al quesito n°1.

9) Domanda

Dal documento ID 1867_All. 5B_Dati dimensionali emerge che nel mese di gennaio, nelle fasce orarie 09:00-13:00 è previsto nei giorni feriali una curva di traffico media pari ad oltre 8.400 richieste di servizio. Tale informazione non è coerente con il numero di risorse indicate nel documento ID 1867_All. 5C_Dati clausola sociale. Si chiede pertanto conferma circa la correttezza dei dati presenti nei due documenti citati o se l'attuale fornitore utilizzi metodi diversi per la gestione dei suddetti picchi di traffico.

Risposta

Si confermano i dati riportati nell'allegato 5B e nell'allegato 5C, di cui si pubblica, unitamente ai presenti chiarimenti, un aggiornamento (allegato 5C "Dati clausola sociale NEW") contenente i dati relativi al personale impiegato per i due lotti al 31/12/2017.

Si conferma inoltre la ripartizione dei volumi indicata per i due lotti: 55% per il lotto 1 e 45% per il lotto 2. Si veda anche la risposta al quesito n°1.

Ing. Patrizia Bramini

(Il Responsabile Divisione Sourcing ICT)