

**Oggetto: Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione dei servizi di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato - ID 637**

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**, sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it)

## II TRANCHE

### 1) Domanda

relativamente al requisito di cui al punto III.2.2) Capacità economica e finanziaria lettera c) in caso di partecipazione in R.T.I., fatto salvo il possesso dell'intero requisito dal RTI nel suo complesso, è richiesto il possesso di un importo minimo dalla società mandante? oppure quest'ultima può avere anche un fatturato pari a zero?

#### Risposta

Non è richiesto in capo alla mandante il possesso di un fatturato minimo, fatto salvo il possesso dell'intero requisito dal RTI nel suo complesso.

### 2) Domanda

relativamente al requisito di cui al punto III.2.3) capacità Tecnica lettera a), in caso di partecipazione in R.T.I, se una delle società è in possesso del certificato ISO 9001:2008 per attività: Progettazione ed erogazione corsi di formazione a distanza (e-learning) Settori EA 35 e 37 può svolgere le attività riportate nei punti 4.1.1 del Capitolato Tecnico?

#### Risposta

No; la documentazione di gara prescrive che la certificazione (*ex multis*, bando di gara III.2.3) lettera a)) debba essere posseduta dalle singole Imprese che svolgeranno i relativi servizi.

### 3) Domanda

relativamente alla Polizza Assicurativa a cui è obbligato l'aggiudicatario (paragrafo 10.2 del disciplinare), in caso di partecipazione in R.T.I. tale obbligo può essere soddisfatto in caso di aggiudicazione dal RTI nel suo complesso, o più in particolare dalla capogruppo. Oppure le polizze devono essere possedute da tutte le società del RTI?

#### Risposta

In caso di partecipazione in RTI, la Polizza assicurativa potrà essere presentata da una delle società facenti parte il RTI con l'indicazione che i contraenti/assicurati principali sono tutte le imprese facenti parte del RTI.

### 4) Domanda

Per quanto attiene la fornitura dei corsi WBT a catalogo si chiede di chiarire qual è il numero minimo di corsi da mettere a disposizione per tematica di base, in quanto a pagina 20 e pagina 22 del capitolato tecnico ci sono indicazioni non concordanti ("almeno 3 corsi" a pag. 20, "almeno 4 corsi" a pag.22).

#### Risposta

Come già indicato nelle risposte ai chiarimenti "prima tranche" alla domanda nr. 3 "L'indicazione sul numero minimo di "tre WBT" riportato al secondo paragrafo del capitolo 4.2.2 "Servizi inerenti i corsi in autoistruzione (WBT) comprensivi del catalogo" del Capitolato tecnico è da intendersi un refuso. Il numero corretto è almeno 4." Si veda, inoltre, la risposta alla domanda nr. 2 - "prima tranche" - relativa ai requisiti minimi per la tematica di base lingue estere.

### 5) Domanda

Qual è il numero potenziale di utenti per ognuna delle tematiche di base dei corsi WBT a catalogo? Questo dato è rilevante in quanto in genere i costi delle licenze d'uso dei corsi WBT a catalogo sono determinati in base al numero di utenti e in base al tempo di disponibilità dei medesimi corsi.

#### Risposta



Il numero degli utenti potenzialmente destinatari del servizio di formazione a distanza è pari al numero dei dipendenti RGS come indicato in appendice 2 ovvero circa 5400 utenti.

Dai dati effettivamente rilevati per l'attuale triennio di contratto, il numero effettivo degli utenti che hanno fruito (corsi completati) od hanno consultato (senza completare il corso) è riportato nella tabella seguente. Sono dati storici riferiti all'attuale contesto, in nessun caso vincolanti per l'Amministrazione

TEMATICA	N. WBT Totali	di cui non a catalogo (Ad hoc)	TOT. UTENTI	COMPLETATI	CONSULTATI
Informatica di base	30	0	25.165	20.909	4.256
Informatica avanzata	20	4	849	552	297
Formazione manageriale	8	2	218	164	54
Capacità comportamentale	15	1	239	103	136
Project management	23	5 (+7 e-books)	267	156	111
Gestione e sviluppo risorse	25	3 (+17 e-books)	919	786	133
Lingue Straniere	20	0	273	14	259
Pianificazione e controllo di gestione	13	12	1.272	744	528
Contabilità	12	3 (+2 e-book)	975	710	265
Sicurezza sul lavoro	1	0	171	45	126

#### 6) Domanda

Rif. Allegato 2 Offerta tecnica - Pag. 2

Riguardo alla Relazione Tecnica si dice:

(i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 80 (ottanta) pagine (lii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta"...

Si chiede di confermare che dal computo delle 80 pagine possano considerarsi escluse le pagine relative alla copertina e all'indice.

#### Risposta

Gli indici e le copertine non concorrono al limite delle 80 pagine.

#### 7) Domanda

Rif. Appendice 1 Pag. 11

In relazione al profilo di Specialista di Tematica, si chiede di chiarire gli elementi che qualificano il profilo Specialista di Tematica Senior rispetto al profilo Specialista di Tematica.

Si richiede inoltre la descrizione del profilo Operatore di Assistenza richiesto per il servizio di gara C) Supporto all'esercizio del sistema e-learning RGS e non presente nell'Appendice 1.

#### Risposta

Il profilo di "Specialista di Tematica Senior" è caratterizzato dalle medesime competenze specifiche di tipo tecnico-professionali del profilo "Specialista di Tematica" con un grado di conoscenza/competenza "incisivo" ovvero corrispondente ad una maggiore conoscenza dei concetti rafforzata dall'esperienza.

Pertanto, l'esperienza lavorativa minima richiesta è di 10 anni e l'anzianità minima nella funzione è di 5 anni. Le competenze e conoscenze richieste dal profilo - "Specialista di Tematica" sono di grado "approfondito".

Relativamente al profilo "Operatore di Assistenza", le competenze specifiche di tipo tecnico-professionali devono garantire un efficace supporto tecnico funzionale all'utenza (in affiancamento a profili di maggior livello) e dunque si richiede una competenza sulla tecnologia/sistemi specifici, dimestichezza con contratti di servizio, consapevolezza delle priorità operative nell'attività di supporto all'esercizio delle applicazioni nonché delle problematiche tipiche degli utenti ed un atteggiamento positivo nel reagire ai

problemi e nel rapportarsi con gli altri gruppi tecnici ed in modo particolare con l'Amministrazione. Si riporta una scheda di sintesi:

#### Operatore di Assistenza

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimo 2 anni di esperienza;</li><li>• verifica della corretta applicazione di metodi e standard;</li><li>• assistenza tecnica e funzionale all'utenza su sistemi di e-learning;</li><li>• esecuzione di controlli di qualità dei dati in linea con le procedure amministrative vigenti;</li><li>• partecipazione a gruppi di lavoro di piccole/medie dimensioni;</li></ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• ottima conoscenza strumenti MS Office (Excel, Access, Word ....);</li><li>• buona conoscenza tecnica e funzionale sui prodotti oggetto della fornitura in particolare sulla piattaforma di formazione sincrona;</li><li>• standard di livelli di servizio della struttura di assistenza agli utenti, di comunicazione, registrazione e documentazione;</li></ul>
Attitudini di base	<ul style="list-style-type: none"><li>• buona capacità di analisi critica;</li><li>• buon grado di autonomia;</li><li>• buone capacità relazionali.</li></ul>

#### 8) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Par. 4.5.1.4

Con riferimento a quanto presente nel capitolato di gara, rif. cap. 4.5.1.4 "Dimensioni della piattaforma di Assistente Virtuale comprensiva di HW e SW", si dichiara che la remunerazione verrà corrisposta attraverso un canone mensile onnicomprensivo a far data dalla data di collaudo positivo e che il numero massimo dei canoni mensili verrà determinato, come regolato da contratto, sulla base del numero di mesi residui di erogazione dei servizi a partire dalla data di collaudo positivo della Piattaforma.

Pertanto, qualora il fornitore abbia offerto un prezzo complessivo del servizio per 36 mesi di fornitura pari ad "X" e qualora la data di collaudo positivo dovesse pervenire al termine del 3° mese della fornitura, è corretto interpretare che il canone mensile previsto per il servizio di Assistente Virtuale sia pari a X/33 mesi?

#### Risposta

La ripartizione temporale del servizio opzionale, qualora lo stesso sia attivato nei primi 3 mesi di vigenza contrattuale, è corretta fermo restando che il Fornitore non può offrire direttamente un prezzo complessivo del servizio Piattaforma di Assistente Virtuale comprensiva di HW e SW, così come evidenziato nell'Allegato 3 Offerta Economica" in quanto lo stesso prezzo è soggetto al medesimo ribasso praticato dal Concorrente sui servizi di cui al punto II.1.5) lettere da A) a D) del bando di gara rispetto all'importo a base d'asta per i medesimi servizi.

Il servizio di "Assistente Virtuale" di cui al punto II.1.5), lettera E) del bando di gara è da intendersi opzionale.

Lo stesso potrà essere attivato in corso di contratto e secondo le modalità meglio indicate al punto II.2.2) Opzioni del bando e nella documentazione di gara tutta.

Nel dettaglio, il corrispettivo di Euro 330.000,00 = (trecentotrentamila/00) al netto dell'IVA non superabili, pena l'esclusione dalla gara, è suddiviso come di seguito meglio indicato:

a) Euro 150.000,00 = (centocinquantomila/00) al netto dell'IVA non superabili per la fornitura di una Piattaforma di Assistente Virtuale comprensiva di HW e SW soggetti al medesimo ribasso praticato dal Concorrente sui servizi di cui al punto II.1.5) lettere da A) a D) del bando di gara rispetto all'importo a base d'asta per i medesimi servizi;

b) Euro 180.000,00 = (centottantamila/00) al netto dell'IVA per i servizi di Personalizzazione, integrazione e sviluppo della piattaforma con l'ambiente di LMS Moodle per un importo massimo non superabile, non soggetto a ribasso d'asta, da erogarsi in modalità progettuale attraverso l'attivazione di volta in volta dei progetti / obiettivi, come meglio indicato nella documentazione di gara.

#### 9) Domanda

Con riferimento all'Allegato 5 - Capitolato Tecnico paragrafo 4.3.3 "Composizione dei gruppi di lavoro", a pag 26 nella tabella in cui sono riportate le figure professionali da utilizzare per il servizio "Supporto all'esercizio del sistema e-learning", si richiede l'utilizzo della risorsa "Operatore di Assistenza": di questa risorsa non si fa menzione nell'Appendice 1 Capitolato tecnico - Descrizione dei profili professionali, documento nel quale sono descritte le figure professionali richieste.

Si chiede pertanto di precisare se per questa figura sono richiesti requisiti minimi in termini di titolo di studi, esperienze di lavoro, conoscenze e, in caso affermativo, di specificare tali requisiti.

#### Risposta

Vedi risposta nr. 7

#### 10) Domanda

Con riferimento all'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, par. 4.1.2 "Sviluppo software su tematiche inerenti la Biblioteca della RGS, monitoraggio della formazione e la gap analysis", ai fini dello sviluppo di tale software, vi aspettate una proposta metodologica per la realizzazione della gap analysis e il monitoraggio della formazione, oppure tale metodologia sarà da Voi indicata?

Nel caso di una nostra proposta metodologica, in quale paragrafo dell'Offerta Tecnica andrà fornita tale descrizione?

#### Risposta

Il concorrente deve proporre una propria soluzione all'interno della Relazione Tecnica, capitolo 7, preferibilmente nel paragrafo 7.4.

#### 11) Domanda

Con riferimento al par. 4.1.2.1.2 "Sviluppo e meva a supporto della programmazione e monitoraggio della formazione", per quanto riguarda il Sistema per la Gap Analysis delle competenze, si chiede:

- Con quali strumenti viene .. effettuata la rilevazione (ad es: questionario del capo/responsabile, scheda 360, osservazione diretta, ecc ... )?
- In che modo sono descritte le competenze reali e quelle ideali (ad es: declaratorie, set di comportamenti, ecc ... )?
- Esiste documentazione descrittiva e/o esemplificativa di cui è possibile prendere visione, al fine della progettazione della modalità di analisi?

#### Risposta

Le informazioni richieste verranno fornite all'aggiudicatario in fase di studio di fattibilità e/o di attivazione dell'obiettivo di sviluppo.

#### 12) Domanda

Con riferimento alle risorse richieste per le attività della Fornitura, si chiede conferma del fatto che nominativi e relativi CV dovranno essere sottoposti a Consip solo a seguito dell'aggiudicazione della Gara.

#### Risposta

Si conferma.

#### 13) Domanda

Si domanda se è prevista la possibilità di presentare documenti allegati all'Offerta Tecnica.

#### Risposta

E' possibile allegare documentazione anche se i documenti allegati in aggiunta a quanto richiesto dalla documentazione di gara non saranno soggetti a valutazione ed assegnazione di punteggio.

#### 14) Domanda

Con riferimento al Disciplinare di Gara - paragrafo 6 - pag. 32, si legge "qualora l'Impresa non abbia accesso alle certificazioni o non possa ottenerle nei tempi prescritti":

Premesso che:

- la nostra società è in possesso del certificato del Sistema Qualità CSQ n' 9175.STRA;
- che tale certificato ha come campo di applicazione i settori EA 35 e EA 37;

- che già in data 27/07/2010 abbiamo formalizzato una richiesta di estensione al settore EA 33 con oggetto la dicitura richiesta come da disciplinare (pag. 32);
- che entro le prime due settimane di Novembre 2010 è prevista la verifica ispettiva dell'Ente di Certificazione.

Si chiede, è sufficiente una dichiarazione dell'ente Certificatore che attesta tutto quanto premesso sopra?

**Risposta**

Se l'Impresa non è in grado di ottenere la certificazione richiesta nel Bando al III.2.3 lettera a) nei tempi prescritti è consentita la partecipazione mediante la produzione di attestazione rilasciata dall'Ente certificatore che l'Azienda adotta misure equivalenti alla norma EN ISO 9001 nel settore "EA 33 - tecnologia dell'informazione", avente ad oggetto "Servizi di progettazione, produzione, installazione ed assistenza agli utenti di prodotti software e progettazione, produzione ed erogazione di servizi di formazione in modalità e-learning", in quanto è già certificata per il settore "EA 35" ed "EA 37" ed ha intrapreso il percorso di certificazione per l'estensione al settore "EA 33" per i servizi di cui sopra.

La predetta attestazione dovrà esplicitare che il soggetto non può ottenere la certificazione in tempo utile per la partecipazione alla gara.

**15) Domanda**

Con riferimento al par. 4.1.1.1 "Descrizione dei Requisiti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva WEB Based Training (WBT)" si legge che è necessaria la "suddivisione in 'pillole formative' di ridotte dimensioni (max 80-100 K8 per ogni learning objects)". Con il termine Learning Object ci si riferisce ad una singola schermata?

Se la risposta è affermativa, "Learning Object" va dunque inteso come sinonimo di microunità visto che nel paragrafo 4.1.1.2 "Dimensioni del Servizio di sviluppo e manutenzione WBT 'ad hoc'" si dice che "una microunità didattica è assimilabile ad una pagina del wbt, contenente audio, testo ed immagini tale da fornire un contenuto di informazioni coerenti ed esaustive"?

**Risposta**

Una pagina può coincidere con un learning object, anche se il concetto di learning object è legato all'insieme di informazioni didattiche autoconsistenti che possono essere riusate.

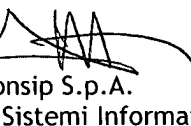
Nello sviluppo di wbt una pagina può essere assimilata ad una microunità.

**16) Domanda**

È corretta l'interpretazione che un corso è composto da più Unità Didattiche a loro volta composte da un numero variabile di microunità (schermate)?

**Risposta**

Si conferma

  
Consip S.p.A.  
Direzione Sistemi Informativi  
Ing. Sante Dotto