

**GECA 4/2017 - PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE DELL'URP DI REGIONE LOMBARDIA, SPORTELLI DI MILANO (SPAZIO REGIONE)**

**CHIARIMENTI 3**

**D.**

Con riferimento a quale CCNL (qualifica, livello, ecc..) e su quale monte ore per singolo livello e complessivo sia stata determinata la base d'asta?

**R.**

La base d'asta è stata determinata sulla base dello storico e del contratto attuale. Il CCNL di riferimento è quello delle cooperative sociali.

**D.**

Tali limiti saranno utilizzati al fine della verifica della congruità dell'offerta?

**R.**

Sì e comunque la congruità dell'offerta verrà valutata in base secondo quanto dispone l'art. 97 del d.lgs. n. 50/2016.

**D.**

E' possibile derogare ai costi indicati nelle Tabelle Ministeriali di riferimento e è possibile applicare altri CCNL?

**R.**

E' possibile applicare un altro CCNL purché coerente con la tipologia di lavoro richiesta per lo svolgimento del servizio oggetto di appalto

**D.**

Si richiede l'elenco del personale attualmente impiegato nel servizio posto a gara con indicazione, per ciascun addetto, di:

- CCNL applicato
- Qualifica (operaio/impiegato)
- Livello
- Sesso (per eventuali sgravi contributivi e/o agevolazioni di legge)
- Anzianità (per l'eventuale riconoscimento degli scatti di anzianità se dovuti)
- Eventuale condizione di svantaggio (per eventuali sgravi contributivi e/o agevolazioni di legge)
- Percentuale individuale di part-time
- Ad integrazione della percentuale di part-time, n° di ore settimanali e/o mensili effettivamente svolte nel servizio posto a gara e/o percentuale di part-time
- Eventuale luogo di lavoro assegnato all'interno dell'appalto e relativa turnistica
- Tipo di assunzione (tempo indeterminato/a chiamata/ tempo determinato e relativa causale)

- Attuale presenza sul cantiere (eventuali assenze prolungate per malattia, infortunio, maternità, aspettativa, etc.. e relativa data di termine prevista)

**R.**

I dati richiesti sono già stati forniti con un precedente chiarimento pubblicato e disponibile sulla piattaforma Sintel oltre che sul profilo del committente.

**D.**

Tali dati saranno utilizzati ai fini della verifica della congruità dell'offerta?

**R.**

Sì e comunque la congruità dell'offerta verrà valutata in base secondo quanto dispone l'art. 97 del d.lgs. n. 50/2016

**D.**

E' possibile derogare ai costi indicati nelle Tabelle Ministeriali di riferimento e è possibile applicare altri CCNL?

**R.**

E' possibile applicare un altro CCNL purché coerente con la tipologia di lavoro richiesta per lo svolgimento del servizio oggetto di appalto

**D.**

Si chiedono tutti i curricula del personale attualmente impiegato

**R.**

Non è possibile fornire in questa fase i curricula del personale attualmente impiegato.

**D.**

Nominativo della ditta che attualmente svolge il servizio posto a gara

**R.**

Società Cooperativa Culture

**D.**

Conferma che ai fini del soddisfacimento del requisito di cui al paragrafo 2.3 Capacità tecnica e professionale (realizzazione nel triennio 2014-2015-2016 di servizi analoghi a quelli oggetto della gara) siano considerati validi servizi di "contact center" e servizi di supporto amministrativo in ambito sanitario.

**R.**

Si confermano i servizi di contact center purché riferiti a pubbliche amministrazioni. Non è chiaro cosa si intende per servizi di supporto amministrativo

**D.**

Si richiede il dettaglio dell'attuale dotazione organica di ciascun sportello URP con l'indicazione del numero dei Responsabili e degli Operatori designati per ciascun servizio, del relativo titolo di studio e degli anni di esperienza professionale maturati in capo al servizio in argomento. Si richiede, altresì, l'indicazione dell'eventuale presenza di Operatori polivalenti e delle funzioni agli stessi assegnate in merito a ciascun servizio.

**R.**

Ad integrazione dei chiarimenti già pubblicati e disponibili, si precisa che non ci sono divisioni tra i due sportelli, gli operatori turnano secondo i loro orari di lavoro e le previsioni rispetto al flusso di utenti. Ogni settimana il coordinatore prevede una turnazione per gli sportelli di spazio Regione Filzi e Gioia.

Per quanto riguarda lo sportello specialistico di Europe Direct, gli operatori svolgono mansioni di front e di back, ma limitatamente alle tematiche europee.

Ci sono ancora operatori specializzati nel web writing.

I titoli di studio sono quelli richiesti dal capitolato, la maggioranza degli operatori è laureata.

Gli operatori più anziani sono attivi in questo servizio dall'anno 2000, l'ultimo invece è stato assunto nel 2016. Mediamente hanno un'anzianità di circa dieci anni.

Tutti gli operatori di sportello sono polivalenti. Il servizio deve essere sempre garantito.

**D.**

Si richiede di conoscere il nominativo dell'attuale fornitore del servizio. Si richiede di ricevere i curricula degli operatori attualmente impiegati nella gestione del servizio. Si richiede di ricevere riepilogo contenente il numero di postazioni disponibili distinto per tipologia di servizio e sede in cui si trovano. Si richiede la possibilità di effettuare il sopralluogo dei luoghi interessati relativa all'appalto in oggetto al fine di verificare ogni condizione operativa.

**R.**

Tutte le informazioni sono disponibili nei chiarimenti già pubblicati. Gli sportelli Spazio regione sono ubicati a Milano in via Fabio Filzi, 22 ed in via Gioia, 39.

**D.**

Modello DGUE in formato word

**R.**

Non disponiamo di formato word