

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA per l'affidamento dei servizi bancari di AGECE. CIG: A00246489F.

Aggiornamento del 21 settembre 2023.

QUESITO n. 1

Ove la Banca concorrente non disponesse del Rating richiesto dal paragrafo 6.2 lettera c) del disciplinare di gara (né detto Rating fosse posseduto da eventuali soggetti dei quali essa Banca potrebbe avvalersi), può, la stessa, partecipare alla gara qualora detenesse soltanto la Certificazione UNI CEI ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione dei servizi di tesoreria e cassa per enti pubblici e privati (IAF: 32) ed un TIER1 superiore al 15%?

RISPOSTA n. 1

No. Come previsto dal disciplinare di gara, si ricorda che tale requisito di partecipazione deve essere posseduto dal concorrente singolo ovvero dalla mandataria in caso di raggruppamento ovvero dall'ausiliaria in caso di ricorso all'avvalimento.

QUESITO n. 2

Relativamente all'art. 2 del CSDP, sulla disposizione "*Il contratto avrà durata di anni 4 con decorrenza dal verbale di avvio dei servizi e sarà da ritenersi comunque scaduto, a scelta di AGECE, alternativamente al raggiungimento del periodo contrattuale o all'esaurimento dell'importo contrattuale. AGECE si riserva la facoltà di prorogare la scadenza del contratto qualora non sia stato esaurito l'importo contrattuale fino ad un massimo di mesi 4. AGECE, alla scadenza del contratto, si riserva di opzionarne il rinnovo alle medesime condizioni economiche per ulteriori anni 3 con preavviso di 30 giorni da inviare a mezzo PEC*", si chiede:

- 2.1. conferma che AGECE invii prima della scadenza contrattuale (o del raggiungimento dell'importo contrattuale) espressa comunicazione in merito alla scelta nella scadenza (raggiungimento periodo contrattuale o esaurimento importo contrattuale) e che la facoltà di rinnovo debba comunque essere esercitata entro la scadenza contrattuale;
- 2.2. conferma che la "proroga tecnica" di mesi 4 venga utilizzata esclusivamente per l'indizione di nuova procedura e su espressa richiesta scritta;
- 2.3. conferma che - in riferimento alla possibilità dell'Ente di rinnovare la convenzione per ulteriori 3 anni - tale facoltà di rinnovo sia subordinata all'accettazione da parte del tesoriere e, pertanto, che non si tratti di atto unilaterale dell'Ente e quindi di un obbligo per il Cassiere.
- 2.4. conferma che - tenuto conto degli attuali orientamenti giurisprudenziali ex multis il D.Lgs. 50/2016 che all'art. 106 comma 11 prevede che la proroga tecnica è limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente - la durata massima della proroga tecnica alle stesse condizioni offerte in sede di gara, e pertanto fisse ed invariabili, avrà durata massima di 4 mesi;
- 2.5. conferma che per eventuali periodi di proroga tecnica che si rendessero necessari oltre i quattro mesi, le condizioni verranno concordate nuovamente.

RISPOSTA n. 2

2.1. Si conferma.

2.2. Per proroga della scadenza contrattuale di mesi 4 citata al comma 1 dell'art. 2 del CSDP, si intende la possibilità per AGECE di spostare in avanti la scadenza del contratto fino ad un massimo di mesi 4 al solo scopo di utilizzare l'intero importo contrattuale originariamente pattuito e presuppone una formale comunicazione scritta da parte di AGECE. Pertanto, questa tipologia di proroga non è riconducibile alla cosiddetta "proroga tecnica", che, nel medesimo articolo del CSDP e al punto 3.3 del disciplinare di gara, è stata specificatamente prevista in un massimo di mesi 6.

2.3. Il rinnovo del contratto per anni 3 non è soggetto a contrattazione tra le parti trattandosi di opzione riservata ad AGECE da azionare alle medesime condizioni contrattuali (vedi art. 2 del CSDP e punto 3.3 del disciplinare di gara).

2.4. Si conferma che la "proroga tecnica" - prevista in un massimo di mesi 6 – sarà in ogni caso limitata al tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo Appaltatore del servizio (vedi art. 2 del CSDP e punto 3.3 del disciplinare di gara).

2.5. Negli atti di gara non sono previsti ulteriori periodi di "proroga tecnica".

QUESITO n. 3

Relativamente all'art. 2 del CSDP, sulla disposizione *"...A partire dalla seconda annualità contrattuale e al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinino una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo complessivo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire"* e in relazione al contenuto dell'articolo 60 punto b) – che indica tre indici sulla base dei quali verificare la variazione, si chiede se vengono considerati tutti e tre con pari incidenza. Si chiede inoltre conferma che l'indice di partenza faccia riferimento al mese di presentazione della domanda.

RISPOSTA n. 3

Si rimanda a quanto riportato al punto 3.2 co. 2 del disciplinare di gara e all'art. 2 del CSDP, dove *"ai fini del calcolo della variazione dei prezzi"* è previsto l'utilizzo del solo *"indice dei prezzi dei servizi"*.

A partire dalla seconda annualità contrattuale, l'aggiornamento potrà essere effettuato tenendo conto dell'indice di riferimento pubblicato nel mese precedente la formale richiesta di revisione.

QUESITO n. 4

All'art.5 del CSDP - Oneri e obblighi della Banca è indicato: *"...Per lo svolgimento dei servizi la Banca aggiudicataria dovrà - prima della sottoscrizione del contratto - dimostrare di essere dotata di uno sportello/filiale entro 5 km dalla sede di AGECE di Via E. Noris 1 - Verona, pena la revoca dell'aggiudicazione..."*.

Si chiede conferma che il suddetto requisito dovrà essere posseduto al momento dell'attivazione del servizio e che l'aggiudicatario avrà la facoltà, in vigore di contratto, di dislocare il servizio in altro luogo - sempre ubicato entro 5km dalla sede di AGECE – con assenso dell'Ente o recessione dalla Convenzione da parte dell'Ente stesso.

In caso di riscontro positivo, per quest'ultimo aspetto si chiede inoltre conferma che il recesso non sarà per inadempienza del Tesoriere, ma come facoltà dell'Ente prevista convenzionalmente.

RISPOSTA n. 4

Si conferma che trattasi di requisito di esecuzione, il cui possesso è richiesto prima della sottoscrizione del contratto e dovrà permanere per tutta la durata del contratto anche qualora lo sportello venga dislocato in altro luogo, purché entro 5km dalla sede di AGECE. Sul punto si ricorda anche quanto previsto dall'art. 34 del CDSP lett. m).

QUESITO n. 5

All'art. 5 del CDSP è riportato *"...Operazioni quali prelievo di contante mediante carte, deposito contante o assegni mediante "sportelli automatizzati" dovranno essere effettuabili presso tutte le filiali della Banca"*.

Si chiede conferma:

- ✓ che tale servizio sarà prestato per quanto riguarda il deposito contante presso le filiali munite di ATM "evoluto" che consente tale procedura (*si veda elenco inviato a parte);
- ✓ che il servizio di versamento sarà disponibile per le persone facoltizzate munite di "carta versamento" mentre le operazioni di prelievo contante da ATM sarà riservato alle persone facoltizzate munite di carta bancomat;
- ✓ della consapevolezza che le operazioni di prelievo contante possano avvenire nell'ambito dei saldi disponibili su conto corrente e nel rispetto dei limiti previsti dal servizio carta bancomat (massimali: euro 1.500 giornaliero; 5.000 mensile).

RISPOSTA n. 5

Si conferma.

QUESITO n. 6

All'articolo 5 del CDSP è previsto: *"...La Banca Aggiudicataria dovrà garantire l'importazione delle anagrafiche di pagamento preesistenti sul conto corrente con l'Istituto di Credito uscente"*.

Si chiede:

- ✓ conferma – visto che il servizio riferito alle anagrafiche non è codificato a livello interbancario CBI - che il servizio possa avvenire unicamente con l'importazione delle anagrafiche (tramite varie modalità, tra cui tracciati CBI bonifici e altro) dal remote banking ora in uso. La fattibilità dipende pertanto dalle caratteristiche o meglio dalle possibilità di esportazione previste dal sistema di remote banking attualmente in uso;
- ✓ conferma che l'importazione delle anagrafiche possa avvenire attraverso preventiva "esportazione" dal sistema di remote banking attualmente utilizzato dall'Ente.

QUESITO n. 6

Si conferma.

QUESITO n. 7

All'articolo 5 del CSDP è riportato che: *"la disponibilità di un servizio di call center o di un servizio di ticketing su portale dedicato, non esclude l'obbligo da parte della Banca di individuare e comunicare ad AGECE le generalità di un responsabile tecnico dedicato in caso di attività straordinarie..."*.

Si chiede conferma che la Banca possa indicare unicamente un "responsabile operativo" che si possa far carico delle tematiche sottoposte dall'Ente e si chiede cortese identificazione delle "attività" menzionate nell'articolo.

RISPOSTA n. 7

Per responsabile tecnico si intende persona fisica che rivesta il ruolo di referente per AGECE.

Per attività si intendono - a titolo di esempio - alcuni progetti specifici (straordinari) che hanno determinato una attività di consulenza della Banca, di tipo prettamente tecnico/informatico, per avviare, mantenere, ed eventualmente evolvere, nuovi servizi implementati dal servizio Bancario o che comportassero attività da parte della Banca, quali i servizi SEPA-SEDA e i servizi inerenti al PagoPA.

QUESITO n. 8

All'art. 7 - RISCOSSIONI è riportato l'elenco delle modalità di incasso, si chiede:

- 8.1. di indicare la statistica annuale del numero operazioni (suddiviso singole macro-voci di incasso) riferito a bonifici SEPA incassati, bollettini Pago PA incassati, versamenti contante;
- 8.2. relativamente ai versamenti contante, conferma che l'operazione di versamento possa essere effettuata unicamente su disposizioni firmate da personale dell'Ente preventivamente facoltizzato allo scopo;
- 8.3. sempre relativamente ai versamenti in contante, conferma che le somme versate eventualmente da terzi es. utenti (anche se effettuate per contante presso le Filiali) avvengano nella forma di "bonifico" e non di versamento.

RISPOSTA n. 8

- 8.1. Relativamente al PagoPA sono stimabili circa di n. 67.000 operazioni annue. La statistica dei bonifici incassati/anno è di n. 9.500 operazioni, quella dei versamenti di contante/anno è di n. 3.600 operazioni.
- 8.2. Si conferma;
- 8.3. Si conferma.

QUESITO n. 9

All'art. 7 è indicato che *"...La Banca non può ricusare l'esazione di somme che vengano versate a favore di AGECE. La Banca deve accettare, anche senza autorizzazione di AGECE, le somme che i terzi intendono versare, a qualsiasi titolo o causa, a favore dell'Azienda stessa, rilasciandone ricevuta..."*.

Si chiede:

- 9.1. conferma che questa operatività debba avvenire nell'ambito della normativa di legge tempo per tempo in vigore (solo a titolo di esemplificazione con riferimento al Dlgs 231/2007 e successive variazioni/integrazioni).
- 9.2. conferma che gli incassi effettuati da terzi non delegati ad operare sul conto corrente dell'Ente siano rappresentati da "bonifico per cassa" e non da "versamento".

RISPOSTA n. 9

- 9.1. Si conferma;
9.2. Si conferma.

QUESITO n. 10

All'art. 7 del CSDP è indicato che: *"...La Banca dovrà dare tempestiva comunicazione ad AGECE delle somme pervenute, con l'indicazione di tutti gli elementi necessari per l'individuazione dei soggetti che hanno disposto i versamenti e relativa causale..."*.

Si chiede conferma che l'informativa farà riferimento ai soli dati ricevuti (es. nel caso di bonifici SEPA ordinante e descrittiva indicata dall'ordinante) e sarà resa disponibile con servizio di remote banking.

RISPOSTA n. 10

Si conferma.

QUESITO n. 11

All'art. 8 del CSDP - PAGAMENTI è indicato che: *"...La Banca provvede ad addebitarne gli importi sul conto corrente il giorno stesso di esecuzione e con data valuta per AGECE corrispondente alla data di effettivo pagamento..."*.

Si chiede:

- 11.1. conferma che gli addebiti SEPA (bonifici, emolumenti) saranno eseguiti nella data di esecuzione qualora pervenuti alla Banca entro l'orario di cut off ed altrimenti rinviati al giorno lavorativo successivo.
- 11.2. la statistica 2022 intesa come "numero pezzi" riferita alle singole voci dei pagamenti: MAV, Bollettini Freccia, Bollettini CBill, Bollettini PagoPA;
- 11.3. se i predetti pagamenti avvengono solo in modalità telematica oppure anche in modalità "cartacea" ed in quale misura per questa ultima forma (statistica numerosità 2022).
- 11.4. la statistica 2022 del numero ed importo dei bonifici esteri espressi in valuta diversa dall'euro e dei bonifici esteri definiti in euro ma riferiti a paesi non UE dell'area SEPA (es. Svizzera, UK) ed extra SEPA.
- 11.5. conferma che gli assegni circolari richiesti dall'Ente siano muniti della clausola "non trasferibile" e si chiede cortese indicazione del numero assegni circolari emessi nel 2022.

RISPOSTA n. 11

- 11.1. Si conferma.
- 11.2. Circa n. 250/anno.
- 11.3. In modalità telematica.
- 11.4. Si tratta di circa n. 10 bonifici annuali, in valuta Euro, verso paesi UE e l'importo medio è di circa € 5.000 per singolo bonifico.
- 11.5. Si conferma esclusivamente "non trasferibile" emessi nel 2022 n. 20 assegni circolari.

QUESITO n. 12

All'art. 8 è indicato che: *“...La Banca accetta le delegazioni di pagamento che l'Azienda potrà emettere sulle proprie entrate per garantire le rate di ammortamento per capitali e interessi dei mutui da questa contratti, con l'obbligo da parte della Banca di accantonare dalle disponibilità le relative somme necessarie.”*

Si chiede:

- 12.1.** conferma che l'obbligo della Banca sia limitato ai saldi presenti sul conto corrente dell'Ente alle rispettive scadenze, non rappresentando garanzia o impegno per la Banca.
- 12.2.** considerato che AGECE è “azienda speciale”, se l'Ente sia disponibile ad accendere conto di tesoreria – che potrebbe consentire l'attivazione della “delegazione” – sul quale l'Ente andrà ad emettere i “mandati” in relazione alle scadenze e provvederà alla canalizzazione anticipata dei relativi flussi (in relazione all'impegno assunto dalla banca con la delegazione) e, in tal caso, si chiede di confermare la disponibilità dell'Ente a giro-contare ad inizio semestre l'importo corrispondente alla rata da pagare (operatività automatizzata con giro fondi interno); in questo modo la Banca adempie all'impegno assunto con la delegazione di accantonamento prioritario dei fondi destinati al finanziatore.
- 12.3.** Qualora diverso dal testo della delegazione ora in essere (ed allegato al contratto di mutuo Dexia), si chiede invio del modulo formato E (di cui si fa riferimento nel contratto di mutuo) in modo da verificare il testo.

RISPOSTA n. 12

- 12.1.** Si conferma.
- 12.2.** No.
- 12.3.** Il modulo verrà trasmesso alla Banca Aggiudicataria.

QUESITO n. 13

All'art. 9 del CSDP - POTERI DI FIRMA è indicato che: *“...la Banca deve mettere a disposizione del Legale rappresentante, profilato come gestore, la possibilità di profilare delle utenze con adeguata separazione tra profili consultivi, immissivi e dispositivi”*.

Si chiede conferma che la persona profilata come “gestore” possa profilare le utenze con profilo consultivo ed immissivo, mantenendo in capo alla Banca il ruolo di censire le persone dotate di profilo dispositivo (ferme le soglie e l'eventuale doppia firma su preventiva indicazione dell'Ente).

RISPOSTA n. 13

Si conferma.

QUESITO n. 14

All'art. 10 del CSDP - PAGAMENTI DEGLI STIPENDI è indicato che: *“...il pagamento degli stipendi per tutto il personale sarà effettuato tramite i servizi telematici tipo remote banking (ovvero attraverso altri canali telematici in caso di indisponibilità), di norma mensilmente e con valuta fissa all'ultimo giorno lavorativo di ogni mese”*.

Si chiede conferma che la valuta verrà gestita dall'Ente in sede di inserimento delle disposizioni, dato che SEPA prevede attribuzione di valuta ordinante pari al medesimo giorno dell'esecuzione e valuta beneficiario pari data (per gli emolumenti canalizzati sulla medesima banca) mentre attribuisce valuta ordinante pari al giorno di esecuzione e valuta beneficiario al giorno lavorativo successivo per gli emolumenti canalizzati su altra banca.

RISPOSTA n. 14

Si conferma.

QUESITO n. 15

All'art.11 del CSDP - CONTO CORRENTE è indicato che: *"...potrà essere richiesta l'apertura di conti correnti distinti per gestioni particolari alle medesime condizioni del conto corrente ordinario..."*. Si chiede con quanti conti correnti attualmente operi l'Ente e se sono previste ulteriori aperture ai conti correnti attualmente in essere.

RISPOSTA n. 15

Attualmente sono operativi n. 7 conti e, al massimo, si possono ipotizzare aperture fino a n. 10 conti complessivi.

QUESITO n. 16

Relativamente all'art. 12 del CSDP.

- 16.1. sulla disposizione *"...la Banca dovrà garantire collegamenti telematici efficienti, affidabili, sicuri e conformi a privacy/compliance tra la propria rete dati e quella dell'Azienda..."*, si chiede quali sono gli standard usati dai sistemi informatici dell'Ente in modo da verificare l'interfacciamento e si chiede conferma che gli standard utilizzati dai sistemi informatici dell'Ente pur variati tempo per tempo in vigenza di contratto mantengano la conformità ai tracciati CBI / ABI.
- 16.2. sulla disposizione per la quale il sistema telematico: *"...permetta di (...) estrapolare dati utili con una possibile profondità temporale almeno quinquennale..."*, si chiede conferma che tale profondità faccia riferimento ai rapporti comunque accesi presso la Banca proponente e non ai rapporti (precedenti oppure vigenti) con altre Banche e che faccia riferimento a movimenti, saldi contabili, copie documentali – non operando l'ente con "provvisori" di entrata/uscita (visto che trattandosi di azienda speciale, AGECE non opera con le procedure di Tesoreria);
- 16.3. sulla disposizione *"...la Banca avrà l'obbligo di adeguare i propri sistemi informatici affinché venga comunque garantito il corretto interfacciamento verso i corrispondenti sistemi informatici dell'Azienda; i costi determinati da tali adeguamenti saranno a totale carico della Banca"*, si chiede conferma che i sistemi informatici dell'Azienda in vigenza del contratto saranno comunque in grado di supportare gli standard ABI / CBI;
- 16.4. sulla disposizione: *"...È onere della Banca provvedere alla risoluzione di tutte le problematiche tecniche e/o informative e/o operative al fine di garantire l'efficacia dei servizi"*, si chiede conferma che l'onere della Banca faccia riferimento al funzionamento del servizio di Remote Banking o dei servizi di pagamento/incasso non potendo garantire l'efficacia con riferimento alle modalità di utilizzo degli utenti, che saranno oggetto di formazione (vedi quesito a parte);

- 16.5. sulla disposizione: “...la Banca deve mettere a disposizione almeno una casella di posta elettronica certificata (PEC) da utilizzare per lo scambio dei documenti digitali (estratti conto, verifica di cassa, ecc.) con l’Azienda...”, si chiede cortese conferma che i documenti inviati dalla Banca vengano trasmessi con canale “remote banking” in alternativa dal canale PEC. Il canale PEC sarà pertanto utilizzato esclusivamente in caso di emergenza, ovvero nel caso di non funzionamento del servizio di remote banking.

RISPOSTA n. 16

- 16.1. Come meglio specificato all’art. 12 del CSDP, gli standard di AGECE prevedono che la connessione al portale debba avvenire tramite canale sicuro su protocollo https.
- 16.2. Si conferma.
- 16.3. Si conferma previo supporto da parte della Banca Aggiudicataria in caso di eventuali futuri adeguamenti dei sistemi informatici di AGECE agli standard ABI/CBI.
- 16.4. Si conferma.
- 16.5. Si conferma.

QUESITO n. 17

Relativamente all’art. 13 del CSDP.

- 17.1. sulla disposizione: “...La Banca si impegna a fornire una adeguata formazione al personale designato da AGECE, per garantire che lo stesso sia in grado di gestire in autonomia i servizi telematici e di gestione informatizzata dei dispositivi di pagamento e di incasso ovvero del sistema diretto di pagamento ed incasso, eventualmente implementati, nonché sia in grado di utilizzare tutte le procedure ed i servizi forniti”, si chiede conferma che - oltre ad una formazione iniziale da fornire in loco oppure con assistenza telefonica da remoto - la formazione – sulle procedure di interesse - possa essere effettuata con ricorso ai diversi canali messi a disposizione dell’Ente (help on line; Call Center dedicato, telefonico);
- 17.2. sulla disposizione: “...La banca deve, altresì, garantire un servizio di supporto per la gestione delle anomalie contabili e/o informatiche ai dipendenti di AGECE, i cui nominativi ed indirizzi saranno comunicati tempestivamente, da realizzarsi con i seguenti canali di comunicazione: servizio ticketing; telefono; posta elettronica...”, si chiede conferma che i nominativi dei dipendenti AGECE deputati per queste tematiche saranno preventivamente autorizzati con espressa comunicazione da soggetti facoltizzati dell’Ente nonché se i canali di comunicazione indicati (ticketing, telefono, posta elettronica) sono da ritenersi alternativi a scelta della Banca;
- 17.3. sulla disposizione: “...Per quanto attiene i servizi di assistenza e manutenzione, a fronte di richiesta di intervento tecnico da parte di AGECE (emessa preferibilmente via servizio di ticketing su portale dedicato o in alternativa a mezzo posta elettronica) la presa in carico della stessa da parte della Banca, comprensiva di raccolta di tutte le informazioni necessarie alla sua risoluzione, dovrà avvenire con la massima tempestività” e sull’indicazione dei tempi per la risoluzione dei problemi (8 ore o 48 ore in relazione alla tipologia di problema), si chiede conferma che la “presa in carico” rappresenti il momento in cui la Banca ha assunto tutti gli elementi utili per la soluzione del problema e non il primo contatto a seguito della richiesta. Quanto sopra per consentire alla Banca (o al collaboratore chiamato ad intervenire) di poterlo fare nella massima tempestività ma con tutti gli elementi a disposizione necessari all’uopo. In alternativa si chiede conferma che i

tempi indicati facciano riferimento ai servizi gestiti direttamente dalla Banca, non potendo la stessa gestire tempistiche di terzi soggetti, seppure coinvolti;

- 17.4. sulla definizione dei “problemi”: “...*Problema bloccante: un malfunzionamento a causa del quale le funzionalità di un sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte. La sua risoluzione deve avvenire entro le 8 ore dalla presa in carico. Problema non bloccante: un malfunzionamento a causa del quale le funzionalità di un sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche. La sua risoluzione deve avvenire entro le 48 ore dalla presa in carico*”, si osserva che i malfunzionamenti che possono causare l’inutilizzo del sistema possono dipendere anche da circostanze non di competenza Banca (esempio: interruzione linea telefonica per i POS; oppure blocco elettrico che comporta l’impossibilità di funzionamento del remote banking – operativo su canale internet), per i quali la Banca non è in grado di garantire la tempestiva presa in carico e pertanto neppure i tempi di risoluzione. Si chiede, pertanto, di limitare la responsabilità e le conseguenze a carico della Banca unicamente per gli episodi di stretta competenza della Banca. Quanto sopra fermo rimanendo la premessa, rappresentata dall’impegno della Banca di risolvere tempestivamente e nel più breve tempo possibile la problematica;
- 17.5. relativamente ai problemi non bloccanti sono stati definiti dal degradamento dei sistemi in situazioni specifiche. Data l’impossibilità oggettiva di definire le infinite casistiche, anche in questo caso, si chiede di limitare la responsabilità e le conseguenze a carico della Banca limitatamente agli episodi di stretta competenza Banca – visto che la stessa non è in grado di garantire i “degradamenti” non dipendenti dalla stessa (esempio: un utente sbaglia tre volte l’accesso al sistema di remote banking che si blocca; la Banca non può ritenersi responsabile di tale “degradamento” del servizio);
- 17.6. sulla disposizione: “...*attraverso il portale di ticketing dedicato o in alternativa a mezzo posta elettronica, dovranno essere indicate, raccolte e preservate tutte le informazioni relative alla specifica problematica, nonché tutti i parametri necessari alla misurazione dei tempi...*”, non disponendo di programmi di archiviazione di tali processi, si chiede se la predetta documentazione possa essere limitata a: richiesta di risoluzione problema; successivo contatto; risoluzione. Peraltro non sempre il problema risulta gestito internamente dalla Banca (vedi ad esempio l’operatività POS) e pertanto la stessa potrebbe conoscere in misura parziale l’intera sequenza dell’intervento;
- 17.7. si chiede se la fase di raccolta e preservazione possa essere adempiuta con comunicazione all’Ente al termine del singolo intervento – sempre che lo stesso non abbia coinvolto terzi operatori (circostanza per la quale la Banca non conosce gli aspetti tecnici del problema e pertanto potrà comunicare elementi generici di attivazione e risoluzione);
- 17.8. si chiede la statistica 2022 dei malfunzionamenti (suddividendoli tra i bloccanti e non bloccanti) con i tempi impiegati per le rispettive soluzioni. Quanto sopra per capire meglio l’oggetto del potenziale problema in modo da definire la possibilità per la Banca di assumere l’impegno relativo.

RISPOSTA n. 17

- 17.1. La formazione iniziale anche servizi implementati nel corso di validità del contratto dovrà essere fornita in loco ovvero da remoto come mezzi adeguati (es. videoconferenza).
- 17.2. Si conferma che i dipendenti di AGECEC autorizzati saranno indicati in sede di avvio di esecuzione del contratto. In tale sede verranno anche concordati i canali di comunicazione da utilizzare tenuto conto di quanto previsto anche nel CSDP.

- 17.3. Si conferma che la “presa in carico” rappresenta il momento in cui la Banca assume tutti gli elementi utili per la soluzione del problema.
- 17.4. Si rimanda a quanto previsto dal CSDP.
- 17.5. Si rimanda a quanto previsto dal CSDP.
- 17.6. Si rimanda a quanto previsto dal CSDP e si precisa che in ogni caso la Banca Aggiudicataria rimarrà responsabile anche dell’operato di terzi da lei incaricati.
- 17.7. Si conferma tale possibilità, fatto salvo quanto riportato alla risposta precedente punto 17.6 relativamente all’operato di terzi.
- 17.8. Nel corso del 2022 si è verificato 1 errore non bloccante.

QUESITO n. 18

All’art. 16 del CSDP - AMMINISTRAZIONE TITOLI E VALORI IN DEPOSITO è indicato: “...*La Banca dovrà custodire e amministrare, sotto la propria responsabilità, i titoli e i valori di proprietà dell’Azienda. Alle suddette condizioni saranno inoltre custoditi i titoli e i valori depositati da terzi a favore di AGECE con l’obbligo per la Banca di non procedere alla restituzione dei titoli stessi senza regolari ordini di AGECE e sottoscritti dalle persone autorizzate a firmare i titoli di spesa...*”

Si chiede:

- 18.1. se attualmente sono presenti titoli e/o valori di proprietà dell’Ente presso la Banca incaricata;
- 18.2. a quale titolo possano essere depositati titoli e valori di terzi (pegno?) e sotto quale fondamento giuridico la Banca possa procedere a non restituzione degli stessi ai terzi senza ordine di AGECE;
- 18.3. se sono presenti attualmente circostanze di questo tipo e/o se negli ultimi anni si sia verificata tale circostanza.

RISPOSTA n. 18

- 18.1. Allo stato attuale non sono presenti titoli e/o valori in deposito.
- 18.2. Depositi cauzionali.
- 18.3. No.

QUESITO n. 19

Relativamente all’art. 17 del CSDP.

- 19.1. Sulla disposizione: “...*la Banca si impegna a garantire: a) emissione e rinnovo fino a n. 4 carte di credito e/o carte prepagate ricaricabili istituzionali intestate a soggetti che rivestano cariche istituzionali e/o autorizzati. Le carte di credito dovranno essere utilizzabili almeno nei circuiti VISA e MASTERCARD...*”, si chiede conferma che il numero indicato sia cumulativo di carte di credito e/o prepagate e che i circuiti indicati siano alternativi a scelta dell’Ente, che comunque potrà scegliere il circuito da utilizzare;
- 19.2. Sulla disposizione: “...*Le carte richieste devono essere dotate di copertura assicurativa che garantisca AGECE nei casi furto, clonazione o smarrimento...*”, si chiede conferma del fatto che la copertura assicurativa sia operativa dopo aver verificato casi e circostanze dell’incidente e che la stessa in ogni caso non è mai operativa in caso di grave negligenza del cliente; di azione fraudolenta del cliente; in caso di manipolazione del cliente al di fuori del sistema bancario (es. il cliente ha effettuato il pagamento intenzionalmente).

RISPOSTA n. 19

19.1. Si conferma.

19.2. Si conferma la previsione come specificato all'art. 17 del CSDP.

QUESITO n. 20

Relativamente all'art.18 del CSDP.

- 20.1. sulla disposizione “...La Banca provvederà alla fornitura e installazione delle apparecchiature POS con funzione di pagamento anche con bancomat, carta di credito e prepagate sui principali circuiti nazionali e internazionali (Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro), in numero pari alla necessità di AGECE...”, si chiede se è previsto un limite alle installazioni di POS (attualmente n. 18 POS di proprietà Banca ed in comodato d'uso gratuito) e la conferma che tutti i POS sono “...dotati di attacco di rete ethernet”;
- 20.2. sulla disposizione “...il servizio di assistenza deve essere erogato mediante help desk di cui devono essere forniti i riferimenti e con eventuale visita on-site...”, si chiede conferma che la richiesta di intervento possa essere gestita eventualmente anche tramite il referente operativo della Banca;
- 20.3. sulla disposizione “Il POS dovrà essere collegato alla rete fissa o mobile a seconda della miglior copertura garantita nelle diverse sedi o a scelta dell'Azienda...”, si chiede quanti POS di proprietà Banca (comodato gratuito) sono attualmente collegati alla rete mobile;
- 20.4. sulla disposizione “...I POS installati presso le Farmacie AGECE dovranno essere completamente compatibili con il gestionale attualmente utilizzato presso queste sedi, ovvero l'applicativo Wingsfar prodotto da Studiofarma srl società di CGM Italia Group. In caso di cambio del gestionale di Farmacia, la banca dovrà parimenti garantire la fornitura di POS compatibili con la nuova piattaforma”, si chiede conferma che i POS sono operativi con i protocolli ABI in uso e se l'eventuale cambio del gestionale di Farmacia possa avvenire in costanza del rispetto di tali protocolli;
- 20.5. sulla disposizione “...diversamente da quanto sopra, per i distributori automatici e casse automatiche (attualmente n. 5) non è richiesta alla Banca la manutenzione dei POS, in quanto viene assicurata direttamente dai fornitori delle attrezzature citate...”, si chiede marca e modello per verificare se l'operatività “acquiring” delle apparecchiature dialoga con gli standard in uso. In alternativa si chiedono a quali protocolli siano regolati i flussi di tali macchine e, per il punto “Funicolare” dotato di POS non di proprietà Banca, si chiede conferma che operi parimenti in rispetto ai protocolli ABI in uso.

RISPOSTA n. 20

- 20.1. Non è previsto un limite alle installazioni POS. Si conferma che i POS sono dotati di attacco alla rete ethernet.
- 20.2. Si conferma.
- 20.3. Al momento nessun terminale POS è collegato alla rete mobile. Tutti i POS, ad oggi, sono collegati alla rete LAN via connessione ethernet.
- 20.4. Tutti i POS rispettano i normali standard di connessione bancaria. La comunicazione tra il POS e il gestionale di cassa è su rete LAN. I POS attualmente in uso sono di marca **Ingenico** e supportano il **protocollo 17**. Le specifiche di dettaglio dei POS Unattended (Distributore automatico) verranno fornite in sede di aggiudicazione.

- 20.5.** Tali informazioni verranno fornite alla Banca Aggiudicataria. Si conferma che – attualmente – il POS presso la Funicolare funziona regolarmente. Tutti i POS rispettano i normali standard di connessione bancari.

QUESITO n. 21

Relativamente all'art.21 del CSDP.

- 21.1.** Sulla disposizione: “...*La Banca assicura il servizio di “cassa continua” (o analoghe forme di deposito valori 24 ore su 24) presso la Sede, la filiale specifica individuata entro i 5 km dalla sede di AGECE e tutte le sue Filiali...*”, si chiede conferma che il servizio cui si fa riferimento possa essere ricondotto all'operatività “24 Ore” effettuata unicamente con utilizzo dell'ATM evoluto presso le filiali comunicate, visto che non tutte le filiali dispongono di tale servizio (che consente l'operatività di versamento alle persone incaricate, titolari di carta versamento).
- 21.2.** Sulla disposizione: “*La Banca - direttamente o delegando il proprio affidatario del servizio di trasporto e conta valori - assicura ad AGECE la massima collaborazione, affinché l'appaltatore del servizio di ritiro e consegna valori nonché di cambio monete di AGECE possa svolgere le attività di sua competenza...*”, si chiede:
- a) indicazione del nominativo dell'Appaltatore del servizio di trasporto valori (individuato da AGECE) per verificare la presenza o meno di convenzioni con la Banca (dato che l'instaurazione di un nuovo rapporto (qualora non presente) richiederebbe tempi lunghi);
 - b) se il contratto con tale appaltatore rimane - per tutta la durata del contratto di servizio bancario oggetto di bando – di competenza di AGECE;
 - c) conferma che il contratto in essere con l'Appaltatore prevede che - per l'attività di versamento - sono a carico di AGECE i servizi di trasporto valori mentre la contazione e la rendicontazione sono a carico della Banca;
 - d) diversamente - per quanto riguarda l'attività definita “di cambio monete” - si chiede conferma se avvenga sempre con impiego dell'Appaltatore del servizio individuato da AGECE.
 - e) In caso affermativo al punto precedente, si chiede se sia configurabile come “prelevamento” (e quindi comporti addebito del controvalore prelevato dal conto corrente AGECE) e, nell'ambito della ripartizione dei costi, in tal caso, si chiede conferma che sia a carico Banca l'attività di messa a disposizione delle monete e a carico AGECE rimanga l'attività di trasporto per il tramite dell'Appaltatore e, infine, se le attività (versamento / prelevamento) riguardino entrambe sia banconote che moneta.
 - f) Si chiede la statistica con il numero delle operazioni di versamento e – separatamente - di prelevamento effettuate nell'anno 2022 con queste modalità.

RISPOSTA n. 21

21.1. Si conferma

21.2. Di seguito le risposte:

- a) FIDELITAS Spa.
- b) il contratto di appalto scade il 31/01/2025 e, nel corso del 2024, AGECE si attiverà per la pubblicazione di nuova procedura di gara per l'individuazione di un nuovo appaltatore.
- c) Il contratto di appalto in essere con l'Appaltatore prevede l'effettuazione dei servizi di raccolta, trasporto e contazione di banconote e monete e comporta versamenti e prelevamenti.

- d) Si conferma.
- e) Si conferma.
- f) Per il servizio di cambio monete vengono effettuate circa n. 350 operazioni/anno di prelevamento e circa n. 320 operazioni/anno di versamento.

QUESITO n. 22

Relativamente all'art. 22 del CSDP.

- 22.1.** Con riferimento ai pagamenti ricompresi nel canone forfettario, che includono il pagamento di “utenze varie”, si chiede:
- a) conferma che le utenze saranno normalmente domiciliate con pagamenti in via continuativa (sdd);
 - b) conferma che per le utenze non domiciliate il pagamento avvenga a mezzo remote banking oppure anche (o solo) per cassa;
 - c) a quali utenze faccia riferimento l'articolo;
 - d) di avere una statistica 2022 della numerosità delle bollette pagate su supporto cartaceo (quindi non con remote banking o con domiciliazione).
- 22.2.** con riferimento all'inclusione nel canone di commissioni per incassi, si chiede:
- ✓ conferma che la voce sia riferita alla fase di accredito per l'Ente - non riguardando eventuali commissioni a carico degli ordinanti;
 - ✓ conferma che la voce non faccia riferimento ai servizi POS, SDD, allin. SEDA, PAGOPA di cui all'Offerta Economica presentata a parte.
- 22.3.** Sulla disposizione secondo la quale il canone comprende “operazioni di cassa allo sportello”, si chiede conferma che la voce sia riferita ai prelevamenti dell'Ente (quindi operazioni di cassa effettuate direttamente dall'Ente) – non riguardando eventuali commissioni riferite ad accrediti da parte di terzi ordinanti (es. utenti che dispongono un bonifico per cassa a favore dell'Ente, cui saranno applicate le commissioni previste per i bonifici per cassa).
- 22.4.** Sulla disposizione secondo la quale il canone comprende “...*tutti i costi della conservazione documenti informatici*”, si chiede conferma che si tratti di un rifiuto, non essendo ricompresa la “conservazione” nel bando in oggetto.
- 22.5.** Sulla disposizione che “...*relativamente ai pagamenti effettuati, la Banca non potrà richiedere nulla ai beneficiari a titolo di commissioni, spese o altro in quanto ricomprese all'interno del canone forfettario*...”, si chiede conferma che quanto sopra faccia riferimento alla sola Banca esecutrice della disposizione, non riguardando eventuali commissioni richieste a diverso titolo da Banche terze (ad esempio la banca che riceve il bonifico estero potrebbe applicare commissioni tariffate autonomamente).

RISPOSTA n. 22

22.1. Di seguito le risposte:

- a) le utenze non saranno domiciliate;
- b) si conferma che il pagamento avviene con bonifico tramite remote banking;

c) Energia Elettrica – Gas - Acqua.

d) Zero.

22.2. Si conferma.

22.3. La voce si riferisce a qualsiasi operazione di cassa effettuata allo sportello direttamente da AGECE.

22.4. Si conferma, ferme le responsabilità di conservazione poste dalle normative vigenti a carico della Banca.

22.5. Si conferma.

QUESITO n. 23

Relativamente all'art. 23 del CSDP.

Sulla disposizione: *“...La Banca è responsabile con tutte le proprie attività e patrimonio per eventuali danni causati all'Azienda o a terzi. La Banca è sempre direttamente responsabile di qualsiasi violazione delle norme legislative e regolamentari inerenti al servizio oggetto di affidamento. La Banca si impegna espressamente a tenere indenne AGECE da qualunque pretesa e/o addebito e/o risarcimento richiesti all'Azienda stessa, derivante dalla responsabilità della Banca. La Banca si impegna a mantenere attiva adeguata polizza assicurativa (dandone evidenza all'Azienda) per la copertura dei rischi furto, rapina, infedeltà dipendenti, responsabilità civile terzi connessi all'esecuzione dei servizi fino alla scadenza del contratto...”*, si chiede:

- a) conferma che la Banca dovrà essere unicamente in possesso di copertura RCT/O, e non di una polizza rischio professionale rispondendo per quest'ultima fattispecie in proprio con il relativo patrimonio - come peraltro indicato nel medesimo articolo;
- b) che la comprova della polizza RCT/O possa essere fornita da un certificato della compagnia assicuratrice che attesti il possesso della suddetta polizza RCT/O;
- c) conferma che la Banca sia responsabile unicamente per le violazioni commesse dal proprio personale;
- d) di chiarire gli aspetti tecnici della polizza e limiti coperture.

RISPOSTA n. 23

- a) Si conferma.
- b) Si conferma.
- c) Si conferma.
- d) Si rimanda a quanto previsto all'art. 23 del CSDP.

QUESITO n. 24

Relativamente all'art. 24 del CSDP.

24.1. Sulla disposizione secondo cui la Banca: *“...si accolla ogni impegno in essere al momento di stipula del contratto relativamente alle fidejussioni emesse dal precedente affidatario del servizio e ogni altro impegno rilasciato dalla Banca uscente nell'interesse dell'Azienda...”*, si chiede se allo stato attuale sono presenti impegni di firma rilasciati dalla Banca Tesoriera (o da Banche terze) ed eventualmente le relative caratteristiche (durate, importi).

- 24.2.** Sulla disposizione secondo cui *“AGEC per contro si impegna a far assumere alla Banca subentrante quanto sopra indicato...”*, si chiede conferma che il prossimo bando di gara preveda espressamente l’assunzione degli impegni in capo al nuovo aggiudicatario.
- 24.3.** Sulla disposizione secondo cui *“...La Banca uscente collaborerà con la subentrante per quanto necessario al corretto trasferimento dei servizi, al fine di non causare disfunzioni...”*, si chiede conferma se il contratto attualmente in essere preveda espresso impegno di collaborazione in capo all’attuale Banca Incaricata.

RISPOSTA n.24

- 24.1.** Non sono presenti impegni di firma allo stato attuale.
- 24.2.** Si conferma.
- 24.3.** Si conferma.

GRUPPO QUESITI n. 25

- 25.1.** Relativamente all’art. 25 del CSDP – DELEGAZIONI DI PAGAMENTO - ove è previsto che *“...In esecuzione del contratto di mutuo di € 40.000.000,00 in essere per il periodo 01/01/2010 –31/12/2034 con Dexia Crediop Spa, la Banca è tenuta a procedere al periodico riversamento semestrale in favore di Dexia Crediop Spa come meglio specificato nel contratto di mutuo (Allegato 1) ...”* si osserva che il capoverso fa riferimento espresso alla “delegazione di pagamento”, per cui si chiede:
- a) conferma che l’impegno della Banca sia operativo unicamente in presenza di saldi disponibili sul conto corrente dell’Ente alle date di scadenza rata. La garanzia sotto forma “delegazione” ex art 206 TUEL è operativa per i conti di Tesoreria.
 - b) se l’Azienda Speciale è disponibile ad attivare un conto “tesoreria” a fronte di questi pagamenti.
- 25.2.** Relativamente al contratto di mutuo sottoscritto che all’art. 4 GARANZIA prevede: *“...A garanzia dell’adempimento delle obbligazioni assunte con il presente contratto, il CLIENTE è obbligato a rilasciare, per tutta la durata del mutuo, delegazione di pagamento – da redigersi in conformità al modello che qui si allegato sotto la lettera E) – pro solvendo a valere su tutte le entrate aziendali...”*, si chiede se l’allegato sotto la lettera E) corrisponde alla prima delegazione allegata al contratto di mutuo inviato in formato .pdf tra i documenti del bando. In alternativa si chiede di prendere visione dell’allegato E).

RISPOSTA n. 25

- 25.1.** Di seguito le risposte ai quesiti:
- a) Si conferma.
 - b) No.
- 25.2.** Vedasi la risposta al precedente punto 12.3.

QUESITO n. 26

Relativamente all’art. 27 del CSDP e in particolare alla previsione: *“...La Banca si impegna formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati e le informazioni (...), siano mantenuti riservati e come tali trattati, pur assicurando nel contempo il rispetto degli obblighi*

normativi di trasparenza delle attività svolte. La Banca garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si sono impegnate alla riservatezza, o hanno un adeguato obbligo legale di riservatezza. Con l'affidamento dei servizi la Banca assumerà il ruolo di Responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679, che sarà regolato dall'apposito Accordo ("Appendice") che costituirà parte integrante e sostanziale dello stipulando contratto. L'Accordo sarà redatto sulla base dello schema delle "Clausole contrattuali tipo" approvate con Decisione di Esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione del 4 giugno 2021", si chiede:

- a) conferma che gli obblighi di riservatezza siano operativi nell'ambito della più vasta normativa di legge in vigore tempo per tempo;
- b) conferma se il testo di DPA che viene inviato a mezzo pec in bozza possa essere ritenuto aderente alle esigenze dell'Ente oppure, qualora l'Ente disponesse di proprio testo, si chiede se le può consegnarlo in bozza facsimile in modo da consentire alla Banca di richiedere autorizzazione all'ufficio interno competente in materia.

RISPOSTA n. 26

Tali informazioni verranno fornite alla Banca aggiudicataria.

QUESITO n. 27

All'art. 28 del CSDP - Tracciabilità dei flussi - è indicato: "...La Banca è tenuta ad assolvere tutto gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente affidamento...".

Si chiede conferma che i bonifici e gli strumenti di pagamento, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, dovranno riportare il codice identificativo di gara (CIG) e, ove obbligatorio, il codice unico di progetto (CUP) per adempiere a tale scopo.

RISPOSTA n.27

Si conferma.

QUESITO n. 28

Relativamente alla previsione all'art. 29 del CSDP "... la Banca costituisce in favore di AGECE garanzia definitiva a garanzia degli impegni contrattuali (art. 103 del D.lgs. n. 50/2016). La cauzione garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dalla Banca nei confronti dell'Azienda, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali...", si chiede di conoscere l'importo della garanzia definitiva.

RISPOSTA n. 28

L'importo della garanzia definitiva sarà pari al 10% del valore contrattuale.

QUESITO n. 29

All'art. 30 del CSDP è previsto che "...è altresì vietato il subappalto del servizio ovvero di parti di esso, pena la risoluzione immediata del contratto secondo l'art. 34 del presente Capitolato. Quanto sopra ad esclusione delle attività che non prevedono specifica abilitazione di legge per la loro esecuzione (ad esempio la stampa degli avvisi postali, la fornitura dei POS ecc.)."

Si chiede se tale esclusione possa essere accolta per tutte le attività “collaterali” (comprese le lavorazioni bonifici o stampa/spedizione contabili).

RISPOSTA n.29

Si conferma la possibilità di subappaltare tutte le attività “collaterali” (comprese le lavorazioni di bonifici o stampa/spedizione contabili).

QUESITO n. 30

Relativamente alla previsione all’art. 32 del CSDP: “...L’applicazione delle penali sarà notificata mediante contestazione scritta, inviata tramite PEC dal Responsabile del Procedimento. La Banca avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla contestazione. Qualora l’Azienda ritenga, a suo giudizio, di non accogliere dette controdeduzioni ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate le penali sopra indicate a far data dal giorno della contestazione...”, si chiede:

- a) conferma che la fase di consegna delle controdeduzioni possa – nel caso eccezionale in cui si verifichi la contestazione – dare luogo a contraddittorio verbalizzato prima dell’insindacabile giudizio dell’Ente;
- b) di avere la statistica delle penali applicate nel 2022.

RISPOSTA n. 30

- a) Si conferma.
- b) Nel corso del 2022 non sono state applicate penali.
