

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi.

QUESITI

AGGIORNATI AL 08.10.2013

SCHEDA RIEPILOGATIVA DELLA GARA

CIG: 53389218FA

CPV: 79511000-9 Servizi di operatore telefonico ; 72253000-3 Servizi di assistenza informatica e di supporto

Quantitativo - entità servizi richiesti - tempo contrattuale:

- min. 6 mesi (con opzione fino a max. ulteriori 6 mesi = 12 mesi)

- da erogare mediante 4 postazioni lun-ven (di cui due per 12 ore al giorno e due per 7,5 ore al giorno)

Importo a base d'asta a ribasso (canone mensile): 17.160,00 + IVA

Importo massimo contrattuale escluse opzioni (per sei mesi):

Euro 102.960,00 + IVA

Importo massimo contrattuale comprese tutte le opzioni (per dodici mesi):

Euro 205.920,00 + IVA

Termini di presentazione delle offerte: 21.10.2013, ore 13.

Prima seduta pubblica di gara: 21.10.2013, ore 15.30, C/O Sardegna IT S.r.l., Viale Dei Giornalisti n. 6 – Edificio "E" - 09122 Cagliari (CA)

Q1: Si richiede un parere circa l'inquadramento contrattuale degli operatori che gestiranno le postazioni.

Premesso che - conformemente a quanto previsto dal disciplinare di gara e capitolato prestazionale - l'aggiudicatario garantirà i servizi erogati dalle postazioni con un numero di risorse adeguato e si impegna a fare osservare al suo personale gli orari di lavoro previsti dalla normativa e al rispetto del CCNL utilizzato (2 Postazioni dalle 08:00 alle 20:00; - 2 Postazioni dalle 09:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 18:00), e che lo stesso disciplinare prevede che durante l'esecuzione delle attività gli operatori:

- si atterranno alle procedure di gestione delle chiamate stabilite da Sardegna IT e alle disposizioni operative impartite dal personale;*
- utilizzeranno sistemi di elaborazione e trasmissione dati messi a disposizione da Sardegna IT;*
- utilizzeranno i programmi applicativi forniti da Sardegna IT;*
- tratteranno le chiamate ricevute ed il loro iter di soluzione utilizzando le procedure definite da Sardegna IT.*

Si richiede se sia da escludere l'instaurazione di contratti a progetto di cui al D.lgs. 276/2003 (mancandone tutti i requisiti di legge, autonomia collaboratore, orari di servizio prestabiliti etc...), nonché con rapporto a partita iva.

Si richiede se sussista un obbligo di utilizzare personale a tempo determinato/indeterminato, secondo i contratti previsti dalla ditta/società aggiudicataria (commercio, metalmeccanici etc...).

R1: Non può escludersi l'utilizzo di risorse professionali legate all'offerente da contratti a progetto o di collaborazione professionale a partita IVA così come non sussiste l'obbligo di utilizzo di personale legato all'offerente da contratti di lavoro subordinato a tempo indeterminato o determinato.

Ogni verifica in tema di legittimità in tema di rapporti di lavoro, parificati o affini è lasciata alla competenza degli appositi enti ed uffici a ciò preposti con i quali l'offerente ha l'onere di confrontarsi in merito e che la stessa stazione appaltante contatterà in ogni caso di necessità o opportunità di verifica in tal senso.

Non esiste nessun preciso limite imposto nel bando di gara che escluda a priori la legittimità di un rapporto aggiudicatario-operatori del tipo contratto a progetto o collaborazione professionale a partita IVA e che tenda alla sola legittimità di rapporti di lavoro subordinato. La scelta dello specifico strumento contrattuale è rimessa alla prudente valutazione e discrezione dell'offerente, così come è suo esclusivo onere la giustificazione della sostenibilità economico - giuridica di tale scelta.

In occasione delle verifiche di anomalia e congruità la stazione appaltante accerterà le uniche condizioni effettivamente poste dal bando ossia che le risorse proposte siano adeguate nel numero e nella qualificazione alla erogazione del servizio, che i costi connessi al servizio proposto (tra cui, ovviamente, anche i costi del personale prestato) siano congrui, affidabili e praticabili, avendo come condizione pregiudiziale di ammissibilità che i contratti di lavoro o parificati o affini siano comunque legittimi in tutti i profili.

Il bando di gara non può entrare nel merito di quali debbano essere le regole ed i rapporti tra l'aggiudicatario e le risorse che esso impiega nell'erogazione del servizio, al di fuori del rispetto degli standard minimi normativi validi per lo specifico contratto di riferimento e, naturalmente, del fatto che le risorse prestate debbano essere adeguate nel numero e nella qualificazione al servizio che devono erogare.

Q2: *Gli operatori che andranno a svolgere le attività di outbound e back office possono essere assunti con Contratto Collettivo Nazionale per i collaboratori telefonici dei call center (siglato a Roma il 22 luglio 2012 e valido fino al 31 dicembre 2016) ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012, e dall'art. 24 - bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012)?*

R2: Premesso tutto quanto espresso nel Q1 e che qui si richiama, a livello meramente indicativo e generale, il contratto evidenziato in quesito appare adeguato, fermo restando quanto precisato nel suddetto Q1 ossia che si dovrà comunque accertare **in concreto** la sussistenza delle condizioni poste dal bando e quindi che le risorse proposte siano adeguate nel numero e nella qualificazione alla erogazione del servizio, che i costi connessi al servizio proposto (tra cui, ovviamente, anche i costi del personale prestato) siano congrui, affidabili e praticabili, avendo come condizione pregiudiziale di ammissibilità che i contratti di lavoro o parificati o affini siano comunque legittimi in tutti i profili.