

**AcegasApsAmga S.p.A.**

Sede legale: Via del Teatro 5 34121 Trieste

tel. 040.7793111 fax 040.7793427

[info.ts@acegasapsamga.it](mailto:info.ts@acegasapsamga.it)

[www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)

## PROCEDIMENTO SRM N. 2112000160

### Gare e Normativa

**Procedura Aperta per l'affidamento del Servizio di Fleet Management per tutte le postazioni di lavoro e i dispositivi mobili operativi di tutte le società del Gruppo Hera, per il periodo di 36 mesi, con la possibilità di rinnovo alle stesse condizioni contrattuali, per ulteriori 12 mesi ad insindacabile giudizio della Committente - CIG 876442477B**

### **RISPOSTE A QUESITI** **(alla data del 19.07.2021)**

---

In esito alle richieste di chiarimenti pervenute, si pubblicano i quesiti posti e di seguito le risposte fornite.

---

- Q1** In relazione al documento da produrre: "PROGETTO DI ASSORBIMENTO DEL PERSONALE DIPENDENTE MESSO A DISPOSIZIONE DALL'APPALTATORE USCENTE" ed a quanto indicato nel documento 04.Elenco pers.dip. messo a disp. dall'appaltatore uscente, per una corretta formulazione della nostra proposta tecnico-economica "coerentemente con le condizioni complessive in essere al momento del cambio appalto, quali retribuzione e professionalità - del personale messo a disposizione dall'operatore economico uscente, così come prescritto nel Capitolato Speciale d'Appalto, all'ART. 32 "PERSONALE DELL'IMPRESA", siamo a chiedere il RAL di tale personale, oltre alle esperienze e certificazioni che tali figure possiedono in relazione ai criteri di valutazione indicati al punto B esperienze e certificazioni (B.1, B.2, B.3, B.4, B.5, B.6, B.7, B.8, B.9) del disciplinare di gara.
- R1** **Per quanto riguarda la RAL si faccia riferimento alle retribuzioni previste per i relativi inquadramenti nei rispettivi CCNL indicati nell'Elenco del personale sopra citato che, per maggior dettaglio viene integrato con i dati relativi agli scatti di anzianità e alla data di assunzione.**  
**Si ricorda tuttavia che l'offerta deve essere costruita sulla base del proprio personale dipendente alla data prevista per la presentazione dell'offerta. Ne consegue che il personale indicato nel documento "04.Elenco pers.dip. messo a disp. dall'appaltatore uscente" non può avere nulla a che vedere con i criteri indicati nell'offerta tecnica del Disciplinare di gara, pur rimanendo tuttavia una variabile di cui tenere conto nell'organizzazione del servizio.**

- Q2** In merito al documento Disciplinare di Gara, in relazione a quanto riportato al par. 4. **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA, punto elenco 5. ai fini dell'attribuzione del punteggio di cui al criterio B -ESPERIENZE E CERTIFICAZIONI, si precisa che, per i ruoli professionali richiesti, sarà valutato solo ed esclusivamente il PERSONALE DIPENDENTE dichiarato dall'operatore economico mediante la compilazione dei campi previsti nel modulo "All. F.1 – Template Team Mix\_Riferenze concorrente",** pag. 17, si chiede di confermare che potrà essere valutato anche il personale dipendente di aziende controllate/partecipate al 100% dall'Azienda proponente.
- R2 NO, verrà valutato solo il personale dipendente dell'Operatore Economico che partecipa alla procedura, come specificato a pagina 17 e 18, punto 5, del Disciplinare di Gara.**
- Q3** In riferimento al Subcriterio a.2):
- Al par. A. CAPACITA' TECNICO LOGISTICA – pag. 18 di 36 – del Documento "0.2.SRM 2112000160 Disciplinare Fleet PdL" è riportato testualmente:  
**"a.2) Contratto avente numero di Dispositivi Mobili Gestiti maggiore o uguale a 3000 e numero di sedi gestite maggiore o uguale a 30  
Verrà valutato il contratto (stipulato almeno 60 giorni prima della data di pubblicazione del Bando di Gara), dove il concorrente gestisce il servizio di Fleet Management per almeno 3000 Dispositivi Mobili distribuiti su almeno 30 sedi, dove effettua attività analoghe a quelle previste nel presente appalto (capitolo 3.5 del documento "Specifica Tecnica" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto)."**
  - All'interno del file excel "2.1\_All.F.1\_TemplateTeamMixRiferenze" – Foglio "Subcriterio a.2)" alla colonna H è riportato "Numero mesi interamente eseguiti (minimo 12)"  
Si chiede di confermare che quanto riportato nella colonna H del file excel è un refuso e che il requisito può considerarsi soddisfatto con un contratto stipulato almeno 60 giorni prima della data di pubblicazione del Bando di Gara, come specificato nel Disciplinare Fleet PDL.
- R3 Come precisato nel paragrafo in grassetto del criterio a.2) a pagina 19 del Disciplinare di Gara, sarà valutato un contratto per il Fleet Management di Dispositivi Mobili (stipulato almeno 60 giorni prima della data di pubblicazione del Bando di Gara) dove il concorrente gestisce il servizio per almeno 3000 Dispositivi Mobili distribuiti su almeno 30 sedi e che abbia una durata contrattuale pari ad almeno 12 mesi (si legga colonna H Excel "Numero mesi contrattuali". La scrivente provvederà a rettificare il dato in tabella).**
- Q4** In riferimento al Subcriterio a.2)
- "a.2) Contratto avente numero di Dispositivi Mobili Gestiti maggiore o uguale a 3000 e numero di sedi gestite maggiore o uguale a 30  
Verrà valutato il contratto (stipulato almeno 60 giorni prima della data di pubblicazione del Bando di Gara), dove il concorrente gestisce il servizio di Fleet Management per almeno 3000 Dispositivi Mobili distribuiti su almeno 30 sedi, dove effettua attività analoghe a quelle previste nel presente appalto (capitolo 3.5 del documento "Specifica Tecnica" allegato al Capitolato Speciale d'Appalto)."**
- Si chiede di confermare che il requisito possa essere soddisfatto, analogamente a quanto previsto per il Subcriterio a.1), anche mediante una pluralità di contratti la cui aggregazione consenta la piena soddisfazione del requisito.
- R4 No, per il criterio a.2) verrà valutato un unico contratto che possieda tutte le caratteristiche indicate.**

- Q5** Con riferimento a quanto prescritto nel Disciplinare di gara-> B) BUSTA CHIUSA ELETTRONICA DENOMINATA “DOCUMENTAZIONE TECNICA”, pag. 17 punto 5), si chiede di confermare che per “personale dipendente”, possa intendersi anche il personale afferente alle Società direttamente controllate dalla Società che risponde alla gara, purché in possesso di tutte le caratteristiche minimi richieste dalla documentazione di gara.
- R5** **NO. Si veda la risposta al quesito Q2.**
- Q6** Con riferimento a quanto prescritto nel Disciplinare di gara-> B) BUSTA CHIUSA ELETTRONICA DENOMINATA “DOCUMENTAZIONE TECNICA”, pag. 17 punto 5), si chiede di confermare che per “personale dipendente”, possa intendersi anche il personale reso disponibile dall’eventuale Subappaltatore.
- R6** **NO. Si veda la risposta al quesito Q2.**
- Q7** Con riferimento a quanto prescritto nel Disciplinare di gara-> B) BUSTA CHIUSA ELETTRONICA DENOMINATA “DOCUMENTAZIONE TECNICA”, requisito di cui al punto “a.4) Mobilità Sostenibile (Max punti 8)”, si richiede di dichiarare, ai fini dell’attribuzione del punteggio, di mettere a disposizione, in via esclusiva per l’esecuzione del servizio in parola, autoveicoli con alimentazione IBRIDA o ELETTRICA; si richiede conferma che sia possibile accedere al punteggio tecnico anche impegnandosi ad acquistare/noleggiare i 4 mezzi da utilizzare nel servizio, pur non avendone attualmente disponibilità.
- R7** **Si conferma.**  
**In tal caso, come precisato a pagina 20 del Disciplinare di Gara, il punteggio verrà attribuito solo se a comprova dei dati dichiarati nella scheda “Subcriterio a.4” del modulo “All. F.1 – Template Team Mix\_Riferenze concorrente”, il concorrente produrrà idonea documentazione attestante in maniera inequivocabile la piena disponibilità (titolo che ne dimostri la disponibilità, es. contratto o proposta irrevocabile di vendita, Leasing, Noleggio a Lungo Termine, ecc.) dello specifico mezzo.**  
**Si precisa che le proposte irrevocabili di Vendita, Leasing, Noleggio a Lungo Termine, ecc., dovranno essere sottoscritte da entrambe le parti, e dovranno espressamente riportare la seguente dicitura:**  
**“La presente Proposta Irrevocabile di Vendita/Leasing/Noleggio a Lungo Termine/..... rimane ferma e invariabile per tutta la durata della procedura di gara e comunque almeno fino al 31/12/2021. Il concorrente si obbliga in caso di aggiudicazione a concludere il conseguente contratto di Vendita/Leasing/Noleggio a Lungo Termine/..... ed a rendere disponibile alla Stazione Appaltante lo specifico mezzo entro il termine massimo di 60 giorni dell’inizio del servizio.”**
- Q8** Nel Bando di gara cap. III.1.3) Capacità Professionale e Tecnica, in caso di partecipazione in RTI si rimanda a quanto prescritto nel disciplinare di gara punto 3.a), tuttavia il contenuto di tale paragrafo riporta esclusivamente indicazione per i requisiti di carattere economico-finanziario; pertanto si richiede conferma che, come prassi, il requisito di capacità tecnico professione debba essere comprovato da almeno 1 delle aziende costituenti l’RTI.
- R8** **NO. Come indicato a pagina 6 del Bando di Gara, in caso di partecipazione di RTI, gli operatori economici dovranno dimostrare di possedere tale requisito, secondo quanto previsto al punto 3.a) del Disciplinare, richiamato nel Bando.**

- Q9** Il documento "Elenco del personale dipendente messo a disposizione" riporta indicati CCNL Telecomunicazioni e CCNL Comunicazioni.  
Si richiede cosa si intende per "CCNL comunicazioni" in quanto non risulta presente nell'Archivio Nazionale dei contratti collettivi di lavoro un contratto con questa dicitura.
- R9** **Si intende "CCNL della Comunicazione, dell'Informatica e dei Servizi Innovativi (P.M.I.) – Grafica, Editoria, Informatica".**
- Q10** E' possibile aver conferma dei livelli indicati in corrispondenza delle singole risorse in quanto ad esempio il livello 7 del CCNL Telecomunicazioni, assegnato da tabella a 10 su 14 collaboratori, è previsto per lavoratori con funzioni direttive?  
Si allega descrizione da CCNL per il livello 7:  
"appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che svolgono funzioni direttive inerenti la realizzazione di risultati produttivi complessi che richiedono autonomia e discrezionalità di poteri e iniziativa nell'ambito del processo di competenza, nonché la responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Tali funzioni sono esercitate attraverso la conduzione e il controllo di rilevanti unità organizzative, ovvero fornendo contributi professionali a carattere progettuale-innovativo di particolare complessità ed alta specializzazione".
- R10** **Il CCNL Telecomunicazioni viene applicato dall'attuale appaltatore del servizio a 4 dipendenti con i livelli 1°, 2° e 4°. Al restante personale viene applicato il "CCNL della Comunicazione, dell'Informatica e dei Servizi Innovativi (P.M.I.) – Grafica, Editoria, Informatica" e, per tutti, il livello di inquadramento è il 7° che prevede la seguente declaratoria: "Lavoratori che svolgono lavori o servizi comuni ed aventi un adeguato grado di qualificazione, ovvero che svolgono mansioni operative per le quali stanno acquisendo il necessario grado di preparazione.**
- Q11** Con l'obiettivo di costruire un Business Case sostenibile per HERA ed in linea con le aspettative remunerative delle persone che eventualmente andremo ad assorbire si chiede di conoscere a quanto ammonta oggi il RAL annuale delle figure tecniche di presidio che il fornitore uscente oggi ha messo a vostra disposizione.
- R11** **Si veda la risposta al quesito Q1**

**Q12** Nel Disciplinare di Gara viene indicato che "In assenza delle Certificazioni (Microsoft)" il punteggio attribuito per quel preciso subcriterio è 0. Lasciando intendere che sia uno dei possibili esiti. Viceversa del Template di Risposta del Concorrente ed in altre sezioni la presenza di suddette certificazioni viene descritta come VINCOLANTE ai fini della presentazione dell'offerta.

Si vuole portare all'attenzione della committente la seguente analisi:

- le due certificazioni Microsoft MCxx (deprecate dal 2020) citate nel capitolato potevano essere considerate sicuramente come professionalizzanti ma pur sempre 'intermedie' e Microsoft stessa non ha ritenuto opportuno sostituirle.
- Viceversa la Modern Desktop Administrator Associate e più ancora la Enterprise Administrator Expert, le uniche attualmente disponibili sul nuovo catalogo Certificazioni MS in ambito desktop management, sono di fatto il livello più alto di certificazione, più da Solution Architect che da tecnico sistemista.

Si richiede quindi conferma che in caso di assenza di certificazioni verrà assegnato un punteggio uguale a 0.

**R12** **Le Certificazioni Microsoft, vincolanti per la partecipazione alla procedura, sono quelle indicate al punto “3.4.3 Requisiti vincolanti” della Specifica Tecnica allegata al Capitolato Speciale d’Appalto (possesto della certificazione Microsoft per almeno 3 risorse sul totale di 4 che faranno parte del servizio di Remote Support ed il Coordinatore Operativo). La mancanza di dette certificazioni sarà motivo di esclusione. Mentre sono criteri premianti:**

- **il possesto delle Certificazioni Microsoft da parte di almeno il 50% delle risorse con ruolo di Desk Site Support [sub criterio b.8]]**
- **il possesto delle Certificazioni Microsoft per tutte le 4 risorse con ruolo di Remote Support (tre RSS) e con ruolo di Coordinatore Operativo (un CO) [sub criterio b.9]].**

**La mancanza delle suddette certificazioni comporterà un punteggio pari a 0 (zero).**

**Si evidenzia che potranno essere prodotte a dimostrazione del possesto del requisito, sia per la partecipazione che per l’attribuzione dei punteggi premianti, entrambe le tipologie di certificazioni suddette.**

**Q13** Viene fatto riferimento ad un URL che non funziona (<https://www.anticorruzione.it/portale/public/home/riscossioni>). Si richiede evidenza precisa del percorso che dobbiamo utilizzare per poter effettuare il pagamento del contributo.

**R13** **L’Autorità Nazionale Anticorruzione ha recentemente aggiornato il proprio sito istituzionale e cambiato l’URL per la gestione dei pagamenti dei contributi che attualmente è la seguente:**

**<https://www.anticorruzione.it/-/gestione-contributi-gara?redirect=%2Fper-le-imprese>**

**Q14** Si richiede se veicoli con propulsione a metano ai fini del punteggio verranno assimilati come veicoli con alimentazione ibrida e/o elettrica.

**R14** **NO, ai fini dell’attribuzione del punteggio per il criterio a.4) Mobilità Sostenibile, verranno considerati solo autoveicoli con alimentazione IBRIDA (del tipo Full hybrid o Plug-in hybrid) o ELETTRICA.**

**Q15** Si richiede se una dichiarazione di intenti da parte del fornitore di dotarsi di veicoli con propulsione ibrida e/o elettrica per erogare il servizio, qualora ne fosse sprovvisto, andrebbe ad assegnare un punteggio in questa sezione.

**R15 NO. Si veda la risposta al quesito Q7**

**Q16** Si richiede se una dichiarazione di intenti da parte del fornitore di far sì che una o più delle figure professionali contemplate nel progetto possa dotarsi di una o più delle certificazioni mancanti e richieste andrebbe ad assegnare un punteggio in questa sezione.

**R16 NO. Le certificazioni richieste devono essere già possedute, dalle figure professionali messe a disposizione per l'appalto in oggetto, al momento della presentazione dell'offerta.  
Si veda inoltre la risposta al quesito Q12**

**Q17** Per meglio comprendere il carico e la tipologia di attività chiediamo la possibilità di analizzare l'elenco e la tipologia degli interventi e degli IMAC dell'anno 2020.

**R17 I numeri approssimativi dei ticket dell'anno 2020 sono: Totale: 9000 di cui circa: 50% IMAC - 10% Bloccanti - 40% Non bloccanti.**

**Q18** Per meglio inquadrare la tipologia di intervento chiediamo la possibilità di analizzare i dettagli dell'hardware (marca e modello dei device anche mobili).

**R18 I dispositivi presenti attualmente presso le sedi del Gruppo Hera sono di tipologie e marche eterogenee. Indichiamo di seguito le marche e i modelli più rappresentativi: Lenovo I560, Lenovo Thinkcentre M73 MT, HP 755 G5, HP 855 G7, X360 1030 G3, HP Prodesk 400 G5, Samsung Galaxy Tab S3-S4-S7, Dell Latitude 5520, Dell Latitude 5320, Apple Ipad, Samsung A50**

**Q19** Si chiede se la quantità degli FTE previsti in tabella al paragrafo 3.6.2 Presidi territoriali, sono sufficienti a coprire tutte le richieste di intervento delle varie sedi (eccetto la sede con zero FTE previsti). Sono richiesti talvolta interventi da personale tecnico aggiuntivo? (storicamente è mai accaduto o accade spesso che occorra supporto esterno agli FTE?).

**R19 Le risorse dedicate (FTE), indicate nella tabella citata, sono state identificate sulla base dell'attuale distribuzione geografica del Gruppo, per garantire un servizio ottimale. I concorrenti, come specificato al punto 3.6.2 della Specifica Tecnica, allo scopo di garantire un servizio più efficace ed efficiente, potranno aumentare il numero di presidi territoriali e/o di FTE avendo come principali obiettivi:**

- Il perseguimento e il mantenimento dei livelli di servizio richiesti;
- La creazione di un'infrastruttura logistica di servizi on site, efficiente e funzionale agli obiettivi del servizio.

- Q20** Con riferimento a quanto riportato a pag. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto, si chiede se per quanto riguarda i Tablet Operativi i corrispettivi che verranno riconosciuti seguiranno la stessa logica tabellare esplicitata per le PDL. Se la risposta fosse positiva, si chiede alla committente di mettere a disposizione una tabella simile a quanto riportato per le PDL (tabella dove vengono esplicitate le tre fasce con il numero minimo di tablet, il numero massimo di tablet e la baseline di riferimento).
- R20** **Come indicato all'art. 4 del Capitolato Speciale d'Appalto, a pagina 5, i corrispettivi per la gestione dei Tablet Operativi vengono riconosciuti a misura in base ad inventario trimestrale redatto dall'aggiudicatario e certificato dalla Committente, a partire dal 31/12/2021.**
- Q21** Con riferimento a quanto riportato a pag. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto, si chiede se per quanto riguarda gli Smartphone i corrispettivi che verranno riconosciuti seguiranno la stessa logica tabellare esplicitata per le PDL. Se la risposta fosse positiva, si chiede alla committente di mettere a disposizione una tabella simile a quanto riportato per le PDL (tabella dove vengono esplicitate le tre fasce con il numero minimo di tablet, il numero massimo di tablet e la baseline di riferimento).
- R21** **Come indicato all'art. 4 del Capitolato Speciale d'Appalto, a pagina 5, i corrispettivi per la gestione degli Smartphone Operativi vengono riconosciuti a misura in base ad inventario trimestrale redatto dall'aggiudicatario e certificato dalla Committente, a partire dal 31/12/2021.**
- Q22** Si chiede se è corretto assumere che i 10€ di importo unitario, indicati nell'Elenco Prezzi Unitari per attività organizzative, è riferito alla Totalità delle PDL in perimetro (7500 PdL + 2000 Tablet + 6500 SmartPhone).
- R22** **L'importo di 10 Euro è specifico per il numero di PDL a cui fa riferimento l'eventuale progetto di armonizzazione al di fuori della gestione ordinaria, non alla totalità.**
- Q23** Con riferimento alla voce Organizzazione, pianificazione, programmazione operative gestione del piano di comunicazione di eventuali progetti di armonizzazione per singola PDL, indicata nell'Elenco Prezzi Unitari, si chiede se è corretto assumere che questa voce di costo ala si applica solo in caso di progetti in ambito PDL che risultano essere fuori la gestione ordinaria.
- R23** **Si, sono da considerarsi solo per i progetti di armonizzazione al di fuori della gestione ordinaria.**
- Q24** Nella Specifica Tecnica si fa riferimento alla manutenzione sulle PDL ma non vi è menzione alla manutenzione sui tablet e sugli smartphone. Si chiede se bisogna prevederla oppure è fuori perimetro.
- R24** **Nella specifica tecnica si fa riferimento anche alla manutenzione Tablet e Smartphone, nel capitolo 3.5.3. dove viene esplicitamente indicato "... per tutte le componenti delle apparecchiature oggetto del servizio, .....**".

**Q25** Al fine di effettuare una quotazione dei servizi di magazzino centrale e di logistica relativamente alla gestione dei device sulle varie sedi territoriali, si chiede con la presente di quantificare i seguenti parametri:

1. Movimentazione media annua dei vari asset
2. Giacenza media mensile dei suddetti asset nel magazzino centrale
3. Media annua delle spedizioni tra magazzino centrale e sedi territoriali

**R25** Si forniscono i seguenti dati, derivanti da una stima indicativa e non impegnativa, calcolati tenendo conto del rinnovo tecnologico quinquennale dei componenti del parco assets delle PdL (pc, monitor ed accessori relativi) del gruppo Hera:

1. la movimentazione media annua, in arco piano, corrisponde a circa 1/5 delle apparecchiature installate a cui si aggiunge il parco "muletti" che viene stimato pari al 6% dell'installato.
2. La giacenza media mensile degli asset nel magazzino centrale è, dunque, in parte derivabile da questa logica ma fortemente soggetto ad una quota variabile che dipende sia dai progetti in atto (esempio: armonizzazioni) che dalle richieste provenienti dagli utenti business per nuove dotazioni.
3. La gestione delle spedizioni tra magazzino centrale e sedi territoriali è in carico al fornitore Fleet nella sua libera organizzazione del servizio.

**Q26** In analogia a quanto previsto dall'art.105, comma 3, lett. c-bis) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. si chiede di confermare che non costituisce subappalto l'affidamento di attività dato dall'Appaltatore aggiudicatario del procedimento a Ditta Terza in forza di un contratto continuativo di cooperazione sottoscritto con la Ditta stessa in data antecedente alla indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione della presente RDO, procedendo al deposito del contratto in questione presso codesta Stazione Appaltante.

**R26** Si conferma. Tuttavia, si precisa che le condizioni per cui si riconosce l'applicazione del suddetto art. 105, comma 3 c-bis, del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. sono contenute nel documento "Nota Informativa gestione Elenco Fornitori Gruppo Hera" che il concorrente dichiara di accettare alla lettera e) dell'All. B\_ DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA SUL POSSESSO DEI REQUISITI RICHIESTI AL PUNTO III.1.1) DEL BANDO.

**Q27** In riferimento al documento Disciplinare di Gara, in relazione a quanto riportato al par. 4. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA, punto elenco 5. Ai fini dell'attribuzione del punteggio di cui al criterio B -ESPERIENZE E CERTIFICAZIONI, si precisa che, per i ruoli professionali richiesti, sarà valutato solo ed esclusivamente il PERSONALE DIPENDENTE dichiarato dall'operatore economico mediante la compilazione dei campi previsti nel modulo "All. F.1\_Template Team Mix\_Referenze concorrente", pag. 17, si chiede di confermare che potrà essere valutato anche il personale dipendente di aziende controllate/partecipate/con contratto continuativo di cooperazione in vigore.

**R27** NO. Si veda la risposta al quesito Q2.

**Il Responsabile Acquisti e Appalti**

Ing. Maria Mazzurco

