

II TRANCHE DI CHIARIMENTI

OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA interamente gestita con sistemi telematici per l'affidamento dei Servizi di Business Travel per la gestione delle trasferte di lavoro dei dipendenti delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e del personale esterno autorizzato per la prenotazione ed emissione di titoli di viaggio – RDA n. 5000072454

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto e facendo seguito alle seguenti richieste di chiarimenti pervenute, questa Società procedente, ritenendo le relative risposte di interesse comune, comunica a tutti i Concorrenti quanto segue:

Domanda 1

Come verrà prenotato il VPP, deve essere caricato nel SBT?

Risposta 1

Per le modalità di prenotazione del VPP si rimanda ai punti 4.3, 5 e 5.1 del Capitolato Tecnico. In ogni caso il richiedente al momento dell'inserimento di una prenotazione, a prescindere dal canale utilizzato, dovrà visualizzare in via prioritaria, laddove previsto, le camere in VPP.

Sì, il VPP deve essere caricato nel SBT.

Domanda 2

Quali servizi sono compresi nella "biglietteria varia"?

Risposta 2

Per 'biglietteria varia' si intendono tutti quei servizi di trasporto ulteriori rispetto alla biglietteria ordinaria, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: il noleggio auto con conducente (NCC), i servizi taxi, le prenotazioni tramite operatori come FlixBus, nonché la biglietteria marittima.

Domanda 3

Allo stato attuale che % di transazioni avvengono tramite SBT/Assistita/Via mail?

Risposta 3

Sulla base dell'ultima stima esaminata, le percentuali riferite al totale delle transazioni effettuate nell'anno 2024 risultano così suddivise:



- il 10% sull' OFFLINE;
- l'80% sull' ONLINE – ASSISTED;
- il 10% sull' ONLINE – SBT.

Si precisa che tali dati sono da intendersi a mero titolo indicativo e non possono considerarsi vincolanti o predittivi rispetto all'andamento delle attività future.

Domanda 4

Si chiede di specificare nel dettaglio quali "requisiti minimi indicati al Capitolato tecnico e nella documentazione di gara" volete vengano dimostrati in caso di aggiudicazione.

Risposta 4

La Società Procedente ai fini dell'assegnazione dell'Operatore risultante primo in graduatoria procederà alla verifica del possesso dei requisiti di ordine generale e di ordine speciale, come definiti ai paragrafi VI.1 e VI.2 del Disciplinare di gara, e al possesso dei requisiti migliorativi offerti in gara al fine di comprovare il possesso di quanto dallo stesso offerto ai fini del conseguimento del punteggio tecnico migliorativo, di cui al paragrafo VIII.1.1 del Disciplinare di gara. In particolare: per quanto riguarda le verifiche sui requisiti di ordine generale, verrà verificata l'effettiva assenza delle cause ostative alla stipula dell'Accordo Quadro nonché l'assenza delle cause di esclusione; per quanto riguarda le verifiche sui requisiti di ordine speciale verranno verificati: i requisiti di idoneità professionale (paragrafo VI.2.1.), il requisito di capacità economica e finanziaria (paragrafo VI.2.2.) e il requisito di capacità tecnica e professionale (paragrafo VI.2.3.); per quanto riguarda i requisiti migliorativi offerti in gara verrà verificato il possesso delle eventuali certificazioni che il Concorrente ha dichiarato di possedere ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico (paragrafi VIII.1.1.3; VIII.1.1.4 e VIII.1.1.5).

Per quanto riguarda i requisiti minimi previsti nel Capitolato Tecnico si rimanda a quanto indicato al punto 23 dello stesso (FASE DI START UP E VERIFICHE FUNZIONALI). In ogni caso la Società Procedente e il Committente avranno facoltà di verificare, in generale e in qualsiasi fase dell'affidamento, l'effettivo possesso dei requisiti previsti dalla documentazione di gara, dal Capitolato tecnico nonché i requisiti migliorativi eventualmente offerti in sede di gara.

Il mancato possesso degli stessi, a seconda della fase, costituirà, secondo quanto previsto dagli atti della procedura, motivo di esclusione, ovvero applicazione di penali, ovvero risoluzione contrattuale.

Domanda 5

Il perimetro della gara prevede passeggeri "corporate" o anche gli equipaggi?

Risposta 5

I passeggeri, oltre ad essere Dipendenti del Società del Gruppo, possono includere, in caso di necessità anche membri degli equipaggi, ospiti e personale esterno espressamente autorizzato.



Domanda 6

Confermate che il volume dichiarato è annuale?

Risposta 6

Si conferma

Domanda 7

Quali sono i massimali di spesa degli hotel? I massimali sono gli stessi per le prenotazioni spot e le prenotazioni VPP?

Risposta 7

Non sono previsti massimali.

Domanda 8

Relativamente al punto 16 del capitolato tecnico: "pernottamenti in B&B, residence e altre tipologie di strutture ricettive a seconda delle esigenze di business (squadre di lavoro Cantieri, trasfertisti occasionali o continuativi etc.) servizi di pranzo, cena, modalità HB e FB, affitto di sale e/o aule, servizi di noleggio auto, taxi, solo transfer, ecc., anche non legati ai servizi di soggiorno" Prevedete quindi servizi di prenotazione pranzo non legati agli hotel e servizio di prenotazione taxi?

Risposta 8

Si conferma. A seconda delle esigenze potranno essere richiesti singoli servizi non necessariamente legati al soggiorno in hotel.

Domanda 9

La fee denominata: SERVIZIO DI RICONCILIAZIONE - TRANSACTION FEE su quale base si calcola? Su tutto l'importo dell'EC?

Risposta 9

Il calcolo si basa su percentuale fissa per singola transazione.

Domanda 10

È possibile sapere qual è il provider delle P-Card?

Risposta 10

Si comunica che attualmente, per il servizio oggetto dell'appalto, il provider delle P-Card è American Express (AMEX), tuttavia non è escluso che nel corso della vigenza contrattuale potrebbero subentrare condizioni anche più favorevoli per l'assegnatario dell'Accordo Quadro rispetto alle attuali.

Domanda 11

In merito al paragrafo "Servizio di riconciliazione carte di credito" potete definire la quantità di carte e il numero di righe attese?



Risposta 11

Sarà prevista una carta per ogni settore contabile e una riga per singola transazione, come indicato nel report "Carta di credito" allegato 3 al CT.

Domanda 12

Abbiamo necessità di comprendere meglio queste affermazioni. "Si precisa che, per ogni singola utenza riferita ai vari profili potrà essere abbinato uno o più profili e Centri di Costo (CdC);" Si intende che un utente può essere assegnato a più centri di costo e in fase di prenotazione può impostare solo uno dei centri di costi a Lui abilitati?

"pertanto, ogni utente dovrà essere abilitato ad effettuare/approvare richieste di servizio per tutti i CdC a lui abbinati." Si parla degli utenti con profili di Travel Arranger che hanno cono di visibilità sui dipendenti appartenenti a determinati CdC a livello anagrafico?

Risposta 12

Si conferma per entrambe le domande.

Domanda 13

Gli utenti accedono al sistema con le credenziali dell'Agenzia o tramite SSO (ADFS del cliente)?

Risposta 13

Fermo restando che, così come previsto al punto 5 del CT, l'Affidatario si obbliga:

- ad assegnare, ad ogni singola utenza attivata, un accesso sicuro alla piattaforma, prevedendo l'uso di credenziali univoche e di un meccanismo di autenticazione forte (ad es. Multi-Factor Authentication - MFA);
- a garantire che le credenziali di accesso siano trasmesse agli utenti in modalità sicura (es. comunicazione separata per username e password, utilizzo di strumenti di gestione credenziali sicuri),

gli utenti potranno accedere al sistema tramite le credenziali dell'agenzia. Per convenzione si è deciso di utilizzare come username la e-mail aziendale.

Domanda 14

Assumiamo che la extra-fee travel security menzionata a pag 36 del Capitolato Tecnico si riferisca a ciascuno dei 4 servizi distinti elencati in colonna C del presente file Excel. Confermate che, per il servizio al primo, secondo e quarto capoverso del punto 11. del CT la extra fee dovrà essere imputata solo alle transazioni estere mentre per i servizi descritti al terzo capoverso potrà essere imputata su tutte le transazioni (sia per viaggi all'estero che nazionali). *Riferito all'articolo 11 Servizio Travel Security del Capitolato Tecnico.*

Risposta 14

La extra-fee è unica per tutti i servizi descritti al punto 11 di riferimento (trasferite estere).

**Domanda 15**

Si considera il gruppo superiore o uguale a 5 viaggiatori mentre in altri punti del CT il gruppo è formato da 10 viaggiatori. Potete chiarire quanti viaggiatori formano un gruppo?
Riferito all'articolo 12 Servizio Gruppi del Capitolato Tecnico.

Risposta 15

Ai fini della presente procedura, un gruppo è composto da un numero di viaggiatori maggiore o uguale a 5 persone.

Domanda 16

Potete chiarire cosa si intende per "servizio in parola"? E cosa si intende per "apposito canale?" *Riferito all'articolo 13 Servizi di formazione del Capitolato Tecnico.*

Risposta 16

Per "servizio in parola" si intende il servizio di Formazione di cui al medesimo punto 13 del CT; per "apposito canale" si intende un'Area dedicata alla gestione e successiva rendicontazione delle richieste attinenti al servizio di formazione.

Domanda 17

I nostri sistemi prevedono la seguente opzione quindicinale: 1-16 + 17-31. Anche la carta dovrà quindi emettere due estratti conto allineati alle suddette date di chiusura. In alternativa proponiamo l'estratto conto settimanale. Si richiede di indicare quale delle due soluzioni considerare. *Riferito all'articolo 19 Corrispettivi e modalità di pagamento del Capitolato Tecnico.*

Risposta 17

La riconciliazione dovrà essere fornita mensilmente, come previsto al punto 21 del CT, e nel caso di specie cumulativa dei due estratti conto forniti dalla carta.

Domanda 18

Vi richiediamo di indicarci il nome del fornitore di carte di credito da voi prescelto, visto che la percentuale di merchant fee (a carico dell'affidatario), ed anche i termini di pagamento cambiano a seconda del provider. *Riferito all'articolo 19 Corrispettivi e modalità di pagamento del Capitolato Tecnico.*

Risposta 18

Si rimanda alla risposta n. 10.

Domanda 19

Si richiedono maggiori informazioni su come intendete gestire questo requirement. In particolare, potete confermare che ci configurerete un ambiente condiviso nel vostro SharePoint fornendo le credenziali per accedere via API? *Riferito all'articolo 22 Reportistica e analisi del Capitolato Tecnico.*

**Risposta 19**

L'utilizzo dell'ambiente Share Point è finalizzato solo allo scambio di file e non ad un'integrazione tramite API.

Domanda 20

La necessità di mantenere nei sistemi del nuovo fornitore le informazioni degli ultimi 2 anni della precedente TMC è solo ai fini di reportistica? Nel caso è possibile avere un esempio dei dati da importare?

Risposta 20

Si conferma che la necessità di mantenere le informazioni degli ultimi due anni della precedente TMC è ai soli fini reportistici. I dati da conservare riguardano quelli di ogni singola trasferta (es. nome, cognome, cid, società, luogo, data, importo, ecc.).

Domanda 21

Con riferimento al Disciplinare di Gara p.37 alla voce: VIII.1.2.1 Indicazioni relative ai Punteggi Fee:

Confermate che richiedete di applicare la percentuale sul volume dei Gruppi e Emergenza Treno bimestralmente, mentre la percentuale del servizio di Riconciliazione andrà applicata sul volume di ogni singola transazione riconciliata?

Risposta 21

Si conferma che la percentuale sul volume dei Gruppi e Emergenza Treno verrà applicata bimestralmente; la fee denominata Riconciliazione è a importo fisso per singola transazione.

Domanda 22

L'Articolo 15 dello Schema di Accordo Quadro prevede a carico dell'aggiudicatario l'obbligo di costituire una garanzia definitiva di importo pari a € 919.477,00 corrispondenti al valore stimato delle fee rispetto al valore massimo dell'Accordo Quadro (al netto delle opzioni ivi previste).

La stessa disposizione prevede la riduzione del 50% in virtù del possesso di una certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000.

Al riguardo rileviamo quanto segue:

a) L'importo assunto è costituito dal valore stimato delle fee rispetto al valore massimo dell'Accordo Quadro (comprensivo del possibile rinnovo). Tuttavia, tale soluzione – che comporta un impatto finanziario significativo a carico dell'aggiudicatario – non pare coerente con le previsioni applicabili agli appalti pubblici, per le quali la misura della garanzia definitiva è pari al 10% dell'importo contrattuale, ovvero, ai sensi dell'Articolo 14.4 del Codice degli Appalti, all'importo totale pagabile, al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA), valutato dalla stazione appaltante. Il calcolo tiene



conto dell'importo massimo stimato, ivi compresa qualsiasi forma di eventuali opzioni o rinnovi del contratto esplicitamente stabiliti nei documenti di gara". Riteniamo pertanto, e chiediamo un chiarimento in tal senso, che il rilascio della garanzia in misura pari al 100% (anziché al 10%) dell'importo stimato che l'aggiudicatario potrebbe ricevere durante il Contratto, non sia in linea con le previsioni normative in tema di appalti pubblici e che la norma contrattuale vada corretta ed adeguata a tali previsioni;

b) sotto diverso profilo, l'Articolo 15 prevede lo svincolo della Garanzia solo successivamente all'accettazione dell'ultima prestazione resa e sempre che, all'atto dello svincolo, non sussistano contestazioni o controversie pendenti. Al riguardo, chiediamo un chiarimento rispetto all'eventualità, al decorso del primo anno di contratto (ed ove Ferservizi intenda avvalersi della facoltà di proroga), di prevedere uno svincolo parziale della garanzia, in misura pari alle fee liquidate nel primo anno di Contratto (e sempre che ovviamente non vi siano contestazioni o controversie pendenti). Il meccanismo è, come noto, previsto dall'Articolo 117, comma 8, del Codice degli Appalti. *Rif. Art. 15 dell'Accordo Quadro.*

Risposta 22

Con riferimento ai quesiti formulati in merito all'Articolo 15 dello Schema di Accordo Quadro, si forniscono di seguito i chiarimenti richiesti:

- a) La scelta di determinare l'importo della garanzia definitiva in misura pari al valore stimato delle fee (calcolato sulla base dello storico) riconosciute all'Operatore Economico, e non sull'intero valore massimo dell'Accordo Quadro (comprensivo di opzioni e rinnovi), è stata operata in un'ottica di *favor participationis*, con l'obiettivo di non aggravare eccessivamente l'impegno finanziario a carico dell'assegnatario. Si evidenzia altresì che l'Accordo Quadro in oggetto ha natura estranea al Codice dei Contratti Pubblici, e pertanto non trovano diretta applicazione le previsioni ivi contenute, incluse quelle di cui agli articoli 14.4 e 117, comma 8, del D.Lgs. 36/2023 dal Concorrente richiamati. In particolare, si precisa che l'adozione di un criterio basato sul valore stimato delle fee, e non sull'intero valore dell'Accordo Quadro al netto delle opzioni, ha consentito di determinare un importo della garanzia definitiva significativamente inferiore rispetto a quello che sarebbe derivato da un'applicazione estensiva del criterio previsto per gli appalti pubblici, risultando quindi più favorevole per l'Operatore Economico.
- b) Con riferimento alla richiesta di uno svincolo parziale della garanzia a seguito del primo anno di esecuzione dell'Accordo, si ribadisce che, in considerazione della natura estranea dell'Accordo Quadro rispetto al Codice dei Contratti Pubblici, non trova applicazione l'articolo 117, comma 8, del D.Lgs. 36/2023. Pertanto, non è previsto uno svincolo progressivo della garanzia definitiva. Resta confermata la previsione contrattuale secondo cui lo svincolo potrà avvenire solo



a seguito dell'accettazione dell'ultima prestazione resa, e a condizione che non vi siano contestazioni o controversie pendenti alla data dello svincolo.

Domanda 23

Non è chiaro quali sarebbero le "più recenti condizioni di mercato". Si chiede, pertanto, di rimuovere l'ipotesi per cui la Stazione Appaltante possa decidere quali siano, in fase di proroga, le condizioni economiche applicabili alla proroga (non essendo peraltro previsto che l'Aggiudicataria possa sottrarsi alla proroga). *Rif. Articolo 5 dell'Accordo Quadro.*

Risposta 23

Si precisa che il riferimento alle "più recenti condizioni di mercato" non è da intendersi quale facoltà unilaterale della Stazione Appaltante di ridefinire discrezionalmente le condizioni economiche in sede di proroga, bensì come possibilità di valutare, d'intesa con l'Operatore Economico assegnatario, eventuali adeguamenti, eventualmente anche a rialzo, che tengano conto dell'evoluzione del contesto di riferimento e del mercato, sempre nel rispetto dei principi di trasparenza, equità e proporzionalità.

Tale formulazione è stata adottata con l'intento di assicurare un quadro contrattuale flessibile e sostenibile.

Si conferma, infine, la volontà della Stazione Appaltante di favorire la massima partecipazione alla procedura, nel rispetto delle garanzie per entrambe le parti contrattuali. Resta fermo che la facoltà di esercitare l'opzione di proroga è in capo alla Committente.

Domanda 24

In merito a "*Resta fermo il pagamento delle prestazioni già rese alla data del recesso*", in caso di recesso dall'AQ (e posto che in tal caso l'Appaltatore, alla data di efficacia del recesso, deve cessare qualsiasi attività) l'Appaltatore dovrà procedere alla cancellazione dei servizi prenotati in vigenza dell'AQ. Ciò determinerà l'applicazione da parte dei fornitori di penali contrattuali. Si richiede che, unitamente al pagamento delle prestazioni già rese prima del recesso, la Società emittente dovrà procedere anche al rimborso delle penali da cancellazione. *Rif. Articolo 9 dell'Accordo Quadro.*

Risposta 24

Premesso che, in caso di recesso dall'Accordo Quadro, resta fermo il riconoscimento in favore dell'Appaltatore delle prestazioni regolarmente rese fino alla data di efficacia del recesso, come previsto dallo schema contrattuale, considerando la breve durata contrattuale e l'ipotesi di esercizio del recesso quale circostanza residuale, sarà possibile valutare caso per caso, secondo le regole di buona fede tra le parti e in considerazione della natura dell'obbligazione assunta dall'Operatore verso i terzi, eventuali rimborsi.



Domanda 25

In merito a “*(eventuale nel caso di offerta economica per le tariffe Vuoto per pieno) I corrispettivi relativi alle tariffe “Vuoto per Pieno”, dovuti all’Appaltatore ai sensi del presente articolo, potranno essere oggetto di revisione alla scadenza naturale dell’Accordo Quadro prima dell’eventuale esercizio dell’opzione di importo e proroga*”, facciamo presente che le tariffe vuoto per pieno si limitano a un anno, poiché per prassi e politica commerciale, le strutture alberghiere non sono in grado di bloccare le tariffe per annualità successive. In caso di proroga, non è garantito che le tariffe offerte in sede di gara possano valere anche per l’anno di proroga. Si richiede, pertanto, di tener conto di tale elemento intrinseco al modus operandi delle strutture alberghiere stesse. *Rif. Articolo 10 dell’Accordo Quadro.*

Risposta 25

Tale previsione è già stata tenuta in conto dalla Committente, considerando l’inserimento della previsione da codesto Concorrente richiamata la quale per l’appunto prevede già un meccanismo di revisione dei corrispettivi relativi a tali tariffe.

Pertanto, l’eventuale aggiornamento delle tariffe in occasione dell’esercizio della proroga è già contemplato dal quadro contrattuale, e potrà essere oggetto di valutazione alla scadenza naturale dell’Accordo Quadro, in coerenza con l’andamento del mercato e nel rispetto del principio di equità tra le parti.

Domanda 26

In merito a “La Garanzia sarà svincolata dal Committente successivamente all’accettazione dell’ultima prestazione resa e sempre che, all’atto dello svincolo, non sussistano contestazioni o controversie pendenti”, si propone che, come previsto dall’Articolo 117 del Codice degli Appalti (comma 8), che ogni sei mesi di contratto vi sia uno svincolo parziale della garanzia (in maniera da ridurne l’importo proporzionalmente ai servizi già eseguiti e che dunque non vanno garantiti). *Rif. Articolo 15 dell’Accordo Quadro.*

Risposta 26

Si rimanda alla risposta 22 let..b).

Domanda 27

In merito a “*L’Appaltatore si obbliga fin da ora, qualora il Committente si avvalga della facoltà di cedere il presente Accordo, ai sensi del successivo art. 18, a sostituire la Garanzia prodotta a garanzia degli obblighi assunti in forza del presente Accordo con tante cauzioni quante saranno le Società destinatarie della fornitura*”, si specifica che, in tal caso, l’importo delle garanzie definitive da rilasciare alle società cessionarie sarà ridotto, per ciascuna garanzia, in proporzione al volume delle fee stimato per ciascuna società cessionaria. Tuttavia, il totale delle garanzie dovrà essere pari a € 919.477,00 e la somma delle garanzie parziali non dovrà superare tale importo. *Rif. Articolo 15 dell’Accordo Quadro.*

Risposta 27

Si conferma la previsione prevista nell’Accordo Quadro.



Domanda 28

Nell'ipotesi di cui al primo capoverso del presente articolo, il Committente è tenuto a ritirare e pagare ai prezzi contrattuali per le prestazioni eseguite dall'Appaltatore fino alla data di efficacia del recesso. Analogamente all'ipotesi di recesso "semplice", si fa presente che se i servizi vanno cancellati (per effetto del recesso), le penali saranno a carico della Committente. *Rif. Articolo 16 dell'Accordo Quadro.*

Risposta 28

Si rimanda alla risposta n. 24.

Domanda 29

In merito a “a tal fine si obbliga a mettere a disposizione del Committente e/o della Società emittente e/o del soggetto da questo incaricato, tutte le volte che questi ne facesse richiesta, tutte le proprie scritture contabili ed a facilitare in ogni ragionevole misura l'espletamento delle verifiche di cui sopra”, facciamo presente che, in sede di audit, l'Appaltatore non potrà mettere a disposizione tutte le scritture contabili (anche riferite ad altri Clienti). Si richiede, pertanto, di aggiungere la seguente precisazione: "riferite al rapporto con il Committente e/o la Società emittente", per circoscrivere la richiesta. *Rif. Articolo 33 dell'Accordo Quadro.*

Risposta 29

Si precisa che la disposizione deve intendersi riferita esclusivamente alle scritture e documentazioni contabili pertinenti e rilevanti rispetto all'esecuzione dell'Accordo Quadro.

Pertanto, non si ravvisa la necessità di introdurre modifiche al testo contrattuale, in quanto la clausola, anche nella sua formulazione attuale, non può essere interpretata nel senso di imporre l'accesso a informazioni estranee al rapporto contrattuale con il Committente.

La Stazione Appaltante assicura in ogni caso che le verifiche eventualmente richieste saranno condotte nel rispetto dei principi di proporzionalità, riservatezza e tutela del know-how e dei dati relativi ad altri clienti dell'Appaltatore.

Domanda 30

In merito a “*Il Committente avrà facoltà di effettuare audit, ispezioni, verifiche, monitoraggi, con proprio personale o tramite società terze da esso incaricate, per verificare la rispondenza di quanto previsto col presente Atto e suoi allegati o comunque ordinato all'Appaltatore a quanto eseguito*”, si chiede di aggiungere la seguente dicitura: “*previo preavviso, e con tempi e modalità tali da evitare interferenze sulla operatività quotidiana dell'Appaltatore*”, per una migliore pianificazione dell'audit stesso. *Rif. Articolo 33 dell'Accordo Quadro.*



Risposta 30

Si rimanda alla risposta 29.

Domanda 31

Il regime di allotment ha un release time delle camere di minimo 10 gg. Volevamo chiedere se intendete stipulare dei contratti di allotment oppure di VPP, essendo due tipologie di contratti diversi.

Risposta 31

Si conferma che i volumi richiesti per le località di cui all'allegato 1 si intendono da acquisire in VPP.

Si precisa che l'Allotment rientra tra i servizi attivabili dalle Società nell'ambito della vigenza contrattuale.

Essendo decorsi i termini per la presentazione delle richieste di chiarimento, con la presente si chiude il riscontro ai quesiti pervenuti.

Distinti saluti

Antonio Cappiello