

**Oggetto: gara a procedura aperta per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze**

**I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it) sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso e sul sito [www.Consip.it](http://www.Consip.it).**

*Con riferimento alle richieste di chiarimento pervenute in merito alla gara in oggetto, si pubblica l'elenco delle domande pervenute con le relative risposte*

**1) Domanda**

*Si desidera sapere se le pagine dell'indice della relazione tecnica debbono essere comprese nel conteggio della dimensione massima di 80 pagine della relazione medesima.*

**Risposta**

**Sì.**

**2) Domanda**

*Al punto 5.1 dello schema di risposta del suddetto Disciplinare dedicato alla Qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi si stabiliscono le modalità ed i criteri per la presentazione dei curricula esclusivamente per i Servizi a Canone ed i Servizi di Supporto Sistemistico. Questo significa che per le altre tipologie e forme di servizio ed attività oggetto della fornitura non dovranno essere specificati ulteriori appropriati Curricula?*

**Risposta**

**Saranno oggetto di valutazione gli eventuali curricula presentati in relazione ai criteri Q1 e Q2.**

**3) Domanda**

*In relazione al punto 5.8 "Proposta del fornitore ad erogare servizi di tipo continuativo in modalità progettuale e/o a canone" si desiderano ulteriori chiarimenti e precisazioni circa i contenuti attesi.*

**Risposta**

**In relazione al criterio di valutazione Q8, l'Impresa potrà proporre, con particolare riferimento a metodologie standard di mercato (es. ITIL, PMI, ecc.), modalità di esecuzione, e razionali a supporto delle stesse, per eseguire in modalità progettuale e/o a canone le attività di tipo continuativo, indicando anche gli ambiti progettuali che l'Impresa stessa ritenga più adatti per condurre un'eventuale sperimentazione in caso di aggiudicazione della fornitura. La proposta potrà comprendere eventuali cicli realizzativi, prodotti ad hoc ed eventuali requisiti di qualità specifici per tali attività.**

**4) Domanda**

*Al paragrafo 2.1.2 "Presidio DT" del Capitolato Tecnico (cfr par. 2.1.2.2 IMAC – Pag. 10) si stabilisce che in caso di manutenzione preventiva potrà essere richiesta dall'utente la disponibilità di un muletto. Si desidera sapere il costo della fornitura di tale muletto è a carico del fornitore o dell'Amministrazione ricorrendo eventualmente alla dotazione di magazzino dell'Amministrazione medesima.*

**Risposta**

**L'onere della disponibilità dei muletti è a carico dell'Impresa ed è da intendersi remunerato nel corrispettivo massimo contrattuale.**

**5) Domanda**

*Al paragrafo 2.1.4 "Laboratorio e manutenzione HW" del Capitolato tecnico si stabilisce che nel caso in cui non sia possibile effettuare la riparazione della PDL entro i tempi previsti dai Livelli di servizio è richiesto che il Fornitore renda disponibile all'utente una PDL in sostituzione (muletto). Anche in questo caso si desidera sapere il costo della fornitura di tale muletto è a carico del Fornitore o dell'Amministrazione ricorrendo eventualmente alla dotazione di magazzino della Stessa.*

**Risposta**

**Vedi risposta 4**

**6) Domanda**

*Si richiede di chiarire, in caso di esecuzione di attività progettuali, se i giorni/persona pianificati per le attività a progetto saranno detratti dal numero massimo di giornate previsto per ogni figura professionale, indicate a pag. 25 del Capitolato Tecnico o se verranno commissionati con ordini supplementari rispetto ai plafond indicati*

**Risposta**

**Il dimensionamento massimo dei servizi remunerati in giorni persona (sia continuativi che progettuali) è indicato nel paragrafo 3.2 del Capitolato tecnico.**

**7) Domanda**

*In merito alle attività in reperibilità H24, dei servizi non a canone, si richiede di confermare la correttezza delle seguenti interpretazioni:*

- a. Sarà consuntivato un giorno di "Attività in reperibilità H24" ogni 24 ore, consecutive o meno, di reperibilità effettuata, intesa come disponibilità ad essere rintracciati, garanzia di un intervento telefonico immediato e l'intervento on site nell'arco di un tempo ragionevolmente breve da concordare.
- b. Sarà consuntivato un giorno di "Interventi fuori orario standard" ogni 8 ore, consecutive o meno, di interventi attivati in fase di reperibilità.

*A titolo esemplificativo si riportano alcuni esempi dell'interpretazione data:*

- *Giorno feriale:*
  - *l'operatore X è reperibile dalle ore 00.00 alle ore 9.00,*
  - *dalle ore 9.00 alle ore 18.00 svolge la propria attività on site,*
  - *dalle ore 18.00 alle ore 24.00 è reperibile.*
  - *Sarà consuntivato un giorno di "Attività in orario standard" e 16 ore, pari a 2/3 di giornata, di "Attività in reperibilità H24".*
- *Giorno festivo o sabato.*
  - *L'operatore X è reperibile dalle ore 00.00 alle ore 24.00.*
  - *Sarà consuntivato un giorno di "Attività in reperibilità H24".*
- *Giorno feriale:*
  - *l'operatore X è reperibile dalle ore 00.00 alle ore 9.00,*
  - *dalle ore 9.00 alle ore 18.00 svolge la propria attività on site,*
  - *dalle ore 18.00 alle ore 24.00 è reperibile,*
  - *Alle ore 20.00 è allertato per un problema che prevede l'intervento on site fino alle ore 22.00.*
  - *Sarà consuntivato un giorno di "Attività in orario standard", 14 ore di "Attività in reperibilità H24" e 2 ore di "Intervento fuori orario standard".*

*Nel caso l'interpretazione data non fosse corretta si prega di fornire ulteriori dettagli sulle modalità di consuntivazione delle ore di reperibilità, intese sia come ore di disponibilità telefonica sia come ore di intervento*

#### **Risposta**

**L'interpretazione non è corretta.**

**Per Attività in reperibilità h24 si intende il complesso delle attività così erogate:**

- a. **giornata lavorativa effettivamente erogata tramite la presenza on site nel normale orario di servizio (ad es. dal lunedì al venerdì, per alcune attività anche sabato e domenica) indicato di volta in volta nel paragrafo Oggetto della fornitura;**
- b. **disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, nelle restanti ore fino al complemento delle 24 ore giornaliere;**
- c. **disponibilità agli interventi di cui al precedente punto b) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica;**

**La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto b) e al punto c) deve essere erogata da risorse che erogano le prestazioni di cui al punto a).**

**Pertanto le Attività in reperibilità h24:**

- **sono costituite dal complesso delle attività di cui al punto a), al punto b) e al punto c);**
- **sono da erogarsi su base settimanale o secondo quanto concordato con Consip;**
- **sono remunerate tenendo conto esclusivamente dei giorni di normale presenza lavorativa delle risorse poste in turno di reperibilità, del numero di ore di presenza lavorativa effettivamente erogata e delle tariffe previste per le Attività in reperibilità h24.**

**Si riporta l'esempio di un Operatore di Sistema posto in turno di reperibilità:**

- a) **Giorni feriali dal lunedì al venerdì:**
  1. **l'operatore di sistema X è reperibile dalle ore 00:00 alle ore 9:00,**
  2. **dalle ore 9:00 alle ore 18:00 svolge la propria attività on site,**
  3. **l'operatore di sistema X è reperibile dalle ore 18:00 alle ore 24:00,**

**b) Giorno festivo o sabato.**

1. L'operatore di sistema X è reperibile dalle ore 00:00 alle ore 24:00.

Verrà effettuata la remunerazione delle sole ore di presenza on site di cui al punto a)2. alle tariffe offerte per le Attività in reperibilità h24.

Nel caso in cui si renda necessario un intervento on site al di fuori dell'orario di servizio standard indicato nel Capitolato tecnico, le ore effettivamente erogate saranno remunerate con le tariffe previste per gli Interventi fuori orario standard. I livelli di servizio per la presa in carico e i tempi di intervento sono indicati nell'Appendice 1 al Capitolato tecnico.

**8) Domanda**

*In riferimento al Capitolato tecnico pag. 34:*

*In merito alle citate stazioni di consegna (Consip si riserva di definire apposite stazioni di consegna ..... ) si chiede di specificare cosa si deve intendere con il termine "Stazione di consegna".*

**Risposta**

In via generale per "stazione di consegna" deve intendersi una postazione che permette la consegna di quanto previsto contrattualmente in totale sostituzione della consegna cartacea. Al momento non sono disponibili stazioni di consegna.

**9) Domanda**

*In riferimento al Capitolato tecnico pag. 3:*

*Nel paragrafo 2.1 si fa riferimento ad "un prodotto di tracciatura per la gestione delle malfunzioni e delle richieste di attività di cambiamento". Si richiede di specificare brevemente la tipologia del prodotto richiesto*

**Risposta**

Per la gestione e la tracciatura dei servizi informatici attualmente presso il Pool è utilizzata la suite Remedy IT Service Management di BMC Software, che comprende:

- Help Desk (Support)
- Asset Management
- Change Management
- Service Level Agreements

**10) Domanda**

*In riferimento al Capitolato tecnico pag. 6:*

*In relazione a quanto indicato nell'Articolo 1 S – Par. 8: "La realizzazione/modifica del sito Web dovrà garantire l'accessibilità da parte di tutti gli utenti internet", si chiede di specificare a quale sito Web si fa riferimento*

**Risposta**

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si fa riferimento al sito principale [www.dt.mef.gov.it](http://www.dt.mef.gov.it) e ad altri siti istituzionali (p.e. [www.publicdebt.net](http://www.publicdebt.net) e [www.oecd.int/olis](http://www.oecd.int/olis), [www.g7.2001.org](http://www.g7.2001.org) ).

**11) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pag. 6:*

*Si chiede di specificare la distribuzione delle varie tipologie d'utente (DT, RGS, standard, VIP critici) tra le sedi indicate (RM – v. XX settembre, RM – v. Gaeta, ecc.).*

**Risposta**

Attualmente l'utenza critica e VIP è presente solo presso la sede di Via XX Settembre.

**12) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 7, 10, 12:*

*Si chiede di confermare che le attività di manutenzione HW prevedono la sola prestazione professionale e non prevedono la fornitura dei componenti guastati.*

**Risposta**

Sì. Le parti di ricambio sono fornite dall'Amministrazione ovvero recuperate dall'Impresa stessa nell'ambito dei servizi del Laboratorio da postazioni di lavoro dismesse.

Sono a carico dell'Impresa, le attrezzature necessarie per svolgere l'attività di manutenzione HW e i materiali di consumo (lubrificanti, solventi, diluenti, ecc.) necessari per la revisione e la pulizia delle componenti.

**13) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 7:*

*Si chiede di indicare quante e quali infrastrutture tecnologiche di Call Desk verranno messe a disposizione dall'Amministrazione (linee telefoniche, PBX, ACD, IVR, CTI, Trouble Ticket System, e-mail system, ecc.).*

**Risposta**

**Attualmente sono resi disponibili dall'Amministrazione:**

- **3 linee telefoniche analogiche lato Server (CTI server) ed estensioni digitali;**
- **un sistema PABX;**
- **un ACD disponibile ed attivabile a richiesta;**
- **un sistema CTI;**
- **il sistema di tracciatura degli interventi: "Remedy";**
- **sistema di posta elettronica: MS Exchange 2000 anche se nel corso dei prossimi mesi potrebbe essere effettuata la migrazione a MS Exchange 2003.**

**14) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 10, 13:*

*Si chiede di indicare quantità di massima e tipologia delle macchine necessarie per la disponibilità all'utente di PdL in sostituzione (muletto)*

**Risposta**

**La tipologia attuale dei cosiddetti "muletti" è la seguente: desktop pentium 4, CPU 3 GHz, 512 MB RAM, Hard Disk 70 GB, win xp e office xp. Attualmente sono disponibili 3 muletti.**

**15) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 12:*

*Si chiede di indicare se la sede in cui è richiesta la presenza costante di almeno una risorsa on site per le attività inerenti l'argomento, è quella di Roma: v. XX Settembre o in caso contrario di indicare a quale/i sede/i ci si riferisce*

**Risposta**

**Si**

**16) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 14:*

*Si chiede di indicare quante e quali infrastrutture tecnologiche di gestione verranno messe a disposizione dall'Amministrazione (sistemi di S&NM, Antivirus, Back-up/Restore, Problem Determination, ecc.)*

**Risposta**

**Attualmente sono presenti ed a disposizione le seguenti infrastrutture di gestione:**

- **Applicativo "Server Alive" per la verifica della disponibilità dei siti internet/intranet e di alcune applicazioni workgroup**
- **Antivirus "McAfee VirusScan Enterprise" per le postazioni di lavoro**
- **Applicativo "Veritas Backup Exec 9.1" che dispone di 2 (due) unità di Backup/Restore di tipo HP StorageWorks MSL5000.**

**17) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 14- 21:*

*Si chiede di indicare se la sede abituale di lavoro per le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi di "Gestione ed Evoluzione dei Sistemi" e "Servizi Accessori" è ubicata all'interno del comune di Roma*

**Risposta**

**Sì, fatto salvo quanto prescritto in relazione al supporto all'Ufficio mobile dell'Amministrazione.**

**18) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 15:*

*Si chiede di specificare quali sono le attività di collaudo e certificazione da effettuare sulle applicazioni da avviare in esercizio e se le stesse applicazioni potranno essere sia custom che di mercato; in particolare si richiede di specificare se andranno collaudate anche le singole funzionalità delle applicazioni, siano esse custom o di mercato.*

**Risposta**

**Le attività di collaudo di cui trattasi sono la verifica, sia a priori che a posteriori, del corretto funzionamento delle applicazioni (sia custom che di mercato) a seguito di variazioni nella configurazione hw e sw di base delle postazioni di lavoro.**

**19) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 12:*

*Si chiede di specificare se tra le attività di supporto al publishing è richiesta anche la modifica del codice con cui le pagine web sono state o verranno realizzate (ASP, JavaScript, HTML, Php).*

**Risposta**

Si

**20) Domanda**

*In riferimento all'Allegato 5 (Capitolato) – pagg. 12:*

*Si chiede di specificare quali sono le attività di collaudo delle nuove apparecchiature e cosa si intende per la relativa documentazione per la presa in carico da rilasciare.*

**Risposta**

**Le attività di collaudo sono quelle di verifica della corretta funzionalità delle nuove apparecchiature. Per documentazione si intende il complesso della documentazione, cartacea e non, necessaria per il censimento e la successiva gestione di ciascuna PdL, sia in termini hw che sw.**

**21) Domanda**

*Art. 1 S delle Condizioni Speciali dello Schema di Contratto (Oggetto e luogo della prestazione) - comma 9*

*Si chiede cortesemente di chiarire a quale tipologia di servizi si fa riferimento all'articolo 1 S, comma 9 delle Condizioni Speciali dello Schema di Contratto, nonché di indicare sulla base di quali presupposti Codesta spettabile Amministrazione potrebbe eventualmente ridurre totalmente o parzialmente detti servizi affidandoli a fornitori terzi.*

**Risposta**

**Il comma 9 fa riferimento ai servizi di cui al comma 1 del medesimo articolo 1 S. La Consip, nell'interesse dell'Amministrazione, si riserva di affidare i predetti servizi, totalmente o parzialmente, a fornitori terzi anche in ragione dell'affidamento di servizi analoghi a condizioni migliorative.**

**22) Domanda**

*In riferimento alla pag 7 del Disciplinare di gara:*

*Con riferimento al punto relativo al rilascio della cauzione provvisoria previsto a pag 7 del Disciplinare di gara si richiede di chiarire cosa si intenda in caso di partecipazione di costituendo R.T.I., per cauzione intestata a tutte le imprese del costituendo raggruppamento.*

**Risposta**

**La cauzione provvisoria di cui al punto III.1.1. del Bando di gara di gara dovrà essere presentata in caso R.T.I. costituendo da una delle Imprese raggruppande e dovrà, a pena di esclusione, essere intestata a tutte le imprese del costituendo raggruppamento; in caso di Consorzio dal Consorzio medesimo.**

**23) Domanda**

*In riferimento a Capitolato Tecnico pag. 8 par. 2.1.1. e pag. 11 par. 2.1.3:*

*Cosa si intende per orario diurno per la presenza del "Supervisore"?*

**Risposta**

**Per orario diurno per la presenza del Supervisore si intende, indicativamente, la fascia dalle ore 8:00 alle ore 17:00. Consip e/o l'Amministrazione si riservano la facoltà di richiedere modifiche, sia in aumento che in diminuzione, di tale fascia oraria.**

**24) Domanda**

*In riferimento a Capitolato Tecnico pag. 8 par. 2.1.2.1:*

*Si possono utilizzare telefoni Dect al posto dei cellulari? Chi è autorizzato a contattare direttamente la risorsa HD?*

**Risposta**

**No. Le risorse impegnate nei servizi potranno essere contattate direttamente dal personale tecnico dell'Amministrazione e/o da Consip.**

**25) Domanda**

*In riferimento a Capitolato Tecnico pag. 9 par. 2.1.2.1:*

*I mezzi di trasporto devono essere di proprietà del fornitore? Devono essere sempre disponibili? Si possono utilizzare servizi professionali esterni (Corrieri)?*

**Risposta**

**La movimentazione delle apparecchiature è a carico dell'Impresa che dovrà provvedere con mezzi appropriati nel rispetto dei livelli di servizio, fermo restando il rispetto delle vigenti procedure di sicurezza e di accesso agli uffici dell'Amministrazione.**

**26) Domanda**

*In riferimento a Capitolato Tecnico pag. 39 par. 4.16:*

*Le postazioni assegnate alle risorse che svolgono i vari servizi oggetto del bando sono comprese nel numero postazioni citate nel bando? A chi compete l'onere della loro gestione (Assistenza, manutenzione, spostamenti, aggiornamenti, ecc.)?*

**Risposta**

**No. La gestione di tali postazioni compete all'Impresa aggiudicataria.**

**27) Domanda**

*In riferimento all'Appendice 2 pag. 3:*

*Si chiede di chiarire il meccanismo con cui sono stati calcolati i dati relativi alla tabella pag. 3 appendice 2*

**Risposta**

**In tale tabella sono indicate il numero di chiamate medie giornaliere pervenute al Call desk nei mesi di riferimento. E' inoltre indicata la loro suddivisione tra chiamate pervenute nei giorni feriali e chiamate pervenute nei giorni festivi.**

**28) Domanda**

*In riferimento al Capitolato Tecnico pag. 8 par. 2.1.1:*

*E' attualmente in uso presso il call desk il KBD di Remedy?*

**Risposta**

**No.**

**29) Domanda**

*In riferimento all' Appendice 1 pag. 19 par. 2.3.2:*

*Nel conteggio delle chiamate perse sono esclusi gli abbandoni precoci? (tempo abb. < 5 sec.)*

**Risposta**

**No.**

**30) Domanda**

*In riferimento all' Allegato 3 al Disciplinare errata corrige,pag.2:*

*All'interno del documento si fa riferimento ad una cartella firmata digitalmente dal Presidente On.le Dott. Roberto Maria Radice, disponibile sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it). Si chiede conferma che si tratta di un refuso e che la cartella a cui occorre far riferimento è quella presente sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it) firmata da BROGGI DANILO ORESTE*

**Risposta**

**Si.**

**31) Domanda**

*In riferimento all' Appendice 5 pag. 6 par. 1.11:*

*Lo schema di piano della qualità fa riferimento allo sviluppo di software applicativo. Poiché la fornitura di software applicativo non è oggetto del bando, si chiede come vada interpretato lo schema di piano della qualità in oggetto*

**Risposta**

**Lo schema di Piano della Qualità Generale è stato predisposto anche in funzione delle attività di implementazione e messa a punto di strumenti e procedure di ausilio allo sviluppo delle applicazioni previste in relazione ai servizi di Supporto ai progetti tecnologici. Inoltre tale schema dovrà essere applicato per l'eventuale progettazione e implementazione di soluzioni e strumenti proposti nell'Offerta tecnica.**

Distinti saluti

L'Amministratore Delegato  
Dott. Danilo Broggi