

RISPOSTE AI CHIARIMENTI

Oggetto: eGPA 369/2024/SERV per l'affidamento dei servizi di gestione del welfare aziendale per il personale dipendente delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane attraverso una piattaforma informatica – CIG B1E6DA26FB

Con riferimento alla procedura in oggetto e alle richieste di chiarimento pervenute, questa Stazione Appaltante, ritenendo le relative risposte di interesse comune, ha deciso di comunicare a tutti i Concorrenti quanto segue:

Domanda n. 1:

Si chiede conferma della corretta scadenza di presentazione offerte:

- 30/06/2024 come indicato sul documento denominato 3VN217 e sulla schermata del portale Appalti.org;
- 05/07/2024 come indicato sul Disciplinare di Gara e, contestualmente, sul portale Ferservizi.

Risposta:

Si conferma la data del 05/07/2024, come da avviso di rettifica pubblicato.

Domanda n. 2:

Con riferimento al par. VIII punto 2 del Disciplinare di gara, nel quale viene richiesto di presentare una garanzia provvisoria pari al 2% (due per cento) dell'importo a base d'asta, ovvero pari a € 30.070,00, ridotta del 50% qualora il Concorrente sia in possesso di una certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, si chiede conferma che la riduzione sia del 50% poiché l'art. 106, comma 8 del D.Lgs. 36/2023 prevede una riduzione del 30% in caso gli operatori economici siano in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

Via Tripolitania, 30 - 00199 Roma

Ferservizi S.p.A. – Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Cap. Soc. Euro 8.170.000,00
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
Cod. Fisc. e P. Iva 04207001001- R.E.A. n. 741956



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018



Inoltre, si chiede conferma che la stessa potrà essere ridotta di un ulteriore 20% in caso gli operatori economici siano in possesso di una o più certificazioni a scelta tra quelle indicate nell'Allegato II.13 come ad esempio: SA 8000:2014, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017, ISO 14001:2015, ecc.

Risposta:

Non si conferma. L'art. 141 del D.Lgs. n. 36 del 2023, nell'indicare le norme del Codice applicabili ai settori speciali, non ricomprende l'art. 106 del medesimo Codice né, peraltro, l'art. 117, relativo alla cauzione definitiva, restando quindi tale settore escluso dall'ambito di obbligatoria applicazione delle relative previsioni.

Domanda n. 3:

Per quanto riguarda la procedura "rfq_2940 - eGPA 369.2024.SERV" e in riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 2.2. e sottoparagrafi (Requisiti tecnici e di sicurezza della piattaforma welfare), si richiede il seguente chiarimento:

la nostra società fornisce la piattaforma welfare in modalità SAAS. In particolare, è costruita su cloud Salesforce.com, con l'add-on Salesforce Shield specifico per la sicurezza. Salesforce.com garantisce ai propri clienti standard di sicurezza e compliance elevatissimi e in continuo aggiornamento, in un ambiente blindato dal punto di vista dei processi di gestione di accessi e permessi, e di sviluppo, validazione e pubblicazione dei pacchetti software.

Rispetto al contesto architetturale sopradescritto, vengono delegati al cloud provider una serie di procedure e di controlli di sicurezza.

In questa logica, si richiede se la presenza documentata di tutte le certificazioni (SaaS_RT1.2 – Certificazioni –), dei criteri sicurezza (SaaS_RT1.12 - Business Continuity e Disaster Recovery), e di SLA (SaaS_RT2.2 - SLA - RTO e RPO) fornite e garantire da parte del Cloud provider partner, e integrate dalla scrivente, siano considerate accettabili oppure rappresenta condizione necessaria e vincolante che suddette specifiche siano garantite direttamente dal fornitore scelto da Ferservizi.

Risposta:



Si conferma che le certificazioni fornite e garantite dal Cloud Provider partner sono considerate valide e accettabili se tutte le componenti del servizio sono ospitate all'interno del Cloud stesso. Nel caso in cui ci siano elementi esterni al cloud che concorrono all'erogazione del servizio, sarà necessario che il Concorrente fornisca garanzie adeguate e assicuri che anche questi elementi rispettino gli stessi standard di sicurezza richiesti.

Domanda n. 4:

Rif. capitolato tecnico di gara pag. 34: cosa si intende per " 3 esperienze professionali" negli ultimi 3 anni nell'ambito della gestione dei piani Welfare Aziendale? 3 clienti Welfare gestiti?

Risposta:

Si intende la gestione di n. 3 piani welfare anche riferiti allo stesso cliente.

Domanda n. 5:

Rif. capitolato tecnico di gara pag. 14: si chiedono maggiori dettagli su contenuti e materiali da realizzare per la comunicazione delle iniziative.

Risposta:

Come riportato nel Capitolato Tecnico (cfr. paragrafo 2.1.5), i contenuti e i materiali da realizzare, qualora richiesto dal Gruppo FS, saranno - a titolo esemplificativo e non esaustivo - brochure, banner, video, locandine in linea con la visual&brand identity del Gruppo FS.

Domanda n. 6:

Rif. Allegato F pag. 4: si chiedono maggiori dettagli sulle voci "3. costi di prodotti e materiali" - "5. costi di trasporto" - "6. costi di pubblicazione".

Risposta:

Si precisa che si fa riferimento ad ogni tipologia di costo sostenuto direttamente dall'Operatore economico che sia necessario alla realizzazione del servizio (*a titolo*



esemplificativo e non esaustivo: costi sostenuti per la licenza di utilizzo di un software, costi sostenuti per la realizzazione ed il montaggio di un video...).

Domanda n. 7:

Rif. Allegato F pag. 3: conferma che nella tabella di pag.3 i costi del subappaltatore si intendano comprensivi della manodopera e dell'utile del subappaltatore.

Risposta:

Si precisa che qualora l'offerta del Concorrente preveda il ricorso al subappalto, si richiede di compilare l'Allegato F specificando i costi distintamente quanto per la parte dell'Appaltatore che per la parte del Subappaltatore.

Domanda n. 8:

Rif. Allegato F pag. 3: conferma che nella tabella di pag.3 i costi della manodopera siano riferiti al costo della manodopera del solo appaltatore.

Risposta:

Non si conferma. Si veda la risposta alla domanda precedente. Si rammenta che l'allegato F non è richiesto ai fini della formulazione dell'offerta.

Domanda n. 9:

Si chiede di allegare alla documentazione di gara le Condizioni Generali di Contratto per gli appalti di forniture delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Tale documento è citato negli atti di gara.

Risposta:

Le Condizioni Generali di contratto sono pubblicate sul Portale Acquisti Ferservizi nella sezione "Le regole del Gruppo".

Domanda n. 10:



In relazione all'art. 30 del documento All. C Schema di Accordo quadro, si chiede di poter integrare l'articolo summenzionato come di seguito riportato (le richieste di integrazione sono in colore rosso), per la maggior tutela di entrambe le parti:

Articolo 30 – Proprietà intellettuale e garanzie dell'Appaltatore

“L'Appaltatore trasferisce integralmente alla Società emittente a titolo gratuito ed in via esclusiva, ogni diritto di proprietà intellettuale, di natura patrimoniale, che possa comunque essere riferito agli elaborati prodotti in esecuzione delle prestazioni affidate e a quant'altro realizzato nell'esecuzione del presente Accordo, fatto salvo il diritto ad esserne riconosciuto autore originario.

Pertanto, nel rinunciare sin d'ora a far valere ogni diritto di cui al precedente comma, l'Appaltatore riconosce incondizionatamente alla Società emittente ogni diritto di utilizzazione economica, irrevocabile e privo di royalty, su quanto comunque realizzato nell'esecuzione del presente Accordo, compresi, a titolo meramente esemplificativo, il diritto alla riproduzione, il diritto di esecuzione, di diffusione, di distribuzione, di pubblicazione, di elaborazione e sviluppo, di concedere in licenza, promuovere e creare opere derivate.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5 delle “Condizioni Generali” richiamate al precedente art. 3, l'Appaltatore dichiara sin da ora che ogni contributo comunque fornito nel corso dell'esecuzione del presente Accordo in qualsiasi forma presentato non viola alcun diritto di proprietà intellettuale altrui né diritti della persona comunque denominati.

Conseguentemente, l'Appaltatore fornisce espressa garanzia, senza limite di tempo, contro ogni possibile pretesa da parte di terzi che assumano essere titolari, licenziatari o comunque detentori di diritti di proprietà intellettuale su quanto comunque realizzato nell'esecuzione del presente Accordo.

L'Appaltatore presta analoga garanzia anche contro ogni possibile rivendicazione di terzi che lamentino la lesione di diritti della persona quali, ad esempio, il diritto all'immagine.

Pertanto, l'Appaltatore accetta, irrevocabilmente e perpetuamente, di tenere indenne e manlevato il Committente e/o la Società emittente da ogni pretesa, richiesta, risarcimento, costo, onere e responsabilità, comprese le spese di gestione amministrativa o di consulenza e legali extragiudiziali ragionevoli, avanzata da terzi a causa delle attività poste in essere in esecuzione del presente Accordo o comunque da queste ultime derivanti, sino ad un importo massimo di € (inserirei un valore congruo a copertura del rischio di soccombenza in caso di contenzioso).”



Risposta:

La risposta è negativa.

Per quanto concerne la prima proposta di integrazione dell'Articolo 30 (*fatto salvo il diritto ad esserne riconosciuto autore originario*), si evidenzia che ai sensi dell'art. 20 della legge n. 633/1941 ("legge sul diritto d'autore") «indipendentemente dai diritti esclusivi di utilizzazione economica dell'opera, (...) ed anche dopo la cessione dei diritti stessi, l'autore conserva il diritto di rivendicare la paternità dell'opera».

Pertanto, l'integrazione proposta non appare necessaria né utile, dal momento che l'art. 30 dell'Accordo Quadro disciplina il trasferimento dei diritti di sfruttamento patrimoniale degli eventuali elaborati contrattuali, senza riferirsi al diritto morale dell'autore che, ai sensi dell'art. 22, c. 1, della legge sul diritto d'autore, è inalienabile.

In merito alla seconda proposta di integrazione dell'Articolo 30 dell'Accordo Quadro (*sino ad un importo massimo di € (inserirei un valore congruo a copertura del rischio di soccombenza in caso di contenzioso)*), parimenti da respingere, si rammenta che, come indicato dall'art. 3 dello stesso Accordo, quest'ultimo sarà disciplinato dalle "Condizioni Generali di Contratto per gli Appalti di forniture delle Società del Gruppo FS", che stabiliscono la responsabilità senza limiti dell'Appaltatore per eventuali danni ai terzi derivanti dall'espletamento del Contratto (cfr. Art. 19.3 delle Condizioni Generali di Contratto: «Il Fornitore assume ogni responsabilità per danni che possano derivare al personale ed alle cose del Committente od a terzi (cose e persone), per fatto proprio o dei suoi dipendenti, nell'espletamento delle prestazioni oggetto del Contratto, senza che eventuali clausole o accordi previsti in contratti di assicurazione limitino in alcun modo le sue responsabilità, impegnandosi a tenere sollevato ed indenne il Committente da qualsiasi pretesa o molestia che al riguardo venisse mossa da terzi.»).

Domanda n. 11:

Si chiede la percentuale di utilizzo dei diversi servizi welfare nel triennio precedente.

Risposta:



Si trasmette, di seguito, la percentuale di utilizzo dei diversi servizi disponibili nella piattaforma welfare nel triennio 2021-2023, suddiviso per i diversi Piani welfare del Gruppo FS.

Società FS				
Annualità	Rimborsi	Voucher (ex art. 100 TUIR)	Fringe Benefit	Eurofer
2021	14,7%	14,7%	70,6%	0,0%
2022	6,7%	9,4%	78,7%	5,2%
2023	19,5%	18,3%	48,0%	14,2%

Società Busitalia				
Annualità	Rimborsi	Voucher (ex art. 100 TUIR)	Fringe Benefit	Eurofer
2021	-	-	-	-
2022	1,1%	0,4%	95,0%	3,4%
2023	0,8%	0,5%	95,1%	3,6%

Società Anas				
Annualità	Rimborsi	Voucher (ex art. 100 TUIR)	Fringe Benefit	Eurofer
2021	-	-	-	-
2022	6,2%	0,6%	87,8%	5,4%
2023	21,3%	14,7%	56,5%	7,4%

Domanda n. 12:

Si chiede quali e quanti siano i diversi payroll provider delle società coinvolte.

Risposta:

Si stima che saranno coinvolti n. 3 diversi payroll provider.

Domanda n. 13:

In merito allo Schema di Accordo Quadro e nello specifico all'art.33 – Auditing, essendo [la Società] certificata ISO/IEC 27001 - ISO/IEC 27701 ed ISO/IEC 22301 nonché



sottoposta a due audit l'anno, uno interno e uno esterno, e condividendo i relativi summary report di tali audit con il cliente, a fronte di richiesta e previa sottoscrizione di NDA, si chiede di integrare il documento in questione, come segue: *“Le Parti concordano sin da ora che eventuali audit, controlli e verifiche avranno esclusivamente natura documentale.*

Sono esclusi, sin da ora, controlli e verifiche in loco e sui sistemi di [la Società. Eventuali controlli e verifiche di natura documentale:

i. potranno avvenire esclusivamente a fronte di un preavviso di almeno 5 settimane

ii. non dovranno durare più 5 giorni

iii. dovranno avere luogo non più di una volta all'anno

iv. dovranno essere svolti esclusivamente nel periodo di durata del Contratto tra le PARTI

v. non potranno avere ad oggetto tematiche già coperte dalle certificazioni di cui EDENRED sia in possesso.”

Risposta:

La risposta è negativa.

La proposta di integrare l'art. 33 dell'Accordo Quadro con l'aggiunta di vincoli che le Parti dovrebbero osservare ai fini di auditing non può essere accolta, integrando una modifica sostanziale delle condizioni contrattuali, considerando, altresì, che la situazione particolare dell'operatore economico che domanda l'integrazione in esame (società certificata ISO/IEC 27001 - ISO/IEC 27701 ed ISO/IEC 22301, sottoposta a due audit l'anno, con condivisione dei relativi *summary report* con il cliente) non coincide, necessariamente, con quella caratterizzante gli altri concorrenti e l'eventuale aggiudicatario della procedura di gara, potendo dare luogo a disparità di trattamento.

Domanda n. 14:

In merito allo Schema di Accordo Quadro e nello specifico all'articolo 31 – Accordo di Data Protection, evidenziamo che la scrivente società si configura quale “autonomo titolare del trattamento dei dati personali dei propri Clienti e dei Beneficiari” intendendosi per titolare “la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo



che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali”.

Pertanto, la scrivente non può considerarsi un responsabile del trattamento, inteso come “la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento” in quanto:

- non effettua, nell'erogazione dei propri servizi, un'attività che il Cliente potrebbe altrimenti effettuare internamente;
- nell'ambito “privacy” agisce autonomamente ai fini dell'erogazione del proprio servizio;
- non esegue trattamenti su commissione;
- nell'elaborazione e la gestione dei dati forniti dai beneficiari segue un processo autonomo, senza che il cliente abbia dato istruzioni a questo proposito;
- i dati di cui sopra non vengono trattati per conto del cliente ma direttamente e autonomamente;
- ha piena autonomia nella scelta dei sistemi, hardware e software, da utilizzare nella gestione della propria attività e non è sottoposta a un controllo da parte del Cliente.

In considerazione di quanto sopra evidenziato, vi chiediamo di dispensare la sottoscritta società, in caso di aggiudicazione dell'appalto e, contestuale sottoscrizione del contratto, dalla nomina a Responsabile Esterno del Trattamento in quanto già qualificata come Titolare dei Dati.

Risposta:

Si precisa che, secondo quanto prescritto nell'ambito dell'art. 31 dello Schema Accordo Quadro (all. C), nonché sulla base di quanto specificamente riportato nell'All. A dell'All. 2 “Accordo di Data Protection” dello Schema Accordo Quadro (All. C), il Fornitore si configurerà quale Responsabile del trattamento dei dati personali che gli verranno trasmessi da parte del Titolare del trattamento - Committente al fine di consentire ai propri dipendenti la fruizione dei servizi welfare come specificamente indicati nell'Allegato A “*Istruzioni sulle modalità di trattamento oggetto del presente ADP*” nella sezione descrizione e modalità del trattamento, riconducibili alla “*raccolta da parte del fornitore di dati personali finalizzata all'assegnazione dei contributi economici/specifiche iniziative di varia natura ai dipendenti*”



(...)” nonché alle attività riconducibili alle richieste da parte del Committente di reportistica “*reportistica di dettaglio dovrà essere fornita da parte del fornitore, Responsabile del trattamento, sulla base di format che saranno forniti dal Gruppo FS (...)*” nonché riconducibili anche alle attività da Voi specificate e relative “*alla predisposizione delle utenze nominative sulla Piattaforma digitale dedicata ai Servizi di Welfare e per l’identificazione degli Utenti al primo accesso su tale Piattaforma, per inviare agli Utenti informazioni e comunicazioni riguardanti l’attivazione della Piattaforma (...)*”. Ciò premesso, si conferma pertanto che nel contesto dei servizi e delle attività di cui all’allegato A dell’ADP la corretta configurazione delle parti è Titolare (Committente) - Responsabile del trattamento (Fornitore), in quanto il Committente trasferirà al fornitore alcuni dati personali ed il medesimo fornitore elaborerà e utilizzerà tali dati personali per conto del Committente nel rispetto della normativa Data Protection e in conformità all’All. 2 “Accordo di Data Protection”. Il fornitore dovrà fornire le garanzie richieste dal Committente, in particolare per attuare misure di sicurezza tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti della normativa Data Protection, compresa la sicurezza del trattamento per garantire la riservatezza e la protezione dei diritti degli interessati, secondo il livello di sicurezza richiesto da parte del Committente e adeguato ai rischi connessi al trattamento dei dati e alla natura dei dati da proteggere.

Secondo quanto previsto dalle *Linee Guida 07/2020 sui concetti di titolare del trattamento e di responsabile del trattamento ai sensi del GDPR*, il Responsabile del Trattamento “*è la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento. Due condizioni sono indispensabili per configurare il ruolo di responsabile del trattamento: essere un soggetto distinto rispetto al titolare del trattamento e trattare dati personali per conto del titolare del trattamento. Al responsabile del trattamento non è consentito trattare i dati in modo diverso rispetto a quanto indicato nelle istruzioni del titolare. Tuttavia, le istruzioni del titolare del trattamento possono lasciare un certo margine di discrezionalità su come servirne al meglio gli interessi, consentendo al responsabile del trattamento di avvalersi dei mezzi tecnici e organizzativi più idonei. Cionondimeno, un responsabile del trattamento viola il GDPR qualora non si limiti a trattare i dati in base alle istruzioni del titolare del trattamento e inizi a definire mezzi e finalità propri. Il responsabile del trattamento sarà pertanto considerato titolare rispetto a tale ultimo trattamento e può essere soggetto a*



sanzioni qualora non si limiti a trattare i dati in base alle istruzioni impartite dal titolare del trattamento. Il titolare del trattamento deve avvalersi unicamente di responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR. Gli elementi di cui tenere conto potrebbero essere le conoscenze specialistiche del responsabile del trattamento (ad esempio, le competenze tecniche in materia di misure di sicurezza e di violazione dei dati), il grado di affidabilità, le risorse di cui dispone il responsabile e l'adesione di quest'ultimo a un codice di condotta o a un meccanismo di certificazione riconosciuti (...).

Domanda n. 15:

con riferimento al a quanto richiesto al punto VIII.3. OFFERTA ECONOMICA si chiede di poter fornire i “giustificativi dell’offerta” Allegato n. F solo in caso di aggiudicazione.

Risposta:

L’Allegato in questione verrà eventualmente richiesto all’operatore economico primo in graduatoria qualora l’offerta dallo stesso formulata risultasse anomala ai sensi di quanto stabilito dal paragrafo X.5 del disciplinare di gara.

Domanda n. 16:

Con riferimento alle demo richieste (criterio Q1 e Q2) in offerta tecnica, si chiede di precisare il formato da utilizzare.

Risposta:

Le demo devono essere file video leggibili da software comunemente in commercio.

Domanda n. 17:

Si chiede cortesemente se i file allegati all'Accordo Quadro, in particolare "Istruzioni attività trattamento oggetto del presente ADP", vadano compilati o siano stati pubblicati per presa visione.

Risposta:

Sono per presa visione.



Domanda n. 18:

Nel paragrafo VIII 1.5, a pagina 23 del Disciplinare è presente la dicitura "Le suddette dichiarazioni di cui all'Allegato H dovranno essere rese da tutti i soggetti" ma l'allegato H non è presente a portale, si chiede cortesemente l'invio del file o se questo sia riferito all'allegato E menzionato sopra.

Risposta:

Trattasi di un refuso. L'allegato E è quello corretto da considerare.

Domanda n. 19:

Al punto j) del Capitolato Tecnico, a pag. 11 e 12 è scritto "Il Gruppo FS si riserva la facoltà di richiedere all'Assegnatario la predisposizione, qualora prevista, di una graduatoria per l'assegnazione delle iniziative di welfare sulla base di criteri che saranno indicati dal Gruppo FS in fase di esecuzione del contratto". Sarà compito dell'assegnatario stilare la graduatoria? In caso affermativo, di quali attività dovrà occuparsi l'assegnatario al fine di tragguardare questa richiesta?

Risposta:

Si conferma che potrà essere richiesto all'Assegnatario di predisporre le graduatorie per l'assegnazione di specifiche iniziative di welfare.

In base a criteri che saranno forniti dal Gruppo FS, l'attività consisterà nel valutare l'ammissibilità delle domande di adesione ricevute dai dipendenti per la specifica iniziativa e ordinarle in una graduatoria definita sulla base di specifici dati forniti dai dipendenti stessi (es. età, valore ISEE).

Domanda n. 20:

L'importo di 300.000 € di requisito di capacità tecnica e professionale, da dover sottoporre in fase di aggiudicazione, è da considerarsi per ogni contratto di punta o è complessivo dei due contratti?

Risposta:



Si intende il valore complessivo dei contratti.

Domanda n. 21:

Con riferimento all'allegato "Accordo di data protection" a pag. 39, dell'All. C, art. 3, lett. f), punto i): chiediamo gentilmente che il termine per la notifica di un data breach da 12 ore sia portato a 48. Specifichiamo che il termine di 48 ore non pregiudica in alcun modo la posizione del Titolare del Trattamento. Infatti, l'art. 33 GDPR prevede che il Titolare del trattamento effettui la notifica di un data breach entro 72 ore dal momento in cui il Titolare è venuto a conoscenza della violazione stessa. Tale termine decorrerebbe, quindi, dal momento in cui il Titolare riceve la notifica del responsabile del trattamento in relazione ad una violazione occorsa.

Risposta:

Si conferma la correttezza di quanto riportato nell'ambito dell'articolo 4 co. 3 lett. f) i – a pag 4 e non a pag 39 come da voi riportato - dell'Accordo di Data Protection, ovvero *“Il Responsabile, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione, assiste inoltre il Titolare nel garantire la conformità a quanto segue: i. l’obbligo del Titolare del trattamento di notificare la violazione dei dati personali al Garante per la Protezione dei Dati Personali senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. A tal riguardo il Responsabile informa il Titolare di qualsiasi violazione dei dati personali venga a conoscenza, entro 12 ore dal momento in cui ne avrà notizia, fornendo gli elementi utili a valutare l’entità della violazione (es. categorie di dati, categorie e numero approssimativo degli interessati coinvolti)”*.
Si richiama a riguardo la normativa in materia di Data Protection – art. 33 del Reg UE 2016/679, c.d. GDPR - che recita: *“In caso di violazione dei dati personali, il titolare del trattamento notifica la violazione all'autorità di controllo competente a norma dell'articolo 55 senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Qualora la notifica all'autorità di controllo non sia effettuata entro 72 ore, è corredata dei*



motivi del ritardo. Il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento senza ingiustificato ritardo dopo essere venuto a conoscenza della violazione (...)”.

Si rammenta dunque l'importanza per il Committente di ricevere una comunicazione tempestiva, senza ingiustificati ritardi, da parte del Fornitore Responsabile che venga a conoscenza di una violazione dei dati personali occorsa, sussistendo a carico del Responsabile del trattamento obblighi di supporto, assistenza e cooperazione nei confronti del Titolare che deve avere la possibilità di limitare i rischi alla violazione dei diritti e delle libertà degli eventuali interessati oltre che essere in grado di predisporre tutto quanto necessario per la notifica all'Autorità Garante.

Domanda n. 22:

Il sistema SSO con cui integrarsi è lo stesso per tutte le aziende indicate: Gruppo FS, Busitalia e Anas?

Risposta:

Al momento i sistemi di SSO con cui integrarsi sono due.

Domanda n. 23:

Quando si parla di differenziare la UX a seconda di alcuni attributi utente (es: società, ruolo...) cosa si intende? Che livello di UX differenziata è atteso?

Risposta:

Si rimanda, a titolo esemplificativo e non esaustivo, al paragrafo 2.1.1 del Capitolato Tecnico.

Domanda n. 24:

Deve esserci anche una gestione di cataloghi differente e/o visualizzazione di contenuti? La UI della piattaforma è unica e uniforme per tutte le aziende (FS, BusItalia, Anas) e si modifica solo nel logo oppure è richiesta una UI differente per gruppo azienda?

Risposta:



Si conferma e si rimanda, a titolo esemplificativo e non esaustivo, al paragrafo 2.1.1 del Capitolato Tecnico.

Domanda n. 25:

Disaster Recovery: una interruzione di servizio dovuta a problemi di Datacenter, è ammissibile sino a ripristino del DC?

Risposta:

Sì, devono essere dichiarati i tempi di ripristino negli SLA.

Domanda n. 26:

All'interno dell'Articolo 13 – Obblighi particolari dell'Appaltatore dell'All. C_Schema Accordo Quadro, la Stazione Appaltante conferisce all'Appaltatore il mandato senza rappresentanza ex artt. 1703. A tal proposito si precisa che L'art. 1715 C.C. recita che “il mandatario che agisce in proprio nome non risponde verso il mandante dell'adempimento delle obbligazioni assunte dalle persone con le quali ha contrattato”.

L'articolo 2.1.8 Rete di fornitori di servizi di welfare dell'Allegato D (Capitolato Tecnico) introduce una modifica rispetto a quanto sopra, in quanto riporta che: “Si precisa che l'effettuazione degli acquisti verso i fornitori esterni convenzionati dovrà essere garantita direttamente dall'Assegnatario. Infatti, i rapporti commerciali con tali fornitori saranno di esclusiva competenza dell'Assegnatario che dovrà farsi carico gestionalmente e, qualora necessario, economicamente anche di eventuali problematiche e criticità relative alla fruizione dei servizi resi dai suddetti fornitori, anche relativamente a voucher/buoni acquisto emessi e non più fruibili dai dipendenti.”

La Scrivente chiede cortesemente di meglio specificare il perimetro della responsabilità richiesta dalla Committente all'Assegnatario.

Al fine di comprendere l'ambito di applicazione della richiesta, riportiamo di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo alcuni esempi:

- Nel caso in cui un dipendente della Committente non dovesse spendere entro i buoni acquisto regolarmente ricevuti entro la data di scadenza degli stessi, sarebbe responsabilità



gestionale e economica dell'Appaltatore provvedere a proprie spese alla ri-emissione del titolo di legittimazione scaduto?

- Nel caso in cui un benefit venisse regolarmente emesso a fronte di richiesta dal parte del lavoratore ma non fosse possibile fruirne a causa di inadempienza e/o fallimento del fornitore presente in piattaforma, la responsabilità economica ricadrebbe sull'Assegnatario anche nel caso in cui la non fruibilità sia dipesa da insolvenza non nota all'Assegnatario stesso, all'atto della conclusione del contratto?
- Nell'eventualità in cui si verificassero dei danni verso il lavoratore fruitore del voucher/servizio (a titolo puramente esemplificativo citiamo un incidente medico nel corso di una prestazione sanitaria oppure un abbandono di minore durante la fruizione di un servizio di baby sitting) suddetti danni di rilevanza anche penale e non solo contrattuale sarebbero a carico dell'Assegnatario?
- Se un dipendente non dovesse registrare un buon livello di soddisfazione rispetto al servizio erogato (es. livello di pulizia della camera d'albergo presente tra i servizi acquistati in piattaforma o altre contestazioni di carattere qualitativo), la responsabilità ricadrebbe sull'Appaltatore?

Nel definire meglio la magnitudo della responsabilità chiediamo anche se questa possa poi essere limitata ad una % dei compensi annuali ricevuti per la prestazione del servizio.

Risposta:

Si conferma la disciplina contrattuale riportata, secondo la quale, ai sensi dell'art. 13 dello Schema di Accordo Quadro, *“L'Appaltatore dovrà provvedere direttamente al pagamento anticipato degli importi dovuti ai fornitori di servizi di welfare con lo stesso convenzionati (ovvero “oneri economici per l'acquisto dei servizi di welfare”) ai fini dell'acquisto:*

i) dei servizi di cui alle lettere e) e f) del paragrafo 2.1.3. del Capitolato Tecnico, nonché

ii) di eventuali ulteriori servizi, ai quali i dipendenti potranno avere diritto sulla base della normativa sopravvenuta in corso di esecuzione del contratto.

A tale scopo, Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e Anas S.p.A., rispettivamente, conferiscono all'Appaltatore un mandato senza rappresentanza ex artt. 1703 e seguenti cod. civ., in forza del quale l'Appaltatore potrà agire in nome proprio, ma per conto, rispettivamente, di Ferrovie dello Stato Italiane



S.p.A. e Anas S.p.A., ai fini dell'acquisto dei servizi sub i) e ii) di cui sopra e in risposta alle relative richieste avanzate dai dipendenti [...]”, nonché, ai sensi del par. 2.1.8 Rete di fornitori di servizi di welfare del Capitolato “[...] l’effettuazione degli acquisti verso i fornitori esterni convenzionati dovrà essere garantita direttamente dall’Assegnatario. Infatti, i rapporti commerciali con tali fornitori saranno di esclusiva competenza dell’Assegnatario che dovrà farsi carico gestionalmente e, qualora necessario, economicamente anche di eventuali problematiche e criticità relative alla fruizione dei servizi resi dai suddetti fornitori, anche relativamente a voucher/buoni acquisto emessi e non più fruibili dai dipendenti?”.

A questo proposito, tramite il mandato senza rappresentanza, l’Assegnatario potrà procedere alla fatturazione al Committente dei servizi acquistati nel rispetto della normativa IVA, fermo restando che il Committente dell’Accordo Quadro intende rimanere estraneo ai rapporti tra l’Assegnatario e la sua rete di fornitori, della cui gestione l’Assegnatario rimane l’unico responsabile in forza della previsione negoziale inserita nel Capitolato Tecnico.

In tal senso, da un lato, si conferma che la mancata fruizione dei servizi welfare acquistati per fatti imputabile al dipendente (i.e. mancata fruizione dei servizi entro i termini di scadenza indicati) non comporta la responsabilità dell’Assegnatario e, dall’altro, si evidenzia che con la dicitura di cui al par. 2.1.8 del Capitolato Tecnico, “[...] Assegnatario che dovrà farsi carico gestionalmente e, qualora necessario, economicamente anche di eventuali problematiche e criticità relative alla fruizione dei servizi resi dai suddetti fornitori, anche relativamente a voucher/buoni acquisto emessi e non più fruibili dai dipendenti?” vengono in rilievo le ipotesi di mancata erogazione dei servizi, successivamente al loro acquisto da parte dei dipendenti, per cause non imputabili a questi ultimi, bensì riconducibili alla rete di fornitori messa a disposizione dall’Assegnatario sulla piattaforma, quali, a titolo meramente esemplificativo, i casi di fallimento o inadempienza del fornitore stesso. In tali casi, l’Assegnatario dovrà restituire ai dipendenti che hanno subito la criticità i crediti welfare spesi e non fruiti per la sopra citata impossibilità di fruire del servizio.

Diversamente, nelle ipotesi di criticità legate alla qualità del servizio reso ai dipendenti dai fornitori convenzionati di servizi di welfare presenti nella piattaforma, l’Assegnatario



dovrà farsi carico della problematica in un'ottica di miglioramento dei servizi offerti, nonché di qualità della rete di fornitori di servizi welfare messa a disposizione.

Premesso quanto sopra, si evidenzia che nel triennio 2021 – 2023 le casistiche note di criticità legate a mancata erogazione del servizio da parte dei fornitori di servizi di welfare sono state particolarmente contenute sia nella numerica che nella portata economica e sempre collegate a fornitori di piccole dimensioni.

Domanda n. 27:

Capitolato - paragrafo 2.1.3 lettera j: al fine di stimare l'impegno in carico all'Assegnatario, si richiede di indicare e specificare in maggior dettaglio il numero delle iniziative ulteriori, differenziandole in relazione alla loro tipologia (es. solo vetrina, servizio con form dispositiva, servizio con form dispositivi ae attività di back-office in carico all'Assegnatario).

Risposta:

Premettendo che il numero di ulteriori iniziative di welfare è variabile di anno in anno sulla base delle valutazioni condotte su ogni singolo Piano welfare, si precisa che nel triennio 2021-2023 sono state realizzate in media 5 iniziative annue.

Ipotizzando che con back office si voleva intendere la predisposizione di graduatorie da parte del fornitore della piattaforma, si precisa inoltre che nessuna delle sopra citate iniziative ha previsto tale attività di back office.

Domanda n. 28:

Nel capitolato (2.1.10) e nel Disciplinare al punto Q6 si parla di tempi di evasione della richiesta di assistenza, mentre nella sezione KPI e penali (KPI 7.3 e 7.4) del Capitolato si parla di tempi di risposta della richiesta di supporto: si chiede di precisare se gli SLA indicati fanno riferimento alla presa in carico della richiesta di supporto o alla sua risoluzione.

Risposta:



Si specifica che gli SLA indicati sono calcolati dalla data di risposta/evasione ovvero dalla data di risoluzione rispetto alla data di ricezione della richiesta di assistenza/supporto, salvo casi particolarmente complessi che verranno valutati con il Committente.

Domanda n. 29:

Capitolato - 2.2.2 RTA5.1: si chiede di precisare meglio cosa si intende per sistema di Trouble Ticketing; è uno strumento diverso da quello di ticketing delle richieste di supporto utente e deve essere accessibile e alimentabile sia ai referenti del progetto del cliente che ai referenti dell'Assegnatario? Quali sono gli eventi che devono essere tracciati attraverso questo strumento?

Risposta:

Il sistema di Trouble Ticketing è uno strumento di ticket in cui vengono aperte delle richieste di risoluzione di problematiche tecniche, quindi accessibile dalle funzioni IT dei referenti che saranno indicati dal Gruppo FS.

Si conferma che si tratta di uno strumento diverso del supporto utente descritto al par. 2.1.10 del Capitolato Tecnico.

Gli eventi che devono essere tracciati sono tutti gli eventi previsti all'interno di un sistema IT (es. errori nella integrazione tra i sistemi, errori nei contenuti del portale).

Domanda n. 30:

Disciplinare - rispetto alla garanzia provvisoria e all'indicazione "la stessa sarà ridotta del 50% qualora il Concorrente sia in possesso di una certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000" (art.93 Codice Appalti) si richiede conferma che non si debba tener conto del dlgs 36/2023, norma di riferimento per questo appalto, come anche indicato all'art.3 dello schema di contratto. Si richiede, quindi, conferma che la riduzione debba essere del 50% o del 30%.

Risposta:

Si rimanda alla risposta formulata per il quesito numero 2.



Domanda n. 31:

Schema Accordo Quadro - all'art. 9 è indicato che verrà emesso un ordine applicativo mensile anche per la fee. si richiede approfondimento sulla gestione se l'ordine non viene emesso. Il contratto potrebbe anche essere attivato/sospeso mese per mese?

Risposta:

Si conferma che l'ordine applicativo per la fee è emesso solo se, nel mese di riferimento, è presente un valore di welfare gestito.

Si conferma, pertanto, che potrebbe non essere emesso alcun ordine applicativo per la fee se, nel mese di riferimento, non c'è alcun valore di welfare gestito (es. nessun dipendente ha speso alcun credito welfare); ciò non comporta, però, la sospensione del contratto che continuerà a produrre i suoi effetti.

Domanda n. 32:

Schema Accordo Quadro - in riferimento all'Art 17 si richiede di indicare il termine minimo di preavviso per il recesso. In riferimento a "*l'Appaltatore sarà tenuto a cessare l'esecuzione delle prestazioni contrattuali al perfezionarsi del recesso con garanzia di pagamento solo dei prezzi per le prestazioni eseguite fino a quella data*" si richiede conferma che vengano gestite anche le prestazioni richieste fino alla data di recesso, ma lavorate per sla dopo tale data.

Risposta:

Non si conferma.

Si ricorda che all'art. 17 dello Schema di Accordo Quadro sono riportate le seguenti previsioni:

- “[...] a partire dalla suindicata data di efficacia del recesso, l'Appaltatore è tenuto a cessare l'esecuzione delle prestazioni contrattuali”.
- “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”.

Domanda n. 33:



Schema Accordo Quadro - in riferimento all'Art.19 si indica che il subappalto è ammesso nei limiti di legge. Tuttavia, siccome è cambiata la norma di riferimento (nuovo codice appalti art. 119) si richiede conferma del fatto che l'affidamento a soggetto esterno dell'attività di back office e customer care da remoto, in forza di contratto precedente all'apertura della gara, costituisca prestazione secondaria e accessoria ai sensi dell'art 119 comma 3 lett D del codice appalti (dlgs 36/2023). Si specifica, altresì, che tale servizio reso dal soggetto terzo viene utilizzato dal richiedente nell'ambito della gestione dei Piani Welfare di tutti i propri clienti (non in maniera specifica per la gara in oggetto).

Risposta:

Le prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie, sono tutte quelle prestazioni che, ancorché non principali, possono essere impiegate dal fornitore per l'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto, potendo contribuire al raggiungimento degli obiettivi. Esse, pertanto, si differenziano dalle prestazioni principali, ma con esse concorrono alla realizzazione dell'intero oggetto del contratto d'appalto.

Nel contesto dell'art. 119, comma 3, lett. d) del D. Lgs. n. 36/2023, tali prestazioni non si configurano come attività affidate in subappalto, nel caso in cui siano rese in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto.

Domanda n. 34:

Schema Accordo Quadro - in riferimento all'Art.31 e All.2 Accordo di Data Protection si richiede se la finalità della Nomina può essere intesa nel senso che ""il Responsabile Esterno utilizzerà i Dati Personali che gli verranno forniti dal Titolare esclusivamente:

- per la predisposizione delle utenze nominative sulla Piattaforma digitale dedicata ai Servizi di Welfare e per l'identificazione degli Utenti al primo accesso su tale Piattaforma.
- per inviare agli Utenti informazioni e comunicazioni riguardanti l'attivazione della Piattaforma.
- per fornire agli utenti assistenza personalizzata per la scelta e l'utilizzo dei Servizi di Welfare adatti alle loro esigenze.



Dopo l'identificazione, il Responsabile Esterno acquisirà da ciascuno degli Utenti tutti i dati personali ritenuti necessari per la gestione dei Servizi di Welfare, previa informativa e consensi ottenuti da ciascun degli Utenti, ricoprendo il ruolo di Titolare del trattamento con responsabilità a proprio carico".

Risposta:

Si rimanda alla risposta alla domanda 14. Si precisa, inoltre, che il Committente resta estraneo ai rapporti diretti che l'utente deciderà di avere su base volontaria con il gestore della piattaforma, per esempio, per acquistare pacchetti o Convenzioni. Si precisa che l'Allegato 2 dell'All. C "Schema Accordo Quadro" non si applica alle attività di trattamento le cui finalità e i cui mezzi sono riconducibili al fornitore in qualità di autonomo titolare del trattamento, dettagliatamente dichiarate all'interno della Policy sul trattamento dei dati personali del fornitore.

Domanda n. 35:

Schema Accordo Quadro - in riferimento all'Art.31 bis si richiede chi siano gli interessati: utenti o referenti?

Risposta:

Per "interessati" si fa riferimento a qualsiasi persona fisica che agisca per conto delle parti contrattuali per tutto quanto necessario all'affidamento e all'esecuzione del relativo Accordo Quadro.

Domanda n. 36:

RTA: rif pt. 7.1, 7.3, 7.4 si richiede se è possibile partire con la modalità standard utilizzata dall'appaltatore e pianificare successivamente gli sviluppi. In caso contrario, si richiede la tempistica di erogazione delle integrazioni.

Risposta:

Si conferma che è necessaria la piena integrazione, secondo il modello che sarà condiviso. Come indicato all'art.5 dell'Allegato C – Schema Accordo Quadro, è previsto un tempo di massimo 3 mesi per le attività di start up.



Domanda n. 37:

CT: rif punto 2.1.3 h si richiede di dettagliare le modalità dell'assistenza integrativa. Si richiede, inoltre, se possibile, di sapere chi sia il fornitore.

Risposta:

Si precisa che i fornitori dell'assistenza sanitaria integrativa sono individuati a seguito di gare d'appalto e/o previsti dal CCNL applicato. Ciò premesso, nello specificare che il servizio dovrà essere attivato solo se richiesto dal Gruppo FS e che, nel triennio precedente 2021- 2023 non ne è stata prevista l'attivazione, per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo 2.1.3, lettera h), del Capitolato Tecnico.

Domanda n. 38:

CT: rif punto 2.1.3 k e 2.1.9 si richiede di specificare quale sia il partner di convenzioni.

Risposta:

Il portale convenzioni messo a disposizione dall'attuale fornitore della piattaforma welfare del Gruppo FS è Corporate Benefits.

Domanda n. 39:

CT: rif punto 2.1.8 si richiede di specificare cosa si intende con "assistenza sanitaria sociale o culto" e di indicare, a titolo esemplificativo, qualche fornitore.

Risposta:

La dicitura fa riferimento a quanto riportato all'art. 100 del TUIR e si fa riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ad assistenza infermieristica, operatori socio-sanitari e badanti.

Domanda n. 40:

CT: rif punto 2.1.10 si richiede di specificare se l'indicazione del numero verde sia bloccante e se la survey debba essere oggetto di stima a parte o compresa.

Risposta:



Il numero verde non è un requisito vincolante, ma rientra nelle proposte migliorative, di cui al punto X.2.5 Q.5 del Disciplinare.

La survey è da ritenersi compresa, qualora richiesta dal Gruppo FS.

Domanda n. 41:

CT: rif pt 2.1.13 a si richiede se il residuo possa essere passato tramite file concordato e gestito nelle varie finalità dal cliente, O è richiesta un'elaborazione particolare. In questo secondo caso, si richiede di avere maggiori dettagli.

Risposta:

Si conferma che i residui possono essere inviati tramite un file con un tracciato concordato, condiviso attraverso strumenti aziendali di collaboration (es. SharePoint, OneDrive, Teams) in luogo della posta elettronica assicurando gli opportuni criteri autorizzativi e di minimizzazione secondo il principio di "need to know".

Domanda n. 42:

CT: rif pt 2.1.13 b si richiede se i documenti da conservare dovranno essere conservati e gestiti dal provider o se dovranno essere passati al cliente per conservazione in autonomia

Risposta:

Come indicato nel Capitolato Tecnico (par. 2.1.13, lettera b), la documentazione dovrà essere conservata e gestita dal provider, ma dovrà essere sempre consultabile dai referenti del Gruppo FS che saranno indicati in fase di esecuzione del contratto. Al termine della fornitura, dovrà, inoltre, essere garantito il trasferimento della documentazione al Gruppo FS con modalità che saranno definite in fase di esecuzione del contratto.

Domanda n. 43:

CT rif pt 2.2.2 a - RTA 2.0 si richiede se "per società" si intendono tutti i sottogruppi o i tre principali gruppi di società.

Risposta:



Si intende che potranno essere gestiti diversi Piani welfare e che la piattaforma welfare di ciascuno potrà essere personalizzata in maniera indipendente (cfr. par. 2.1.1 del Capitolato Tecnico).

Domanda n. 44:

rif Appendice: si richiede, se possibile, di conoscere la distribuzione dello speso e lo storico del montante convertibile e le percentuali degli anni precedenti.

Risposta:

Si rimanda alla risposta alla domanda 11, nonché al documento “Relazione sul contesto di riferimento”, disponibile nell’Allegato D Capitolato Tecnico, nel quale sono riportati sia i dati di utilizzo nel triennio 2021 – 2023, che le tipologie di credito che i dipendenti hanno a disposizione nella piattaforma.

Domanda n. 45:

Disciplinare: rif pt X.2.18 Q18 si richiede a chi sarà indirizzata la digital pill e quale debba essere la profondità di back end.

Risposta:

La digital pill sarà messa a disposizione dei referenti del Gruppo FS che saranno indicati in fase di esecuzione del contratto.

Per i dettagli sul back end, si rimanda al paragrafo 2.1.4 del Capitolato Tecnico, nonché al requisito migliorativo RTA2.5.

Domanda n. 46:

Disciplinare: rif pt X.2.20 Q20 si richiede di specificare il formato della video pillola (a titolo esemplificativo: animata, registrazione di persona che racconta etc...). Si richiede, inoltre, quali siano le tempistiche di esecuzione dal recepimento della richiesta e i successivi sviluppi.

Risposta:



Le video pillole devono essere file video leggibili da comuni software in commercio. In relazione alle tempistiche di realizzazione, queste verranno concordate tra le parti durante l'esecuzione contrattuale.

Domanda n. 47:

Si chiede in relazione al servizio di conservazione a norma indicazione del peso documentale (in termini di megabyte o gigabyte) gestito ogni anno dei documenti conservati.

Risposta:

Nel 2023 è stata gestita e conservata documentazione per circa 22gb.

Domanda n. 48:

Si chiede costo presunto del portale Ariba per la gestione degli ordini e della fatturazione.

Risposta:

Si precisa che, sulla base di quanto previsto al par. X.6 del Disciplinare di Gara:

L'abbonamento è gratuito fino ad una soglia minima fissata da AN in base al volume ed al numero delle transazioni effettuate. Superata tale soglia, si passa automaticamente ad un livello di abbonamento superiore con incremento dei relativi costi."

non essendo stata superata la soglia citata, l'abbonamento è gratuito.

Si rappresenta che non saranno prese in considerazione ulteriori richieste di chiarimento pervenute in seguito alla scadenza del termine fissato per i chiarimenti.

Cordiali saluti,

Antonio Cappiello