

Quesito n. 1

È richiesto il dettaglio del budget relativo al piano di comunicazione comunque non soggetto a ribasso economico? Se sì, dove va inserito?

RISPOSTA

Non è richiesto il dettaglio del budget relativo al punto D.b dell'art. 3.1 del Bando-disciplinare riguardante la ristrutturazione e ottimizzazione del sito *web* 1522, non soggetto a ribasso economico.

Quesito n. 2

A pagina 11 del Capitolato d'Appalto (D. Servizi di comunicazione, promozione, informazione, ristrutturazione ed ottimizzazione del sito *web* 1522) cosa intendete esattamente per "collaborazione con il DPO per la diffusione di campagne pubblicitarie di promozione e sensibilizzazione sul tema, promosse dal DPO stesso"?

RISPOSTA

Si intende l'impegno del gestore del servizio nel collaborare con il DPO per la realizzazione di campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione, di iniziativa del DPO, volte a promuovere il servizio 1522.

Quesito n. 3

In quanto operatore economico con personalità giuridica "APS" abbiamo un obbligo di eleggere un domicilio digitale? In caso affermativo possiamo usare il nostro indirizzo pec come domicilio digitale?

RISPOSTA

Ai fini della partecipazione alla procedura di gara mediante piattaforma telematica occorre indicare un domicilio digitale che può coincidere con l'indirizzo pec del soggetto partecipante.

Quesito n. 4

In riferimento al Bando Disciplinare di Gara punto 17 "Offerta Tecnica", chiediamo se i contratti di avvalimento vanno inseriti nell'Offerta Tecnica come indicato nel Disciplinare, o in quella Economica, in quanto nello stesso contratto di avvalimento vengono esplicitate le proposte economiche delle imprese ausiliarie.

RISPOSTA

Eventuali contratti di avvalimento vanno inseriti nella documentazione amministrativa ai sensi del punto 16.3 del Bando-disciplinare di gara assieme alla dichiarazione di avvalimento.

Tali contratti, ai sensi del punto 17 del Bando-disciplinare di gara, devono essere inseriti anche nella offerta tecnica, ciascuno oscurato nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali, assieme ad una dichiarazione firmata digitalmente dal legale rappresentante contenente i dettagli coperti da riservatezza che argomenti in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti di essi siano da segretare.

Resta ferma la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

I contratti di avvalimento non devono essere inseriti nella offerta economica.

Quesito n. 5

In riferimento a quanto disposto dall'art. 9 del Capitolato d'Appalto (Gruppo di lavoro – Profili professionali) relativamente alla verifica dei flussi e dei picchi di richieste di assistenza, nell'ottica della adeguata pianificazione della composizione del *team* e dei turni delle Operatrici anche al fine di garantire l'erogazione del servizio di pronta assistenza di cui all'art. 3, lett. A del Capitolato d'Appalto nelle lingue diverse dall'italiano nelle fasce orarie di punta, considerato che le relazioni trimestrali di monitoraggio del servizio offerto dal 1522 presenti sul sito istituzionale del DPO al link:

<https://www.pariopportunita.gov.it/it/numeriutili/1522-numero-antiviolenza-e-antistalking/>

non consentono di individuare in modo puntuale quali siano i momenti della giornata da considerare come "fasce orarie di punta", né i criteri per delimitare una "fascia oraria di punta", Vi chiediamo di indicare secondo quale criterio va individuata la "fascia oraria di punta", quale ne sia l'estensione temporale (n. di ore minimo e massimo della "fascia oraria di punta"), nonché quale sia la soglia minima di rilevanza del numero orario di chiamate al fine di determinare come "di punta" una o più fasce orarie.

RISPOSTA

Ferma restando l'autonomia del partecipante alla gara nella formulazione dell'offerta, si conferma che i dati inerenti ai flussi e picchi di richieste di assistenza sono riportati nelle relazioni trimestrali di monitoraggio pubblicate sul sito istituzionale del DPO <https://www.pariopportunita.gov.it/it/numeri-utili/1522-numero-antiviolenza-e-antistalking/>.

Tali relazioni riportano, tra l'altro, alla "Tabella 3 – Conteggio schede registrate sul sistema applicativo 1522 sulla base dell'orario e del giorno della settimana", i dati delle chiamate distinti per giorno ed ora; e al "Grafico 1" i "Flussi giornalieri registrati ..." nei periodi di riferimento.

In ogni caso, i dati relativi alle chiamate, ove non riportati direttamente, potranno essere elaborati sulla base delle suddette relazioni.

Quesito n. 6

In merito all'art. 11 del Capitolato d'Appalto (Livelli di servizio attesi) relativo alla valutazione dei livelli qualitativi delle attività di gestione dei servizi, dal momento che, tra gli elementi che verranno considerati ai fini della valutazione, viene menzionato il tempo di attesa per la risposta del 1522 fissato in massimo 1 minuto, affinché il servizio di assistenza possa essere compiutamente valutato, si chiede se codesta stazione appaltante terrà conto, in sede di valutazione dell'offerta tecnica, anche del parametro relativo alla durata media delle telefonate.

Si chiede altresì di voler chiarire quali sono stati i TMA (tempi medi di attesa) e i TMC (tempi medi di chiamata) considerati dalla Stazione Appaltante per determinare il suddetto elemento di valutazione dei livelli qualitativi delle attività di gestione dei servizi.

RISPOSTA

Considerata la natura del servizio di assistenza e l'esigenza di garantirne l'accesso alle donne vittime di violenza e *stalking*, il livello qualitativo è strettamente connesso alla tempestività delle risposte alle richieste di aiuto che si pone in stretta correlazione con l'organizzazione del servizio.

La durata delle chiamate può per contro dipendere dalla complessità e specificità delle singole richieste di aiuto.

Per quanto attiene al numero e alla durata delle chiamate, si rinvia alle relazioni trimestrali di monitoraggio pubblicate sul sito istituzionale del DPO <https://www.pariopportunita.gov.it/it/numeri-utili/1522-numero-antiviolenza-e-antistalking/>.

In ogni caso, i dati relativi alle chiamate, ove non riportati direttamente, potranno essere elaborati sulla base delle suddette relazioni.

Quesito n. 7

Ai fini della formulazione dell'offerta tecnica, in relazione al servizio di gestione del Centralino 1522, si chiede se sia possibile consultare i dati relativi alla durata media delle chiamate (TMC) e ai tempi medi di attesa per la risposta (TMA).

RISPOSTA

I dati inerenti il numero complessivo delle chiamate, il numero delle chiamate che hanno ricevuto risposta e delle chiamate che non hanno ricevuto risposta, la durata delle chiamate risposte, il conteggio delle chiamate sulla base dell'orario e del giorno della settimanale, i flussi giornalieri delle chiamate, la ripartizione delle chiamate nei trimestri di riferimento, sono riportati nelle relazioni trimestrali di monitoraggio pubblicate sul sito istituzionale del DPO <https://www.pariopportunita.gov.it/it/numeri-utili/1522-numero-antiviolenza-e-antistalking/>

In ogni caso, i dati relativi alle chiamate, ove non riportati direttamente, potranno essere elaborati sulla base delle suddette relazioni.

Quesito n. 8

In relazione all'art. 10 del Capitolato d'Appalto (Sede e organizzazione) laddove stabilisce che il servizio 1522 dovrà essere erogato presso "un" centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane e strumentali ubicato nel territorio nazionale, ed all'art. 9.3, lett. b), del Bando-disciplinare che, in riferimento ai requisiti di capacità tecnica e professionale dei concorrenti, menziona la disponibilità (o l'impegno ad avere la piena disponibilità) di "un" locale dedicato idoneo all'espletamento di tutti i servizi, si chiede se, in aggiunta ad una sede principale già di per sé idonea a soddisfare tutti i servizi richiesti, sia possibile avvalersi pure di una sede ulteriore per l'espletamento di parte dei servizi, fermi restando la puntuale esecuzione delle prestazioni ed il livello dei servizi espletati.

RISPOSTA

In relazione all'art. 10 del Capitolato d'appalto e all'art. 9.3, lett. b), del Bando – disciplinare di gara, ferma la necessità di garantire la riservatezza del servizio, l'Operatore Economico dovrà disporre di un centro operativo adeguato, che potrà essere composto da uno o più locali a seconda delle valutazioni dell'Operatore stesso in ordine alle modalità fisiche e logistiche di gestione del servizio.

Quesito n. 9

In relazione all'art. 10 del Capitolato d'Appalto (Sede e organizzazione) laddove stabilisce che il servizio 1522 dovrà essere erogato presso "un" centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane e strumentali ubicato nel territorio nazionale, ed all'art. 9.3, lett. b), del Bando-Disciplinare che, in riferimento ai requisiti di capacità tecnica e professionale dei concorrenti, menziona la disponibilità (o l'impegno ad avere la piena disponibilità) di "un" locale dedicato idoneo all'espletamento di tutti i servizi, si chiede se, in caso di avvalimento operativo, sia necessario che i soggetti ausiliari forniscano le prestazioni che formano oggetto di avvalimento presso la sede dell'ausiliato o se ciascuno possa avvalersi dei propri locali.

RISPOSTA

In relazione all'art. 10 del Capitolato d'appalto e all'art. 9.3, lett. b), del Bando – disciplinare di gara, ferma la necessità di garantire la riservatezza del servizio e di disporre di un centro operativo adeguato, che potrà essere composto da uno o più locali a seconda delle valutazioni dell'Operatore stesso, non è necessario che i soggetti ausiliari forniscano le prestazioni che formano oggetto di avvalimento presso la sede dell'ausiliato.

Quesito n. 10

In relazione al servizio di gestione del Centralino 1522, al fine di avere piena contezza dell'andamento delle chiamate, si chiede di rendere noti i dati sui flussi giornalieri relativi al I trimestre del 2024.

RISPOSTA

I dati sono resi noti nella Relazione del I trimestre 2024 pubblicata sul sito istituzionale del DPO <https://www.pariopportunita.gov.it/it/numeri-utili/1522-numero-antiviolenza-e-antistalking/>

Quesito n. 11

In riferimento all'art. 3 del Bando – Disciplinare (Oggetto dell'Appalto – lotti – importo), si chiede se i servizi volti alla ristrutturazione e ottimizzazione del sito web 1522 per i motori di ricerca (SEO - Search Engine Optimization) e dei canali social di cui alla lettera D.b) dell'articolo 3.1 il cui importo viene indicato nella misura di € 160.000,00 (non soggetto a ribasso) nella Tabella 1 dell'art. 3.3, si configurano come prestazioni secondarie tali da non integrare un'ipotesi di subappalto, ai sensi dell'art. 119, comma 3, lett. a), D. Lgs. n. 36/2023.

In caso di risposta negativa al quesito precedente si chiede se tali servizi possono costituire oggetto di avvalimento oppure se gli stessi possano essere erogati direttamente da soggetti che costituiscono parte di un RTI.

RISPOSTA

Ai sensi del bando-disciplinare non vi sono prestazioni "secondarie", non è prevista la suddivisione dell'appalto in lotti (art. 3.2) e non è ammesso il subappalto (art. 11).

Le modalità di erogazione del servizio – ivi compreso il ricorso all'avvalimento o la partecipazione in Associazione Temporanea di Imprese (o in Raggruppamento Temporaneo di Imprese) – sono rimesse alle valutazioni dell'Operatore Economico partecipante alla gara secondo quanto disciplinato dai documenti di gara e dal D. Lgs. n. 36/2023.

Quesito n. 12

In relazione all'art. 19.1 del Bando-disciplinare (Criteri di valutazione offerta tecnica), si chiede se Codesta Stazione Appaltante attribuisca i punteggi massimi relativi ai sotto – criteri "Risorse qualificate aggiuntive" (per cui sono previsti 3 punti massimi) e "Risorse volontarie aggiuntive" (per cui sono previsti 2 punti massimi) indicati nella Tabella 3 alla lett. A, sulla base del numero di operatori preposti allo svolgimento del servizio (e, quindi, sotto il profilo quantitativo), o sulla base della specifica tipologia di qualifica ricoperta e mansione svolta dai medesimi (e, quindi, sotto il profilo qualitativo).

RISPOSTA

I punteggi relativi ai sotto criteri "Risorse qualificate aggiuntive" e "Risorse volontarie aggiuntive" saranno attribuiti sulla base di valutazioni congiunte, sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo.

Quesito n. 13

In relazione all'art. 19.1 del Bando – Disciplinare (Criteri di valutazione offerta tecnica), con riferimento al sotto - criterio "Risorse volontarie aggiuntive" di cui alla Tabella 3, lett. A, si chiede se il personale volontario possa anche essere qualificato.

RISPOSTA

L'eventuale personale volontario dovrà essere in possesso delle necessarie competenze relative alla componente del servizio per il quale sarà impiegato.

Quesito n. 14

Il documento di gara unico europeo (DGUE) in caso di partecipazione in RTI costituendo dovrà essere compilato da entrambi i soggetti. La compilazione in piattaforma sembra essere a video e il file DGUE è possibile scaricarlo solo in formato xml (non compilabile). Come si può quindi procedere alla compilazione per entrambi i soggetti?

RISPOSTA

Qualora l'Operatore Economico (O.E.) partecipi all'appalto in forma associata, dovranno essere allegati i file XML di tutti i componenti del raggruppamento. Dovranno essere allegati anche gli XML di eventuali imprese ausiliarie. A riguardo, si rimanda agli obblighi normativi, nonché alla documentazione e al Bando- disciplinare di gara. Per consentire a tutti gli interessati di produrre il rispettivo file XML Response, l'Operatore Economico che ha fatto accesso alla piattaforma potrà condividere il link:

<https://dgue.maggiolicloud.it/>

Per procedere alla compilazione di un nuovo DGUE Response, occorre scegliere le seguenti opzioni:

- a. "Sono un operatore economico",
- b. "Compilare un nuovo DGUE Response...",

Successivamente, occorre caricare il file DGUE XML Request fornito dalla Stazione Appaltante e presente nella documentazione di gara.

Quesito n. 15

In merito al progetto "Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, per l'affidamento del Servizio nazionale gratuito di pronta assistenza alle donne vittime di violenza e stalking segnalati per il tramite del numero di pubblica utilità 1522", per cui l'importo messo a disposizione dal bando risulta essere 1.600.615,00 euro al netto di iva; si richiede un chiarimento. In merito alla ripartizione dei costi, che nel modulo da compilare allegato al bando è diviso per costo del personale, costo servizi tecnologici e costo ristrutturazione e ottimizzazione sito (160.000,00 euro non soggetti a ribasso), potrebbe essere prevista una quota (da escludere dalle voci precedentemente esplicate) per eventuali altri costi da sostenere per l'associazione? Nel caso in cui fosse prevista questa quota per "altri costi da sostenere", in che modo sul modulo da compilare per partecipare alla gara è possibile formalizzare questa voce dato che in questo momento su tale modulo si chiede solo l'esplosione dei costi del personale (responsabile, professionisti e operatrici)?

RISPOSTA

Sull'Allegato C: Modello di Offerta Economica occorre esclusivamente:

- indicare il ribasso unico percentuale applicato ed il conseguente importo offerto, alla pag. 1;
- dichiarare le voci di costo previste sia alla pag. 1 sia nella Tabella presente alla pag. 2, con la precisazione che il "Totale importo complessivo offerto" si riferisce alla sommatoria dei soli costi di cui ai punti 1, 2 e 3 della predetta Tabella;
- riportare le quotazioni degli "elementi economici/voci di costo" delle figure professionali di cui all'ulteriore Tabella presente alla pag. 2.

Quesito n. 16

All'interno del Disciplinare di gara, pag. 15 punto 9.2, Requisiti di capacità economica e finanziaria è riportato alla lettera b) un fatturato specifico conseguito per la prestazione di servizi analoghi realizzato negli ultimi tre esercizi non inferiore a euro 650.000,00, mentre al punto 9.3 lettera a) l'importo per il triennio dei servizi analoghi è pari ad euro 350.000,00? C'è un errore o c'è una differenza tra le due voci?

RISPOSTA

I 650.000,00 euro di fatturato "specifico" richiesti al punto 9.2.b del Bando-disciplinare di gara costituiscono requisito da attestare per la dimostrazione della "consistenza" della capacità economico-finanziaria dell'O.E., mentre i 350.000,00 euro di cui al punto 9.3.a dello stesso Bando-disciplinare di gara afferiscono al requisito di capacità tecnico-professionale, attinente alla competenza ed esperienza concreta che l'operatore economico deve dimostrare nel settore specifico di riferimento della gara.

I punti 9.2.b e 9.3.a del Bando-disciplinare di gara si riferiscono, pertanto, a due differenti tipologie di requisiti. Il Requisito di capacità tecnica e professionale di cui al punto 9.3.a è stabilito in considerazione della particolare natura di pubblica utilità del servizio e della specificità dell'esperienza necessaria per la gestione dello stesso.

Quesito n. 17

Per la gestione delle schede contatto è possibile utilizzare un software commerciale (opportunamente configurato) erogato in modalità cloud, oppure è necessario provvedere con lo sviluppo di un software ad hoc?

RISPOSTA

Le soluzioni tecniche, ivi comprese quelle relative alla gestione delle schede contatto, sono rimesse alle valutazioni del partecipante alla gara.

Si ricorda che la gestione delle schede deve comunque rispondere a quanto previsto nel GDPR.

Quesito n. 18

All'Art. 4 Dotazioni strumentali del capitolato è richiesta la fornitura di telefono digitale e la presenza di due punti rete per collegamento PC e telefono digitale per ciascuna postazione. È obbligatorio provvedere con una fornitura di telefoni VoIP fisici, o è consentito anche l'utilizzo di applicazioni software VoIP da installare sulle postazioni operatrici, cui collegare cuffia e amplificatore con eliminazione dell'effetto eco? In tal caso, è comunque necessaria la presenza del secondo punto rete per la postazione?

RISPOSTA

La soluzione proposta è equivalente da un punto di vista funzionale a quanto richiesto nel capitolato e pertanto adottabile. Se si adotta questa soluzione non è necessario un secondo punto rete per la postazione.

Quesito n. 19

Con riferimento al punto B del bando di gara, al par. 3.1 del disciplinare di gara (pag. 9) viene descritto come Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, gestione delle schede di rilevazione, [], mentre in Tabella 1 dello stesso disciplinare (pag. 10) il punto B rientra nei Costo servizi tecnologici. D'altra parte, all'Art. 3 del capitolato (pag. 8), il punto B sembra descrivere sia la realizzazione di un sistema IT che permetta l'estrazione e l'analisi dei dati, sia l'attività di analisi e valutazione dei dati statistici. Ugualmente, alla tabella 3 del capitolato (pag. 31) si fa riferimento generico a servizi e risorse. Si richiede quindi alla Stazione Appaltante di dettagliare meglio la richiesta al punto B, esplicitando l'eventuale inclusione in tale punto di

componenti tecnologiche, e nel caso la relativa imputazione degli importi indirizzati alle risorse umane piuttosto che tecnologiche.

RISPOSTA

Il punto 3.1 lett. B del Bando-disciplinare di gara indica, tra i servizi oggetto dell'appalto, i *“Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, gestione delle schede di rilevazione, secondo quanto specificato nel Capitolato d'appalto, parte integrante del ... bando”*.

Tali servizi, insieme a quelli di cui ai punti 3.1. lett. C e 3.1. lett. D.a del Bando-disciplinare di gara, presuppongono l'impiego sia di risorse che di strumenti e servizi tecnologici il cui costo complessivo è stimato al punto 2 della Tabella 1 del Bando-disciplinare di gara.

Quesito n. 20

In caso di partecipazione in RTI costituendo, il contributo ANAC dovrà essere versato sia dal capofila e sia dal mandante? All'interno del nuovo portale "gestione pagamenti" non è possibile inserire la dicitura RTI. Sarà quindi sufficiente presentare due pagamenti distinti, uno da parte del capofila e uno da parte del mandante?

RISPOSTA

Non devono essere effettuati due pagamenti distinti. L'obbligo del versamento della contribuzione, sia nel caso di ATI (o RTI) costituita sia nel caso di ATI (o RTI) non ancora costituita, è unico e ricade sulla capogruppo, in quanto l'offerta è unica, anche se sottoscritta da tutte le imprese che la costituiscono.

Quesito n. 21

Quali allegati devono essere inclusi per la partecipazione in forma di RTI. Nello specifico l'allegato A5 modello composizione societaria, in caso di RTI da chi dovrà essere compilato?

RISPOSTA

In caso di ATI/RTI dovranno essere inviati tutti gli allegati da A1 ad A6, nonché l'allegato C1 e l'All. Patto di integrità.

L'All. A5 dovrà essere compilato e sottoscritto dal legale rappresentante della capogruppo mandataria.