



AIMAG SpA
via Maestri del Lavoro 38 • 41037 Mirandola
Tel 0535 28111 • Fax 0535 1872005
NUMERO VERDE 800 018 405
www.aimag.it info@aimag.it
segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it

CCP 10961415 REA 258874
REG. IMP. MO N. 00664670361
COD. FISC. E P.IVA 00664670361
CAP. SOC. INT. VERS. € 78.027.681

Mirandola, 03 SET 2026

Prot. n. 5063

AIMAG S.P.A

RISPOSTE QUESITI ED ERRATA CORRIGE

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER 2027-2028

CIG: BC7CCF4535

DOMANDA n.1

Si chiede di confermare che il requisito di idoneità tecnico professionale di cui al punto 1 "Esecuzione servizi analoghi" possa essere dimostrato tramite 2 contratti aventi ad oggetto servizi analoghi svolti in favore di due imprese utility operanti in due settori diversi.

RISPOSTA n.1

Si conferma. Come indicato nel disciplinare di gara, i settori che verranno presi a riferimento sono quello idrico, igiene ambientale, teleriscaldamento, gas ed energia elettrica.

DOMANDA n.2

La presente per chiedere la cortesia di indicare il codice CNEL del CCNL del settore TERZIARIO CONFCOMMERCIO applicato all'appalto.

RISPOSTA n.2

Il CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi – Confcommercio è identificato dal codice CNEL H011.

DOMANDA n.3

Nomina a Responsabile ex art. 28 GDPR: è possibile la presa visione di un documento che preveda almeno i principali elementi dell'atto di nomina ai sensi della legge (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'oggetto del trattamento, la durata, la natura e le finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati, le categorie di interessati e gli obblighi e i diritti di ciascuna delle parti coinvolta nel trattamento).



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.
Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

RISPOSTA n.3

Si comunica che è stato reso disponibile nella sezione allegati del portale acquisti una bozza dell'Atto di nomina a Responsabile del Trattamento.

DOMANDA n.4

Con riferimento all' art. 3.6 e alla facoltà di "Aimag ha facoltà di ascoltare le conversazioni anche se registrate al fine di monitorare il livello qualitativo del servizio e la compliance rispetto alle istruzioni fornite.", sono stati previsti limiti percentuali all'ascolto delle conversazioni registrate, secondo quanto previsto dal Garante Privacy?

RISPOSTA n.4

In riferimento al quesito posto si fa presente che l'accesso alle registrazioni è consentito da parte di Aimag Spa solo al personale autorizzato che dispone dei relativi permessi.

Il campione delle chiamate riascoltate mensilmente per la verifica della qualità è mediamente inferiore allo 0,003%.

Il cliente finale è avvisato del fatto che la chiamata potrebbe essere registrata per la verifica del servizio.

Il fornitore deve infine fornire un'informativa ai propri dipendenti sulla procedura di verifica qualità del servizio e quindi riascolto delle chiamate da parte di Aimag.

DOMANDA n.5

Con riferimento all'art. 2.13: In ipotesi di subappalto: "L'affidatario dovrà assicurare: la dichiarazione dell'inesistenza di forme di controllo o di collegamento ai sensi dell'art.2359 C.C." siamo a richiedere chiarimenti relativi all'ipotesi di subappalto, se una volta dichiarato, devono essere escluse forme di controllo e collegamento.

RISPOSTA n.5

Secondo quanto previsto dall'art. 119 comma 16 del D.lgs. 36/2023, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di forme di controllo o collegamento ai sensi dell'art. 2359 c.c. deve essere presentata unitamente al contratto di subappalto.

L'eventuale sussistenza di forme di controllo o collegamento viene sottoposta a verifiche da parte della Stazione Appaltante e non determina automaticamente l'inammissibilità del subappalto.

DOMANDA n.6

Per la fideiussione: per usufruire della riduzione del 20% consentita dall'art 106 comma 8 del Codice dei Contratti Pubblici, l'all II.13 prevede l'esplicitazione nel disciplinare di gare delle certificazioni richieste, è possibile ricevere l'elenco?



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.

Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

RISPOSTA n.6

Ai fini dell'applicazione della riduzione del 20% prevista dall'art. 106 comma 8 del Codice, saranno ritenute valide tutte le certificazioni e i marchi ricompresi nell'elenco di cui all'Allegato II.13 del D.Lgs. 36/2023, purché in corso di validità e rilasciati da organismi accreditati secondo la normativa vigente.

DOMANDA n.7

Con riferimento al DISCIPLINARE DI GARA:

Alle pagg. 13 e 14, (Busta B - Offerta Tecnica, Sezione a.2) prevede l'attribuzione di massimo 14 punti per le competenze e l'esperienza del personale (Team Leader, Operatori, Key User, Inglese B2), da comprovare obbligatoriamente mediante Curriculum Vitae. Al contempo, l'allegato "4-clausola sociale_ elenco personale.pdf" riporta esclusivamente dati contrattuali e retributivi delle risorse, senza alcuna indicazione circa i titoli di studio, le competenze linguistiche o le esperienze pregresse. Tale asimmetria informativa non consente ai concorrenti (diversi dal gestore uscente) di conoscere i profili professionali del personale da assorbire per poterne presentare i CV in gara.

Al fine di garantire la parità di trattamento, si chiede di chiarire:

- a) Come debbano essere comprovati i requisiti richiesti ai fini del punteggio tecnico per il personale soggetto a clausola sociale;
- b) Se sia consentito presentare i CV di risorse proprie del concorrente (es. referenti organizzativi, formatori o figure di backup), fermo restando l'obbligo di assorbimento del personale uscente post-aggiudicazione;
- c) In alternativa, se codesta Stazione Appaltante intenda mettere a disposizione dei concorrenti i profili professionali dettagliati (in forma anonima) del personale attualmente impiegato.

RISPOSTA n.7

Si conferma, è consentito presentare i CV di risorse proprie del concorrente (es. referenti organizzativi, formatori o figure di backup), fermo restando l'obbligo di assorbimento del personale uscente post-aggiudicazione.

La Stazione appaltante non è tenuta a mettere a disposizione dei concorrenti i profili professionali dettagliati del personale attualmente impiegato.

DOMANDA n.8

Con riferimento al DISCIPLINARE DI GARA:

Si rileva un'incoerenza tra le disposizioni del Disciplinare di gara relative alla disponibilità della sede operativa:

Al paragrafo "17. Requisiti di esecuzione" [p. 8/17 del Disciplinare], si consente espressamente all'operatore economico di presentare in gara l'impegno ad attivare una sede sul territorio italiano



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.
Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

e renderla operativa entro la data di sottoscrizione del contratto", rinviando la prova della disponibilità (locazione/acquisto) alla fase post-aggiudicazione.

Di contro, nell'"Offerta Tecnica (Busta B)", per il criterio di valutazione "c.1) Organizzazione logistica della sede" (che attribuisce fino a 13 punti), si richiede di specificare la locazione della sede e di "documentare il tutto con fotografie" [p. 14 del Disciplinare].

Tale contrasto penalizza i concorrenti che intendono avvalersi della facoltà di attivare la sede in caso di aggiudicazione (come legittimamente consentito dai requisiti di esecuzione), i quali si troverebbero nell'oggettiva impossibilità di fornire materiale fotografico in fase di gara, perdendo di fatto l'accesso ai 13 punti tecnici.

Al fine di garantire il principio di parità di trattamento e di massima concorrenzialità, si chiede di chiarire:

- a) Se per l'attribuzione del punteggio di cui al criterio c.1 (max 13 punti) sia ammessa la presentazione di una relazione descrittiva della sede da attivare, corredata da un formale impegno all'attivazione;
- b) In caso contrario, se la disponibilità della sede (e la relativa documentazione fotografica) debba intendersi come requisito obbligatorio già al momento della presentazione dell'offerta per poter ottenere il punteggio tecnico.

RISPOSTA n.8

Si conferma, per l'attribuzione del punteggio di cui al criterio c.1 (max 13 punti) è ammessa la presentazione di una relazione descrittiva della sede da attivare, corredata da un formale impegno all'attivazione.

Si veda il punto 1) della seguente errata corregge.

DOMANDA n.9

Con riferimento al DISCIPLINARE DI GARA:

A pagina 12 del documento è indicato che: "Formazione key user e backoffice (a corpo) = euro 8.000 (non soggetto a ribasso); tale importo è opzionale e sarà vincolato all'aggiudicazione dell'appalto da parte di un fornitore diverso rispetto all'attuale", mentre alla successiva pagina 13 è indicato che "L'importo del rinnovo annuale è pari ad euro 726.000,00, oltre ad iva ai sensi di legge, comprensivo del costo del servizio, delle premialità massime, della formazione". Se, come indicato nella prima parte del paragrafo, gli € 8.000 sono opzionali ed assegnati solo in caso di cambio appalto e quindi assegnazione a nuovo fornitore, in caso di rinnovo del servizio per ulteriori 12 mesi e quindi senza assegnazione a nuovo fornitore tale importo non dovrebbe essere conteggiato nel totale. In questo caso il totale del rinnovo dovrebbe essere pari a € 718.000 e non a € 726.000 come indicato nel documento. Si chiede di chiarire tale anomalia.

RISPOSTA n.9

In riferimento al quesito posto si rimanda al punto 3 della seguente errata corregge.



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.
Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

DOMANDA n.10

Con riferimento al DISCIPLINARE DI GARA:

Con la presente, in relazione alle disposizioni previste nella documentazione di gara concernenti l'attività di formazione obbligatoria a carico dell'Aggiudicatario (articolata fino a un massimo di 20 giornate lavorative), al fine di potere stimare il costo da considerare per la sostenibilità economica dell'offerta possibile fornire le seguenti precisazioni:

- a) è consentito effettuare la formazione con metodologia "Train the Trainer" ovvero formazione diretta da parte dei docenti AIMAG a 1 Team Leader dell'Aggiudicatario, il quale provvederà poi a cascata all'addestramento e alla replica formativa sull'intero team operativo di Call Center?
- b) si chiede di specificare il numero di giornate formative che dovranno essere svolte in presenza presso la sede di AIMAG;
- c) si chiede di specificare se la formazione potrà essere erogata in modalità videoconferenza/remoto (aula virtuale), al fine di ottimizzare i tempi di inserimento e ridurre gli impatti logistici delle risorse coinvolte?

RISPOSTA n.10

Rif. Art. 3.4 del Capitolato di Gara – Formazione Pre Avvio

- a) È consentita la formazione con metodologia "Train the Trainer" ad 1 Team Leader
- b) Si richiede la formazione in presenza presso la sede Aimag per il 50% delle giornate previste calcolate su un massimo di 20 giornate lavorative
- c) È confermata la possibilità di effettuare alcune sessioni di formazione da remoto da calcolare sul restante 50% non in presenza presso la sede Aimag.

DOMANDA n.11

Con riferimento al CAPITOLATO TECNICO:

Tenuto conto di quanto indicato al paragrafo 3.5 del Capitolato Tecnico relativamente alle sessioni di aggiornamento formativo per l'introduzione di nuove procedure, azioni commerciali o modalità operative, si richiede alla Stazione Appaltante di fornire un'indicazione o una stima di massima delle ore annue mediamente necessarie per tale tipologia di formazione.

RISPOSTA n.11

Le ore dedicate ad aggiornamenti formativi sono difficilmente prevedibili.
Possiamo indicare una stima di 50 h/anno, considerando anche gli allineamenti mensili commerciali.



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.
Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

DOMANDA n.12

Con riferimento al CAPITOLATO TECNICO:

Con riferimento alla gestione delle diverse linee di attività e tipologie di servizi previste dal capitolato (es. gestione chiamate inbound e diverse classi di attività di backoffice), si chiede di confermare la possibilità per l'Aggiudicatario di impiegare operatori con profilo multiskill. Nello specifico, si chiede se sia consentito utilizzare il medesimo bacino di risorse, opportunamente formate, per la gestione trasversale e integrata di tutti i servizi richiesti (chiamate e lavorazioni di backoffice), al fine di ottimizzare il dimensionamento del presidio, efficientare i livelli di servizio e garantire la massima flessibilità operativa nella copertura dei picchi di traffico.

RISPOSTA n.12

Si conferma, l'aggiudicatario ha la possibilità di impiegare gli operatori in modo trasversale sulle diverse attività (call center e backoffice).

DOMANDA n.13

Con riferimento al CAPITOLATO TECNICO:

Si chiede di indicare se sia ammessa l'erogazione dei servizi in modalità Full Remote (Work from Home al 100%). Qualora non fosse consentita la modalità integrale da remoto, si chiede di specificare se sia accettata una gestione ibrida del presidio e di indicare l'eventuale percentuale massima consentita di lavoro da casa (Work from Home) rispetto alla presenza fisica in sede (Work from Office).

RISPOSTA n.13

Per garantire l'affiancamento degli operatori da parte dei team leader e mantenere un livello qualitativo ottimale sconsigliamo l'erogazione del servizio in modalità Full Remote.

È accettata una gestione ibrida con presenza fisica in sede per almeno il 50%

DOMANDA n.14

Con riferimento alla DOMANDA DI PARTECIPAZIONE:

Si chiede di chiarire, con riferimento a quanto previsto a pagina 11 in merito alla stabilità occupazionale del personale impiegato e in particolare "(se richieste) rispettare le seguenti misure al fine di garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate (individuare le ulteriori misure indicate al punto 9 del



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.

Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

Disciplinare di gara)" se il rinvio debba intendersi riferito a quanto previsto dal Disciplinare di gara a pagina 17 al paragrafo CLAUSOLA SOCIALE - PARI OPPORTUNITA'- INCLUSIONE LAVORATIVA.

RISPOSTA n.14

Si conferma.

DOMANDA n.15

Con riferimento alla DOMANDA DI PARTECIPAZIONE:

Si chiede inoltre di confermare, con riferimento a quanto previsto a pagina 12, nel caso in cui l'operatore economico applichi un CCNL diverso rispetto a quello individuato dalla Stazione Appaltante e presenti, come previsto dal Disciplinare, la dichiarazione di equivalenza, che l'alternativa corretta da flaggare sia la seconda tra le due di seguito riportate:

"o, in alternativa:

☐ pur applicando un diverso CCNL, assicurare le medesime tutele economiche e normative del CCNL indicato nel Disciplinare di gara;

o, in alternativa:

☐ applicare al personale impiegato nell'esecuzione del contratto per tutta la sua durata il seguente CCNL ... (indicare il CCNL applicato) identificato dal codice alfanumerico unico del CNEL ... che garantisce le stesse tutele economiche e normative rispetto a quello indicato nel Disciplinare di gara, come evidenziato nella dichiarazione di equivalenza che la stazione appaltante provvederà ad acquisire prima di procedere all'aggiudicazione (oppure, nel caso in cui la stazione appaltante richieda la produzione della dichiarazione di equivalenza in via anticipata nell'offerta economica: "da inserire nell'offerta economica")

RISPOSTA n.15

Si conferma.

DOMANDA n.16

Per quanto riguarda la clausola sociale disciplinata dall'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 che impone alle stazioni appaltanti e agli enti concedenti di inserire nei bandi di gara, avvisi e inviti specifiche clausole al fine dell'assorbimento prioritariamente del personale già operante presso il gestore uscente, chiediamo se tale personale possa esser inserito in azienda anche tramite lo staff leasing.

RISPOSTA n.16

Si conferma.



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.

Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

DOMANDA n.17

Non è attualmente possibile effettuare il pagamento del contributo ANAC richiesto. La piattaforma rilascia il seguente messaggio: "Il codice inserito è valido ma non è attualmente disponibile per il pagamento. È opportuno contattare la stazione appaltante.

RISPOSTA n.17

Si comunica che, a seguito di un errore tecnico riscontrato sul portale telematico, è stato attribuito un diverso codice CIG alla procedura di gara in oggetto. Si invita, pertanto, a prendere visione del punto 2) della seguente errata corregge e a pagare il contributo ANAC sul nuovo Codice Identificativo di Gara.

ERRATA CORRIGE

- 1) In merito a quanto previsto dal disciplinare di gara a pag. 14 con riferimento all'offerta tecnica, punto "c.1 Organizzazione logistica della sede", si precisa la seguente errata corregge:

c.1) Organizzazione logistica della sede: la sede dalla quale erogherà il servizio, specificando la locazione della stessa, la struttura e l'organizzazione logistica degli uffici, la presenza di strumenti di insonorizzazione che migliorino la qualità del lavoro. Il tutto deve essere documentato con fotografie (massimo 13 punti).

Viene così sostituito:

c.1) Organizzazione logistica della sede: la sede dalla quale erogherà il servizio, specificando la locazione della stessa, la struttura e l'organizzazione logistica degli uffici, la presenza di strumenti di insonorizzazione che migliorino la qualità del lavoro (massimo 13 punti).

- 2) Nei documenti di gara, a seguito di un errore tecnico del portale telematico, è stato riportato il seguente Codice Identificativo Gara:

CIG errato: BC7839AD1A.

Il codice corretto sul quale pagare il contributo ANAC è il seguente:

CIG corretto: BC7CCF4535.

Pertanto, ogni riferimento al CIG indicato nei documenti di gara deve intendersi sostituito con il CIG sopra riportato.



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.

Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG

- 3) Si conferma che l'importo di euro 8.000,00 (non soggetto a ribasso) relativo alla formazione K-User e backoffice non deve essere ricompreso nel valore del rinnovo della seconda annualità.

Per effetto della presente modifica, l'importo del rinnovo è rideterminato in € 718.000,00 oltre IVA, in luogo dell'importo di € 726.000,00 oltre IVA precedentemente indicato.

Conseguentemente risultano modificati alcuni importi correlati alla procedura, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il valore complessivo dell'appalto;
- l'importo della garanzia provvisoria;
- gli importi richiesti per la comprova dei requisiti.

Si invitano pertanto gli operatori economici a prendere visione del Bando, del Disciplinare di gara e del Capitolato Speciale d'appalto revisionati e resi disponibili nell'area allegati del portale fornitori.

Tale documentazione **annulla e sostituisce** quella precedentemente pubblicata.

PROROGA SCADENZA TERMINI PRESENTAZIONE OFFERTA

Si comunica con la presente la proroga della scadenza della presentazione delle offerte al giorno 16/09/2026 ore 12:00.

La gara avrà inizio alle ore 10:00 del 17/09/2026 tramite videoconferenza, alle imprese concorrenti sarà inviato il link per il collegamento.

La proroga del termine è direttamente correlata alla necessità di fornire riscontro ai quesiti pervenuti e di consentire a tutti gli operatori economici di disporre delle relative informazioni ai fini della predisposizione dell'offerta.

Il Direttore Generale
(Dott. Gianluca Valentini)



Tutte le attività del Gruppo AIMAG sono svolte nel rispetto delle normative vigenti e degli standard internazionali di settore.

Puoi trovare le certificazioni del Gruppo e delle sue società su www.aimag.it/certificazioni/ o inquadrando il QR code.



174 - A



174 - E



174 - I



174 - PG