



Società con unico socio soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Livia Tellus Romagna Holding S.p.A.

OGGETTO: PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO SERVIZIO DI CONTACT CENTER – CHIARIMENTI

QUESITO N. 1: “... relativamente al bando in oggetto, siamo a porVi un quesito in merito all'Art 12 del CSA:

“Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato esclusivamente presso un centro operativo dell’Appaltatore in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, entro un raggio massimo di 100 km in linea d’aria dalla sede amministrativa di Alea Ambiente SpA (Via Innocenzo Golfarelli n° 123, Forlì), al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del suo personale durante le attività di audit del servizio”.

In considerazione del fatto che ogni controllo relativo all’erogazione del servizio può essere svolto in remoto, nonché in previsione del perdurare dell’emergenza sanitaria e le relative disposizioni normative che suggeriscono di utilizzare per quanto possibile lo strumento dello Smart Working e invitano a limitare ogni contatto diretto, privilegiando strumenti “virtuali” di confronto, chiediamo la possibilità di eliminare tale requisito.

RISPOSTA AL QUESITO N. 1:

In merito al quesito avanzato la scrivente non ritiene opportuno accogliere la richiesta di modifica di clausola contrattuale sulla base di quanto prospettato.

Si precisa che la richiesta in questione non configura un requisito di accesso alla gara e che il centro operativo va attivato solo se si risulta aggiudicatari dell’appalto. Pertanto è sufficiente indicare nell’offerta l’impegno di attivare il centro operativo nel caso di aggiudicazione, nonché dove sarà attivato il centro e le sue caratteristiche. Inoltre la presenza del centro operativo non comporta l’attribuzione di punteggi ulteriori e dunque non ha valenza premiale: è parte essenziale della prestazione oggetto dell’appalto.

L’emergenza sanitaria incentiva lo smart working e la scelta di Alea Ambiente è quella di avvalersi di un servizio da remoto, ovvero esternalizzato nelle sue fasi più ricorrenti e numericamente più significative.

Permane, tuttavia, la necessità di avere a disposizione un centro operativo secondo i criteri logistici indicati (entro 100 km) raggiungibile in giornata agevolmente (in termini di tempistiche e di costi) dai nostri tecnici per una gestione in loco di tutte quelle attività di audit (e non solo) per le quali la presenza fisica risulti necessaria o semplicemente più performante.

QUESITO N. 2: "... 1. Chiediamo cortesemente l'elenco del personale uscente, la relativa sede di lavoro e tutte le informazioni utili per poter adempiere alla Clausola Sociale espressa nel Disciplinare.

2. Chiediamo se l'attività di contact center posizionata in linea d'aria esattamente a 100 Km (100 km misurata con sito <https://it.distance.to/> e 101 Km se misurata con <https://distanzechilometriche.net/>) possa essere considerata accettabile dalla Committente, anche in considerazione dell'agevolezza dei locali per le attività di audit da parte della Committente);

3. L'Ivr deve prevedere solo il ramo operatori o anche un ramo con servizi di risposta automatica? In tal caso, quali risposte automatiche bisogna prevedere?

RISPOSTA AL QUESITO N. 2:

1. Per privacy si fornisce, un elenco anonimizzato degli operatori attualmente impiegati con i dati corretti. I nominativi degli operatori oggetto di clausola sociale verranno comunicati a seguito dell'aggiudicazione della gara:

ID	TIPOLOGIA CONTRATTUALE	RUOLO RICOPERTO	PROFILO ORARIO	NUMERO DI ORE		LIVELLO		COSTO ANNUO	RAL ANNUALE
				CONTRATTUALI	DATA ASSUNZIONE	RETRIBUTIVO			
67683	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	21/12/2015	03	17.388,29	12.323,96	
68547	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	01/05/2016	03	18.364,55	12.323,96	
71045	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	19/12/2016	03	20.587,68	11.780,76	
73965	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	16/10/2017	03	17.489,65	11.780,76	
76084	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	13/05/2019	03	13.225,04	11.237,56	
76085	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	13/05/2019	03	11.206,41	11.237,56	
76904	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	23/07/2019	03	8.038,03	11.237,56	
81013	PULIZIE-MULTISERVIZI	CALL CENTER OPERATOR	PART TIME	25	01/11/2019	03	3.578,03	11.237,56	

2. la distanza descritta risulta congrua ai sensi dell'art.12 del Capitolato Speciale d'Appalto.

3. L'IVR può prevedere sia un ramo operatori che un ramo con servizi di risposta automatica. Le eventuali risposte automatiche verranno fornite dall'appaltatore in fase di start-up.

QUESITO N. 3: Nell'elenco della documentazione di Gara, è presente un allegato inerente l'accettazione della clausola sociale, quindi si prevede che si debba assumere anche il personale attualmente in forza all'attuale ditta che sta fornendo il servizio, in merito a ciò gradiremmo sapere:

1 - Il numero degli operatori attualmente impiegati nel servizio, con le informazioni circa la tipologia contrattuale attuale e il numero di ore per operatore.

2 - La sede operativa in cui si dovrà svolgere il servizio, deve essere ubicata esclusivamente nella provincia di Forlì? o è compreso tutto il territorio nazionale?

RISPOSTA AL QUESITO N. 3:

1. Si rimanda al quesito n. 2

2. L'art. 12 del Capitolato Speciale d'Appalto fa riferimento unicamente ad un raggio massimo di 100 km in linea d'aria dalla sede amministrativa di Alea Ambiente e non limita la dislocazione territoriale alla sola Provincia di Forlì-Cesena.

QUESITO N. 4: “...Si chiede di specificare la distribuzione oraria delle chiamate ...”

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo si riporta la distribuzione oraria di chiamate in entrata degli ultimi 6 mesi non vincolante per la committente:

RISPOSTA AL QUESITO N. 4:

Fascia oraria	Percentuale sul totale ricevuto
8,30-9	7,93
9-10	17,35
10-11	16,24
11-12	15,23
12-13	11,33
13-14	5,88
14-15	5,90
15-16	6,77
16-17	6,98
17-18	6,37
	100

QUESITO N. 5: “...

1- dovendo tener conto della volontà della Committente dell'applicazione della “clausola sociale”, con riferimento al disciplinare di gara e agli obblighi dei partecipanti, Vi preghiamo di fornire gli elenchi dei lavoratori soggetti alla clausola sociale con l'indicazione del tipo di contratto collettivo, profilo orario, anzianità di servizio, livello retributivo, costo annuo e sede\i di lavoro

2- nel caso la durata della chiamata fosse superiore a 4 minuti, che tariffa a minuto verrà applicata?

3 - nel caso il volume delle chiamate fosse superiore a 7.000 chiamate mese, esempio 8.000 mese, verranno remunerati solo i minuti delle prime 7.000 chiamate mensili o i minuti totali per tutte le chiamate gestite? Anche se ogni mese dovessero essere 8.000?

4 - per valutare correttamente i costi di attivazione e configurazione della piattaforma multicanale, necessitiamo di conoscere:

- Struttura IVR
- per whebchat si considera una chat visibile solo da canale web o si considera una Video Chat, quest'ultima che permette al cliente e all'operatore di comunicare tramite video?
- la kwonlegde base per l'istruzione del chatbot sarà prodotta da Alea Ambiente, ovvero, Alea Ambiente indicherà le domande ricorrenti e le risposte da dare?

5- Potete fornirci il numero di interazioni chat mensili attualmente gestite?

6- le interazioni chat, come verranno remunerate?

RISPOSTA AL QUESITO N. 5:

1. Si rimanda al quesito n. 2
2. L'Art. 9 del Capitolato Speciale d'Appalto fa riferimento al tempo medio mensile di conversazione delle chiamate telefoniche risposte e non alla singola chiamata.

Sarà riconosciuto un corrispettivo pari al prezzo offerto in fase di gara dall'appaltatore fino ad un tetto massimo di 4 minuti e 20 secondi di tempo medio mensile di conversazione. Oltre non verrà riconosciuto alcun corrispettivo.

3. In base all'Art.6 del Capitolato Speciale D'appalto il volume di 7000 chiamate al mese è puramente indicativo e non costituisce limite al corrispettivo del servizio.

Da Art. 9 il corrispettivo del servizio sarà basato sul numero di chiamate effettivamente risposte nel mese solare.

4. la struttura dell'IVR verrà fornita dall'appaltatore in fase di start-up.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo si fornisce l'IVR in uso attualmente:

Messaggio di benvenuto iniziale con indicazione della nazione da cui è gestita la chiamata, dell'informativa sulla privacy e della registrazione della chiamata.

Premere 9. Informativa privacy

Premere 1. Per ritiri straordinari dovuti a covid 19 o in quarantena imposta da AUSL

Premere 2. Se sull'utenza è attiva la domiciliazione bancaria

Premere 3. Per tutte le altre richieste

Messaggio di cortesia negli orari di chiusura con indicazione dei giorni/orari di erogazione del servizio

In base all'Art. 6 del Capitolato Speciale d'Appalto le modifiche all'albero di navigazione IVR, ovvero alla relativa messaggistica che si rendessero necessarie e pertanto richieste dalla committente sono a carico dell'appaltatore e sono da intendersi inclusi nel corrispettivo di cui all'art.9 del sopra citato capitolato.

Per Web Chat si considera una chat visibile solo da canale web senza videochat.

Le risposte alla chatbot verranno fornite da Alea Ambiente in fase di Start-up.

5. Attualmente non sono gestite interazioni tramite webchat.
6. Nell'Art. 9 del Capitolato Speciale d'Appalto si indica che verrà riconosciuto un corrispettivo pari al prodotto tra il numero di chiamate risposte per tempo medio mensile di conversazione fino al tetto massimo di 4 minuti e 20 secondi. Le attività di interazione con l'utenza tramite canale webchat, quindi, si ritengono **remunerate dal corrispettivo quantificato come sopra indicato**, aggiungendosi che lo stesso **si deve considerare omnicomprensivo di tutte le attività**.

QUESITO N. 6: "... con riferimento al documento 8_contactcenter2020_CSA_Alea_rev.1 (CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO), Art. 8 si parla della messa a disposizione di una agenda interattiva.

Dovrebbe essere chiarito quanto segue:

- Profili di utenti che accedono al servizio:

- Agenti call center
- Personale di Alea: chi? Con che ruolo?
- Il call center può confermare direttamente al telefono all'utente l'appuntamento o questo è soggetto alla conferma da parte del personale di Alea
- Che cosa succede in caso di spostamento o disdetta di un appuntamento? Chi lo può disdire o spostare? Gli operatori di call center, il personale di Alea, entrambe?

RISPOSTA AL QUESITO N. 6:

1. Gli utenti che potranno accedere al servizio dovranno essere gli operatori di call center e gli ecosportellisti e i coordinatori impiegati all'interno dell'ufficio "Rete Clienti" di Alea Ambiente.
2. Gli appuntamenti potranno essere confermati direttamente dagli operatori di call center.
3. Tutti gli operatori, sopra menzionati che accederanno al servizio, potranno spostare o disdire autonomamente gli appuntamenti precedentemente fissati.

QUESITO N. 7: "...

1. Disciplinare pag. 8

Lettera c. Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)

Si chiede se è possibile mettere a disposizione dei concorrenti il modello "9_contactcenter_dgue.pdf" in formato word editabile per facilitarne la compilazione.

2. Disciplinare pag. 9

Parte II – D: Informazioni in relazione ai subappaltatori sulle cui capacità l'operatore economico non fa affidamento

Si chiede di confermare che la richiesta di presentare obbligatoriamente la terna dei subappaltatori per ogni prestazione omogenea sia dovuta ad un refuso.

3. Disciplinare pag. 10

Lettera g. ricevuta versamento tassa sulla gara a favore dell'ANAC

Si chiede di confermare che in relazione a quanto disposto dall'articolo 65 del cd. "decreto Rilancio", n. 34/2020 che prevede che le stazioni appaltanti e gli operatori economici sono esonerati dal versamento dei contributi ANAC per tutte le procedure di gara avviate dalla data di entrata in vigore della presente norma e fino al 31 dicembre 2020, la tassa sulla gara a favore dell'ANAC non sia dovuta e quanto riportato nel disciplinare sia dovuto ad un refuso.

4. Disciplinare pag. 10

Lettera h. PASS OE

Ad oggi non è possibile inserire il PASS OE in quanto il sistema AVCpass reca il seguente messaggio "il CIG indicato non esiste o non è stato ancora definito".

RISPOSTA AL QUESITO N. 7:

1. Disponibile nel sito
2. Trattasi di refuso.
3. Trattasi di refuso.
4. CIG perfezionato.

QUESITO N. 8: “... 1. Con riferimento all’emergenza sanitaria in corso, si chiede di specificare se sia possibile svolgere l’attività oggetto di gara in modalità agile (smart-working) per l’intera durata contrattuale. 2. Con riferimento all’emergenza sanitaria in corso, si chiede di specificare se l’attività di collaudo, di cui all’Art. 14 del CSA, possa essere svolta da remoto. 3. Con riferimento all’Art 13 del CSA, “l’Appaltatore è tenuto a rispettare le eventuali disposizioni del CCNL di settore atte alla salvaguardia dell’occupazione nel caso di subentro”, si chiede di indicare se l’attività oggetto di gara è attualmente gestita da un fornitore esterno e pertanto se ci sia personale alle dipendenze da assorbire.”

RISPOSTA AL QUESITO N. 8:

1. Posto che la committente, alla luce dell’esperienza pregressa, considera imprescindibile una gestione in loco di tutte quelle attività ove la presenza fisica risulti necessaria o semplicemente più performante, la gestione del servizio non potrà che dipendere dalle normative nazionali, regionali e locali in vigore durante la durata contrattuale. Al rientro, anche parziale, dalla fase emergenziale dovrà sempre farsi riferimento a quanto previsto dall’Art. 12 del Capitolato Speciale d’Appalto.
2. Posto che la committente, alla luce dell’esperienza pregressa, considera più trasparente e più efficace un test di collaudo svolto in presenza, la gestione del collaudo non potrà che dipendere dalle normative nazionali, regionali e locali in vigore al momento del collaudo stesso, preferendo sempre, in caso di alternativa possibile, il collaudo in presenza.
3. L’attività oggetto di gara è attualmente svolta da un fornitore esterno. Per informazioni sul personale dipendente da assorbire si rimanda al quesito n. 2.

QUESITO N. 9: “... 1. In merito al possesso del requisito di idoneità professionale di cui al punto 2 lett. b) del disciplinare di gara, di cui sotto: *“aver assolto agli adempimenti di cui alla Legge n. 232/2016 ed in particolare a quanto stabilito nella delibera n. 1/17/CONS del 12/01/2017 dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni”*. Si chiede conferma che in caso di partecipazione alla procedura di gara di un consorzio di cooperative ai sensi dell’Art. 45 comma 2 lett. b del D. Lgs. 50/2016, il requisito di cui sopra possa essere soddisfatto dal consorzio per il tramite della propria consorziata esecutrice ai sensi dell’Art. 47 comma 1 D. Lgs. 50/2016.

RISPOSTA AL QUESITO N. 9: Si conferma

QUESITO N. 10: “...

1 - COSTO MEDIO DEL PERSONALE - Riferimento Bando di Gara:

2_contactcenter2020_Disciplinare_Alea_rev3: Pag. 3 “Informazioni sull’Appalto”

Importo a base di gara (per 24 mesi, eventuale proroga compresa): Euro 336.000,00 + Iva, di cui Euro 235.200,00+ Iva quale costo stimato della manodopera.

Quesito:

Le condizioni economiche indicate nel bando a minuto di conversazione non soggette a ribasso contrastano con quanto stabilito dalla tabella ministeriale che si allega relativa al “Costo medio per il personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi call center” (VEDI ALLEGATO). Infatti dai dati economici del bando il costo medio non a ribasso è di € 0,35 minuto conversato, che corrisponde all’inquadramento dell’operatore al primo livello, ovvero a un livello non idoneo per il servizio richiesto, non tiene conto inoltre del costo medio dei team leader e nemmeno dei responsabili per i quali il bando stesso chiede esperienza e il titolo di laurea. Vedi punto 2 delle premialità previste per l’offerta tecnica. Si chiede pertanto con quale criterio, per quali livelli contrattuali di inquadramento degli operatori e figure professionali qualificate è stato determinato il costo medio.

2 - DISTANZA DELLA SEDE OPERATIVA RISPETTO ALLA SEDE DI ALEA AMBIENTE - Riferimento Bando di Gara:

8_contactcenter2020_CSA_Alea_rev.1 – Capitolato Speciale d’Appalto: Pag.13

Art. 12. Localizzazione del contact center e infrastruttura logistica

Il servizio di Contact Center dovrà essere erogato esclusivamente presso un centro operativo dell’Appaltatore in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, entro un raggio massimo di 100 km in linea d’aria dalla sede amministrativa di Alea Ambiente (Via Innocenzo Golfarelli n° 123, Forlì), al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del suo personale durante le attività di audit del servizio.

Da interpretarsi dunque come pre-requisito alla partecipazione della gara d’appalto.

Quesito:

Il Tar sulla sede operativa vicina alla stazione appaltante come requisito di partecipazione e come motivo di attribuzione di un punteggio aggiuntivo.

Nelle gare di appalto è illegittimo attribuire un punteggio la disponibilità di una sede operativa a una certa distanza dalla stazione appaltante: una clausola del genere deve essere interpretata nel senso che il maggior punteggio va riconosciuto a chi al momento della partecipazione alla gara si offra di dotarsi, in caso di aggiudicazione, di una sede operativa vicina all’amministrazione

Il Tar aostano torna sulla questione della sede operativa, la cui disponibilità, in questo caso, attribuiva un certo punteggio in una gara di appalti: tale disponibilità deve essere interpretata sulla base dei principi costituzionali ed europei ([Tar Valle D’Aosta, 17 settembre 2018, n. 44](#))

Non solo, ma anche la Corte Costituzionale, in più occasioni, ha chiarito che discriminare le imprese sulla base di un elemento di localizzazione territoriale contrasta con il principio di eguaglianza, nonché con il principio in base al quale la regione «non può adottare provvedimenti che ostacolino in qualsiasi modo la libera circolazione delle persone e delle cose fra le regioni» e «non può limitare il diritto dei cittadini di esercitare

in qualunque parte del territorio nazionale la loro professione, impiego o lavoro» (art. 120, secondo e terzo comma, della Costituzione) (in questo senso, si vedano C. Cost., [26 giugno 2001](#) n. 207 e [22/12/2006](#), n. 440).

Nota [L. 11/12/2016](#), n. 232 Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019.

Art. 1 Comma 243

Localizzazione e svolgimento dei servizi dei call center.

(In vigore dal 1 gennaio 2017)

10. Per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi a operatori di call center l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo [18 aprile 2016](#), n. 50, ovvero sulla accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

3 - CLAUSOLA SOCIALE: Riferimento Bando di Gara: 2_contactcenter2020_Disciplinare_Alea_rev3

Pag. 4 "2 Atti e modelli di Gara": e) **Modello Clausola Sociale** – dichiarazione di accettazione della clausola sociale.

Quesito:

Viene prevista l'accettazione da parte del concorrente della Clausola Sociale senza una indicazione dell'attuale organico in forza sul servizio, quindi non fornendo al concorrente di valutarne l'entità di costo per la valutazione dell'offerta da presentare.

Si possono conoscere per ciascun dipendente da assumere, le seguenti informazioni:

1. Età
2. Ral
3. Tipo di contratto attuale e livello contrattuale
4. Benefit
5. Titolo di studio

RISPOSTA AL QUESITO N. 10:

1. Non è dato ravvisare alcun contrasto con la tabella ministeriale. La quantificazione del corrispettivo mensile trova conferma ed il suo fondamento su dati storici desunti da precedenti e recenti aggiudicazioni speculari, per il cui dettaglio si rimanda al quesito n. 2. Sono assicurati i criteri di congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità.
2. Come si desume dalla lettura del disciplinare e del capitolato, la previsione di cui all'Art. 12 del capitolato stesso non configura un pre-requisito di accesso alla partecipazione alla gara di appalto, ma identifica una delle caratteristiche del servizio richiesto, vale a dire la presenza di un centro operativo collocato entro un raggio massimo di 100 km in linea d'aria dalla sede di Alea Ambiente e ciò per le ragioni indicate nella risposta al quesito n. 1.

Tale caratteristica non prevede alcun punteggio aggiuntivo e non contiene limitazioni di natura regionale, richiedendosi soltanto che il centro operativo sia posto alla distanza di 100 km in linea d'aria dalla sede.

I partecipanti alla gara non sono tenuti ad avere ex ante a disposizione un centro operativo pena l'impossibilità di partecipare alla gara, ma devono inserire nella propria offerta l'impegno ad attivare tale centro operativo, indicandone le caratteristiche e la localizzazione, nel caso in cui risultino aggiudicatari del contratto.

Non è chiaro nel contesto del quesito il riferimento all'Art. 1, comma 243, della legge n. 232/2016, riferimento che si prega di esplicitare.

3. Si rimanda al quesito n. 2

QUESITO N. 11: "... Nell'eventualità ci sia personale in clausola sociale da assorbire, si chiede di fornire i seguenti dati per ognuna delle risorse: o Sede di lavoro o CCNL applicato o Anzianità di servizio o Mansione o RAL o Inquadramento contrattuale o Tipologia contrattuale: Full time o part-time con relativo numero di ore o Valore attuale degli scatti di anzianità maturati o Appartenenza a categorie protette o Eventuali premi corrisposti regolarmente o Data di assunzione".

RISPOSTA AL QUESITO N. 11:

1. Si rimanda al quesito n. 2

QUESITO N. 12: "...

1) Si chiede di confermare che, così come previsto dall'art. 65 del DL n. 34 del [19 maggio 2020](#), "Decreto Rilancio", per tutte le procedure di gara avviate dalla data di entrata in vigore della norma e fino al [31 dicembre 2020](#), gli operatori economici siano esonerati dal versamento dei contributi all'Autorità nazionale anticorruzione.

2) Con riferimento al paragrafo 6. punto b. dichiarazione di attuale solidità economica e finanziaria, si chiede di confermare la seguente procedura per la presentazione della documentazione: scansione delle suddette dichiarazioni, rilasciate da almeno due istituti bancari con firma autografa, e allegata dichiarazione di copia conforme firmata digitalmente dal legale rappresentate dell'azienda partecipante.

3) Con riferimento alle Linee Guida ANAC n. 13 recanti "La disciplina delle clausole sociali", in particolare il punto 3.4, si chiede di fornire gli elementi rilevanti per la formulazione dell'offerta nel rispetto della clausola sociale, in particolare i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione, quali: numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge [12 marzo 1999](#), n. 68

4) Si chiede di precisare se tutta la documentazione da presentare firmata digitalmente debba essere sottoscritta utilizzando la modalità **PAdES** (file pdf signed) oppure la modalità **CADES** (p7m).

5) Si chiede di precisare se sia previsto sopralluogo obbligatorio.

Si coglie inoltre l'occasione per segnalare che, al momento attuale, non è possibile la creazione del passOE, in quanto sul portale ANAC risulta che "*Il CIG indicato non esiste o non è stato ancora definito.*"

RISPOSTA AL QUESITO N. 12:

- 1) Trattasi di refuso.
- 2) Si conferma.
- 3) Si rimanda al quesito n.2
- 4) **CAdES** (p7m).
- 5) Non previsto.
- 6) Si rimanda al quesito n. 7

QUESITO N. 13: “...

- 1) Si chiede di precisare a quale CCNL si faccia riferimento all’Art. 13 del Capitolato Speciale di Appalto
- 2) In relazione all’Art.7 “Attività incluse nel tempo di conversazione telefonica”, si chiede di precisare che l’utilizzo della mail abbia la sola funzione di inoltrare di modulistica o materiale informativo e non venga considerata come un ulteriore canale di contatto per l’utenza, alternativa alla telefonata.

RISPOSTA AL QUESITO N. 13:

1. Si rimanda al quesito n. 2
2. Si conferma quanto specificato nel Capitolato Speciale d’Appalto: l’utilizzo della mail verso l’utenza servirà per gestire richieste di documenti o moduli digitali.

QUESITO N. 14: “...

- 1) In caso di trasmissione delle offerte tramite PEC all’indirizzo indicato da disciplinare (alea.ambiente@legalmail.it), si chiede conferma che sia sufficiente firmare digitalmente tutta la documentazione richiesta dalla Lex specialis.
- 2) Secondo quanto disposto dall’art. 65 del Decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34: «Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all’economia, nonché di politiche sociali connesse all’emergenza epidemiologica da COVID19», c.d. Decreto Rilancio, gli operatori economici e le stazioni appaltanti sono esonerati dal versamento dei contributi di cui all’articolo 1, comma 65, della legge 23 dicembre 2005, n. 266 all’Autorità nazionale anticorruzione per tutte le procedure di gara avviate dalla data di entrata in vigore del Decreto e fino al 31 dicembre 2020. A tal proposito si chiede conferma che, a rettifica di quanto indicato al capitolo 6 lettera g) del disciplinare di gara, non sia dovuto il versamento del suddetto contributo.

RISPOSTA AL QUESITO N. 14:

1. Si conferma
2. Si rimanda al quesito n. 12.1