



ALLEGATO B

PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.)

PER L'ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO
DELL'AGENDA DIGITALE

CAPITOLATO TECNICO



Sommario

Premessa	3
Oggetto della gara	4
Progetto tecnico	6
Condizioni generali	9

Premessa

I servizi di supporto ai temi dell'agenda digitale si compongono di attività che in modo trasversale concorrono a promuovere, agevolare e sostenere un percorso di innovazione in ogni ambito della attività amministrativa. La Ditta Aggiudicataria attraverso una adeguata struttura tecnica dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, il consolidamento di servizi già fruibili e la piena implementazione di progetti di innovazione in corso di realizzazione o di prossima attivazione.

Il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, redatto da AGID ed approvato con DPCM del 31/5/2017, ha definito un ampio perimetro di azione entro il quale i soggetti pubblici dovranno indirizzare i propri interventi per conseguire una crescita organica ed uniforme nonché considerevoli risparmi di spesa.

Il PO-FESR Basilicata 2014-2020, il Documento di Economia e Finanza Regionale, l'allegato alla DGR 831/2017, riportante la previsione degli interventi in tema di agenda digitale per il biennio 2017-2019, tracciano le linee programmatiche, sviluppate in piena coerenza con le indicazioni del quadro strategico europeo e nazionale, ed orientano l'iniziativa sul territorio per un pieno coinvolgimento delle pubbliche amministrazioni locali.

In uno scenario che prospetta un impegno notevole ed esteso ad una pluralità di soggetti, le attività di supporto non potranno che essere sostanziali, numerose e diversificate; esse spazieranno dai servizi di call center, con particolare riguardo alle prenotazioni di prestazioni specialistiche, alla stesura di documenti tecnici, dalla progettazione alla implementazione di soluzioni applicative, dalla definizione dei livelli di servizio alle indagini sul territorio e/o ricerche di customer care, etc.

La Regione Basilicata ha già indetto, con D.G.R. n. 1723/2008, una procedura di gara per la fornitura di "*Soluzioni e servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale*", garantendo, con la relativa commessa, ai cittadini, alle proprie strutture e agli enti locali del territorio due distinte tipologie di prestazioni:

- 1- Servizi di call center inbound e outbound multicanale
- 2- Servizi di supporto ai processi di innovazione regionale

I risultati conseguiti nell'esperienza pregressa, i progetti in corso di attuazione e gli obiettivi programmatici da perseguire nei prossimi anni, costituiscono le principali motivazioni perché si prosegua e si rafforzi l'azione di supporto al processo di trasformazione digitale.

Da ciò consegue l'indizione della procedura di gara per la fornitura di "*Soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale*".

Il bando è strutturato, come per la precedente gara, sulla base di due linee di intervento:

- **LINEA 1**, a cui è assegnata la quota della base d'asta **predeterminata**;
 - **LINEA 2**, con quota della base d'asta **presunta e non vincolante per l'Amministrazione** a valere sui fondi di Uffici regionali, AA.SS.LL. ed Enti Strumentali che dovessero fare richiesta di servizi di supporto nel periodo di vigenza contrattuale.

Oggetto della gara

La presente gara ha ad oggetto la fornitura di:

- servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate da parte delle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online;
- attività di progettazione, sviluppo, manutenzione, supporto operativo, supporto specialistico e formazione/comunicazione finalizzate alla realizzazione di progetti che concorrono all'attuazione dell'Agenda Digitale sul territorio regionale.

Il contact center e il supporto all'innovazione costituiscono, entrambi, le attività principali dell'oggetto di gara.

Ciascun servizio va a collocarsi su una delle due linee di intervento richiamate in premessa sulla base del seguente criterio di ripartizione:

A. Linea 1 – Servizi di front end. Servizi necessari per l'erogazione delle attività di Call Center e sportello. Rientrano in tale tipologia:

- **Servizi con operatore** per la gestione delle chiamate (inbound/outbound) in modalità multicanale. I servizi con operatore sono ulteriormente suddivisi in: CONTACT e CUP;
- **Servizi senza operatore** per la gestione di chiamate inbound con risponditore automatico (IVR);
- **Servizi di front end dipartimentale/territoriale (Sportello al Cittadino):** la Ditta Aggiudicataria fornisce all'Amministrazione attività di supporto al contatto diretto con gli utenti che richiedono specifici servizi o informazioni.

B. Linea 1 – Servizi di back office. La Ditta Aggiudicataria fornisce le professionalità ed i servizi necessari per sviluppare e mantenere le piattaforme abilitanti dell'agenda digitale regionale e per supportare la PA locale che sceglierà la Regione Basilicata quale intermediario tecnologico.

C. Linea 2 (front end e back office) – Servizi “a richiesta”. La Ditta Aggiudicataria fornisce le professionalità ed i servizi necessari richiesti dalle strutture Regionali, sub regionali, Enti Strumentali di Basilicata e AA.SS.LL., per fronteggiare esigenze estemporanee che dovessero emergere nel periodo di vigenza contrattuale. Tali attività di supporto potranno riguardare sia i servizi di front end che i servizi di back office.

Una descrizione puntuale delle prestazioni che dovranno essere fornite nonché le relative modalità di erogazione, sono riportate nei due documenti allegati al presente capitolato di cui si sintetizzano di seguito i contenuti:

Allegato B1 – Capitolato Tecnico riportante “Specifiche attività di call center”. Documento riferito ad attività e servizi di call center e sportello. Rientrano in tale ambito i servizi con operatori che ricevono o effettuano chiamate (inbound/outbound) in modalità multichiamata (Contact Center e Centro Unico di Prenotazione), i servizi per la gestione delle chiamate inbound attraverso risponditore



automatico (IVR), i servizi di interazione diretta con utenti per attività formative/informative o di comunicazione.

Allegato B2 – Capitolato Tecnico riportante “**Specifiche tecniche dei servizi di supporto allo sviluppo dei temi dell’Agenda Digitale**”. Documento riferito ad attività di back-office finalizzate al potenziamento delle infrastrutture digitali, fisiche ed immateriali, e all’innalzamento della efficienza organizzativa attraverso soluzioni finalizzate alla semplificazione dei processi amministrativi e ad una interazione con gli utenti orientata al “digital first”.

Progetto tecnico

La Società Concorrente dovrà dettagliare nell'Offerta Tecnica i seguenti argomenti:

- Presentazione della società con particolare riferimento alla solidità economica finanziaria (rating aziendale);
- Analisi e disegno/ridisegno dei processi;
- Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione;
- Predisposizione del progetto di Contact Center;
- Piano temporale delle attività;

Presentazione della società

L'Operatore Economico esporrà la compagine societaria fornendo informazioni riguardanti la propria solidità economica e finanziaria. Tali elementi risulteranno necessari per la valutazione del concorrente.

Analisi e disegno/ridisegno dei processi

L'analisi e disegno/ridisegno dei processi costituirà il primo argomento del documento di Progetto Tecnico. A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i temi di seguito indicati:

- Analisi dei processi esistenti dell'Amministrazione che dovranno essere interfacciati ai processi del Contact Center e/o sottoposti a ridisegno al fine di garantire la nuova operatività del Contact Center;
- Diagramma di flusso delle fasi dei processi ridisegnati (con focus prioritario sul processo di gestione del ticket ed eventuale escalation), dal quale si evincano chiaramente le fasi temporali, i responsabili di ciascuna attività ed i rapporti di precedenza/conseguenza tra le varie fasi, evidenziando le modifiche rispetto alla situazione precedente in termini di personale, organizzazione, etc.

Per ciascuna fase:

- nome della fase
- descrizione delle attività della fase
- input e funzione/i responsabile/i della fornitura dell'input
- output e funzione/i destinatario dell'output
- funzione/i responsabile/i delle decisioni della fase
- funzione/i che svolgono le attività previste dalla fase
- funzione/i consultati che danno pareri
- supporti informativi utilizzati (form cartacei, database, etc.)
- vincoli di precedenza/propedeuticità per altre fasi, durata

Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione

L'Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione costituirà il secondo degli argomenti del Progetto tecnico che la Società Concorrente dovrà produrre.

A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere trattati i temi di seguito indicati:

- diagramma delle sole unità organizzative (organigramma) dell'Amministrazione che, in qualità di interfacce organizzative interne nei confronti dell'Outsourcer, risultano coinvolte nel processo di assistenza all'utente/cittadino;
- funzionigramma (elenco delle funzioni svolte per ciascuna unità organizzativa) relativo alle unità organizzative di cui al punto precedente;
- nome e numero delle posizioni organizzative (es. operatore I livello, operatore II livello, supervisore, ecc.) di ciascuna unità organizzativa;
- breve descrizione del lavoro per ciascuna posizione, contenente indicazioni sulla qualità e tipologia delle risorse da predisporre ed eventuale necessità di specifici piani di addestramento e formazione.

La Società Concorrente sarà inoltre tenuta a fornire, in questo medesimo documento, una proposta dettagliata con i relativi contenuti specifici, in merito a tutti gli adeguamenti organizzativi non obbligatori ma, in ogni caso, consigliabili e opportuni per la migliore riuscita del progetto.

Predisposizione del Progetto

Il progetto costituirà il terzo degli argomenti del Progetto tecnico che la Società Concorrente dovrà produrre.

I temi minimi che il Progetto dovrà trattare sono di seguito indicati:

- Descrizione completa della realizzazione del sistema di Contact Center, con particolare riguardo all'architettura tecnica della soluzione, alla configurazione dei sistemi hardware e del software, e con le caratteristiche del servizio di manutenzione previsto. Questa parte del progetto deve risultare a livello di dettaglio esecutivo ed essere corredata da tutte le informazioni, anche di carattere grafico (rete, ecc.), necessarie per renderla pienamente comprensibile. L'intera piattaforma tecnologica necessaria all'espletamento delle attività sarà a totale carico della Ditta Aggiudicataria;
- Struttura dei gruppi di lavoro incaricati della realizzazione delle attività;
- Piano di installazione/messa in esercizio. Nel documento dovranno essere citate le modalità operative riguardanti le attività di installazione ed avvio in esercizio dei servizi;
- Modalità di migrazione dal vecchio al nuovo impianto: la Società Concorrente dovrà includere nel Progetto il piano di migrazione/integrazione dei servizi di Contact Center pre-esistenti ed il nuovo Contact Center, da condividere successivamente con l'Amministrazione, che definisca e regoli le attività preliminari all'avviamento dei sistemi. In particolare il piano di migrazione dovrà prevedere un adeguato test di sistema "off-line" e una fase di parallelo in modo da salvaguardare la possibilità di ripristino dell'ambiente preesistente in caso di

malfunzionamenti. Nel caso in cui siano inevitabili brevi interruzioni dei servizi di Contact Center pre-esistenti, queste dovranno essere concentrate nelle ore notturne (20:00 – 08:00) oppure nel sabato pomeriggio e nella domenica, e, comunque, concordate esplicitamente con l'Amministrazione, verificando la compatibilità di queste interruzioni con le esigenze operative ed amministrative esistenti, tenendo anche conto di particolari situazioni congiunturali (esempio: elezioni, bilanci, ecc.). I dati gestiti dall'attuale aggiudicatario sono di proprietà dell'Amministrazione Regionale e, quindi, saranno resi disponibili in toto al nuovo aggiudicatario;

- Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento;
- Elenco delle funzionalità del Contact Center che saranno oggetto delle prove di collaudo, con particolare riguardo a quelle relative alle funzionalità di contact management e di reportistica;
- Periodo previsto per test e collaudi;
- Piano delle attività formative con particolare riguardo alle tematiche inerenti i servizi da offrire;
- Descrizione del sistema di monitoraggio e delle procedure di controllo dei livelli di servizio;
- Modalità di esecuzione dei test dei sistemi e del software, preliminarmente alla messa in servizio;
- Modalità di collaudo finale;
- Piano di manutenzione ed evoluzione dei sistemi;
- Procedure di comunicazione tra le parti, con particolare riguardo all'aggiornamento delle informazioni relative al servizio erogato dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione.

Gli altri temi che il Progetto dovrà trattare riguardano le modalità di implementazione delle infrastrutture immateriali dell'agenda digitale sul territorio regionale. A tal fine si fa riferimento a quanto descritto nell'allegato B2.

Condizioni generali

Attivazione Linea 2

Lo scopo principale delle attività della Linea 2 è quello di fronteggiare esigenze estemporanee di supporto all'innovazione che dovessero verificarsi nel periodo di vigenza contrattuale.

Le attività di Linea 2 potranno essere attivate fino ad un max del 20% aggiuntivo rispetto all'importo offerto per i Servizi di Contact Center e fino alla concorrenza dell'importo massimo previsto a base di gara per i Servizi di Supporto all'Innovazione.

Le suddette attività richiedono risorse aggiuntive rispetto a quelle già attestate nella gestione ordinaria della Linea 1.

Presupposto all'attivazione della Linea 2 è la predisposizione, da parte della Ditta Aggiudicataria e sulla base delle indicazioni ricevute dalla struttura richiedente, di apposito progetto/piano delle attività da cui si evincano le risorse/giornate uomo e le figure professionali da impegnare nel periodo di riferimento.

La fase di definizione in questo caso è orientata alla qualificazione delle risorse aggiuntive da attivare, delle operazioni per le quali sono attivate e della tempistica di massima del loro utilizzo da parte della struttura richiedente.

Le attività ricadenti su tale Linea, quindi, dovranno:

- essere preventivamente autorizzate dall'Ufficio Amministrazione Digitale;
- avere un costo non superiore a 150.000,00 euro/anno, oltre IVA;
- prevedere la copertura finanziaria a carico della struttura richiedente;
- essere approvate con apposita Determinazione Dirigenziale dalla struttura richiedente previa acquisizione dell'autorizzazione dell'Ufficio Amministrazione Digitale.

A seguito dell'approvazione, la Ditta Aggiudicataria procederà alla sottoscrizione del Contratto Attuativo specifico con la struttura richiedente.

Durata dell'appalto

La durata dell'appalto è fissata in 24 (ventiquattro) mesi a partire dal giorno successivo alla data di stipula del contratto.

L'Amministrazione, per ragioni di economicità ed efficienza, si riserva la facoltà di ricorrere, per un periodo ulteriore di 24 (ventiquattro) mesi, alla procedura negoziata senza bando, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 125, comma 1, lettera f), del D.Lgs. n.50/2016, per attività consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati alla società aggiudicataria.

Localizzazione servizi in outsourcing

La sede operativa del Centro Servizi Regionale deve essere situata a Potenza, sede principale e legale della Amministrazione Regionale. Per le sole attività di Contact Center, al fine di garantire alta affidabilità del servizio in caso di eventi disastrosi, impossibilità oggettive a raggiungere la sede principale di erogazione del servizio o per la gestione momentanea dell'eccezionale numero di chiamate in entrata, sarà richiesto al fornitore di attivare, in via transitoria, una seconda sede, sempre nel territorio lucano dalla quale deve essere possibile effettuare i medesimi servizi espletati nella sede principale.

Transitorio

La continuità dei servizi rappresenta per l'Amministrazione un elemento di notevole criticità, in modo particolare per i Servizi di Front End.

Diventa pertanto essenziale che venga ridotto al massimo il periodo transitorio intercorrente tra la stipula del contratto (coincidente con l'avvio operativo dell'appalto) ed il completamento della migrazione dei sistemi e delle tecnologie che dà avvio alla messa in esercizio dei servizi.

Clausola sociale per il personale

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, il presente appalto ha l'obiettivo di salvaguardare il personale in servizio alla data del 31/12/2018, considerato che nel caso di specie, si tratta di un servizio ad alta intensità di manodopera il cui costo è superiore al 50% dell'importo totale del contratto.

A tal fine, la Legge Regionale n. 24 del 15/2/2010, all'art. 1 –utilizzo personale imprese appaltatrici, recita che *“Fatte salve le previsioni della contrattazione collettiva, ove più favorevoli, la Regione, gli Enti, le aziende e le società strumentali della Regione devono prevedere nei bandi di gara, avvisi e comunque, nelle condizioni di contratto per appalti di servizi, l'utilizzo del personale già assunto dalla precedente impresa appaltatrice, compatibilmente con la gestione efficiente dei servizi e della normativa vigente sugli appalti, nonché le condizioni economiche e contrattuali già in essere.”*

Il concorrente allega all'offerta un progetto di assorbimento, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa, alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico) e al monte ore. La mancata presentazione del progetto equivale a mancata accettazione della clausola sociale. Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte dell'Amministrazione durante l'esecuzione del contratto.

Di seguito si riporta l'elenco analitico di tutto il personale del Centro Servizi Basilicata operativo sul contratto vigente (40+77=117 unità) che sarà tutelato dalla clausola di salvaguardia sociale.



**PERSONALE APPARTENENTE AL GRUPPO COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE - SERVIZI DI
SUPPORTO AI PROCESSI DI INNOVAZIONE - DITTA LUCANA SISTEMI S.R.L.**

n.	sesto	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
1	f	1955	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
2	f	1971	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
3	m	1956	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Gabinetto
4	f	1980	quarto	TLC	100%	23/06/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
5	f	1967	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
6	f	1977	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
7	f	1966	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Supporto Innovazione
8	m	1971	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
9	m	1969	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
10	m	1974	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
11	m	1976	quarto	TLC	100%	01/04/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
12	f	1970	quarto	TLC	100%	23/06/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Stampa
13	f	1969	quarto	TLC	75%	02/08/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Ufficio Gabinetto

**REGIONE BASILICATA**

n.	sexso	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
14	m	1970	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Sportello al Cittadino
15	m	1967	quinto	TLC	100%	11/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Sportello al Cittadino
16	f	1979	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Sportello al Cittadino
17	f	1975	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze- Ufficio Tributi
18	f	1973	quarto	TLC	75%	23/06/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze- Ufficio Tributi
19	f	1969	quarto	TLC	75%	23/06/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze- Ufficio Tributi
20	f	1990	quinto	Metalmeccanici	100%	05/01/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
21	m	1984	quinto	Metalmeccanici	100%	17/12/2009	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
22	f	1977	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
23	m	1958	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
24	m	1959	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Programmazione e Finanze - Semplificazione Amministrativa
25	m	1963	quarto	TLC	100%	23/06/2010	9 ANNI	Dip. Agricoltura - Agricoltura
26	m	1964	quarto	TLC	100%	23/06/2010	9 ANNI	Dip. Agricoltura - Agricoltura
27	m	1967	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
28	m	1967	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
29	f	1969	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
30	m	1978	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità

**REGIONE BASILICATA**

n.	sexso	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
n.	sexso	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
31	f	1970	quarto	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
32	f	1968	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
33	f	1968	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
34	f	1978	quarto	TLC	100%	17/06/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
35	m	1974	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
36	f	1980	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	ASPETTATIVA NON RETRIBUITA
37	f	1972	quarto	TLC	100%	23/06/2010	9 ANNI	ASPETTATIVA SINDACALE NON RETRIBUITA
38	m	1977	quarto	TLC	100%	23/01/2017	2 ANNI	Dip. Sanità - Supporto ai progetti della Sanità
39	f	1973	terzo	TLC	75%	15/05/2017	22 MESI	Dip. Programmazione e Finanze - Sportello al Cittadino
40	m	1963	quinto	TLC	100%	01/08/2017	19 MESI	Dip. Programmazione e Finanze - Sportello al Cittadino

**PERSONALE APPARTENENTE AL GRUPPO COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE - SERVIZI DI CALL CENTER DITTA DATACONTACT S.R.L.**

n.	sex	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
1	m	1970	terzo	Comm. e Serv.	100%	01/02/2007	12 ANNI	Coordinamento team lavoro
2	f	1969	terzo	TLC	60%	21/01/2013	6 ANNI	call center regionale/CUP
3	m	1965	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
4	f	1975	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
5	f	1963	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
6	f	1975	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
7	f	1979	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
8	m	1981	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
9	m	1975	terzo	TLC	75%	26/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
10	m	1984	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
11	m	1969	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
12	f	1954	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
13	m	1974	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
14	m	1963	terzo	TLC	75%	04/02/2013	6 ANNI	call center regionale/CUP
15	f	1965	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
16	f	1971	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP

**REGIONE BASILICATA**

n.	sexso	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
17	m	1964	terzo	TLC	75%	26/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
18	m	1965	terzo	TLC	100%	21/01/2013	6 ANNI	call center regionale/CUP
19	f	1964	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
20	f	1966	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
21	f	1966	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
22	m	1967	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
23	f	1968	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
24	f	1964	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
25	f	1976	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
26	f	1974	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
27	m	1961	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
28	f	1975	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
29	f	1978	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
30	f	1967	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
31	f	1964	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
32	f	1964	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
33	f	1981	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
34	f	1958	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP

**REGIONE BASILICATA**

n.	sexso	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
35	f	1961	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
36	f	1963	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
37	m	1967	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
38	f	1963	terzo	TLC	75%	17/06/2013	5 ANNI	call center regionale/CUP
39	f	1976	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
40	f	1970	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
41	f	1968	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
42	m	1967	terzo	TLC	75%	21/01/2013	5 ANNI	call center regionale/CUP
43	f	1967	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
44	m	1968	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
45	f	1976	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
46	f	1971	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
47	m	1966	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
48	f	1962	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
49	f	1972	quarto	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	T.L. call center regionale/CUP
50	f	1963	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
51	f	1973	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
52	f	1961	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP

**REGIONE BASILICATA**

n.	sexso	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
53	f	1968	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
54	f	1963	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
55	f	1967	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
56	f	1961	terzo	TLC	75%	26/03/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
57	f	1964	terzo	TLC	75%	01/07/2010	9 ANNI	call center regionale/CUP
58	f	1978	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	Ufficio Stampa della Giunta
59	f	1973	terzo	TLC	90%	04/02/2013	6 ANNI	BUR
60	m	1970	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	BUR
61	f	1984	terzo	TLC	90%	04/02/2013	6 ANNI	BUR
62	f	1964	terzo	TLC	90%	21/01/2013	6 ANNI	Uff. consigliera di parità (dip.AA. PP.)
63	m	1964	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	URP Agricoltura
64	f	1964	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	URP Ambiente
65	f	1969	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	URP Attività Produttive
66	m	1968	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	URP Formazione
67	m	1966	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	URP Infrastrutture
68	m	1969	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	URP Presidenza
69	f	1960	terzo	TLC	100%	22/03/2010	9 ANNI	URP Presidenza
70	f	1981	terzo	TLC	60%	04/02/2013	6 ANNI	Urp territoriale Policoro

**REGIONE BASILICATA**

n.	sexso	anno nascita	livello	CCNL	% impiego	Data assunzione	Anzianità nella mansione	Allocazione
71	f	1976	terzo	TLC	75%	01/04/2013	6 ANNI	Urp territoriale Senise
72	f	1967	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Ufficio Tributi
73	f	1961	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Ufficio Tributi
74	f	1968	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Ufficio Tributi
75	f	1967	terzo	TLC	75%	22/03/2010	9 ANNI	Ufficio Tributi
76	m	1962	terzo	TLC	75%	10/08/2018	7 MESI	call center regionale/CUP
77	m	1987	terzo	TLC	75%	10/08/2018	7 MESI	call center regionale/CUP

Sulla base della percentuale di impiego di ciascuna unità, il monte ore mensile è pari a:

- tot. 8256 per CUP/Contact Center
- tot. 8368 per i servizi di supporto all'innovazione.