

ACCORDO QUADRO (EX ART. 59 DEL D.LGS. N. 36/2023) CON UN UNICO OPERATORE ECONOMICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE E GESTIONE DI BUONI ACQUISTO ELETTRONICI E RELATIVI SERVIZI CONNESSI NELL’AMBITO DEL PIANO DI WELFARE A FAVORE DEL PERSONALE DIPENDENTE DEL COMUNE DI RHO (MI) - CIG: BC469E71E6.

**FAQ AL
17/07/2026**

Quesito n. 1	Chiarimento n. 1
Con riferimento alla previsione della documentazione di gara che richiede una validità minima dei buoni pari a 12 mesi, si chiede di voler confermare se tale requisito possa ritenersi soddisfatto anche laddove la durata di validità dei singoli buoni sia determinata dalle policy dei rispettivi esercenti/fornitori convenzionati. Si evidenzia, infatti, che il periodo di validità dei buoni non è definito né modificabile dal provider emittente, bensì è stabilito autonomamente da ciascun fornitore aderente alla rete convenzionata, secondo le proprie politiche commerciali. Pertanto, il provider non è nelle condizioni di garantire una validità uniforme di almeno 12 mesi per tutti i buoni. Si chiede, pertanto, di voler chiarire se il requisito possa essere considerato non vincolante per le fattispecie in cui la validità sia rimessa alle autonome determinazioni dei singoli fornitori.	Si conferma che tutti i buoni devono avere validità minima pari a 12 mesi come indicato all'art. B6, comma 3, del Capitolato.
Quesito n. 2	Chiarimento n. 2
Data la peculiarità del periodo estivo e di tutte le criticità che esso comporta in termini organizzativi e gestionali, al fine di consentire alla nostra Società di partecipare alla stessa, formulando un'offerta quanto più possibile aderente alle vostre esigenze, si chiede cortesemente di accordarci un posticipo dei termini per la presentazione dell'offerta per la prima settimana di settembre, essendo la scadenza attuale del 25/8 a cavallo con le settimane centrali di agosto in cui diversi uffici sono chiusi (es. broker/banca per l'emissione della cauzione provvisoria).	Si ritiene di accogliere la richiesta rinviando la scadenza per la presentazione dell'offerta al giorno 3/9 in considerazione del periodo di ferie estive.

**Stazione Unica Appaltante costituita tra i Comuni di:
Arluno, Cesate, Inveruno, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Solaro e Vanzago
email: CUC@comune.rho.mi.it - tel 02-93332462/493/466**

Quesito n. 3	Chiarimento n. 3
Si chiede se il Disciplinare sia stato rettificato anche su altri punti oltre alle date di scadenza.	Il Disciplinare rettificato pubblicato indica chiaramente le modifiche apportate in rosso. Come ribadito nell'AVVISO di proroga restano invariati gli altri documenti di gara.

Quesito e Chiarimento n. 4

1. Si chiede se la dichiarazione STANDARD SOCIALI MINIMI è da presentare in gara oppure solo in caso di aggiudicazione;

Per la partecipazione alla procedura di gara è sufficiente dichiarare di impegnarsi a rispettare quanto previsto nella dichiarazione di conformità agli standard sociali minimi, come indicato nella domanda di partecipazione.

2. All'art. 2 punto e) del Disciplinare sono citati dei Modelli di offerta: si chiede se sono previsti modelli sia relativamente alla busta tecnica sia economica in quanto vengono citati la Scheda Tecnica Quantitativa (art. 17) e il Modello di Offerta Economica (art. 18). A tal proposito si segnala che, lato busta tecnica, Sintel mette a disposizione un unico slot in cui è richiesto di "allegare tutta la documentazione necessaria per illustrare le caratteristiche tecniche dell'offerta, secondo le modalità illustrate nella documentazione di gara. Laddove sia necessario allegare più di un file, allegarli in un'unica cartella .zip (o equivalente)". Lato busta economica Sintel chiede un allegato obbligatorio. E' possibile inserire un allegato elaborato dall'OE?

I modelli di offerta tecnica ed economica sono disponibili in coda al disciplinare di gara. Si invitano gli operatori a utilizzare i modelli predisposti dalla Stazione Appaltante. La Piattaforma Sintel consente il caricamento di una cartella di file (in formato .zip o equivalente), sia per la busta tecnica sia per quella economica.

3. Si chiede se sia prevista una domanda di partecipazione o se, in alternativa, possa essere utilizzato un modello dell'OE;

Il modello di "Domanda di partecipazione" è disponibile in coda al disciplinare di gara. Si invitano gli operatori a utilizzare i modelli predisposti dalla Stazione Appaltante.

4. L'art. 4 comma 6 citato nel disciplinare non è presente. Potreste confermare il CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi settore Commercio con codice CNEL H011?

Si conferma il CCNL H011.

5. Con riferimento all'art. 14 del Disciplinare e in particolare:
L'aggiudicatario che occupi un numero pari o superiore a quindici dipendenti è tenuto, entro sei mesi dalla sottoscrizione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che

Stazione Unica Appaltante costituita tra i Comuni di:

Arluno, Cesate, Inveruno, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Solaro e Vanzago
email: CUC@comune.rho.mi.it - tel 02-93332462/493/466

chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68 e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti adottati a suo carico nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'aggiudicatario è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali. Si chiede di confermare che tale previsione non sia applicabile agli OE che occupano un numero superiore a 50 dipendenti in quanto già tenuti alla redazione e presentazione di copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile, redatto ai sensi dell'articolo 46 decreto legislativo n. 198 del 2006. Gli OE che occupano un numero superiore a 50 dipendenti in quanto già tenuti alla redazione e presentazione di copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile, redatto ai sensi dell'articolo 46 decreto legislativo n. 198 del 2006.

Si conferma che gli operatori economici con oltre 50 dipendenti sono tenuti a presentare copia dell'ultimo rapporto sulla situazione del personale maschile e femminile redatto ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. 198/2006. Per tali operatori non trova applicazione l'obbligo di produrre la relazione prevista per gli operatori economici con numero di dipendenti compreso tra 15 e 50.

6. Relativamente alla vostra richiesta indicata a pag. 40 del Capitolato circa il servizio di Call Center e nello specifico: L'assistenza ai Beneficiari deve essere garantita tramite un servizio di Customer care con numero verde e un indirizzo e-mail dedicato a disposizione del personale che necessiterà di avere chiarimenti. Il servizio deve essere attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria dalle ore 09:00 alle ore 18:00. L'Affidatario garantisce la presa in carico e la risposta alle richieste dei beneficiari entro un tempo massimo di 4 ore lavorative dalla segnalazione. Il computo di tale termine è sospeso al di fuori della fascia oraria e dei giorni sopra indicati e riprende a decorrere dall'inizio del periodo di operatività immediatamente successivo. Con la presente nota, la scrivente società intende chiedere la possibilità di gestire il call center, utilizzando, in alternativa al "numero verde" sopra indicato, un "numero nero", in considerazione del fatto che ormai tutti gli utenti del servizio di telefonia fissa e mobile dispongono di piani tariffari all inclusive, con i quali è possibile accedere a chiamate illimitate verso rete fissa e mobile, rendendo di fatto irrilevante l'attivazione di un "numero verde" per la gestione del servizio in questione.

La richiesta non può essere accolta nei termini prospettati.

La previsione del Capitolato relativa alla disponibilità di un numero verde è finalizzata a garantire che l'accesso al servizio di assistenza sia gratuito per tutti i beneficiari, senza che debbano sostenere alcun costo per il contatto con il customer care.

Pertanto, non è ritenuta equivalente la mera disponibilità di un numero geografico ordinario ("numero nero"), in quanto tale soluzione potrebbe comportare oneri telefonici a carico di alcuni utenti.

Resta ferma la possibilità per l'operatore economico di proporre soluzioni alternative che assicurino in modo certo e generalizzato la totale gratuità del servizio per i beneficiari, purché tali soluzioni garantiscano un livello di accessibilità almeno equivalente a quello derivante dalla disponibilità di un numero verde.

7. Relativamente alla presente procedura, vi segnaliamo quanto segue:
con riferimento a quanto indicato all'art. A19 del Capitolato e all'art. 29 dello Schema di Accordo Quadro, e nello specifico, all'assunzione da parte dell'aggiudicatario della qualifica di Responsabile del trattamento, 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.

La richiesta non può essere accolta nei termini prospettati.

La qualificazione dei soggetti coinvolti nel trattamento dei dati personali nell'ambito dell'esecuzione dell'appalto non discende da una valutazione unilaterale dell'operatore economico, ma deve essere effettuata sulla base delle concrete attività di trattamento svolte, delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e delle indicazioni fornite dalle autorità di controllo (Linee Guida EDPB).

La documentazione di gara prevede che l'Affidatario assuma il ruolo di Responsabile del trattamento per le attività di trattamento dei dati personali effettuate per conto della Stazione Appaltante nell'ambito dell'esecuzione del contratto, in quanto le finalità generali del trattamento sono determinate a monte dalla scrivente Amministrazione.

Resta inteso che eventuali trattamenti effettuati dall'operatore economico per proprie finalità autonome e nel rispetto della normativa vigente potranno essere svolti in qualità di autonomo Titolare del trattamento, limitatamente a tali specifiche attività.

La puntuale qualificazione dei ruoli e delle rispettive responsabilità sarà definita in sede di stipula contrattuale e nell'atto di nomina previsto dalla documentazione di gara, sulla base delle attività effettivamente affidate e dei trattamenti concretamente effettuati.

8. Con riferimento all'art. 32, comma 3 dello schema di Accordo quadro, si chiede di confermare che l'obbligo informativo possa essere assolto non solo tramite un'e-mail dedicata, ma anche attraverso altri canali aziendali ufficialmente adottati dall'Affidatario e accessibili a tutti i dipendenti e collaboratori interessati. Si chiede pertanto di confermare che il riferimento all'"e-mail dedicata" non debba intendersi come esclusivo.

Il quesito trova riscontro nei seguenti termini.

Si conferma che il riferimento all'utilizzo di una "e-mail dedicata" non è da intendersi in senso esclusivo. L'obbligo informativo previsto dall'art. 32, comma 3 dello schema di Accordo Quadro può essere assolto anche attraverso altri canali di comunicazione aziendali ufficiali, purché l'Affidatario ne garantisca la tracciabilità, la tempestività, la sicurezza e la piena accessibilità a tutti i dipendenti e collaboratori interessati.

Resta inteso che tali canali alternativi dovranno comunque garantire lo stesso livello di efficacia, riservatezza e certezza della ricezione delle informazioni rispetto allo strumento originariamente previsto.

Quesito n. 5	Chiarimento n. 5
In relazione alla documentazione di gara si chiede conferma che troveranno applicazione unicamente le norme inerenti il servizio di erogazione e gestione di buoni acquisto welfare, sono infatti presenti numerosi riferimenti normativi ad esempio in materia di salute e sicurezza, in tema di manleva e responsabilità affini ad altre tipologie di servizio richiesto.	Si conferma che all'affidamento in oggetto trovano applicazione tutte le disposizioni contenute nella documentazione di gara, ciascuna in ragione della specifica natura e delle caratteristiche delle prestazioni da affidare. Resta fermo che l'esecuzione del contratto dovrà avvenire nel pieno rispetto della normativa vigente e degli obblighi contrattuali previsti dagli atti di gara; pertanto, le disposizioni e le clausole ivi

	richiamate si intendono applicabili nei limiti della loro effettiva pertinenza e compatibilità con il servizio di erogazione e gestione dei buoni acquisto welfare oggetto dell'appalto.
--	--