



Gara a procedura aperta in ambito U.E. per l'affidamento dei servizi di gestione dell'IP Contact Center della Fondazione Enasarco per un periodo di 18 mesi prorogabile. CIG: 791865372C

RISPOSTE AI QUESITI

Versione 03.07.2019

- 1)** Si richiede se sia prevista - al fine dell'applicazione dell'articolo 50 del D.lgs. 50/2016 - l'applicazione della clausola sociale.

In caso di risposta affermativa, si richiede di poter ricevere un dettaglio, in forma anonima, del personale attualmente impegnato nella gestione del Servizio di Gestione dell'IP Contact Center, contenente le seguenti informazioni generali: numero di addetti, sede di lavoro; inoltre si richiedono, in forma anonima, per ciascun addetto: profilo professionale, CCNL, livello di inquadramento, monte ore mensile, RAL o costo aziendale, anzianità di servizio e eventuali scatti, tipologia, ammontare e durata residua di di sgravi fiscali o contributivi.

Si conferma. Nel Capitolato Speciale di appalto è stata inserita, al paragrafo 5.3, la clausola sociale in attuazione dell'art. 50 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i. che prevede l'obbligo dell'aggiudicatario di riassorbire nell'appalto il personale uscente, in forza nel precedente contratto: "l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81".

La normativa, applicabile all'appalto in argomento ed alla quale pertanto si rimanda, è rappresentata, oltre che dalla vigente normativa nazionale di settore di cui all'art. 1, comma 10, della legge n. 11/2016 (normativa speciale del settore call-center), dalla contrattazione collettiva nazionale e dai connessi accordi in essa recepiti, la cui applicazione deve essere garantita.

L'art. 1 comma 10, della legge n. 11/2016, prevede infatti che "In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale."

In sintesi, dunque, gli addetti impiegati nell'esecuzione di un servizio di *call center* hanno diritto a mantenere il posto di lavoro, con modalità previste dai Ccnl di settore, nei casi in cui l'impresa committente decida di cambiare l'operatore cui viene affidata l'organizzazione del servizio stesso. La procedura di legge è divenuta pienamente operativa con l'Accordo sottoscritto, in data 30 maggio 2016, dalle parti sociali di categoria per la filiera delle telecomunicazioni (Asstel, Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilcom Uil) (ribadito nell'Accordo Quadro ultimo del 21.02.2019), che ha definito le modalità con cui tale obbligo di riassorbimento del personale debba realizzarsi ed i criteri di funzionamento della norma (con la revisione dell'art. 53 del Ccnl per il personale delle imprese di telecomunicazione).

Il passaggio dei lavoratori interessa i dipendenti in forza, in via continuativa ed esclusiva, nei 6 mesi precedenti e può avvenire sia a parità di termini, modalità e condizioni contrattuali applicate dal datore di lavoro precedente, che con variazione delle modalità e delle condizioni del rapporto. L'accordo specifica inoltre che, secondo la nuova normativa, la «prosecuzione» del rapporto di lavoro può verificarsi solo in occasione dei cambi di appalto che abbiano ad oggetto la medesima attività di *call center* presso lo stesso committente.

Al paragrafo 5.3 del Capitolato Speciale sono indicati i dati relativi al personale impiegato nell'attuale contratto con l'appaltatore uscente.

Ad integrazione si veda la tabella riportata in calce al presente documento.

- 2)** In riferimento al punto 2.6.1 del Capitolato Tecnico, in relazione alle cuffie professionali binauricolari con microfono a cancellazione di rumore e risposta in frequenza a banda larga, si richiede se è disponibile un elenco di marca e modello compatibili con la piattaforma CISCO IP Communicator.

Essendo un telefono software, è sufficiente una cuffia compatibile con il sistema operativo Windows; per i dettagli tecnici è possibile consultare la documentazione messa a disposizione da Cisco.

- 3)** In riferimento al punto 2.6.1 del Capitolato Tecnico dove viene richiesto che ciascuna postazione dovrà essere dotata di software in grado di leggere almeno i formati excel, word, outlook, testo, ecc. si chiede conferma che il software dovrà solo esclusivamente leggere i formati in oggetto e non prevedere alcuna modifica. Inoltre si chiede conferma che non è necessario il pacchetto Microsoft Office ma è sufficiente un qualsiasi pacchetto compatibile con tali formati.

Eventuali ulteriori formati potranno essere richiesti purché non implicino costi aggiuntivi per il fornitore; non è necessaria la licenza Microsoft Office purché siano rispettati i requisiti minimi previsti nel Capitolato Tecnico di gara.

- 4)** Nella descrizione del subcriterio B2 a pag.18 del Disciplinare si richiede di formulare la migliore soluzione che prevede l'impiego di risorse che hanno ricoperto incarico nel settore specifico. Si richiede di dettagliare maggiormente cosa si intende per settore specifico.

Per settore specifico si intendono tutte le attività connesse ai servizi di gestione del call center, sia inbound ed outbound.

Pertanto verrà valutato lo skill delle risorse dedicate all'attività di call center in qualità di operatori, Team Leader o Supervisor.

- 5)** A pagina 10 del Capitolato Tecnico viene indicato che il periodo di affiancamento non deve essere inferiore a 7 giorni. In merito alla formazione d'aula si richiede di specificare la durata delle giornate d'aula in merito alle materie istituzionali.

La durata effettiva della formazione sarà concordata con il fornitore; in linea generale si prevede una durata di almeno 4/5 settimane.

- 6)** In riferimento all'ultimo capoverso di pag. 27 del Capitolato Tecnico "Al variare della durata media della chiamata sul posto operatore.... dovranno essere gestite dal fornitore" si richiede di dettagliare maggiormente quanto riportato in questo punto del Capitolato.

Per i canali sincroni, poiché la chiamata viene instradata automaticamente sull'operatore libero da più tempo, un aumento della durata del tempo medio di conversazione corrisponde ad un minor numero di chiamate gestite.

- 7)** Le chiamate voice over web come verranno instradate, su quale posto operatore e su quale coda?

Sono indistinguibili dalle comuni chiamate voce.

- 8)** Le chiamate voice over web concorrono alla determinazione del Livello di Servizio? Se sì, in maniera indipendente o congiuntamente ai contatti sincroni inbound?

Sì, concorrono alla determinazione del Livello di Servizio e concorrono in maniera congiunta.

- 9)** I volumi delle richieste voice over web sono compresi nei volumi specificati come contatti telefonici?

Sì conferma.

- 10)** Per la compilazione dell'Allegato 4 (DGUE) è possibile utilizzare il formato elettronico editabile oppure occorre necessariamente utilizzare il pdf presente nei documenti di gara?

Per la compilazione dell'allegato 4 - DGUE è possibile utilizzare qualsiasi modello editabile purché conforme alle disposizioni del DPCM 13 novembre 2014.

Il modello DGUE può essere esportato, compilato, sottoscritto con firma digitale e presentato elettronicamente, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 85 del codice dei contratti, d.lgs. 50/2016.

- 11)** È possibile compilare il documento "Documentazione di Gara ver. 5.6.2019" e firmarla digitalmente? Così facendo viene soddisfatto il requisito richiesto al punto IX di pagina 11 del Disciplinare di gara?

La documentazione di gara deve essere esportata, compilata con la dicitura: "PER ACCETTAZIONE INTEGRALE E INCONDIZIONATA DELL'INTERO CONTENUTO DEL DOCUMENTO", sottoscritta con firma digitale e presentata elettronicamente.

È sufficiente una sola accettazione e sottoscrizione in calce all'intera documentazione, come da file scaricato dal portale, senza suddividere i singoli documenti.

- 12)** Con riferimento alla documentazione a comprova della capacità economico-finanziaria (fatturato specifico) - art. 8.1 punto VI) del disciplinare di gara - si chiede di specificare se la produzione dei bilanci approvati degli ultimi 3 esercizi sia sufficiente a comprovare il requisito richiesto ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I del Codice.

La presentazione dei bilanci sarà sufficiente a comprovare il requisito richiesto purché dal bilancio stesso o dalla nota integrativa sia possibile desumere il fatturato specifico. Diversamente sarà necessario presentare anche una dichiarazione con idonea documentazione a comprova.

- 13)** Si chiede altresì di specificare se per la comprova della capacità tecnica - art. 8.1 punto VII) del disciplinare di gara - sia sufficiente la produzione di una dichiarazione rilasciata ai sensi della 445/2000 da parte dell'amministrazione/ente contraente con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di durata contrattuale.

Sì. Si conferma.

- 14)** SI chiede infine di specificare se i documenti di cui all'art. 8.1 punto IX) del disciplinare di gara (bando, disciplinare, capitolato speciale, schema di contratto) debbano essere sottoscritti digitalmente per accettazione, singolarmente o integralmente così come da file scaricato dal portale.

La documentazione deve essere sottoscritta digitalmente per accettazione., (si veda risposta al quesito n. 11) e può essere sottoscritta integralmente così come da file scaricato dal portale.

- 15)** RIFERIMENTO DISCIPLINARE DI GARA – CAPITOLO 5. REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA GARA - In riferimento al requisito di capacità tecnica "punto a) **Contratto di punta**: aver progettato e/o realizzato e/o gestito, negli ultimi tre esercizi antecedenti l'anno di pubblicazione del bando, almeno un appalto di Contact Center multicanali che includano almeno i canali voce, email e chat, per un valore pari ad almeno € 3.000.000,00 (tre milioni/00) oltre Iva", nella fattispecie in cui tale operatore economico abbia in corso due contratti, uno per "servizi di Contact Center multicanale che include i canali voce ed email", l'altro per "Servizi di Back Office che include il canale chat", si chiede se possa ritenersi valida la presentazione di entrambi i contratti, oppure se sia valevole un Contratto di punta per servizi di Contact Center multicanale che include i canali voce ed email ma non le chat.

Per soddisfare il requisito di capacità tecnica richiesto, è necessario che in un unico contratto siano compresi e gestiti insieme i diversi canali voce, mail e chat.

- 16)** RIFERIMENTO DISCIPLINARE DI GARA - Si richiede alla Stazione Appaltante di voler specificare se per l'appalto oggetto di gara è prevista l'applicazione della c.d. Clausola Sociale Art.50 del D.lgs. 50/2016.

In caso di risposta affermativa, si richiede per il personale attualmente impiegato nella lavorazione della commessa oggetto di gara, le seguenti informazioni:

- Sede di lavoro
- CCNL applicato
- Data assunzione
- Anzianità sul servizio
- Mansione
- Livello
- RAL
- Tipologia contratto di lavoro (esempio Tempo ind. Tempo deter, apprendistato, interinale etc etc)
- se tempo determinato indicare la posizione di proroga sul recente decreto dignità
- Orario di lavoro - Full time o part-time con relativo numero di ore
- Valore degli scatti individuali al 31 dicembre 2018
- Appartenenza a categorie protette
- Presenza di sgravio contributivo (se presente indicare la tipologia e la data di termine dello sgravio).

Si rimanda a quanto specificato nella risposta al quesito n. 1 ed al paragrafo 5.3. del Capitolato Speciale. Ad integrazione si veda la tabella riportata in calce al presente documento.

- 17)** RIFERIMENTO DGUE - È possibile avere il DGUE in formato editabile?

Si veda la risposta al quesito n. 10.

- 18)** RIFERIMENTO Disciplinare di gara, IX) Copia del Bando, Disciplinare, del Capitolato speciale e dello schema di contratto - Si chiede di confermare che sia sufficiente sottoscrivere solo la prima pagina di ogni documento con l'apposizione della frase: *"per accettazione integrale e incondizionata dell'intero contenuto del documento"*.

[Si veda la risposta al quesito n. 11.](#)

- 19)** RIFERIMENTO DGUE - In riferimento alla Parte IV: Criteri di selezione del DGUE dove l'operatore economico deve dichiarare se soddisfa tutti i criteri di selezione richiesti, si chiede se rispondendo SI a tale domanda, si debba omettere la compilazione delle successive sezioni A), B), C), D) e Parte V oppure se il DGUE debba essere compilato interamente.

[Il DGUE deve essere compilato interamente.](#)

- 20)** RIFERIMENTO DISCIPLINARE DI GARA - 8. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA - Per la comprova del fatturato specifico si chiede di confermare che, come anche previsto dal comma 4 dell'art. 86 del Codice Appalti (all. XVII parte I), possa essere presentata sul portale AVCPass, solamente un'autodichiarazione con l'indicazione del fatturato specifico riferito all'ultimo triennio.

[Non è sufficiente l'autodichiarazione.](#)

[Per le società di capitali, in quanto obbligate alla redazione e pubblicazione dei bilanci \(artt. 2423-2435 C.C.\) la norma richiamata indica l'obbligo di presentazione dei bilanci stessi.](#)

- 21)** RIFERIMENTO DISCIPLINARE DI GARA - 8. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA - In riferimento alla comprova del requisito di partecipazione relativo alla capacità tecnica "contratto di punta", si chiede di chiarire se sia necessario presentare un'originale o copia conforme del certificato di buon esito rilasciato dal Cliente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di durata contrattuale, oppure se possa ritenersi valida la presentazione di altri documenti di prova quali Contratto di Fornitura, fatture oppure, come anche indicato all'allegato XVII, parte II, del Codice, un'autodichiarazione con indicazione del servizio, importi, date e destinatari.

[Sì. Il requisito può essere comprovato dal certificato di buon esito rilasciato dal Cliente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di durata contrattuale o dalla copia conforme del contratto di fornitura e delle fatture.](#)

[Possono essere presentati tutti i documenti di prova conformemente a quanto indicato all'allegato XVII, parte II, del Codice. Non è sufficiente l'autodichiarazione.](#)

- 22)** È possibile estrarre, dal vostro CRM, i motivi di chiamata e la numerosità dei motivi di chiamata?

[I dati non sono disponibili in sede di gara.](#)

- 23)** In merito alla rilevazione della customer satisfaction sono previsti dei criteri per l'individuazione dei destinatari?

[Le liste di utenti da contattare sono estratte automaticamente sulla base di criteri predefiniti.](#)

- 24)** L'attività della customer satisfaction sarà eseguita con il Call Manager della Fondazione Enasarco? Nel caso, invece, si tratti di una piattaforma del Fornitore vi sono particolari requisiti in merito a prefisso telefonico, ricontattabilità del numero, inoltre di chiamate ecc..

[Sì, l'attività utilizza il call manager della Fondazione.](#)

- 25)** Disciplinare di gara Art.5 Requisiti di Ammissione alla Gara. In merito al requisito di capacità economico-finanziaria, si chiede di confermare, che il fatturato specifico richiesto nel settore di attività oggetto della gara sia da riferirsi al settore dei Servizi Telefonici IP, corrispondente al codice CPV 64215000 riportato nel Bando di Gara.

[Il requisito del fatturato specifico deve riferirsi ed essere attinente all'attività oggetto del presente appalto. Attività di gestione dei servizi di Ip contact center a prescindere dal riferimento al codice CPV 64215000.](#)

- 26)** Disciplinare di gara Art.5 Requisiti di Ammissione alla Gara. In merito al requisito di Capacità tecnica si chiede di confermare che il requisito previsto relativo al **contratto di punta**, per un valore pari ad almeno € 3.000.000,00 (tremilioni/00) oltre Iva, di un appalto di Contact Center multicanale debba includere obbligatoriamente, a pena di esclusione, tutte e tre i canali di contatto (voce, e-mail e chat).

[Sì. Si conferma. Il contratto di punta deve includere la gestione di tutti e tre i canali di contatto: voce, e-mail e chat.](#)

- 27)** Disciplinare di gara, cap. 11.1, sub-criterio c1: si chiede se il totale dei contatti debba necessariamente comprendere tutte e tre i canali (voce, e-mail e chat).

[No. I contratti simili posso avere ad oggetto un'attività di gestione di canali singoli: voce o mail o chat, e non devono necessariamente riguardare la gestione simultanea di tutti e tre i canali.](#)

- 28)** In merito all'applicazione della Clausola Sociale di cui al paragrafo 5.3 dell'Allegato 1 al disciplinare di gara "Capitolato Speciale per la fornitura dei servizi di gestione dell'IP Contact Center della Fondazione ENASARCO" si chiede di fornire il dettaglio del personale attualmente impegnato con la specifica di:

- Data assunzione
- Anzianità di servizio
- Mansione
- Livello
- RAL
- Tipologia di contratto (es. Tempo determinati, Tempo indeterminato, apprendistato ecc)
- Tipologia oraria contratto
- Appartenenza o meno a categorie protette
- Eventuale presenza di sgravio contributivo (se presente, specifica della tipologia di sgravio e data del termine dello stesso)
- Eventuale presenza di accordi di secondo livello
- Titolo di studio
- Eventuale conoscenza lingue straniere.

[Si veda la risposta al quesito n. 1.](#)

29) Capitolato Speciale, par. 2.3 - Formazione operatori:

- Formazione Start up

- o Si richiede di chiarire se la prima sessione sarà a cura del personale della Fondazione Enasarco e se verrà erogata sia agli operatori che ai trainers del Fornitore o esclusivamente a quest'ultimi;

Si. La prima sessione riguardante la formazione iniziale sarà a cura del personale della Fondazione con le modalità indicate dal Capitolato Speciale di gara. Verrà concordato con l'aggiudicatario se la formazione riguarderà gli operatori e/o i trainers del fornitore.

- o Si richiede se si debba prevedere una durata minima delle sessioni in aula.

Non è prevista una durata minima delle sessioni. Tempi e modalità verranno concordati con il fornitore compatibilmente con i tempi di realizzazione del servizio.

- o Si richiede di sapere presso quale sede potrà essere svolto l'affiancamento operativo al personale del fornitore uscente.

L'affiancamento operativo sarà svolto presso la sede di Napoli del fornitore uscente qualora lo stesso sia ancora operativo per la Fondazione.

- Formazione continua

- o Si richiede di indicare la durata ipotizzata della formazione continua (da effettuare almeno ogni 3 mesi) in termini di giorni/ore di aula.

Tempistiche e modalità della formazione continua saranno determinati dal fornitore purché, come specificato negli atti di gara, siano garantiti sempre i livelli di servizio e sia garantito un idoneo livello di qualità rispetto alla formazione del personale impiegato nella commessa.

Aggiornamento al 03.07.2019

30) In riferimento ai requisiti di capacità tecnica specificati al Disciplinare di gara, art. 5, si richiede chiarimento sul possesso della certificazione ISO 9001. Il requisito deve essere completamente posseduto nella sua descrizione da tutti i componenti di un raggruppamento temporaneo? In particolare, tutti i componenti devono possedere un sistema certificato per la progettazione di un servizio di contact-center?

Si. Si conferma. Come indicato nel Disciplinare di gara, il requisito della certificazione deve essere posseduto da tutti gli operatori economici facenti parte del raggruppamento.

31) Sempre in riferimento alla precedente domanda, è possibile istituire un avvalimento interno tra componenti di un raggruppamento. In particolare, può la mandataria prestare la propria organizzazione per la progettazione dell'intero servizio di contact-center e non solo per la propria quota (fermo restando che anche la mandante possiede la certificazione ISO 9001 per l'erogazione del servizio richiesto)?

Il c.d. avvalimento interno, vale a dire il prestito dei requisiti economico-finanziari e tecnico-professionali tra imprese del medesimo raggruppamento temporaneo, è certamente consentito, in conformità all'interpretazione dell'art. 48, commi 3 e 4, dir. 31 marzo 2004, n. 2004/18/CE ed ai sensi dell'art. 89, comma 1, d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

- 32)** Ancora in riferimento alla prima domanda, è possibile usufruire di un avvalimento esterno per il requisito di capacità tecnica sul possesso della certificazione ISO 9001 relativamente al solo campo della progettazione?

Si. Si conferma.

- 33)** Esiste un qualche obbligo relativamente alla locazione da cui gli operatori dovranno operare, ad esempio nei pressi dell'attuale call center?

Si rimanda alla normativa, al CCNL ed agli accordi sindacali di settore.

- 34)** Tra gli "strumenti affidati al fornitore" (o comunque condivisi con il fornitore) è incluso anche un tool di Knowledge-Base Management, quale "repository" delle procedure ed istruzioni operative? se sì, quale?

No. Non è incluso.

- 35)** Tra gli "strumenti affidati al fornitore" ipotizziamo esserci anche un certo numero di licenze-postazioni-supervisor: possiamo averne cortese conferma e anche conoscere l'elenco delle funzionalità real-time principali che vi saranno attive? (es.: ascolto operatore, chiamate in coda, etc...).

Si conferma. Viene fornito lo strumento Cisco Supervisor alle cui documentazione si rimanda.

- 36)** Per la gestione del canale e-mail, esistono dei "template standard" già redatti per tutte le casistiche più ricorrenti?

Si conferma.

- 37)** Circa la prevedibile e/o raccomandabile durata della fase di formazione iniziale delle risorse, ne possiamo avere cortese indicazione?

Si rimanda a quanto risposto ai quesiti 5 e 29.

- 38)** In base alla Vostra esperienza è possibile stimare, anche come range, un numero annuo complessivo di giorni uomo di presenza, in trasferta, di Vostre risorse presso di noi sia per attività inerenti la formazione che le verifiche sul servizio?

Durante la formazione iniziale si possono stimare circa 100 giorni. A regime, circa 20 giorni per anno.

39) In relazione alla procedura telematica per la partecipazione alla gara in oggetto, si chiede di confermare che sia corretta l'impostazione dell'impianto definito sul portale "Fondazione Enasarco PRO-Q" che, nel caso di partecipazione in RTI, prevede obbligatoriamente il caricamento (campo definito 3, 7, a), sia per la mandataria, che per le mandanti, della domanda di partecipazione(documento congiunto), della relazione tecnica(documento unico) e dell'offerta economica(documento unico), in ognuna delle sezioni relative a ciascuna azienda partecipante.

Sempre in merito alla stessa procedura si chiede anche di confermare che, in caso di partecipazione in raggruppamento, i documenti citati debbano essere sottoscritti da ciascuna azienda partecipante, ovvero sia sufficiente la firma della sola mandataria.

In caso di richiesta documentale nella forma disgiunta per consorzi o RTI, il sistema genera in campo alla mandataria/capogruppo tanti slot di caricamento quanti sono i membri dichiarati facenti parte del consorzio/RTI. Sarà compito della capogruppo recepire e caricare la documentazione per conto delle mandatarie.

I documenti devono essere sottoscritti da ciascuna impresa facente parte del raggruppamento.

40) In merito al sub-criterio c1, si chiede di confermare che la scala dei punteggi previsti (fino ad un max di 3) sia dipendente solo dal numero dei contratti simili gestiti nell'ultimo triennio antecedente la pubblicazione del bando, che soddisfino la condizione di un numero di contatti multicanale superiore almeno a 400.000 contatti/anno, senza alcuna relazione con i livelli di servizio di ciascun contratto, riportati comunque nella descrizione del servizio fornita.

Si. Si conferma che la scala dei punteggi dipende solo dal numero dei contratti simili gestiti nell'ultimo triennio, con contatti multicanale (voce, chat e mail) uguale o superiore a 400.000 contatti/anno e per i quali sia stata rilasciata la regolare esecuzione.

41) In merito al sub-criterio a3 "Livelli di Servizio", si chiede di indicare il metodo di attribuzione dei 6 punti previsti, in relazione alle molteplici combinazioni di miglioramento dei tanti parametri costituenti i livelli minimi di servizio previsti dal punto 4 del Capitolato Speciale. In particolare se esiste una ponderazione definita per ciascun parametro costituente.

Il sub-criterio a3 è un criterio di natura qualitativa che pertanto implica una valutazione di natura discrezionale e che non prevede elementi di ponderazione. Il punteggio previsto sarà attribuito dalla Commissione giudicatrice in base alla procedura ed ai criteri di valutazione descritti a pag. 19 del Disciplinare di gara.

42) In merito al sub-criterio c2, si chiede di indicare il metodo di attribuzione dei 3 punti previsti, in relazione alla media annua dei contatti inbound gestiti nel triennio precedente la pubblicazione del bando, da ciascuna azienda concorrente.

Si veda il Disciplinare di gara a pag. 17 - ultima tabella Sub-criterio c2.

- 43)** In relazione alla clausola sociale di cui all'articolo 5.3 dell'Allegato 1 Capitolato Tecnico, chiediamo di confermare che l'obbligo dell'aggiudicatario del contratto d'appalto di assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, non sia applicabile nel caso in cui l'aggiudicatario del contratto d'appalto utilizzi personale già alle dipendenze del medesimo o del gruppo societario a cui appartiene alla data di presentazione dell'offerta e/o alla data di aggiudicazione.

Si rimanda alla normativa, al CCNL ed agli accordi sindacali di settore.

- 44)** Disciplinare di gara – art. 5 "Requisiti di ammissione alla gara": si chiede conferma che il requisito di cui al punto a) della capacità economica finanziaria (fatturato specifico nel settore di attività oggetto della gara pari ad almeno € 7.500.000,00 oltre Iva, nel triennio) sia da intendersi quale somma dei fatturati nel triennio o come valore medio.

Deve intendersi quale somma dei fatturati nel triennio.

- 45)** Con riferimento al requisito di capacità economico-finanziaria par. 5 lett. a) del Disciplinare di gara "aver realizzato, negli ultimi tre esercizi antecedenti la data di pubblicazione del bando, un fatturato specifico nel settore di attività oggetto della gara pari almeno a € 7.500.000,00 oltre IVA nel triennio", si chiede conferma che per fatturato specifico nel settore di attività debba intendersi quello generato da un'attività di realizzazione e/o gestione e/o progettazione di IP Contact Center.

Si. Si conferma che per fatturato specifico nel settore di attività si intende quello generato da un'attività di realizzazione e/o gestione e/o progettazione di IP Contact Center.

- 46)** Disciplinare di gara – art. 6.1 "Verifica dei requisiti di partecipazione": si chiede conferma che i requisiti di carattere generale debbano essere comprovati mediante autodichiarazione sul sistema AVCPASS ovvero attraverso i documenti amministrativi da caricare sul portale ENASARCO (es. DGUE e Domanda di Partecipazione) ovvero entrambe le modalità.

La verifica sul possesso dei requisiti di partecipazione, come indicato all'art. 6.1 del Disciplinare, avverrà sul sistema AVCPass.

- 47)** Disciplinare di gara – art. 8.1 "Generalità" – punto VI: si chiede conferma della possibilità di comprovare il requisito di capacità economico-finanziaria mediante attestazione del presidente del Collegio Sindacale circa l'importo del fatturato specifico.

Si rimanda al quesito n. 12.

- 48)** Disciplinare di gara – art. 8.1 “Generalità” – punto VII: si chiede conferma circa la possibilità di comprovare il requisito di contratto di punta anche mediante la presentazione di copia conforme del contratto medesimo o mediante attestazione del presidente del Collegio Sindacale circa il contenuto e il valore cumulativo.

È preferibile la presentazione della copia conforme del contratto medesimo.

- 49)** Disciplinare di gara – art. 11.1 “Valutazione offerta tecnica” – criterio c1: si chiede conferma che il valore di 400.000,00 contatti sia riferibile al triennio nel suo intero o quale valore imputabile a ogni singolo anno.
Inoltre, si chiede conferma che per il punteggio i contratti debbano essere presentati dall’RTI nel complesso.

Il valore di 400.000,00 contatti è da imputare ad ogni singolo anno.

Si. Ai fini dell’attribuzione del punteggio, i contratti possono essere presentati dall’RTI nel complesso.

- 50)** Disciplinare di gara – art. 11.1 “Valutazione offerta tecnica” – criterio c1: si chiede conferma che il valore di 400.000,00 contatti sia riferibile al triennio nel suo intero (400.000,00 contatti nel 2016 -400.000,00 contatti nel 2017 - 400.000,00 contatti nel 2018) ovvero possa essere ricondotto unicamente a una singola annualità all’interno del triennio (es. 400.000 contatti alternativamente o nel 2016, o nel 2017, o nel 2018).

Verrà valutato il numero dei contratti simili. Tali contratti dovranno avere ad oggetto la gestione di almeno 400.000 contatti inbound l’anno.

- 51)** Disciplinare di gara – art. 11.1 “Valutazione offerta tecnica” – criterio c2: si chiede conferma che i contatti medi gestiti nel triennio precedente la pubblicazione del bando possano riferirsi ai medesimi contratti di cui al criterio c.1.

Si. Si conferma.

- 52)** Capitolato speciale – art. 5.3 “Clausola Sociale”: Con riferimento all’applicazione della clausola sociale, al fine di determinarne il costo derivante, si chiede un dettaglio del personale attualmente impegnato ed elencato in clausola sociale con la valorizzazione delle seguenti voci:

- Sede di lavoro;
- Scatti di anzianità maturati;
- Mansione;
- RAL;
- Livello contrattuale;
- Inquadramento contrattuale;
- Part-time (con relativa indicazione percentuale) o full-time;
- Tipologia contrattuale (Determinato e relativa scadenza o indeterminato, diretto o somministrato);
- Valore degli scatti di anzianità alla data di sottomissione delle offerte;
- Appartenenza a categorie protette;

- Presenza di sgravio contributivo (se presente indicare la data di termine dello sgravio);
- Eventuali Superminimi (con specificazione se già ricompresi nella RAL);
- Anzianità sul servizio oggetto di gara.

[Si veda la risposta al quesito n.1 e la tabella in calce.](#)

53) Con riferimento ai motivi di esclusione di cui all'art. 80 co. 4 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., si chiede di voler chiarire se trova applicazione la previsione del D.L. 32 del 18 aprile 2019 (ante conversione in Legge): "Un operatore economico può essere escluso dalla partecipazione a una procedura d'appalto se la stazione appaltante è a conoscenza e può adeguatamente dimostrare che lo stesso non ha ottemperato agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali non definitivamente accertati. Il presente comma non si applica quando l'operatore economico ha ottemperato ai suoi obblighi pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, ovvero quando il debito tributario o previdenziale sia comunque integralmente estinto, purché l'estinzione, il pagamento o l'impegno si siano perfezionati anteriormente alla scadenza del termine per la presentazione delle domande".

[Si. La normativa trova applicazione.](#)

54) In caso di risposta affermativa al quesito precedente, laddove dal Certificato dei carichi pendenti dell'Anagrafe Tributaria dell'Operatore Economico risultino carichi pendenti non definitivi, si chiede conferma che sia corretta la seguente modalità dichiarativa:

- L'Operatore Economico nella Parte III – Motivi di esclusione – Sezione B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI risponderà affermativamente alla domanda "L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali, sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento? [X] Sì [] No

[Si. Si conferma.](#)

- Con riferimento al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali non definitivamente accertati, l'Operatore Economico produrrà una dichiarazione integrativa al DGUE attestando la modalità con la quale ha ottemperato ai suoi obblighi pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare – prima della scadenza del termine per la presentazione delle domande - le imposte o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, ovvero quando il debito tributario o previdenziale sia comunque integralmente estinto, fornendo le informazioni dettagliate riguardo il pagamento o l'impegno perfezionato anteriormente alla scadenza del termine per la presentazione delle domande.

[Si. Si ammette la possibilità di produrre la suddetta dichiarazione.](#)

- 55)** Si chiede conferma che, in caso di costituendo RTI, la documentazione delle mandanti debba essere caricata a portale dalla mandataria e, qualora ogni società avesse una sezione diversa di caricamento, che la documentazione a firma congiunta debba essere caricata nella sezione della mandataria.

Si rimanda al quesito n. 38.

- 56)** Disciplinare, par. 8.1 "Generalità": in merito al documento "Domanda di partecipazione" si chiede conferma se lo stesso debba essere presentato dal costituendo RTI nel suo complesso ovvero singolarmente da ogni società componente il costituendo RTI.

Può essere presentato dall'RTI nel suo complesso a firma congiunta dei rappresentanti legali delle società che lo costituiscono.

- 57)** Con riferimento al requisito di capacità economico-finanziaria par. 5 lett. a) del Disciplinare di gara, si chiede conferma che è ammessa la partecipazione sotto forma di RTI costituendo di un'impresa (con ruolo di Mandante) con un fatturato specifico pari a zero, fermo restando il soddisfacimento del requisito suddetto da parte del RTI nel suo complesso e il possesso da parte della mandataria in misura maggioritaria.

Si ammette la partecipazione dell'impresa mandante a condizione che, in fase esecutiva, venga rispettato quanto prescritto dall'art. 92, comma 5, del DPR 207/2010.

- 58)** In ragione di situazioni dettate dall'appartenenza ad un gruppo internazionale, un Operatore Economico ha a disposizione per l'anno 2016 due bilanci: un mini-bilancio ponte, che non copre un anno intero (=12 mesi), ma solo tre mesi (01/01/2016-31/03/2016) e un bilancio annuale pari a 12 mesi (1/04/2016-31/03/2017)

Considerato che il singolo esercizio finanziario, seppur magari non coincidente con l'anno solare, fotografa un arco temporale di attività aziendale pari a 12 mesi, si chiede conferma che il concorrente potrà validamente computare, ai fini del raggiungimento della soglia limite, il fatturato dallo stesso realizzato nel triennio in un numero di esercizi superiore a tre, purché i relativi bilanci siano stati tutti regolarmente approvati alla data di pubblicazione del Bando. Pertanto, con riferimento al requisito di capacità economico-finanziaria di cui al par. 5 lett. a) del Disciplinare di gara si chiede conferma che concorrerà al soddisfacimento del requisito quanto fatturato dall'Operatore Economico nei seguenti tre esercizi:

- 01/04/2017 – 31/03/2018 (per intero);
- 01/04/2016- 31/03/2017 (per intero);
- 01/01/2016-31/03/2016 (per intero);
- 01/01/2015-31/12/2015 (limitatamente al solo periodo a decorrere dal 1° aprile 2015).

Il requisito del fatturato specifico sarà valutato in riferimento agli ultimi tre esercizi antecedenti la data di pubblicazione del Bando, anche se non coincidenti con l'anno solare, purché approvati alla suddetta data.

- 59)** Si chiede conferma se nell'ambito del presente appalto trova applicazione quanto disposto dall'art. 1, comma 1, lett. e), del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32 (cd. "Decreto sblocca cantieri"), in vigore dal 19 aprile 2019 che, intervenendo sull'art. 35, comma 18, d.lgs. n. 50/2016, dispone che anche agli appaltatori di servizi e forniture dovrà essere corrisposta un'anticipazione del prezzo, nella misura del 20%, entro 15 giorni dall'inizio "della prestazione".

Si. Trova applicazione.

- 60)** Nel documento "ALLEGATO 1 - Capitolato Tecnico IPCC Ver. 5.6.2019", nello specifico nel capitolo 4 "Livelli di servizio e penali" (pagina 16) viene fornito un numero complessivo di contatti inbound per anno pari a 490.000 divisi in 290.000 contatti telefonici, 147.000 contatti e-mail e 20.000 webchat. Si chiede di confermare che il numero totale di contatti inbound sia 457.000 (somma delle 3 componenti) invece dei 490.000 indicati.

Si conferma, per un mero errore materiale è stato indicato un numero totale di contatti erroneo.

- 61)** Con riferimento alla distribuzione giornaliera e per fascia oraria dei contatti ricevuti nel 2016, 2017 e 2018, si chiede se è possibile avere la distribuzione divisa per canali di ingresso e per anni di erogazione del servizio.

I dati non sono disponibili in sede di gara.

- 62)** Con riferimento al documento "DISCIPLINARE DI GARA - IPCC Gara UE", nello specifico al criterio A7 – "Mantenimento delle figure professionali dedicate al progetto" si chiede di confermare che per "Mantenimento delle figure professionali dedicate al progetto" si intenda il tasso di turn over annuo sulla commessa.

Si conferma.

- 63)** Si chiede conferma che l'infrastruttura VOIP descritta dalla stazione appaltante al par. "3.1 VoIP" del documento "ALLEGATO 1 - Capitolato Tecnico IPCC Ver. 5.6.2019.pdf" preveda la possibilità di attivare processi di callback, ovvero, di permettere all'utente in attesa di prenotare, mediante la pressione di un tasto, un contatto telefonico successivo da parte del Contact Center.

No. Non è prevista tale possibilità.

- 64)** Relativamente alla risposta n.5 pubblicata nel file "risposte_ai_quesiti_ver._27.06.2019.pdf", si chiede conferma circa il numero di ore giornaliere di formazione previste durante le 4/5 settimane indicate nella risposta stessa.

Fatti salvi eventuali diversi accordi con il fornitore in merito ad una diversa organizzazione complessiva della formazione iniziale, si considerino giornate di formazione della durata di 6 ore oltre le pause.

- 65)** Riguardo al punto 2.3 del capitolato (formazione): il materiale didattico specifico sui contenuti di merito, nonché sugli applicativi da utilizzare e sulle procedure interne Enasarco, viene predisposto e reso disponibile da Enasarco? E ciò sia per la formazione iniziale che per i refresh/aggiornamenti in corso d'opera?

Il materiale didattico viene predisposto dalla Fondazione per la sola formazione iniziale; i refresh formativi trimestrali sono a totale carico del fornitore.

- 66)** Riguardo al punto 2.3 del capitolato (formazione): anche in base alle risposte già ricevute ai precedenti quesiti 5 e 29 non ci è chiara quale sia la vs indicazione, in base all'esperienza, circa una durata ottimale suggerita per la fase di aula (pre-affiancamento) per la formazione iniziale degli operatori; chiediamo cortese indicazione in merito, in termini di numero giornate suggerite di formazione in aula per ciascun allievo.

Si rimanda ai quesiti 5, 29 e 64.

Le 4/5 settimane di formazione si riferiscono ad un ciclo di formazione completo che deve essere seguito da ciascun operatore.

- 67)** Riguardo al punto 2.6.3 del capitolato (Interconnessione): la scelta del/i fornitore/i per la connessione punto a punto, può essere a completa discrezione del fornitore, oppure sarà indicata da Enasarco una lista di fornitori 'accettati'?

La scelta è a carico del fornitore purché siano rispettati tutti i vincoli indicati nel capitolato di gara.

- 68)** Riguardo al punto 2.6.3 del capitolato (Interconnessione): le sonde Cisco 1040 sono in grado di gestire più switch, o ne occorre una per ciascuno switch?

Ne occorre una per ciascuno switch.

- 69)** Riguardo al punto 11.1 del disciplinare (valutazione dell'offerta tecnica), specificamente in relazione al sub-criterio a.2, si richiede di poter cortesemente meglio circostanziare gli elementi di giudizio sottostanti a quanto indicato ivi come "... maggiormente rispondente alle esigenze della Fondazione ed una migliore organizzazione nella progettazione ed attuazione della fase di start-up e di rilascio ...".

Viene valutata la capacità progettuale delle fasi di start up e rilascio del servizio, secondo criteri relativi alla correttezza e completezza della soluzione proposta; viene inoltre valutata positivamente la soluzione in grado di documentare in modo maggiormente esteso e preciso l'organizzazione complessiva del servizio (formazione, figure professionali coinvolte, gerarchia organizzativa, figure di riferimento per il personale della Fondazione, etc.).

- 70)** Capitolato Speciale – Paragrafo 2.1 (Pagina 6) - Come è previsto “Il consulto degli operatori di L2 al solo fine di ottenere chiarimenti volti alla chiusura del caso su L1”?

Attraverso contatti telefonici e/o email verso determinati key users della Fondazione.

- 71)** Capitolato Speciale – Paragrafo 2.1 (Pagina 7) = È possibile specificare meglio cosa si intende con l’affermazione “Agli operatori potrà essere richiesto di contattare gli utenti in modo da poter fornire supporto su tematiche inerenti i servizi erogati dalla Fondazione Enasarco, indipendentemente dalla precedente gestione di contatti su CRM. Ogni susseguente interazione con gli utenti dovrà, in ogni caso, essere tracciata dall’apertura o aggiornamento di un apposito ticket su CRM

Su iniziativa dei referenti della Fondazione, potrà essere richiesto al fornitore il contatto outbound degli utenti con gli scopi sopra definiti; i volumi di questa attività sono compresi nei volumi del canale telefonico.

- 72)** Si chiede di specificare quanto segue: In relazione a quanto riportato nel capitolato speciale par. 2.6.3 - inteconnessione tra contact center e sede Enasarco - si chiede se esistono vincoli relativi alla scelta della soluzione di connettività da adottare e in particolare se può essere considerata consona per il progetto la connettività con tecnologia MPLS.

I vincoli da rispettare necessariamente sono specificati nel capitolato, in particolare nel paragrafo 2.6.3; la verifica ed eventuale adozione di particolari tecnologie è a carico del fornitore.

- 73)** Capitolato Speciale - § 1, pag 5 - Con questa fornitura la Fondazione intende dotarsi di [...] secondo i requisiti di [...] skill degli operatori, tutor e responsabili di sala [...] Si chiede conferma che debba essere specificatamente prevista una figura “Tutor” e, in caso affermativo, si chiede di specificare quali debbano essere nello specifico le sue funzioni nell’ambito della fornitura.

La figura del tutor è necessaria per l’esecuzione delle attività di formazione previste; tale figura, a discrezione del fornitore, può coincidere con altre figure impegnate nella commessa (ad esempio team leader / supervisor).

- 74)** Capitolato Speciale - § 2.2.3, pag 9 - Parallelamente al servizio inbound, il fornitore dovrà assicurare l’esecuzione di ulteriori servizi di outbound [...] Si chiede conferma che le attività di outbound siano gestite dalla infrastruttura resa disponibile dalla Fondazione Enasarco e nello specifico siano disponibili funzioni di gestione automatica (chiamata automatica degli Utenti coinvolti nelle rilevazioni periodiche di soddisfazione o previsti dalle campagne a richiesta, automatico passaggio agli operatori alla risposta dell’utente in funzione della configurazione dei profili/skill, tracciatura degli esiti), supportando sia l’abilitazione esclusiva alla ricezione di chiamate inbound o outbound, sia la configurazione “blended”.

Si conferma.

- 75)** Capitolato Speciale - § 4.3.6, pag 33- Pertanto, se un mese di servizio viene identificato come anomalo, (secondo quanto sopra definito), l'applicazione delle penali segue le regole riportate nella tabella che segue.

Si chiede di esplicitare la modalità con cui viene applicata la regola denominata "Attenuazione proporzionale".

	Traffico <= 30%	30% < Traffico <=70%	Traffico > 70%
Evento comunicato	Applicabile	Attenuazione proporzionale	Non applicabile
Evento non comunicato	Applicabile	Non applicabile	Non applicabile

Viene applicata una riduzione lineare alla penale maturata rispetto all'effettivo aumento di traffico.

- 76)** A pag. 18 del Disciplinare di gara – in relazione a quanto indicato per la valutazione del sub-criterio a2 si chiede di confermare se sia corretto il riferimento al paragrafo 4.1.2 del Capitolato Speciale.

No. Il riferimento contiene un refuso. Deve intendersi corretto il riferimento al paragrafo 4.2 del Capitolato Speciale di gara.

Il Responsabile del Procedimento
Marco Di Fiore



Gara a procedura aperta in ambito U.E. per l'affidamento dei servizi di gestione dell'IP Contact Center della Fondazione Enasarco per un periodo di 18 mesi prorogabile. CIG: 791865372C

Inquadramento e dati del personale alle dipendenze dell'attuale fornitore Al maviva Contact SPA, in funzione presso la sede operativa di Napoli.

N°	AZIENDA	DATA ASS CONV.	DATA ANZIANITA' SUL SERVIZIO	PERCENTUALE FULL TIME EQUIVALENT	DESCRIZ. MANSIONE	LIVELLO INQUADRA MENTO	TIPO CTR	CCNL	RETRIBUZIONE ANNUA LORDA AL 30/04/2019	VALORE SCATTI AL 31/12/2018
1	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/12/2010	12/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	34,86
2	ALMAVIVA CONTACT SPA	28/08/2007	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
3	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/09/2011	12/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
4	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/07/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
5	ALMAVIVA CONTACT SPA	03/03/2011	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
6	ALMAVIVA CONTACT SPA	09/02/2012	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
7	ALMAVIVA CONTACT SPA	19/10/2004	16/03/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.895,55	71,99
8	ALMAVIVA CONTACT SPA	17/09/2007	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
9	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/07/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
10	ALMAVIVA CONTACT SPA	12/04/2011	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
11	ALMAVIVA CONTACT SPA	12/04/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
12	ALMAVIVA CONTACT SPA	04/11/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
13	ALMAVIVA CONTACT SPA	30/07/2011	08/02/2017	1,00	Assistente Call Center	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	22.508,68	46,48
14	ALMAVIVA CONTACT SPA	04/03/2011	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
15	ALMAVIVA CONTACT SPA	07/06/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
16	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/12/2010	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	34,86

17	ALMAVIVA CONTACT SPA	15/07/2002	08/02/2017	1,00	TEAM LEADER	5	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	25.489,26	171,98
18	ALMAVIVA CONTACT SPA	22/10/2007	16/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
19	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/07/2011	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
20	ALMAVIVA CONTACT SPA	25/11/2010	05/04/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	46,48
21	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/04/2007	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.074,17	69,72
22	ALMAVIVA CONTACT SPA	25/09/2007	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
23	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/07/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
24	ALMAVIVA CONTACT SPA	17/09/2007	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
25	ALMAVIVA CONTACT SPA	28/07/2011	16/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
26	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/01/2008	16/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
27	ALMAVIVA CONTACT SPA	28/10/2004	16/05/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.895,55	71,99
28	ALMAVIVA CONTACT SPA	04/11/2011	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
29	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/02/2013	01/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	23,24
30	ALMAVIVA CONTACT SPA	18/06/2007	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
31	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/04/2007	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.074,17	69,72
32	ALMAVIVA CONTACT SPA	09/04/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
33	ALMAVIVA CONTACT SPA	09/04/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
34	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/07/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
35	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/12/2007	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
36	ALMAVIVA CONTACT SPA	03/03/2011	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
37	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/01/2004	08/03/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.895,55	84,18
38	ALMAVIVA CONTACT SPA	04/11/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
39	ALMAVIVA CONTACT SPA	04/03/2011	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48

40	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/12/2010	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	34,86
41	ALMAVIVA CONTACT SPA	05/08/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
42	ALMAVIVA CONTACT SPA	07/06/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
43	ALMAVIVA CONTACT SPA	07/06/2011	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
44	ALMAVIVA CONTACT SPA	16/03/2011	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
45	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/12/2010	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	34,86
46	ALMAVIVA CONTACT SPA	12/04/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
47	ALMAVIVA CONTACT SPA	09/11/2010	16/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	46,48
48	ALMAVIVA CONTACT SPA	16/03/2011	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
49	ALMAVIVA CONTACT SPA	21/04/2008	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
50	ALMAVIVA CONTACT SPA	26/07/2007	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
51	ALMAVIVA CONTACT SPA	28/10/2004	15/02/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.895,55	71,99
52	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/07/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
53	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/07/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
54	ALMAVIVA CONTACT SPA	15/03/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
55	ALMAVIVA CONTACT SPA	15/03/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,04	46,48
56	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/12/2010	16/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	34,86
57	ALMAVIVA CONTACT SPA	10/05/2007	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
58	ALMAVIVA CONTACT SPA	28/10/2004	15/02/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.895,55	71,99
59	ALMAVIVA CONTACT SPA	28/08/2007	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.923,11	58,10
60	ALMAVIVA CONTACT SPA	04/11/2011	16/05/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.469,92	23,24
61	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/01/2004	16/05/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.737,10	72,00
62	ALMAVIVA CONTACT SPA	09/02/2012	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86

63	ALMAVIVA CONTACT SPA	26/10/2004	15/02/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.737,10	72,00
64	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/11/2000	01/07/2017	1,00	Business Manager	7	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	Dato riferibile a più commesse	----
65	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/04/2007	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.074,17	69,72
66	ALMAVIVA CONTACT SPA	19/10/2004	16/03/2017	0,50	OPERATORE CALL CENTER	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	11.895,55	71,99
67	ALMAVIVA CONTACT SPA	28/07/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
68	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/07/2011	08/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86
69	ALMAVIVA CONTACT SPA	02/07/2011	01/03/2017	1,00	Assistente Call Center	4	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	22.508,68	46,48
70	ALMAVIVA CONTACT SPA	01/02/2013	08/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	23,24
71	ALMAVIVA CONTACT SPA	09/11/2010	01/03/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.772,05	46,48
72	ALMAVIVA CONTACT SPA	07/06/2011	15/02/2017	0,50	ADDETTO CALL CENTER	3	INDETERMINATO	CCNL TELECOMUNICAZIONI	10.620,98	34,86