

## Quesiti pervenuti:

### Quesito:

A PAG. 7 del DISCIPLINARE DI GARA si richiede di compilare la TABELLA OFFERTA ECONOMICA indicando, oltre ai Prezzi offerti ed alle % di copertura, il RIBASSO COMPLESSIVO.

In realtà non esiste alcuna Casella in cui inserire un RIBASSO COMPLESSIVO , anche perché esiste la possibilità di Ribasso soltanto nei Prezzi indicati alle Voci 1,3 e 5.

### Risposta:

Correttamente dovranno essere indicati i prezzi offerti per le voci 1 3 e 5, senza indicare ribasso complessivo. L'offerta economica complessiva sarà data dal totale della colonna.

### Quesito:

In caso di partecipazione in RTI da costituire la Cauzione puo' essere presentata dalla sola Capogruppo?

### Risposta:

In caso di partecipazione ad una gara da parte di raggruppamenti temporanei di imprese non ancora costituiti, la polizza fideiussoria deve essere intestata a tutte le imprese del costituendo raggruppamento e deve essere sottoscritta da parte di tutte le medesime imprese.

### Quesito:

La cauzione definitiva , se la Capogruppo ha la Certificazione di Qualità, puo' essere pari al 5% anziché al 10%?

### Risposta:

Come anticipato in caso di costituenda ATI, la cauzione provvisoria deve essere intestata non solo alla Società Capogruppo ma anche alle singole mandanti: la riduzione del 50% della cauzione provvisoria è consentita:

- I) nel caso di associazione temporanea di imprese di tipo orizzontale, solo qualora tutte le imprese associate siano in possesso della certificazione di qualità, stante il regime di responsabilità solidale delle imprese stesse (diversamente la prestazione della cauzione, a garanzia dell'offerta, è nella misura del 2% dell'importo a base d'asta);
- II) nel caso di associazione temporanea di imprese di tipo verticale - se solo alcune imprese sono in possesso della certificazione di qualità, esse potranno godere del beneficio della riduzione sulla garanzia per la quota parte ad esse riferibile.

### Quesito:

L'importo su cui calcolare la Cauzione è di Euro 1.322.201,36 oppure si calcola sull'importo offerto in Gara E cioè la Somma degli importi delle Voci 1,3 e 5 ?

In effetti sembra non corretto emettere una Garanzia su importi che fattureranno Poste Italiane.

### Risposta:

In sede di gara la garanzia provvisoria dovrà essere calcolata sulla base di gara 1.322.201,36. In sede di aggiudicazione, quando verrà richiesta la garanzia definitiva, questa sarà calcolata sull'importo offerto somma delle voci 1,3 e 5.

**Quesito:**

Dal momento che per le aree non coperte dall'aggiudicatario lo stesso dovrà rivolgersi al Servizio Universale e che gli SLA (tempi di consegna) del servizio universale sono stati rimodulati dal 1 ottobre 2015, al fine di consentire una più ampia partecipazione alla gara, si chiede conferma che gli SLA da garantire per le attività di recapito della posta raccomandata devono essere analoghi a quelli dei prodotti del servizio universale, ovvero 4/6 giorni dalla data di ritiro del prodotto e non 3 giorni come scritto all'art 2.2. del Capitolato di Gara (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom n.184/13/CONS e n. 413/14/CONS);

**Risposta:**

Se così è si può dire che i parametri degli SLA inseriti nel capitolo 2 valgono quale valori di riferimento sulla base delle esperienze di ACAM e non costituiscono soglie minime da garantire. I valori specificati in sede di presentazione di offerta (e che si riferiscono esclusivamente al servizio gestito direttamente dal fornitore) verranno valutati dalla Commissione Giudicatrice

**Quesito:**

Nell'art. 1.3 pagina 3 primo paragrafo del Capitolato di gara è scritto "...indicare sul frontespizio del documento spedito al cliente il numero di raccomandata e provvedere alla stampa della cartolina di ritorno (qualora necessaria);" si chiede conferma che quanto richiesto trattasi di refuso in quanto all'aggiudicatario saranno fornite dallo stampatore le buste già confezionate, sigillate e affrancate per la postalizzazione;

**Risposta:**

Non si tratta di refuso. Il recapitista potrà accordarsi con lo stampatore per l'inserimento di codifiche particolari, barcode, ecc funzionali all'espletamento del servizio di recapito oppure procedere autonomamente alla stampa, compilazione cartoline ed apposizione di barcode secondo le proprie specifiche.

**Quesito:**

Nell' art. 1.1 punto elenco "b" del capitolato di gara è richiesto all'appaltatore "di tracciare sul sistema di monitoraggio di Acam Acque le ricevute di ritorno delle raccomandate"; mentre all'art. 1.3 pagina 3 dello stesso è scritto: "Rendicontare, tramite invio di file giornaliero strutturato, l'esito del recapito con indicazione delle eventuali cause del mancato recapito al sistema di monitoraggio di Acam Acque e rendere disponibile allo stesso, mediante scarico FTP o collegamento Application to Application, le immagini delle cartoline di ritorno, buste inesitate, ricevuta di consegna, ecc acquisite mediante scansione informatizzata." In considerazione del fatto che quanto richiesto all'art 1.1 punto elenco "b" richiederebbe da parte di Acam Acque, l'apertura dei propri sistemi di monitoraggio e fatturazione a soggetti esterni su rete pubblica con possibili criticità di sicurezza, si chiede conferma che quanto riportato all'art 1.1 trattasi di refuso e che possa considerarsi soddisfatto il requisito di fornitura dei dati di rendicontazione degli esiti del recapito della posta raccomandata e relative immagini delle AR e dei PMR mediante predisposizione di apposita cartella FTP, protetta mediante credenziali disponibili ad Acam Acque come richiesto all'art. 1.3.

**Risposta:**

Non si tratta di refuso. Si chiede esattamente quanto espresso nel capitolato.

**Quesito:**

Si chiede conferma che la corretta interpretazione di quanto descritto nell'art.1.2 del Capitolato di gara (cit. "il recapito **potrà** avvenire dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e **potrà** essere svolto anche il sabato mattina") è da intendersi come libertà di scelta da parte dell'aggiudicatario di effettuare il recapito nei giorni e all'interno dell'arco temporale ivi indicato. (<https://www.poste.it/risorse/assistenza/pdf/carta-servizi-universali.pdf>);

**Risposta:**

Corretto.

**Quesito:**

All'art.1.2 del Capitolato di gara " MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO" pag. 2, non essendo specificato il processo per l'invio della corrispondenza raccomandata si chiede conferma della correttezza del processo di consegna secondo la vigente normativa che prevede la consegna al destinatario (o soggetto abilitato) e l'apposizione della firma sul registro di consegna (e dell'avviso); nel caso di impossibilità di consegna della comunicazione a mezzo posta raccomandata, il fornitore del servizio di recapito deve lasciare l'avviso di giacenza nella cassetta del destinatario e avviare la giacenza del plico presso il punto di ritiro;

**Risposta:**

Si faccia riferimento all'art. 1.3

**Quesito:**

All'art.1.2 del Capitolato di gara è scritto "Sarà a carico del Fornitore qualsiasi operazione tecnica necessaria all'identificazione del documento ai fini del riconoscimento e rilevazione nel proprio sistema di monitoraggio", si chiede la conferma della corretta interpretazione ovvero che la stazione appaltante intenda la disponibilità di un sistema di monitoraggio e tracciatura, mediante strumenti elettronici, del plico durante l'iter del processo di recapito;

**Risposta:**

Nei limiti di quanto previsto dal Capitolato Tecnico l'Appaltatore potrà organizzare il servizio nel modo che ritiene migliore e tale modalità sarà oggetto di valutazione ad opera Commissione Giudicatrice. Con quanto sopra espresso si intende che, qualora il servizio venga svolto con l'ausilio di strumenti elettronici, ACAM non dovrà modificare in alcun modo i propri processi (di stampa, imbustamento, ecc) per agevolare i processi del Fornitore.

**Quesito:**

Si chiede di voler fornire maggiori dettagli circa la % di mancato recapito che il fornitore dovrà fornire a priori in considerazione del fatto che non è disponibile alcuna indicazione circa la bontà degli indirizzi presenti nel sistema di fatturazione di Acam Acque; se tale % debba essere generica e su base nazionale e in che misura la stazione appaltante userà tale % nei confronti delle performance future del fornitore;

**Risposta:**

Ogni concorrente è chiamato ad indicare una percentuale di consegna garantita che verrà utilizzata da ACAM sia in fase di valutazione dell'offerta che per l'erogazione di penali ( Capitolo 7) in caso di mancato rispetto.

**Quesito:**

Dall'analisi dei CAP forniti dalla Stazione Appaltante è evidente che gli invii raccomandati e non, sono diretti sul territorio nazionale e in minima parte all'estero; si richiede di confermare che il requisito di comunicare la mancata consegna per le raccomandate entro le ore 12.00 del giorno successivo alla mancata consegna possa ritenersi comunque soddisfatto garantendo che "la prima informativa sarà disponibile entro le ore 8.00, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione e i dati saranno aggiornati al giorno precedente";

**Risposta:**

Relativamente a quanto richiesto, il concorrente potrà non confermare quanto richiesto in sede di Capitolato Tecnico ma la Commissione Giudicatrice valuterà in maniera differenziale offerte che prevedono il rispetto del requisito da quelle che non lo prevedono.

**Quesito:**

All'art. 1.5 è descritto il servizio di bonifica degli indirizzi sul campo "Nel caso in cui l'indirizzo indicato da ACAM ACQUE risulti errato, ma l'operatore abbia comunque individuato il corretto recapito del cliente l'Appaltatore procederà comunque alla consegna ed il corretto recapito dovrà essere inserito, a cura del Fornitore, nel sistema di fatturazione di Acam Acque dandone visibilità tramite email riepilogativa mensile contenente le informazioni modificate (con indicazione di codice utenza e indirizzo di recapito modificato)" tale servizio è successivamente descritto con maggiori dettagli nel capitolo 6 "Servizi aggiuntivi": si chiede conferma che quanto riportato all'art.1.5 faccia parte integrante dei servizi aggiuntivi e pertanto facoltativi per il concorrente.

**Risposta:**

Corretto. Si richiede comunque, qualora l'Appaltatore dovesse identificare il corretto indirizzo di spedizione, di darne informazione ad ACAM nelle modalità descritte.

**Quesito:**

In merito alla risposta al quesito relativo all'art. 1.1 punto elenco "b" del capitolato di gara è richiesto all'appaltatore "di tracciare sul sistema di monitoraggio di Acam Acque le ricevute di ritorno delle raccomandate";

Al fine di poter produrre un'offerta consapevole si chiede di ricevere le caratteristiche tecniche del sistema di monitoraggio di Acam: caratteristiche dei tracciati record, periodicità di caricamento, modalità di accesso e ogni altra informazione utile alla valutazione tecnica del requisito.

**Risposta:**

Il sistema di monitoraggio ACAM permetterà il caricamento delle informazioni relative ai flussi di ritorno sia in modalità manuale che automatica. Nella seconda modalità il caricamento potrà avvenire mediante scambio di informazioni strutturate tramite tracciato record (in questo caso l'immagine dell'eventuale cartolina di ritorno o altro dovrà essere caricata in uno spazio disco dedicato e linkata al nominativo trasmesso via tracciato condiviso), oppure le informazioni potranno essere rese disponibili mediante web-services realizzando un collegamento tra il sistema di monitoraggio e l'eventuale sistema del Fornitore qualora predisposto.

I protocolli e le informazioni necessarie all'interconnessione dei sistemi verranno fornite all'aggiudicatario dell'appalto.

**Quesito:**

**Punto 6 - pag 6 del Disciplinare di gara**

Si chiede di confermare che la frase “di aver implementato” possa essere intesa “di avere eseguito”

Si chiede inoltre di confermare che per settore di attività si intenda il settore dei servizi pubblici/utilities

Si chiede infine conferma che in caso di partecipazione in RTI verticale tale requisito possa essere assolto dal RTI nel suo complesso ovvero che ciascun componente l’RTI possa dichiarare di aver regolarmente svolto servizi analoghi a quelli per i quali partecipa al raggruppamento

**Risposta:**

Si conferma per tutti e tre i quesiti.

**Quesiti:**

Con riferimento al PUNTO 1.1 del CAPITOLATO TECNICO, in particolare:

1. L’Appaltatore dovrà altresì gestire i “mancati recapiti” (resi) di eventuali affidamenti a Poste Italiane (nel rispetto del limite definito del 30% massimo) dandone informazione tramite il portale di monitoraggio entro 10 giorni solari dalla ricezione, da parte di Poste Italiane, delle buste non recapitate”

- Si chiede gentilmente di sapere da quando con esattezza i dieci giorni indicati, il computo inizia da quando parte la busta o da quando arriverà il reso presso gli uffici dell’operatore economico aggiudicatario?

**R: DALL’ARRIVO DEL RESO PRESSO GLI UFFICI DELL’OPERATORE**

- Si chiede gentile conferma che, nel caso di affido a Poste Italiane della corrispondenza la responsabilità dei mancati resi nei tempi stabiliti da Capitolato la mancata indicazione della motivazione del reso, essendo fuori dalla sfera di controllo dell’aggiudicatario, sia in capo al FSU.

**R: SULLA CORRISPONDENZA AFFIDATA A POSTE ITALIANE (MASSIMO 30%) NON VALGONO I LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI (SE QUELLI RELATIVI AI TEMPI PER L’INSERIMENTO DELL’INFORMAZIONE DEI MANCATI RECAPITI SUL PORTALE DI MONITORAGGIO)**

-2. Il Fornitore dovrà, per tutta la durata dell’appalto, conservare presso i propri locali la corrispondenza non consegnata, anche quella complementare al servizio di “recapito diretto” eventualmente affidata da Acam Acque a Poste Italiane, e renderla disponibile, su richiesta ad Acam Acque

- Si chiede conferma che si può proporre eventualmente la conservazione in formato digitale del digitalizzazione del reso.

**R: NON E’ CHIARA LA DOMANDA; SE IL DOCUMENTO CONSERVATO DIGITALMENTE AVRA’ VALORE LEGALE, UTILIZZABILE IN EVENTUALI CONTENZIOSI LEGALI VA BENE. IN OGNI MODO ACAM ACQUE NON DOVRA’ RICEVERE ALCUN MATERIALE CARTACEO FINO AL TERMINE DELL’APPALTO**

Con riferimento al PUNTO 1.3 del CAPITOLATO TECNICO, in particolare:

1. indicare sul frontespizio del documento spedito al cliente il numero di raccomandata e provvedere alla stampa della cartolina di ritorno (qualora necessaria) e gestire gli esiti negativi delle raccomandate tramite raccolta delle buste inesitate/restituite al mittente, scansione della busta fronte retro, lettura dei codici presenti sulla busta, recupero delle motivazioni di mancato recapito, gestione dei rientri delle cartoline A/R, gestione dei “lasciati avviso”, archiviazione informatica dei dati ed archiviazione fisica dei mancati recapiti (ordinati per numero di raccomandata) presso i propri locali:

- Si chiede conferma che si può proporre eventualmente la conservazione in formato digitale del digitalizzazione del reso.

**R: STESSA CONSIDERAZIONE DEL PUNTO PRECEDENTE**

2. Rendicontare, tramite invio di file giornaliero strutturato, l’esito del recapito con indicazione delle eventuali cause del mancato recapito al sistema di monitoraggio di Acam Acque e rendere disponibile allo stesso, mediante scarico FTP o collegamento Application to Application, le immagini delle cartoline di ritorno, buste inesitate, ricevuta di consegna, ecc acquisite mediante scansione informatizzata

- Si chiede gentilmente di avere maggiori specifiche in merito al sistema di monitoraggio di Acam Acque.

**R:** Si riporta quanto già specificato in un quesito similare : Il sistema di monitoraggio ACAM permetterà il caricamento delle informazioni relative ai flussi di ritorno sia in modalità manuale che automatica. Nella seconda modalità il caricamento potrà avvenire mediante scambio di informazioni strutturate tramite tracciato record (in questo caso l'immagine dell'eventuale cartolina di ritorno o altro dovrà essere caricata in uno spazio disco dedicato e linkata al nominativo trasmesso via tracciato condiviso), oppure le informazioni potranno essere rese disponibili mediante web-services realizzando un collegamento tra il sistema di monitoraggio e l'eventuale sistema del Fornitore qualora predisposto. I protocolli e le informazioni necessarie all'interconnessione dei sistemi verranno fornite all'aggiudicatario dell'appalto.

Con riferimento all'art. 8. punto 3) Cauzione provvisoria del Disciplinare di gara, si chiede conferma che l'importo di questa sia pari al 1% dell'importo complessivo a base d'asta per l'operatore economico in possesso di certificazione, così come disciplinato dall'art. 93 co. 7 del D.Lgs. 50/2016. Pertanto e in tal caso, il valore della cauzione provvisoria è di euro 13.222,04.

**R:** Si conferma la riduzione all'1% in presenza di certificazione i qualità.

#### **Quesito:**

In relazione alla risposta al quesito precedente *“Per quanto riguarda la compilazione dell'offerta economica, si chiede di dettagliare l'attività alla riga 5 “Predisposizione cartolina A/R per solleciti con raccomandata” dal momento che in presenza di uno stampatore tale attività è comunemente demandata a quest'ultimo.”* e relativa risposta *“No, è un onere a carico di chi fa il servizio recapito.”* si fa presente che appare quanto meno atipico, in presenza di un flusso proveniente da stampatore, che venga richiesto al recapitista la compilazione e abbinamento manuale della cartolina AR associata al plico raccomandato stampato e imbustato dal service di stampa; a conferma di ciò evidenziamo che: nel Capitolato Tecnico della gara di stampa nella descrizione del servizio è citata la cartolina AR **(Cap 1 pag 1 del Capitolato Tecnico Gara di Stampa)**; che fra i documenti oggetto della piattaforma di monitoraggio da predisporre a cura del Service di Stampa è richiesta la visualizzazione delle cartoline A/R **(Cap 2 pag 5 del Capitolato Tecnico Gara di Stampa)**.

E' opportuno inoltre precisare che per disporre del flusso informativo richiesto nella documentazione di gara, il service debba essere in grado di generare apposita distinta elettronica nonché rispettare tutte le specifiche di allestimento della spedizione previste dal recapitista aggiudicatario.

Si chiede conferma che la compilazione e abbinamento della cartolina AR venga effettuato dallo stampatore all'interno del processo di stampa e imbustamento.

#### **Risposta:**

E' facoltà del recapitista di accordarsi con lo stampatore per la predisposizione e stampa della cartolina AR. In questo caso, ACAM Acque riconoscerà allo stampatore unicamente il costo per la stampa della cartolina AR ed il recapitista si farà carico di ogni altro onere che lo stampatore dovesse sostenere per questo processo.

## **Quesiti:**

- 1) In riferimento all'ultimo paragrafo dell'art. 1.2 del Capitolato tecnico, che di seguito riportiamo *“Nella documentazione da allegare il Fornitore dovrà specificare anche dettagli relativi al numero di addetti che intende utilizzare nell'appalto - che dovranno essere assunti con contratto a tempo indeterminato – i mezzi di trasporto che verranno utilizzati nonché ogni altra informazioni su strumentazione tecnica o informatica a disposizione del servizio”*, si richiede che venga riconsiderata la richiesta di assunzioni a tempo indeterminato, in quanto ciò non solo comporterebbe un'interferenza della libera organizzazione aziendale ma andrebbe contro anche a quanto ribadito nelle Linee Guida dell'Anac, determinazione n. 3 del 2014: *“l'organico necessario al contratto di appalto dovrà essere mantenuto per tutta la durata dello stesso”*, trattandosi per l'appunto di un servizio che verrà svolto in un intervallo di tempo definito.

**R:** Si può riconsiderare la richiesta di assunzioni a tempo indeterminato se il fornitore dichiara di garantire la continuità del medesimo personale dedicato all'appalto per almeno il 70%.

- 2) In riferimento al paragrafo b) dell'art. 1.1. e del paragrafo 1.3 del Capitolato Tecnico, in cui includete come opzione anche la “raccomandata semplice” come tipologia di prodotto richiesto dal servizio oggetto di gara, si richiede di confermarci che, come da quanto riportato nell'art. 3.2 del Capitolato e nel modello dell'offerta economica, i prodotti stimati oggetto di appalto sono esclusivamente prioritarie e raccomandate AR.

**R:** In linea di massima si confermano prioritarie e raccomandate AR ma potrebbero essere richieste anche raccomandate semplici

- 3) Con riferimento al punto 1.3 del Capitolato, in cui si richiede l'ordinamento dei mancati recapiti per numero di raccomandata, si richiede se può essere considerato conforme un ordinamento effettuato tramite protocollazione (numerazione univoca di tutti i singoli documenti) in grado di garantire comunque l'identificazione della posizione dei singoli documenti all'interno di ogni archivio fisico di appartenenza.

**R:** Si conferma

## **Quesito:**

Si chiede conferma se il requisito richiesto al paragrafo 8) a pag. 6 del Disciplinare di gara venga soddisfatto anche nel caso in cui l'impresa concorrente abbia già provveduto ad inviare la richiesta di conseguimento della Autorizzazione Generale al Ministero dello Sviluppo Economico e sia in attesa del decorso dei 45 giorni necessari per l'efficacia della stessa secondo il principio del silenzio assenso.

## **Risposta:**

L'impresa concorrente dovrà presentare una dichiarazione a dimostrazione di ciò e il requisito dovrà essere posseduto all'atto della stipula del contratto pena decadenza, in caso di aggiudicazione.

## Quesiti:

1. Si chiede gentilmente di conoscere l'orario limite (cut-off) di ricezione dei flussi da stampare, decorso il quale i flussi si considerano, ai fini del conteggio dello SLA, ricevuti nella giornata lavorativa successiva.  
**R: I flussi ricevuti oltre le ore 13.00 sono da considerarsi ricevuti nella giornata lavorativa successiva**
2. Si chiede gentilmente di conoscere la frequenza dei flussi provenienti dallo stampatore. Inoltre, si chiede gentilmente di sapere se ci sono periodi di picco o saranno flussi simili in termini di volumi.  
**R: I flussi avranno frequenza verosimilmente costante tuttavia Acam Acque non è in grado di garantire che in particolari periodi dell'anno o in occasione di particolari eventi la frequenza non possa variare.**
3. Si chiede gentile conferma che la "presa in carico" riportata al paragrafo 2.2 del Capitolato Tecnico indica il momento in cui i volumi sono accettati presso la sede del Fornitore del servizio di recapito.  
**R: Si veda la definizione al paragrafo 2.2**
4. Si chiede gentile conferma che "l'Allegato A\_Elenco Cap" non indica la distribuzione del quantitativo dei volumi per ogni cap, ma solo e unicamente il numero di Utenze previste. In caso affermativo, si chiede di conoscere la distribuzione territoriale per CAP della corrispondenza possibilmente nello stesso formato e nella stessa struttura dell'Allegato A.  
**R: Una buona approssimazione della distribuzione territoriale può essere il numero di utenze per CAP moltiplicato la periodicità (bimestrale, quindi 6 bollette/anno) di fatturazione. Non è possibile fare alcuna approssimazione della distribuzione dei solleciti in quanto dipendenti dal numero di mancati pagamenti.**