



GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L'APPROVVIGIONAMENTO DEL PROGRAMMA LOYALTY, OVVERO DI CARTE REGALO MULTIBRAND, REALIZZAZIONE DI UN CATALOGO A PREMI PERSONALIZZATO PER IL PROGRAMMA FEDELTA' "ACI TI PREMIA" E PER LE CAMPAGNE DI INCENTIVAZIONE ALLA RETE ACI e ACI-READY2GO

Codice Affidamento: SEF1244K24

**AVVISO N.1
CHIARIMENTI DI INTERESSE GENERALE**

CIG: B4F1285977



IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Vista la decisione di contrarre del **18.12.2024** assunta al **prot. n. 2078/2024** con la quale è stata autorizzata l'indizione procedura aperta indetta per la stipula di un contratto per l'approvvigionamento del programma loyalty ovvero di carte regalo multibrand, realizzazione di un catalogo a premi personalizzato per il programma fedeltà "ACI TI PREMIA" e per le campagne di incentivazione alla rete ACI e ACI-READY2GO tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <https://portaleacquisti.aci.it/aciinformatica/web/login.html>

RISCONTRA

gli operatori economici che hanno avanzato le proprie istanze di chiarimento nell'ambito della procedura con **CIG B4F1285977** entro i termini temporali ivi previsti e

PUBBLICA

in favore della tutela degli interessi dei terzi – anche non direttamente richiedenti – il seguente chiarimento generale.

Richiesta n. 1

Ogni anno mediamente un cliente quanti punti riesce ad accumulare?

Chiarimento n.1

Ogni cliente mediamente riesce ad accumulare 2.500 punti.

Si tenga conto, inoltre, che i nuovi punti si sommano a quelli rimasti dalla precedente edizione.

Richiesta n. 2

Ogni anno mediamente quante carte regalo vengono richieste per ciascuno dei tre tagli (20€-50€-100€) presenti nel bando?

Chiarimento n. 2

La distribuzione è variabile in base alla campagna. Secondo la distribuzione dell'ultimo anno mediamente 250 da 20,00 €, 200 da 50,00 € e 100 da 100,00 €.

Richiesta n. 3

Ogni anno mediamente quante carte regalo vengono richieste per ciascuno dei tre tagli (20€-50€-100€) a loro volta suddivise per il programma fedeltà "ACI TI PREMIA" e per le campagne di incentivazione "Rete ACI" e "ACI-READY2GO"?

Chiarimento n. 3

Per "ACI TI PREMIA" si veda la risposta alla precedente richiesta n. 2.

Gli altri programmi hanno tagli diversi da stabilire al momento della fornitura, secondo quanto indicato nel Capitolato Tecnico.

Richiesta n. 4

Il budget indicato all'interno del bando, ovvero l'importo di 378.363,23€, rappresenta un budget chiuso per tutte le richieste di gift card che arriveranno oppure ci sarà un pagamento a posteriori in funzione del reale numero di gift card richieste?

Chiarimento n. 4

Le gift card potranno essere richieste fino all'importo massimo di 365.000,00€. I tagli delle varie gift card saranno comunicati in sede di esecuzione contrattuale da parte di ACI Informatica, così come previsto nel paragrafo 2. del Capitolato Tecnico.

Richiesta n. 5

Potreste confermarci che il costo di setup per l'implementazione della piattaforma richiesta corrisponde ad una base d'asta ribassabile di 3.500€?



Chiarimento n. 5

Il concorrente dovrà offrire un ribasso, per il punto A.1. Setup piattaforma, sull'importo *una tantum* a base d'asta che è pari ad € 4.396,000 così come indicato nel documento *f. allegato_3_Modello di Offerta Economica.xlsx* e allegato alla documentazione di gara.

Richiesta n. 6

Potreste confermarci che il costo di maintenance per la gestione della piattaforma richiesta nell'arco temporale dei 36 mesi corrisponde ad una base d'asta ribassabile di 7.139,52€?

Chiarimento n. 6

Il concorrente dovrà offrire un ribasso, per il punto A.2 Canone gestione piattaforma, sull'importo annuale posto a base d'asta pari ad € 2.989,077, così come indicato nel documento *f. allegato_3_Modello di Offerta Economica.xlsx* allegato alla documentazione di gara. Il file moltiplicherà in automatico il prezzo offerto per n. 3 annualità.

Richiesta n. 7

Potreste confermarci che il costo della maintenance comprenda anche i costi relativi ai servizi professionali richiesti? Oppure i costi delle persone indicate nell'allegato C. Progetto del Servizio Ex Art. 41 D. Lgs. 36/2023 sono figure professionali da attivare on demand da attivare in funzione delle specifiche richieste dell'appaltatore.

Chiarimento n. 7

La voce di costo "A.2 Canone gestione piattaforma" comprende anche i costi della manodopera per l'esecuzione del servizio di assistenza.

Richiesta n. 8

L'importo indicato alla voce "b2.1" nel quadro generale economico di commessa pari a 378.363,23€ è stato inserito nell'eventualità di ulteriore rinnovo per successivi 3 anni?

Chiarimento n. 8

Si conferma. L'importo indicato è l'importo per i servizi analoghi di cui all' art. 76, comma 6 D. Lgs. 36/2023 e indicato anche nel Disciplinare di gara al punto 3.3.:

"Affidamento di servizi analoghi di cui all'articolo 76, comma 6, del Codice: entro il triennio successivo alla stipula del contratto, la stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione dei seguenti



servizi: approvvigionamento di carte regalo multibrand, realizzazione di un catalogo a premi personalizzato per il programma fedeltà “ACI ti premia” e per le campagne di incentivazione alla rete ACI E ACI-READY2GO, per un importo stimato complessivamente non superiore ad € 378.363,23, al netto di Iva.”

Richiesta n. 9

Quale è la Customer Journey ipotizzata dall'appaltatore per i clienti che vorranno accedere alla piattaforma e richiedere il premio senza doversi registrare?

Chiarimento n. 9

Il cliente non registrato potrà entrare con accesso guest, inserisce il codice del premio che ha ricevuto da parte di ACI Informatica, un riferimento e-mail o cellulare, e potrà convertire l'importo nella/e *gift card* desiderata/e.

L'operazione di conversione deve essere ripetibile sino ad esaurimento dell'importo.

Il portale deve essere comunque in grado di effettuare i controlli di sicurezza necessari per l'autenticazione tra il cliente e il codice del premio associato.

Richiesta n. 10

Nel caso in cui il cliente decida di non registrarsi come potrà monitorare importo residuo e validità del proprio budget, come richiesto all'interno del bando? Sarà la carta regalo l'elemento che permetterà al cliente la gestione degli elementi di cui sopra?

Chiarimento n. 10

Senza la registrazione il cliente non avrà un *wallet* personale quindi non potrà avere il monitoraggio dell'importo residuo. Guiderà l'importo della carta regalo ottenuta che il cliente potrà utilizzare anche in più volte sino all'esaurimento della capienza. Il portale deve comunque poter avvisare il cliente se l'importo della *gift card* richiesta supera la capienza residua del codice premio in suo possesso.

Richiesta n. 11

Potreste indicarci le possibili meccaniche di ottenimento dei punti?

Chiarimento n. 11

Il Regolamento e le relative meccaniche di ottenimento dei punti sono disponibili all'url: <https://loyalty.aci.it/>

Richiesta n. 12

È previsto un limite per la cumulabilità delle Gift card?

Chiarimento n. 12

Non è previsto nessun limite di cumulabilità se il cliente si registra.

Infatti, attivando un *wallet* personale potrà inserire più codici e cumulare gli importi che poi potrà convertire nelle *gift card* desiderate.

Invece, se il cliente decide per l'accesso *guest*, non potrà cumulare più codici ma li convertirà singolarmente sino ad esaurimento dell'importo.

Richiesta n. 13

(Allegato C, paragrafo 3.1 comma D) Potreste specificare meglio quanto segue: "Le carte regalo dovranno essere spendibili sui maggiori e popolari e-commerce"? Si richiede che le carte regalo multibrand debbano essere utilizzate sui principali e-commerce come metodo di pagamento oppure che è possibile trasformarle in gift card da spendere in un secondo momento sugli e-commerce?

Chiarimento n. 13

L'importo delle carte regalo consegnate ai clienti deve poter essere convertito in *gift card* spendibili nei maggiori portali di e-commerce come ad esempio Amazon, Zalando ecc.

Richiesta n. 14

Quali sono le tempistiche per conoscere gli esiti del bando di gara?

Chiarimento n. 14:

Come previsto dall'allegato I.3 del D. Lgs 36/2023 il termine massimo di una procedura aperta è di 9 mesi decorrenti dalla data di pubblicazione della procedura di gara.

Richiesta n. 15

(Allegato C, paragrafo 3.2.2) Sarebbe possibile chiarire la timeline del progetto? Dalla conferma dell'appalto, in una settimana bisogna presentare il piano di lavoro e nei successivi 15gg bisognerà rendere operativa la piattaforma?

Chiarimento n. 15

Così come indicato nel Capitolato Tecnico punto n. 3 entro 7 giorni dalla stipula del contratto l'aggiudicataria dovrà presentare un piano di lavoro dettagliato da sottoporre ad ACI Informatica. Successivamente ACI Informatica approverà il piano di lavoro e indurrà un kick-off per definire la configurazione della piattaforma ed entro i successivi 15 giorni lavorativi l'aggiudicatario dovrà rendere la piattaforma operativa.



Richiesta n. 16

1. 10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari a:

*€ 378.363,23 * 2%= € 7.567,26*

Si applicano le riduzioni di cui all'articolo.

Nella scorsa gara la garanzia provvisoria, che in questa nuova gara sarebbe pari al 2% del totale dell'ammontare (378.363,23 euro) = 7.567,26 euro, non era stata approvata dal nostro CEO. Avevamo proposto ad ACI la sottoscrizione di una polizza assicurativa da pagare lato nostro con cadenza annuale, tramite una società autorizzata e verificabile sul sito di Ivass

a. potremmo procedere così anche con la nuova fornitura, per quanto riguarda sia questa garanzia provvisoria sia l'eventuale garanzia definitiva da dare in caso di aggiudicazione?

b. è sufficiente che l'ente sia autorizzato ad Ivass o deve essere autorizzato al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti della Banca d'Italia?

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>

Chiarimento n. 16

Per mero errore materiale è stato indicato il valore per la garanzia provvisoria pari a 7.567,26 €. L'importo della garanzia provvisoria, in accordo a quanto disciplinato all'articolo 106 del D. Lgs 36/2023, dovrà essere pari al 2% del valore complessivo dell'appalto ovvero pari a:

933.295,97 x 0,02 = 18.665,92 euro.

L'Operatore potrà costituire la garanzia provvisoria mediante bonifico bancario oppure mediante fideiussione o cauzione con le modalità riportate nel paragrafo 10 del Disciplinare di Gara.

La garanzia provvisoria dovrà avere una validità di 240 gg dalla data di presentazione dell'offerta.

Si ricorda altresì che l'aggiudicatario, all'atto della stipula contrattuale, dovrà produrre una garanzia definitiva secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 117 del Codice.

Richiesta n. 17

2. Tutte le certificazioni richieste all'interno dell'offerta tecnica sono obbligatorie o nel caso non riceviamo punteggio in fase di valutazione dell'offerta tecnica? Perché al momento siamo sprovvisti delle seguenti:

Possesso della Certificazione della Parità di Genere UNI/PdR 125:2022

Possesso della certificazione ISO 27001;



Possesso di certificazione ISO 37001;

ISO 14001, ISO 14064, Certificazione 50001, Strumenti di misurazione e rendicontazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG), Certificazione EMAS, LEED, WELL.

Chiarimento n. 17

Per l'attribuzione del punteggio premiale previsto in busta tecnica, l'Operatore Economico dovrà essere in possesso delle certificazioni, in corso di validità, descritte nel paragrafo 16 del Disciplinare di Gara.

Laddove la certificazione non sia posseduta verrà attribuito un punteggio pari a zero.

Richiesta n. 18

3. 18.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA. Punto C4- Risoluzione Problematiche

prevedete un minimo di 12 ore solari/un massimo di 24 ore solari per la risoluzione problematiche dall'apertura della segnalazione.

le nostre SLA prevedono invece 48 ore massime, per la GESTIONE delle problematiche (non la loro RISOLUZIONE, che per diverse casistiche può dipendere dai feedback da dover ricevere dai brand impattati dalla problematica, e su tali casistiche non possiamo per questa ragione fornire SLA massime specifiche).

Accetterete comunque la valutazione della nostra offerta alla luce di ciò (allocando magari un punteggio minore) o ciò rappresenterebbe esclusione immediata dalla gara?

Chiarimento n. 18

Con riferimento al criterio C -Organizzazione del Servizio e specifiche delle carte regalo C4 Risoluzione problematiche, il criterio di assegnazione del punteggio con la lettera "Q" nella tabella, prevede che sia attribuito un punteggio sulla base della corrispondenza diretta tra offerta migliorativa selezionata nella lista di scelte di ciascun criterio o sotto-criterio ed il punteggio premiale corrispondente.

In caso il Concorrente non offra una miglioria riportata in tabella, il punteggio attribuito sarà pari a zero.

Il Responsabile Unico del Progetto
Ing. Alessandro Marinangeli