

Oggetto: SPETT.LE  
risposte a quesiti  
gara servizio call center OPERATORE ECONOMICO  
(cig 8747815D4B)  
A mezzo pubblicazione sito

Si riportano di seguito le risposte ai quesiti pervenuti riguardanti la gara in oggetto:

**Quesito 7.** Con riferimento alla clausola sociale, in aggiunta ai dati forniti nella documentazione di gara, per ciascuna risorsa che costituisce il personale attualmente impiegato da almeno 6 mesi, si chiede di riportare le seguenti informazioni:

- Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro applicato, sede di appartenenza; età anagrafica;
- data assunzione, nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- elementi retributivi: retribuzione contrattuale, quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, retribuzioni variabili;
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;
- dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).

**Risposta 7.** Si riportano nella tabella allegata gli altri dati a disposizione.

**Quesito 8.** Si richiede di confermare che la connettività Internet presso la sede di Cassa Forense, non è oggetto di richiesta del presente capitolato.

**Risposta 8.** Si conferma.

ROMA

28/05/2021

PROT

141307

ALL.N:

c.d.t

Cassa Nazionale  
di Previdenza e Assistenza Forense  
Sede legale  
Via E. Q. Visconti 8, 00193 Roma  
Codice fiscale: 80027390584  
www.cassaforense.it

Sede operativa  
Via G. G. Belli 5, 00193 Roma  
Call Center Cassa 06 362111

**Quesito 9.** Si richiede di confermare che la Committente è già in possesso di un VPN concentrator e che quindi tale fornitura non è oggetto di richiesta del presente capitolato.

**Risposta 9.** Si conferma.

**Quesito 10.** Si richiede di specificare se la configurazione della Vpn IPSEC site to site sarà a cura della Committente e che quindi la richiesta di tale configurazione non è oggetto di richiesta del presente capitolato

**Risposta 10.** La committente, dopo aver concordato i parametri di configurazione del collegamento site to site con il fornitore, implementerà la VPN IPSEC sui propri sistemi. Il fornitore avrà cura di eseguire le necessarie configurazioni sul proprio VPN concentrator.

**Quesito 11.** Si richiede di confermare o meno la richiesta di una nuova numerazione verde. In caso di risposta affermativa, si richiede di specificare se il costo della chiamata sarà esclusivamente a carico della committente e quindi gratuito per il chiamante.

**Risposta 11.** Non viene richiesto nessun numero verde.

**Quesito 12.** Si richiede di specificare se è richiesto un nuovo numero verde o se solo un numero nero e in tal caso si chiede di specificare se la proprietà del numero verde è della committente.

**Risposta 12.** Si conferma solo il numero nero.

**Quesito 13.** Si richiede di confermare o meno la richiesta della fornitura indicata per le postazioni degli operatori L3. Nel caso di applicazioni CRM remotizzabili si richiede di specificare in cosa consiste la dotazione delle postazioni che verranno messe a disposizione dalla Committente.

**Risposta 13.** Confermata la richiesta di fornitura. Nel caso di applicazioni CRM remotizzabili saranno messe a disposizione dalla committente postazioni standard con le seguenti caratteristiche: s.o Microsoft Windows10Pro e Office 2016 Standard - 8Gb Ram - Hdisk 250Gb - Lan 1Gb, monitor e tastiera. La dotazione standard non comprende cuffia e relativo microfono.

**Quesito 14.** Si richiede di confermare la possibilità di partecipazione in forma di R.T.I verticale e quindi di comunicare il necessario secondo codice CPV, quindi indicare le attività principali e secondarie.

**Risposta 14.** Come da giurisprudenza consolidata, in assenza della distinzione tra prestazioni "principali" e prestazioni "secondarie" non è ammessa la partecipazione di RTI di tipo verticale.

**Quesito 15.** Si richiede di confermare che il giorno successivo alla stipula del contratto, il fornitore sia tenuto a partire con l'erogazione della formazione degli operatori e non al servizio di risposta.

**Risposta 15.** Si rimanda a quanto previsto dal paragrafo 6 "Avvio dell'esecuzione e durata del contratto" del capitolato speciale descrittivo e prestazionale.

**Quesito 16.** "Si richiede di fornire le seguenti indicazioni per ciascuno dei lavoratori in clausola sociale di cui alle pag. 14 e 15 del capitolato: CCNL di riferimento (ovvero conferma che trattasi del CCNL Telecomunicazioni), tipologia di contratto (tempo indeterminato, tempo determinato, somministrazione, Collaborazione, ecc.), data di conclusione dell'eventuale contratto di somministrazione/tempo determinato, eventuali sgravi, permessi/congedi/aspettative e relativa data di conclusione dell'agevolazione (es. in caso di apprendistato, legge 104, ecc.), RAL."

**Risposta 16.** Si rimanda alla risposta n. 7.

Distinti saluti

Dott. Michele Proietti

Direttore Generale



| SEDE | DATA INGRESSO CAMPAGNA | ETA' | MANSIONE                            | CCNL servizi di telecomunicazioni | DATA ASSUNZIONE | CONTRATTO      | LIVELLO INQUAD. | ORE SETTIMANALI | % PART-TIME | N° SCATTI ANZIANITA' | DATA PROSSIMO SCATTO   | RETRIBUZIONE MENSILE LORDA | RETRIBUZIONE ANNUA LORDA | SUPERMINIMI ASSORBIBILI MESE | SUPERMINIMI NON ASSORBIBILI MESE | RETRIBUZIONI VARIABILI | RESIDUO FERIE IN ORE AL 30/04/2021 | RESIDUO ROL IN ORE AL 30/04/2021 | RESIDUO EFFETTIVITA' IN ORE AL 30/04/2021 | AGEVOLAZIONI CONTRIBUTIVE | NOTE   |
|------|------------------------|------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------|----------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|---|---------------------------|--|
| ROMA | 08/01/2018             | 50   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 05/11/2007      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 6                    | 01/01/2022             | 851,86 €                   | 11.074,18 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 48,67                              | 67,18                            | 39,37                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 50   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 06/04/2009      | TEMPO INDETER. | 3               | 40              | 100         | 5                    | 01/05/2021             | 1.680,48 €                 | 21.846,24 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 117,72                             | 29,1                             | 70,13                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 35   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 03/06/2014      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/01/2022             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 97,05                              | 47,82                            | 7,48                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 36   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 10/12/2012      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/01/2022             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 113,42                             | 0                                | 23,41                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 38   | TEAM LEADER                         | SERV. DI TELECOM.                 | 22/12/2015      | TEMPO INDETER. | 4               | 40              | 100         | 2                    | 01/01/2022             | 1.709,34 €                 | 22.221,42 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 85,37                              | 89,25                            | 16,62                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 64   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 09/01/2012      | TEMPO INDETER. | 3               | 30              | 75          | 3                    | 01/02/2022             | 1.221,57 €                 | 15.880,41 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 0                                  | 22,43                            | 70,14                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 50   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 01/03/2008      | TEMPO INDETER. | 4               | 30              | 75          | 6                    | 01/03/2022             | 1.356,00 €                 | 17.628,00 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 30,2                               | 40,9                             | 16,75                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 36   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 01/04/2019      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 1                    | 01/04/2023             | 793,76 €                   | 10.318,88 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 50,35                              | 20,86                            | 9,27                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/03/2018             | 44   | GESTIONE REPORTING E PIANIFICAZIONE | SERV. DI TELECOM.                 | 02/08/2007      | TEMPO INDETER. | 5               | 40              | 100         | 6                    | 01/09/2021             | 1.931,63 €                 | 25.111,19 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 258,92                             | 43,5                             | 11,74                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 37   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 18/01/2008      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 6                    | 01/02/2022             | 851,86 €                   | 11.074,18 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 42,89                              | 23,32                            | 9,57                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 37   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 01/04/2019      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 1                    | 01/04/2023             | 793,76 €                   | 10.318,88 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 2,35                               | 29,36                            | 25,27                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 46   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 21/03/2005      | TEMPO INDETER. | 4               | 40              | 100         | 7                    | NON MATURA PIU' SCATTI | 1.832,38 €                 | 23.820,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 102,15                             | 84,54                            | 74,99                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 49   | TEAM LEADER                         | SERV. DI TELECOM.                 | 11/09/2008      | TEMPO INDETER. | 5               | 40              | 100         | 4                    | 01/01/2023             | 2.095,08 €                 | 27.236,04 €              | NESSUNO                      | 280,79 €                         | NESSUNA                | 65,39                              | 35,53                            | 19,66                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 36   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 07/07/2015      | TEMPO INDETER. | 3               | 40              | 100         | 2                    | 01/08/2021             | 1.610,76 €                 | 20.939,88 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 73,72                              | 29,54                            | 15,07                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 36   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 02/04/2013      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/05/2022             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 46,37                              | 43,52                            | 49,92                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 45   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 01/06/2011      | TEMPO INDETER. | 3               | 30              | 75          | 3                    | 01/06/2021             | 1.221,57 €                 | 15.880,41 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 108,66                             | 33,13                            | 5,89                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 59   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 01/04/2019      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 0                    | 01/06/2021             | 782,14 €                   | 10.167,82 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 21,33                              | 2,5                              | 4,67                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 49   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 02/05/2011      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 3                    | 01/06/2021             | 814,38 €                   | 10.586,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 39,34                              | 47,82                            | 18,59                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 53   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 01/03/2008      | TEMPO INDETER. | 3               | 30              | 75          | 6                    | 01/03/2022             | 1.277,79 €                 | 16.611,27 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 82,56                              | 101,61                           | 20,5                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 36   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 02/04/2013      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/11/2021             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 46,31                              | 29,79                            | 21,09                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 38   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 01/04/2019      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 1                    | 01/04/2023             | 793,76 €                   | 10.318,88 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 26,35                              | 25,86                            | 10,27                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 31   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 04/05/2015      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/06/2021             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 35,68                              | 21,37                            | 2,85                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 08/01/2018             | 31   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 15/07/2013      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/10/2022             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 29,11                              | 44,76                            | 35,87                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 20/01/2020             | 46   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 05/11/2007      | TEMPO INDETER. | 5               | 30              | 75          | 6                    | 01/12/2021             | 1.682,12 €                 | 21.867,56 €              | NESSUNO                      | 219,675 €                        | NESSUNA                | 73,95                              | 167,61                           | 27,19                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 20/01/2020             | 35   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 20/01/2008      | TEMPO INDETER. | 4               | 40              | 100         | 6                    | 01/02/2022             | 1.803,44 €                 | 23.444,72 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 20,22                              | 148,55                           | 17,08                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 35   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 15/07/2013      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/08/2022             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 54,75                              | 13,4                             | 11,1                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 27/11/2017             | 35   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 20/11/2012      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/12/2021             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 89,11                              | 57,32                            | 27,38                                     | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 07/01/2020             | 33   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 08/07/2015      | TEMPO INDETER. | 3               | 20              | 50          | 2                    | 01/08/2021             | 805,38 €                   | 10.469,94 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 25,84                              | 16,82                            | 2,69                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 07/01/2020             | 38   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 05/05/2011      | TEMPO INDETER. | 4               | 40              | 100         | 3                    | 01/12/2021             | 1.847,43 €                 | 24.016,59 €              | 112,57 €                     | NESSUNO                          | NESSUNA                | 65,78                              | 28                               | 6,18                                      | NESSUNA                   |  |
| ROMA | 20/01/2020             | 32   | OPERATORE                           | SERV. DI TELECOM.                 | 03/06/2014      | TEMPO INDETER. | 3               | 40              | 100         | 1                    | 01/07/2021             | 1.587,52 €                 | 20.637,76 €              | NESSUNO                      | NESSUNO                          | NESSUNA                | 100,98                             | 216,59                           | 75,27                                     | NESSUNA                   | in distacco su Syntax dal 09/11/2020 al 30/06/2021 |