

**Oggetto:** Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di conduzione dell'infrastruttura ICT del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1321

I chiarimenti della gara sono visibili sul sito [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it); [www.consip.it](http://www.consip.it); [www.sogei.it](http://www.sogei.it)

\*\*\*

#### 1) Domanda

Relativamente alle modalità di partecipazione alla gara, in riferimento alle modifiche all'art. 34, comma 1, lett. e-bis), del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii., che ammette alla partecipazione alle procedure di gara "le aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete ai sensi dell'art. 3, comma 4-ter, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, convertito con modificazioni, dalla legge 9 aprile 2009, n. 33", si chiede di conoscere le modalità di partecipazione alla gara da parte di una rete di imprese sia singolarmente, ovvero come mandataria di un costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese.

#### Risposta

Come precisato nel Bando di gara "è ammessa la partecipazione dei soggetti di cui all'art 34 D. Lgs. n. 163/2006 (fatto salvo quanto previsto dall'art. 13 della Legge 248/2006 e s.m.i.) con le modalità di cui agli art. 35, 36 e 37 del richiamato Decreto nonché del d.P.R. 207/2010". Di conseguenza, è ammessa la partecipazione alla gara delle aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete ai sensi dell'articolo 3, comma 4-ter, del decreto-legge 10 febbraio 2009, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 aprile 2009, n. 33 (di cui all'art. 34 comma 1 lett. e-bis). Nella presente procedura, come la norma prevede, si applicano le disposizioni dell'articolo 37, in quanto compatibili (cfr. art. 37, comma 15 bis), anche sulla base delle indicazioni rese dall'AVCP nell'ambito della determinazione n. 3 del 23.4.2013 "Partecipazione delle reti di impresa alle procedure di gara per l'aggiudicazione di contratti pubblici ai sensi degli art. 34 e 37, d.lgs. 163/2006".

#### 2) Domanda

Documento: Gara servizi MEF - Disciplinare, pag. 60. In riferimento al criterio "j14", si chiede se, così come per i contratti subordinati, esiste una percentuale minima e/o massima di contratti a progetto o collaboratori a partita Iva che possono essere utilizzati come componenti del team di progetto.

#### Risposta

Fermo restando quanto previsto al criterio di valutazione J14 pag. 60 rispetto all'impegno ad utilizzare risorse assunte presso il Concorrente con contratto di lavoro subordinato nella misura percentuale ivi indicata, non esiste alcuna percentuale (minima o massima) di contratti a progetto o di collaboratori a partita Iva che possono essere utilizzati come componenti del team di progetto.

#### 3) Domanda

Documento: Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali, pag. 10. In riferimento alle "Conoscenze nell'ambito delle tecnologie Java", si richiede se le certificazioni indicate, ossia:

- Sun Certified Enterprise Architect (SCEA)
- Oracle Certified Professional Java EE Business Component Developer
- Oracle Certified Professional, Java EE 5 Web Component Developer

debbano essere possedute dalla stessa risorsa o se, come dichiarato a pag. 4 dello stesso documento, "non è necessario che ciascuna risorsa posseda la totalità delle conoscenze richieste per il profilo professionale di appartenenza".

#### Risposta

Si conferma quanto riportato al paragrafo 2 dell'Appendice 2, in particolare: "...non è necessario che ciascuna risorsa posseda la totalità delle conoscenze richieste per il profilo professionale di appartenenza; pertanto, le tecnologie su cui sono richieste le competenze/certificazioni elencate nei profili possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione o delle esigenze progettuali;...".

Specificatamente, si conferma che non è necessario che le citate certificazioni siano possedute dalla medesima risorsa.

#### 4) Domanda

Documento: Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali, pag. 10. In riferimento alle "Conoscenze nell'ambito delle tecnologie Java", si richiede l'elenco delle certificazioni accettate come "equivalenti in ambito Java".

**Risposta**

Si precisa che per “*Possiede le seguenti certificazioni Sun (o equivalenti in ambito Java):*” si intende: “*Possiede le seguenti certificazioni:*”

**5) Domanda**

Appendice 2 - Profili Professionali Rif. Cap. 2.6, 2.7, 2.8. Profilo professionale Sistemista Senior, Sistemista, Sistemista Junior. Si chiede di chiarire se le conoscenze richieste in ambito Service Desk e Gestione Servizi Utente e le conoscenze specifiche in ambito Service Desk sono da riferirsi esclusivamente al personale nei servizi del Lotto 1.

**Risposta**

Si conferma che le conoscenze richieste in ambito Service Desk e Gestione Servizi Utente sono riferite ai servizi oggetto del Lotto 1.

**6) Domanda**

Documento di riferimento Disciplinare di Gara e Allegato 5 -Capitolato tecnico Paragrafo Disciplinare di Gara: Capitolo 6 - Pag.60 Allegato 5 -Capitolato tecnico: paragrafo 9.4 - Pag. 104. Ambito di riferimento MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA - Lotto 2. Con riferimento al Disciplinare di Gara, ed in particolare a pag. 60 al criterio di assegnazione del punteggio tecnico del Lotto 2, denominato “j15” si legge:

1)<< Proposta del concorrente riguardante lo svolgimento, su base periodica e senza alcun onere per SOGEI e/o per l’Amministrazione, di una indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti finali dei servizi IT>>.

Con riferimento all’ “Allegato 5 -Capitolato tecnico”, paragrafo 9.4 “Rilevazione della customer satisfaction” si legge:

2)<< In relazione all’IQ09 - Grado di soddisfazione dei referenti, la rilevazione è effettuata sui referenti SOGEI e/o dell’Amministrazione, sulla base di quanto riportato nell’Appendice 3.>>

e si legge anche:

3)<< Nell’ambito dei servizi remunerati a canone erogati presso il DT dal Fornitore Lotto 1, la rilevazione è effettuata anche sugli utenti finali dei servizi, sulla base di quanto riportato nell’Appendice 3 in relazione all’IQ33 - Grado di soddisfazione dell’utenza finale.>>

Si chiede di chiarire chi siano gli utenti finali dei servizi IT ai quali debba essere rivolta l’indagine di Customer Satisfaction.

Si chiede di chiarire chi siano i referenti per ciascun Lotto ai quali debba essere rivolta l’indagine di Customer Satisfaction.

Si chiede conferma che:

- 1) Il fornitore del Lotto 2 debba svolgere un’indagine di Customer Satisfaction esclusivamente sugli utenti finali dei servizi IT del Lotto 1 in merito a tutti i servizi erogati sia dal Lotto 1 che dal Lotto 2.
- 2) Il fornitore di ogni singolo lotto debba svolgere un’indagine di Customer Satisfaction sui referenti del proprio lotto, in aggiunta a quella di cui alla richiesta del punto 1).
- 3) L’IQ33 fa riferimento ad una modalità di rilevazione messa a disposizione dall’Amministrazione (Appendice 3) e che, pertanto, non è necessario eseguire dei questionari specifici sugli utenti con altre modalità.

**Risposta**

In relazione all’IQ09, per “referenti” si intende personale SOGEI o dell’Amministrazione di riferimento per ciascun lotto per l’erogazione ed il governo dei servizi, quali ad esempio: Responsabile del contratto, Referenti dei servizi SOGEI, Referenti dei servizi Amministrazione, Referenti per i progetti, ecc...

Pertanto, ciascun aggiudicatario effettuerà la rilevazione presso i Referenti del Lotto di competenza sulla base del campione concordato con SOGEI e/o con l’Amministrazione e sulla base del questionario approvato da SOGEI, come peraltro specificato nell’Appendice 3.

Conseguentemente, non è richiesta ai concorrenti alcuna proposta oggetto di valutazione in relazione al criterio j15 per il Lotto 2.

In relazione all’IQ33, per “utenti finali dei servizi” si intendono gli utenti che abbiano effettuato una segnalazione e/o richiesto assistenza cui è richiesto, all’atto della chiusura amministrativa del ticket, di valutare la qualità dell’intervento, secondo le modalità indicate nell’Appendice 3 e utilizzando la strumentazione resa disponibile dall’Amministrazione.

Conseguentemente, non è richiesta ai concorrenti alcuna proposta oggetto di valutazione in relazione al criterio j15 per il Lotto 2.

Da ultimo, come peraltro indicato nel citato paragrafo del Capitolato tecnico, “.non si esclude che l’Amministrazione possa avviare ulteriori rilevazioni rivolte agli utenti finali dei servizi IT...”, includendo anche gli utenti dei servizi erogati da fornitori terzi (es. servizi applicativi).

In tale evenienza, l'Amministrazione si riserva di richiedere all'aggiudicatario del Lotto 2 di effettuare tale rilevazione, senza alcun onere per SOGEL e/o per l'Amministrazione, secondo quanto proposto in relazione al criterio j15 per il Lotto 2.

Nel formulare la proposta, il concorrente tenga conto degli strumenti in uso presso l'Amministrazione indicati al par. 6.1 del Capitolato tecnico. Di conseguenza, qualora il concorrente ritenga che tali strumenti non siano idonei ad effettuare la rilevazione secondo le modalità dallo stesso proposte, può prevedere l'impiego di specifici tool a supporto, senza alcun onere per SOGEL e/o per l'Amministrazione.

A tal proposito, si conferma che l'ambito di tale rilevazione potrà riguardare aspetti che travalicano i confini della fornitura mentre, ai fini della valutazione della proposta del concorrente, è richiesto di produrre un esempio di questionario rivolto ai servizi oggetto del Lotto 1 e del Lotto 2.

#### **7) Domanda**

Documento di riferimento N.A. Paragrafo N.A. Ambito di riferimento Data Privacy. In materia di Data Privacy, si chiede di confermare che ove necessario nei singoli appalti specifici la Stazione Appaltante, in qualità di "Titolare", provvederà a nominare l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con riferimento alle sole operazioni di trattamento e ai soli dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto fornendo, altresì, al Responsabile le istruzioni necessarie in conformità al tipo di trattamenti richiesto, nel rispetto delle prescrizioni del Codice.

Inoltre, si chiede di confermare che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es., raccolta del consenso degli Interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati. Il Titolare sarà pertanto re-sponsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare che, pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa. Si chiede altresì di confermare che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica)." Inoltre, laddove fosse previsto anche un RTI, sarebbe altresì necessario chiarire se possibile prevedere un responsabile esterno per conto di ciascuna società del RTI (meglio, ciascuna società del RTI sarà responsabile esterno rispetto alla porzione dei dati personali nell'ambito delle attività di propria competenza).

#### **Risposta**

Si segnala, in primo luogo, che l'iniziativa è una gara comunitaria a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. dalla quale non scaturiscono appalti specifici.

La nomina del Responsabile del trattamento è una facoltà della Committente, non invece di Consip S.p.A., che svolge il ruolo di centrale di committenza.

Si conferma che è in facoltà della Committente nominare il Fornitore quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali", ai sensi dell'art. 29 del Codice Privacy (D. Lgs. n. 196/03) con attribuzione di compiti analiticamente specificati nell'atto di nomina, da espletarsi sulla base delle indicazioni fornite.

In caso di nomina ex art. 29 D.Lgs 196/03, il Fornitore, sarà responsabile del trattamento, ai sensi di legge - solidalmente con il Titolare - nei limiti delle attività che è chiamato a porre in essere.

Si conferma che la nomina ricadrà su una persona giuridica.

Il Fornitore provvederà al proprio interno a identificare e nominare gli eventuali "incaricati" nonché, se presenti, gli "amministratori di sistema".

In caso di RTI, ciascuna azienda sarà nominata "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali" in funzione degli ambiti di competenza.

Si veda anche quanto precisato all'art. 18 G dell'Allegato 4 Schema di contratto Condizioni generali.

#### **8) Domanda**

Documento di riferimento N.A. Paragrafo N.A. Ambito di riferimento Assicurazione. In materia assicurativa, salvo quanto previsto dalla documentazione di gara, si chiede di chiarire quanto segue:

- qualora il fornitore avesse in essere delle polizze assicurative che non includono responsabilità connesse ad attività rese da eventuali subappaltatori, si chiede se sia accettabile che - in caso di ricorso al subappalto - gli eventuali subappaltatori dispongano autonomamente e possano analogamente presentare proprie polizze assicurative in linea con le richieste della Stazione Appaltante a copertura della quota di servizi svolta dagli stessi.

- In caso di RTI, si chiede altresì se le coperture assicurative richieste dalla Stazione Appaltante possano essere stipulate pro-quota dai vari membri del RTI o debbano essere stipulate dalla mandataria a copertura dei danni relativi alle attività previste da parte di tutte le singole società partecipanti al raggruppamento stesso ed estendibili quindi anche a queste".

#### **Risposta**

Si precisa che al paragrafo 10 del Disciplinare di gara è chiarito che: *“Si rammenta, inoltre, che come previsto al par. 7 del presente Disciplinare, il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell’Aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti delle Amministrazioni contraenti e della Sogei S.p.A. delle prestazioni subappaltate. Pertanto, a tal fine, la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori.”* Pertanto, il fornitore deve avere polizze assicurative idonee a coprire anche le responsabilità connesse ad attività di eventuali subappaltatori. Nulla vieta che durante l’esecuzione del contratto i subappaltatori abbiano anche loro polizze assicurative.

Per la produzione delle coperture assicurative in caso di RTI si veda quanto previsto ai paragrafi 8 e 10.2 del Disciplinare di gara ed all’art. 128 del dpr n. 207/2010.

#### **9) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 4 - Schema di contratto - (Condizioni Speciali Lotto 1 e Lotto 2). Paragrafo (articolo 16 S n. 6 e 7) Ambito di riferimento. Termini di pagamento. Con riferimento ai termini di pagamento indicati, si chiede di confermare che trovino applicazione le nuove disposizioni ex D.Lgs. 192/2012. Di conseguenza, si chiede altresì di voler evidenziare il termine di pagamento che la stazione appaltante, alla luce di detta normativa, intende applicare al presente appalto. Anche con riferimento agli interessi di mora, si chiede di confermare che trovino applicazione le nuove disposizioni ex D.Lgs. 192/2012 e, di conseguenza, si chiede di voler evidenziare il relativo tasso di interesse che la stazione appaltante, alla luce di detta normativa, intende applicare al presente appalto.

#### **Risposta**

Il D.Lgs. 192/2012 è rubricato come “Modifiche al decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, per l’integrale recepimento della direttiva 2011/7/UE”. Pertanto, così come previsto all’art.16 S delle condizioni speciali dello schema di contratto “i termini di pagamento delle predette fatture ... saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs. 231/2002 e smi”. L’art. 4 comma 4 della citata normativa prevede che nelle transazioni commerciali in cui il debitore è una pubblica amministrazione le parti possono pattuire, purché in modo espresso, un termine per il pagamento superiore a quello previsto dal comma 2 del medesimo articolo. Nel rispetto di tale disposizione le parti contrattuali potranno negoziare i termini di pagamento fino a 60 (sessanta) giorni data ricevimento fattura. Si veda quanto previsto nella Dichiarazione necessaria, Allegato 1, punto 34, al Disciplinare di gara. Per quanto attiene il tasso di interesse, si rimanda a quanto previsto dall’art. 16 S delle Condizioni speciali dello schema di contratto.

#### **10) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 4 - Schema di contratto - (Condizioni Speciali Lotto 1 e Lotto 2). Paragrafo (articolo 16 S n. 10 e 11) Ambito di riferimento Subappalto. In materia di fatturazione pro quota delle attività svolte da parte di ciascun membro di RTI, si chiede conferma che la Stazione Appaltante provvederà al pagamento delle suddette fatture pro quota, direttamente ai singoli membri del RTI.

#### **Risposta**

Si conferma, qualora sia stata manifestata una richiesta in tal senso. La fatturazione pro quota da parte di ogni membro del RTI è una facoltà delle imprese che lo costituiscono che dovrà essere indicata nell’atto costitutivo del Raggruppamento. Si veda anche quanto previsto nel Disciplinare di gara, paragrafo 8.

Si conferma quanto previsto per il Lotto 1 all’articolo 16 S commi 10 e 11 e quanto previsto all’art. 16 S comma 9 e 10 per il Lotto 2 dello Schema di contratto Condizioni Speciali.

#### **11) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 4 - Schema di contratto - (Condizioni Speciali e generali). Paragrafo articolo 16 G. Ambito di riferimento Subappalto. In materia di subappalto, fatturazione pro quota delle attività svolte da parte di ciascun membro di RTI, si chiede conferma che la Stazione Appaltante provvederà al pagamento delle suddette fatture pro quota, direttamente ai singoli membri del RTI.

#### **Risposta**

Si conferma. Si veda quanto previsto nella risposta alla domanda 10.

In tema di subappalto, si conferma quanto previsto all’art. 16 G dello Schema di contratto - Condizioni generali.

#### **12) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 4 - Schema di contratto - (Condizioni Speciali e generali) Paragrafo (articoli 16 G). Ambito di riferimento Subappalto. In materia di subappalto, fermo restando i limiti di legge, si chiede di confermare la possibilità per un costituendo RTI di indicare in chiaro in sede di offerta la/le aziende di cui il medesimo intenda avvalersi per la fornitura di gara di cui al Lotto 1 e Lotto 2.

**Risposta**

Il Disciplinare di gara stabilisce che *“se il concorrente intende subappaltare, dovrà indicare all’atto dell’offerta, le attività e/o i servizi che intende affidare in subappalto”*; tale indicazione è prevista nell’Allegato 1 al Disciplinare. Anche se non richiesto, non esiste un divieto per un costituendo RTI di indicare in sede di offerta la/le aziende cui il medesimo intenda subappaltare nei limiti di legge la fornitura di gara di cui al Lotto 1 e Lotto 2.

**13) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 4 - Schema di contratto - (Condizioni Speciali e generali) Paragrafo (art. 14 S, comma 19, per entrambi i lotti) Ambito di riferimento Penali. In relazione alle penali applicabili ai sensi dell’art. 14 S, si chiede di chiarire se le stesse siano o meno limitate all’ammontare massimo corrispondente al 10% del corrispettivo globale.

**Risposta**

L’ammontare delle penali inflitte potrà superare il 10% del corrispettivo totale, fatta salva l’applicabilità dei criteri elaborati in materia dalla giurisprudenza.

**14) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 7 B - Lotto 1 Condizioni di Assicurazione Paragrafo. Garanzie assicurative. Ambito di riferimento Garanzie. In materia di polizza assicurativa per responsabilità civile professionale: si chiede di chiarire (i) se la copertura relativa a <danni agli impianti e/o macchinari oggetto dei lavori>, che non ci risulta attivabile nel contesto di una polizza RC professionale, possa ritenersi garantita dall’ R.C.T che pure richiede la medesima copertura; (ii) cosa si intenda con RC personale del “terzo responsabile”, cosa si intende coprire esattamente con la stessa e se è possibile procedere in tal senso nel contesto di una polizza diversa da RC professionale.

**Risposta**

- i. La garanzia viene richiesta a tutela dell’amministrazione che potrebbe subire danni conseguenti a specifiche attività svolte su macchine e sistemi . La clausola viene di norma prestata nell’ambito di detta copertura RC Professionale da parte del mercato assicurativo.
- ii. Vista la nomina di un Responsabile in seno alla Società aggiudicataria dell’appalto viene richiesta la specifica estensione di garanzia a detta figura professionale. Si richiede tale garanzia nell’ambito della sola polizza RC Professionale, in quanto si vuole garantire specificatamente la responsabilità di carattere professionale del professionista incaricato.

**15) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 7 B - Lotto 1 Condizioni di Assicurazione Paragrafo Garanzie assicurative Ambito di riferimento. Garanzie. In materia di polizza assicurativa per responsabilità civile professionale: si chiede di chiarire:

- (i) quale sia l’ambito di applicazione e la finalità della copertura attinente a <danni consequenziali e da interruzione di servizio>, possibilmente fornendo un esempio di possibile applicazione;
- (ii) quale sia l’ambito di applicazione e la finalità della copertura attinente a <danni agli impianti e/o macchinari oggetto dei lavori> e se la relativa copertura, che non ci risulta attivabile nel contesto di una polizza RC professionale, possa ritenersi garantita dalla R.C.T che, ai sensi dell’Allegato 7B lotto1, pure richiede la medesima copertura;
- (iii) quale sia l’ambito di applicazione e la finalità della copertura attinente a <RC personale del “terzo responsabile”>, cosa si intende coprire esattamente con la stessa (possibilmente fornendo un esempio) e se è possibile procedere in tal senso nel contesto di una polizza diversa da RC professionale.

**Risposta**

- i. Nello svolgimento dell’attività oggetto dell’appalto, è possibile che un’incauta operazione possa produrre dei danni all’amministrazione, sia in ambito software che hardware (a titolo esemplificativo “perdita di dati”).
- ii. La garanzia viene richiesta a tutela dell’amministrazione che potrebbe subire danni conseguenti a specifiche attività svolte su macchine e sistemi . La clausola deve essere richiamata nell’ambito di detta copertura RC Professionale. La clausola viene di norma prestata dal mercato assicurativo.
- iii. Vista la nomina di un Responsabile in seno alla Società aggiudicataria dell’appalto viene richiesta la specifica estensione di garanzia a detta figura professionale Si richiede tale garanzia nell’ambito della sola polizza RC Professionale, in quanto si vuole garantire specificatamente la responsabilità di carattere professionale del professionista incaricato.

**16) Domanda**

Documento di riferimento Gara servizi MEF - Allegato 2 Offerta tecnica Lotto 2 e Gara servizi MEF - Disciplinare Paragrafo 3.16 del primo documento sopra citato e 6 del secondo documento sopra citato Ambito di riferimento

Requisito J16 - Certificazione delle risorse. Con riferimento al requisito di cui al punto c) del Disciplinare si chiede di specificare se l'impegno ad impiegare la figura professionale di consulente processi con la specifica certificazione sia a partire dal secondo semestre come indicato dal Disciplinare o dal secondo trimestre come indicato dall'Offerta tecnica.

**Risposta**

Quanto riportato nello Schema di risposta dell'Allegato 2 è un mero refuso. Si conferma quanto riportato nel Disciplinare di gara al punto c) del criterio j16 Lotto 2; il concorrente ne tenga conto nella predisposizione della Relazione tecnica.

**17) Domanda**

Documento di riferimento Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf Paragrafo 2.3 Ambito di riferimento Consulente specialista di prodotto in ambito "Sistemi AIX". A pag. 8 del documento "Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf" sono in particolare indicate le certificazioni che devono essere possedute dal "Consulente specialista di prodotto" in ambito "Sistemi AIX". Si domanda se le indicate certificazioni: "IBM e\_server Certified Specialist - pSeries AIX system administration" ed "IBM e.server Certified Specialist - pSeries AIX System Support" debbano essere entrambe possedute dal medesimo "Consulente specialista di prodotto" in tale ambito.

**Risposta**

Si conferma quanto riportato al paragrafo 2 dell'Appendice 2, in particolare: *"...non è necessario che ciascuna risorsa posseda la totalità delle conoscenze richieste per il profilo professionale di appartenenza; pertanto, le tecnologie su cui sono richieste le competenze/certificazioni elencate nei profili possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione o delle esigenze progettuali;..."*.

Specificatamente, si conferma che non è necessario che le citate certificazioni siano possedute dalla medesima risorsa.

**18) Domanda**

Documento di riferimento Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf Paragrafo 2.3. Ambito di riferimento Consulente specialista di prodotto in ambito "Conoscenze Linux". A pag. 8 del documento "Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf" sono in particolare indicate le certificazioni che devono essere possedute dal "Consulente specialista di prodotto" in ambito "Conoscenze Linux". Si domanda se la indicata "certificazione SuSe, Red Hat o altra certificazione di una distribuzione Linux" sia da intendersi obbligatoriamente posseduta da ciascun "Consulente specialista di prodotto" in tale ambito.

**Risposta**

Si conferma quanto indicato nel citato paragrafo dell'Appendice 2. Pertanto, il Consulente Specialista di prodotto, in ambito "Conoscenze Linux", possiede:

- *"comprovate competenze nell'ambito dei sistemi GNU/Linux ed esperienza di almeno 2 anni nell'installazione e configurazione di Linux su sistemi server e/o infrastrutture professionali"*
  - *almeno una delle seguenti conoscenze o ha effettuato una delle esperienze:*
    - *progettazione di Sistemi Informativi basati integralmente su FLOSS (Free Libre Open Source Software);*
    - *partecipazione a progetti di sviluppo di software Open Source ;*
    - *certificazione SuSe, Red Hat o altra certificazione di una distribuzione Linux*
- conoscenza del mondo dell'Open Source Community e dei relativi tool".*

**19) Domanda**

Documento di riferimento. Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf Paragrafo 2.3 Ambito di riferimento Consulente specialista di prodotto in ambito "Conoscenze sistemi operativi Microsoft". A pag. 9 del documento "Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf" sono in particolare indicate le certificazioni che devono essere possedute dal "Consulente specialista di prodotto" in ambito "Conoscenze sistemi operativi Microsoft". Si domanda se le indicate certificazioni:

- Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) - Windows Server
- Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) - SQL Server
- Microsoft Certified Solution Developer (MCSD) for Microsoft .NET
- Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) on Microsoft Windows Server

debbano essere contemporaneamente possedute dal medesimo consulente in tale ambito o se sia invece sufficiente una delle suddette certificazioni per ciascuna risorsa "Consulente specialista di prodotto" in tale ambito.

**Risposta**

Si conferma quanto riportato al paragrafo 2 dell'Appendice 2, in particolare: *"...non è necessario che ciascuna risorsa posseda la totalità delle conoscenze richieste per il profilo professionale di appartenenza; pertanto, le tecnologie*

*su cui sono richieste le competenze/certificazioni elencate nei profili possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione o delle esigenze progettuali;...".*

Specificatamente, si conferma che non è necessario che le citate certificazioni siano possedute dalla medesima risorsa.

#### **20) Domanda**

Documento di riferimento Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf Paragrafo 2.3 Ambito di riferimento Consulente specialista di prodotto in ambito "Conoscenze nell'ambito delle tecnologie di virtualizzazione". A pag. 10 del documento "Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf" sono in particolare indicate le certificazioni che devono essere possedute dal "Consulente specialista di prodotto" in ambito "Conoscenze nell'ambito delle tecnologie di virtualizzazione". Viene indicato: "Possiede le certificazioni VMWare VCP". Si chiede gentilmente di specificare quali e quante siano quelle che debbono essere possedute dal medesimo consulente in tale ambito.

#### **Risposta**

Nell'ambito delle Conoscenze delle tecnologie di virtualizzazione, ciascuna risorsa professionale con profilo Consulente specialista di prodotto deve aver conseguito almeno la più recente certificazione VCP (VMWare Certified Professional) di base disponibile relativa ai prodotti server VMware.

#### **21) Domanda**

Documento di riferimento. Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf Paragrafo 2.3 Ambito di riferimento. Consulente specialista di prodotto in ambito "Conoscenze nell'ambito delle tecnologie Java". A pag. 10 del documento "Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf" sono in particolare indicate le certificazioni che devono essere possedute dal "Consulente specialista di prodotto" in ambito "Conoscenze nell'ambito delle tecnologie Java".

Viene indicato: "Possiede le seguenti certificazioni Sun (o equivalenti in ambito Java):

- Sun Certified Enterprise Architect (SCEA).
- Oracle Certified Professional Java EE Business Component Developer (formerly Sun Certified Business Component Developer)
- Oracle Certified Professional, Java EE 5 Web Component Developer"

Si chiede se le tre suddette certificazioni debbano essere contemporaneamente possedute dal medesimo consulente in tale ambito o se sia invece sufficiente una delle suddette certificazioni per ciascuna risorsa "Consulente specialista di prodotto" in tale ambito.

#### **Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 3.

#### **22) Domanda**

Documento di riferimento. Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf Paragrafo 2.3 Ambito di riferimento Consulente specialista di prodotto in ambito "Conoscenze in ambito Service Management". A pag. 20 del documento "Gara servizi MEF - Appendice 2 - Profili professionali.pdf" è in particolare indicato l'ambito "Conoscenze in ambito Service Management" per le quali il Sistemista Senior deve possedere entrambe le certificazioni: "BMC Remedy IT Service Management 8.0 o successive" ed "ITIL Foundation v. 3.0". Si chiede di confermare che tali certificazioni debbano essere possedute esclusivamente dai Sistemisti Senior impegnati in Service Management.

#### **Risposta**

Si conferma quanto riportato al citato paragrafo dell'Appendice 2. Pertanto, le "Conoscenze in ambito Service Management" riferite al Sistemista Senior comprendono entrambe le citate certificazioni.

#### **23) Domanda**

Documento di riferimento Gara servizi MEF - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf Paragrafo 4.3.3.2 e 4.4.3 Ambito di riferimento Gestione della sicurezza Al 4.3.3.2, Gestione della sicurezza, viene riportato: "Il servizio è applicabile al contesto DT" e al § 4.4.3 viene ribadito che la Gestione della sicurezza è applicabile al Contesto DT (§4.4.3.1). Si domanda quale dei due Lotti sia titolato ad espletare la gestione della sicurezza per il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato e quale lo sia per il Dipartimento Degli Affari Generali oppure se tale gestione per i suddetti Dipartimenti non sia oggetto della attuale Gara.

#### **Risposta**

Si richiama l'attenzione a quanto indicato al par. 2.6 del Capitolato tecnico, Contesto di applicabilità dei servizi.

In particolare, si conferma che le indicazioni relative alla possibile attivazione dei servizi oggetto dell'appalto da parte dei Dipartimenti sono fornite sulla base di quanto noto alla data di predisposizione del Capitolato tecnico. Eventuali variazioni saranno comunicate in fase di presa in carico dei servizi nonché per l'intera durata contrattuale. Peraltro, si richiama l'attenzione su quanto indicato all'art 1 S delle Condizioni Speciali di contratto, comma 6, in relazione all'attivazione dei servizi.

#### 24) Domanda

Documento di riferimento Disciplinare Paragrafo 2.1 Partecipazione a più lotti Ambito di riferimento Il concorrente che intenda partecipare a più Lotti è tenuto a presentarsi sempre nella medesima forma (individuale o associata) ed in caso di R.T.I. o Consorzi, sempre con la medesima composizione, pena l'esclusione del concorrente e del soggetto in forma associata cui il concorrente partecipa. Con esclusivo riferimento alle quote di partecipazione RTI, si chiede di confermare che, ferma restando la compagine del RTI (le stesse aziende partecipano ad entrambi i lotti):

- 1) Le aziende (Mandataria e Mandanti) di un costituendo RTI, possano detenere una diversa quota di partecipazione all'interno dei due distinti lotti;
- 2) La Mandataria debba possedere sempre la quota di maggioranza relativa, che questa possa essere inferiore al 40% e che ciascuna Mandante possa detenere una quota inferiore al 10%.

#### Risposta

1) Si conferma. Fermo restando l'obbligo del RTI, in caso di partecipazione ai 2 Lotti, di presentarsi, a pena di esclusione, nella medesima composizione (cfr. par. 2.1 e 4.1 del Disciplinare di gara), le imprese raggruppate/raggruppande potranno assumere, nei due Lotti, diversi ruoli (mandataria/mandante) e/o una diversa percentuale di ripartizione dell'oggetto contrattuale, fatto salvo il rispetto per ogni singolo Lotto di tutte le regole previste dalla documentazione di gara e relative, tra le altre cose, al possesso dei requisiti, alla specificazione delle parti del servizio o della fornitura da eseguire (in modo che ciascuna impresa riunita dovrà svolgere un ruolo attivo in tutti i lotti e che la mandataria dovrà eseguire le prestazioni, oggetto del Lotto, in misura maggioritaria in senso relativo).

2) Si conferma. Ferme restando le regole previste dalla lex di gara sul possesso dei requisiti in misura maggioritaria in senso relativo in capo alla capogruppo mandataria (ove richiesto dalla documentazione di gara) e sulla necessità che la mandataria debba eseguire le prestazioni, oggetto del Lotto, in misura maggioritaria in senso relativo, si conferma che in ragione del numero delle imprese che fanno parte del RTI la quota esecutiva della mandataria capogruppo possa essere inferiore al 40% e che ciascuna Mandante possa detenere una quota inferiore al 10%.

#### 25) Domanda

Documento di riferimento Disciplinare di gara Paragrafo 6. Modalità di aggiudicazione della gara. Ambito di riferimento Comprova dei requisiti economico-finanziari. Pagina 37 - 38. Qualora sia la Mandataria, che una o più Mandanti siano in possesso singolarmente di una capacità economica-finanziaria superiore a quanto richiesto dal Bando di gara, e la capacità economica-finanziaria di una delle Mandanti fosse superiore a quella posseduta dalla Mandataria, si chiede di confermare che la condizione della maggioranza relativa in capo alla Mandataria sia comunque soddisfatta.

#### Risposta

Si conferma.

#### 26) Domanda

Documento di riferimento Bando Guri Paragrafo III.2.3. Ambito di riferimento Capacità tecnica - Avvalimento. Tra i requisiti di ammissione previsti nel bando di gara in oggetto, per la partecipazione al Lotto 2, è richiesto al punto III.2.3) Capacità tecnica di aver eseguito nel periodo 2010-2012 attività di consulenza in ambito ITSM e di parametrizzazione e personalizzazione delle suite BMC in almeno 3 progetti distinti, di durata almeno semestrale. Si chiede di confermare se, per soddisfare la richiesta relativa al possesso del suddetto requisito ricorrendo all'istituto dell'avvalimento, la mandataria di un costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese possa avvalersi del requisito sopra citato posseduto da una società facente parte del medesimo costituendo RTI, fatta salva la produzione di tutta la relativa documentazione richiesta dal disciplinare, e in ottemperanza e nel rispetto dell'art.49 del D.Lgs. n. 163/2006, come da parere n 34 del 11/03/2009 dell'AVCP in cui si recita che "la partecipazione dell'impresa avvalente e di quella ausiliaria alla medesima gara deve intendersi vietata quando alla medesima gara le stesse siano in concorrenza tra loro, non quando fanno parte di un medesimo centro di interessi".

#### Risposta

Si conferma che per quanto attiene al possesso del requisito di cui al punto III.2.3 lett. e) del Bando di gara per il Lotto 2, è ammissibile il ricorso all'istituto del c.d. "avvalimento interno", pertanto, la mandataria di un RTI partecipante alla gara può avvalersi del suddetto requisito posseduto in eccedenza dalla mandante del medesimo RTI,



fatta salva la produzione di tutta la relativa documentazione richiesta per l'avvalimento dal Disciplinare di gara, in ottemperanza e nel rispetto dell'art.49 del D.Lgs. n. 163/2006.

**27) Domanda**

Documento di riferimento. Disciplinare Paragrafo 6 Modalità di aggiudicazione della gara Ambito di riferimento Attribuzione punteggio tecnico, pag. 60. Relativamente al criterio j14, si chiede di specificare se per risorse componenti i team impiegati nell'erogazione dei servizi erogati debbano intendersi anche quelle delle eventuali società subappaltate.

**Risposta**

Non si conferma. Ai fini dell'attribuzione del punteggio, come previsto nel Disciplinare di gara, al criterio J14, pag. 60, la percentuale di risorse richiesta deve essere assunta presso il Concorrente con contratto di lavoro subordinato.

**28) Domanda**

Documento di riferimento Disciplinare Paragrafo 6 Modalità di aggiudicazione della gara Ambito di riferimento Attribuzione punteggio tecnico, pag. 60. Si chiede di confermare se il personale assunto attraverso società interinali possa a tutti gli effetti di legge essere considerato come personale a contratto di lavoro subordinato.

**Risposta**

Non si conferma. Si veda la risposta alla domanda n. 27.

**29) Domanda**

Documento di riferimento. Appendice 1 - Contesto tecnologico e applicativo Paragrafo. Par. 1.2 Ambito di riferimento Sedi periferiche. Si chiede di specificare l'ubicazione delle sedi periferiche presso cui dovranno essere eseguite le attività di user support.

**Risposta**

Circa l'ubicazione delle sedi periferiche si conferma quanto indicato nel citato paragrafo dell'Appendice 1. In particolare, le sedi territoriali RGS sono dislocate presso i capoluoghi di provincia; quelle DT sono ubicate presso i comuni di Foggia e Fabriano.

Gli Uffici Centrali di Bilancio e le altre sedi Istituzionali sono ubicate nel comune di Roma.

**30) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 5 - Capitolato Tecnico Paragrafo Par. 2.6 - Pag. 12 - Contesto di applicabilità dei servizi Ambito di riferimento Service Desk. Il servizio di Service Desk viene richiesto solo nell'ambito DT. Si chiede di specificare quali siano le modalità di attivazione dei servizi di User Support negli ambiti RGS e DAG.

**Risposta**

Le modalità con cui sono attivati gli interventi dei team impegnati nell'erogazione dei servizi di User Supporto per i contesti RGS e DAG possono essere: sistemi di trouble ticketing, email e telefono.

**31) Domanda**

Documento di riferimento. Capitolato Tecnico Paragrafo. Par. 4.4.5 - Pag.50 - Il Centro servizi Ambito di riferimento Centro Servizi. Nell'ambito della definizione dell'infrastruttura a supporto delle attività del Centro Servizi si chiede di confermare la possibilità di ospitare tale infrastruttura (1 Rack) presso il Data Center dell'Amministrazione.

**Risposta**

Si conferma. Tuttavia si precisa che il posizionamento di tale infrastruttura presso il CED dell'Amministrazione non dovrà comportare alcun onere per SOGEL e/o per l'Amministrazione oltre alla componente relativa all'attrezzaggio e all'alimentazione elettrica.

**32) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 5 - Capitolato Tecnico Paragrafo Par. 7.1.3.2, Pag.74 - Contesto RGS Ambito di riferimento Apparat di rete RGS. Non vengono indicati i dettagli di RGS relativi agli apparati di rete da gestire. E' corretto dedurre che il servizio di gestione apparati di rete per RGS non sia richiesto?

**Risposta**

Fermo restando quanto indicato al paragrafo 2.6 Contesto di applicabilità dei servizi del Capitolato tecnico nonché quanto indicato all'art 1 S delle Condizioni Speciali di contratto, comma 6, si conferma nel citato paragrafo non è riportato alcun dimensionamento per il servizio di gestione degli apparati di rete per il contesto RGS.

**33) Domanda**

Documento di riferimento Allegato 5 - Capitolato Tecnico Paragrafo Paragrafo 4.4.4, Pag. 47. “orario dei servizi remunerati a canone” Ambito di riferimento Interventi on site. Si chiede di confermare che gli interventi on site presso le sedi periferiche debbano essere effettuati esclusivamente da risorse diverse da quelle del team di presidio.

**Risposta**

Non si conferma. Salvo diversa indicazione di SOGEI, gli interventi presso le sedi periferiche sono effettuati da risorse appartenenti ai Team on site.

**34) Domanda**

Documento di riferimento. Allegato 5 - Capitolato Tecnico Paragrafo Paragrafo 4.4.5.1, Pag. 51, “REQUISITI E VINCOLI” Ambito di riferimento Connessione telematica. In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 4.4.5.1, pagina 51, “la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore”. Si chiede di confermare se possa essere ritenuta valida una soluzione che preveda un collegamento con tecnologia MPLS/VPN e, in caso positivo, se possa essere utilizzato il provider già presente nelle sedi dell'Amministrazione.

**Risposta**

Per la prima parte del quesito, si conferma che è ritenuta valida una soluzione che preveda l'utilizzo di tecnologia MPLS/VPN.

In relazione alla seconda parte, il quesito è posto in maniera troppo generica per consentire la risposta. Si conferma, tuttavia che, qualunque sia la soluzione utilizzata:

- nessun onere economico può essere ascritto a SOGEI e/o all'Amministrazione
- in nessun caso può essere utilizzata, anche parzialmente, la banda utilizzata dall'Amministrazione.

**35) Domanda**

Documento di riferimento Allegato 5 - Capitolato Tecnico Paragrafo Paragrafo 4.4.5.1, “REQUISITI E VINCOLI”, pag. 51 Ambito di riferimento Connessione telematica. In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 4.4.5.1, pagina 51, “la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore”. Si chiede di specificare cosa si intenda per Sedi dell'Amministrazione e se le stesse siano tra loro interconnesse al fine di dimensionare correttamente le connessioni.

**Risposta**

Si richiama l'attenzione su quanto indicato nel citato paragrafo del Capitolato tecnico: *“la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore. Nessun onere potrà essere ascritto a SOGEI e/o all'Amministrazione ed, in nessun caso, potrà essere utilizzata, anche parzialmente, la banda trasmissiva a disposizione dell'Amministrazione. Si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking ed ogni altra dotazione necessaria, inclusi i cablaggi dalla terminazione di rete del Provider del collegamento ai locali CED dell'Amministrazione. La soluzione deve garantire adeguate prestazioni e affidabilità in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura. Le modalità di attestazione di tale collegamento dovranno essere concordate con la SOGEI e/o con l'Amministrazione;”* pertanto le modalità di connessione saranno concordate con SOGEI e/o con l'Amministrazione.

**36) Domanda**

Documento di riferimento Allegato 5 - Capitolato tecnico Paragrafo Paragrafo 7.1.3.1 Contesto DT, Pag. 72 Ambito di riferimento Presidio notte e festivi DT. Nella tabella 20 - Contesto DT - Dimensionamento dell'infrastruttura ICT , non viene indicato il Presidio Notte e Festivi. Si chiede di confermare che tale presidio non sia oggetto della Fornitura.

**Risposta**

Fermo restando quanto indicato al paragrafo 2.6 Contesto di applicabilità dei servizi del Capitolato tecnico nonché quanto indicato all'art 1 5 delle Condizioni Speciali di contratto, comma 6, si conferma che nella citata tabella non è riportato alcun dimensionamento del servizio Presidio notte/festivi per il contesto DT.

**37) Domanda**

Capitolato Tecnico. 7.1.5.1. Nel Capitolato si afferma quanto segue: “per i servizi remunerati a canone si intende remunerato un plafond di 80 ore/servizio, per ciascun contesto e per ciascun anno ... “. Dal momento che il DAG non è remunerato a Canone, si chiede di chiarire se le 80 ore servizio vanno estese, per ogni anno, ai soli contesti DT e RGS.

**Risposta**

Si conferma che il citato “plafond di 80 ore/servizio per ciascun contesto e per ciascun anno” è riferito ai servizi remunerati a canone.

**38) Domanda**

Capitolato Tecnico. 8.2.2.1 pag. 84. Si chiede conferma che il numero dei Change ad alta complessità inclusi nella baseline (70) si riferisce ad ognuno dei contesti, RGS e DT, oggetto del servizio a canone.

**Risposta**

Si conferma quanto riportato nel citato paragrafo ossia che il numero di change non standard ad alta complessità (Major) fissato a *baseline* per il solo contesto RGS è pari a 70.

**39) Domanda**

Appendice 3 -3 Indicatori di qualità - della fornitura. La ripartizione di Fascia IQ (Alta, Media e Bassa) non risulta definita. Si chiede di specificare la modalità che contraddistingue i tre livelli di ripartizione Alta, Media e Bassa).

**Risposta**

Il quesito è posto in maniera troppo generica per consentire la risposta.

**40) Domanda**

Appendice 3 - indicatori di qualità. Pag. 51 delta fornitura. Si chiede di verificare che la seguente formula  $IQ26 = A/(C-B)$  relativa all'indicatore IQ26 è corretta.

**Risposta**

Si conferma.

Si precisa invece, che nelle schede dei seguenti IQ presenti nell'Appendice 3:

- IQ03 - Personale della fornitura inadeguato
- IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto

nella sezione relativa alle azioni contrattuali, gli identificativi degli Indici di prestazione non sono corretti.

Pertanto, si faccia riferimento agli identificativi riportati nelle tabelle presenti al paragrafo 5 Indici di prestazione della medesima Appendice.

**41) Domanda**

Appendice 3 - gli indicatori di qualità Pag. 70 della fornitura. Si chiede di confermare che la lista degli elementi di configurazione relativa all'indicatore IQ35 è da intendersi come completa per l'intero ambito di applicazione.

**Risposta**

Non si conferma. Si richiama l'attenzione su quanto riportato al citato paragrafo ossia che *“i CI ed i relativi attributi oggetto di misurazione attraverso il presente IQ sono implementati nel corso della durata contrattuale senza alcuna limitazione e/o eccezione da parte del Fornitore”*.

**42) Domanda**

Bando di gara Pag. 5 e 6. In riferimento al requisito di cui al punto nL2.3 - Capacità tecnica, ed in particolare al requisito del Lotto 2 (aver eseguito nel periodo 2010-2012 attività di consulenza in ambito ITSM e di parametrizzazione e personalizzazione delle suite BMC in almeno 3 progetti distinti, di durata almeno semestrale), si chiede di confermare che possono ritenersi validi 3 progetti distinti all'interno di uno stesso contratto.

**Risposta**

Si conferma.

**43) Domanda**

Appendice 4 al Pag.15 e Capitolato Tecnica 16. Si chiede di specificare se il numero di ticket indicati si riferisce agli utenti interni, esterni o ad entrambi.

**Risposta**

Si riferisce sia ad utenti interni sia ad utenti esterni.

**44) Domanda**

Allegato 5 al Pag. 71 Capitolato Tecnico. Si chiede di specificare la categoria degli utenti esterni e la tipologia di chiamate che possono effettuare.

**Risposta**

Il quesito risulta posto in maniera generica tenuto conto che nella citata pagina non sono riportate informazioni relative a utenti esterni e relative chiamate. Tuttavia, si ritiene utile precisare che, attualmente, per gli utenti

esterni non è stata stilata alcuna categorizzazione. La tipologia di chiamate che potrebbero essere effettuate dagli utenti esterni è sostanzialmente riconducibile a tematiche di carattere applicativo.

#### 45) Domanda

Riferimento/i. Capitolato Tecnico par. 4.2.1.1 “Finalità del servizio” pag.18 Testo Si precisa, infine, che per il contesto RGS e per il contesto DAG è prevista l’attivazione del servizio per i soli utenti VIP. Domanda/e Si chiede conferma che il servizio User Support nel contesto RGS e DAG è limitato ai soli utenti VIP. Si chiede inoltre conferma, come si evince dall’Offerta Economica che tali utenti siano complessivamente 300. Si richiede inoltre come sono suddivisi tra contesto RGS e DAG e su quali sedi operano.

#### Risposta

In merito alla prima parte del quesito, fermo restando quanto indicato al paragrafo 2.6 Contesto di applicabilità dei servizi del Capitolato tecnico nonché quanto indicato all’art 1 S delle Condizioni Speciali di contratto, comma 6, si conferma quanto indicato nel citato paragrafo.

In merito alla seconda parte del quesito, si rileva che nell’Offerta Economica non è fornita alcuna indicazione sul numero di utenti per cui potrebbero essere attivati i servizi di User Support per i contesti RGS e DAG. Si precisa che tali utenti sono ospitati presso le sedi ubicate nel comune di Roma.

#### 46) Domanda

Riferimento/i Capitolato Tecnico par. 4.2.1.2 “Descrizione di massima del servizio” pag.19 Testo Da ultimo, nell’ambito del contesto DT, il Fornitore deve effettuare attività quali:..... manutenzione hw per gli apparati fuori garanzia, con ricambi forniti dall’Amministrazione ovvero recuperati da apparati disattivati presso il “Magazzino hw” gestito dal Fornitore. Domanda/e Si chiede conferma che tali servizi non debbano essere erogati per i contesti RGS e DAG. Si chiede inoltre di conoscere quali dei prodotti riportati nel capitolo 1.5.1 “infrastruttura client DT” dell’Appendice 1 siano fuori garanzia e le date di scadenza di quelli in garanzia.

#### Risposta

In merito alla prima parte del quesito, fermo restando quanto indicato al paragrafo 2.6 Contesto di applicabilità dei servizi del Capitolato tecnico nonché quanto indicato all’art 1 S delle Condizioni Speciali di contratto, comma 6, si conferma quanto indicato nel citato paragrafo.

In relazione alla seconda parte del quesito, l’attuale dotazione del parco client DT in termini di PC Desktop e relativi monitor e stampanti non sarà più coperta da garanzia entro la fine del 2014. Si precisa, tuttavia, che è stimato che tali apparati possano essere sostituiti nel corso della fornitura ad un tasso di sostituzione di circa il 20% su base annua, salvo diverso intendimento dell’Amministrazione.

#### 47) Domanda

Riferimento/i. Capitolato Tecnico par. 4.2.2.1 “Office support e mobile” pag. 20 e seg. Domanda/e Si chiede di specificare se tale servizio per i contesti RGS e DAG è limitato come il servizio User support agli utenti VIP, o, visto che non vi è nessuna indicazione, a tutti gli utenti. In tal caso quanti sono gli utenti interessati al servizio e su quali sedi operano? Si richiede inoltre per tali contesti quanti e quali sono i dispositivi mobili oggetto del servizio e le loro sedi di assistenza.

#### Risposta

Non si esclude che possano essere richiesti interventi a supporto dell’intera utenza ospitata nelle sedi romane dell’Amministrazione sia per il contesto RGS sia per il contesto DAG. Il numero complessivo di utenti è di circa 4.000 utenti. Il numero di dispositivi mobili stimato è di circa 2.000, prevalentemente smartphone e tablet.

#### 48) Domanda

Riferimento/i Capitolato Tecnico par. 4.2.2.1.2 “Descrizione di massima del servizio” pag. 21

Testo Gestione supporti tecnologici

Al Fornitore è richiesta la gestione dei supporti tecnologici:.....

Inoltre, nell’ambito del contesto DT, è richiesto il supporto all’allestimento dell’”Ufficio mobile dell’Amministrazione”, utilizzato per eventi di alto profilo internazionale, anche in caso di eventi al di fuori delle sedi dell’Amministrazione, per attività quali:

- trasporto con mezzi propri del Fornitore, movimentazione e imballaggio /o disimballaggio delle apparecchiature
- attestazione dei collegamenti tra le varie componenti
- installazione e configurazione di PdL
- supporto on site e dalla sede dell’Amministrazione per la durata richiesta.

Domanda/e Si chiede di specificare su quali sedi e quante sono le aule informatizzate, i sistemi di video e audio conferenza, i sistemi multimediali di videoproiezione.

Si chiede inoltre di dare una stima di massima del numero di eventi che prevede l'allestimento dell'Ufficio mobile dell'Amministrazione e l'impegno medio ad evento. Si chiede quale e quanto materiale ad evento deve essere trasportato ed installato, e se i trasporti sono limitati al territorio nazionale o meno.

**Risposta**

In relazione alla prima parte del quesito, si precisa che attualmente:

- le aule informatizzate sono 11
- i sistemi di video e audio conferenza sono 9
- i sistemi multimediali di videoproiezione sono 12

ospitati presso le sedi romane dell'Amministrazione.

In relazione alla seconda parte del quesito, si stima che nel corso dell'anno si svolgano circa 10 eventi della durata media di 3 giorni.

Il materiale trasportato è di volta in volta comunicato da SOGEI ed il trasporto è limitato al territorio nazionale. A mero titolo indicativo, mediamente sono trasportate circa 15 PdL comprensive di periferiche e apparati per la connessione attiva alla rete telefonica.

**49) Domanda**

Riferimento/i Capitolato Tecnico par. 4.3.3.1.1 "Presenza in carico nuovi e nuove tecnologie" pag. 25. SOGEI si riserva di indicare tempi di esecuzione migliorativi rispetto a quelli rilevati nel corso dell'assessment definendo, congiuntamente al Fornitore, il periodo massimo entro il quale il tale valore sarà assunto quale valore di riferimento. Si precisa che, inderogabilmente, tale periodo massimo non potrà superare i tre mesi solari dalla comunicazione di SOGEI. Domanda/e Si chiede di chiarire se gli eventuali miglioramenti dei tempi di esecuzione richiesti da Sogei, nel caso non dipendessero da potenziali ottimizzazioni e/o tuning dell'infrastruttura, ma presentassero vincoli o applicativi o di prestazioni del hardware siano a carico delle terze parti interessate o dell'Amministrazione.

**Risposta**

Si conferma che sono poste a carico del Fornitore le attività di competenza oggetto dell'appalto.

**50) Domanda**

Riferimento/i Capitolato Tecnico par. 4.3.3.1.3 "Gestione apparati di rete" pag. 27. L'implementazione e la gestione dei sistemi di problem determination e di analisi degli output a supporto delle applicazioni che utilizzino l'infrastruttura di rete (es. sniffer, sonde), sulla base di quanto concordato con la SOGEI e/o con l'Amministrazione. Si chiede di confermare se è corretta l'interpretazione che tali strumenti (sniffer, sonde) sono a carico dell'Amministrazione.

**Risposta**

Si conferma.

**51) Domanda**

Riferimento/i Capitolato Tecnico par. 4.3.3.3 "Presidio console monitoraggio H24" pag. 34.

- effettuare tutte le attività operative volte all'evoluzione e alla manutenzione del Sistema di monitoraggio dei servizi e di correlazione degli eventi
- effettuare l'integrazione nel Sistema di monitoraggio dei servizi e di correlazione degli eventi di nuove infrastrutture e/o di nuovi servizi.

Si chiede di confermare se è corretta l'interpretazione secondo la quale la responsabilità del Fornitore per i due punti in oggetto è limitata alle sole attività operative e non alle attività implementative di tipo sistemistico e/o di fornitura dei sistemi.

**Risposta**

Si conferma che sono poste a carico del Fornitore le attività di competenza oggetto dell'appalto, escludendo pertanto la fornitura di beni.

**52) Domanda**

Riferimento/i Capitolato Tecnico par. 4.4 "Modalità di esecuzione e organizzazione dei servizi operativi" pag. 41 e Offerta economica. Tabella 2 servizio gestione dei servizi utenti. Nella tabella 2 del Capitolato tali servizi sono considerati remunerati a canone per il Contesto DT ed a consumo per i contesti RGS e DAG. Nell'offerta economica tali servizi sono invece da quotare per tutti e tre i contesti a canone. Si richiede se sia corretta l'impostazione dell'offerta economica oppure quella del Capitolato, ed in tal caso come vanno esposti i relativi prezzi.

**Risposta**

Si conferma quanto indicato nel citato paragrafo del Capitolato tecnico. Peraltro, si sottolinea che nell'Offerta economica non è riportata alcuna richiesta per la quotazione dei canoni unitari per la Gestione dei servizi utente per i contesti RGS e DAG.

**53) Domanda**

Allegato 4 - Schema di Contratto - Condizioni Speciali ... Articolo 14 S "Penali" comma 19. Considerato che la Committente ha facoltà di risolvere il contratto qualora l'importo delle penali raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo totale, si chiede di chiarire se l'ammontare delle penali comunque inflitte, non potrà superare la suddetta somma complessiva.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda 13

**54) Domanda**

Rif. Disciplinare di gara, criterio di valutazione j16 punto c) del Lotto 2; Allegato 2 - Offerta Tecnica - Lotto 2 par. 3.16 punto c), Vista la: difformità tra quanto riportato nel disciplinare e quanto presente nello schema di Offerta Tecnica si chiede di confermare che la richiesta corretta è quella riportata nel Disciplinare di gara (impegno ad impiegare, a partire dal secondo semestre contrattuale, per la figura professionale "Consulente Processi" risorse in possesso di entrambe le seguenti certificazioni: ITIL expert e ISO/IEC 20000 Lead Auditor).

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 16

**55) Domanda**

Appendice 2 al Capitolato tecnico - Descrizione dei profili professionali - par. 2.3 Consulente specialista di prodotto. Si chiede di confermare che in relazione alle conoscenze dei sistemi (Sistemi AIX, Conoscenze sistemi operativi Microsoft, Conoscenze Application server WebSphere, Conoscenze nell'ambito delle tecnologie Java, ecc.) è sufficiente che un candidato possieda una sola certificazione tra quelle elencate per il solo ambito per cui viene proposto.

**Risposta**

Si veda la risposta ai quesiti n.3, n.17, n.19.

**56) Domanda**

In relazione al **Lotto 2**, il criterio di valutazione J15 chiede di sviluppare una proposta del concorrente riguardante lo svolgimento, su base periodica e senza alcun onere per SOGEL e/o per l'Amministrazione, di una indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti finali dei servizi IT, sia in termini di approccio e metodologia proposta (es. modello di analisi, caratteristiche del campione, modalità di svolgimento, ecc) sia in termini di tempistiche e deliverable connessi, tenendo conto degli strumenti in uso presso l'Amministrazione.

Nel capitolato tecnico e nei relativi allegati non si fa riferimento a specifici strumenti in uso presso l'Amministrazione, per l'effettuazione di indagini di Customer Satisfaction.

Si chiede, nel caso l'Amministrazione sia già dotata di propri strumenti, di sapere di quali tool si tratta. In caso contrario si chiede di sapere se il concorrente, nella propria proposta deve anche prevedere l'impiego di specifici tool di supporto alla effettuazione delle rilevazioni di Customer Satisfaction.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 6.

**57) Domanda**

In relazione al **Lotto 2**, il Capitolato di gara riporta, a pagina 77, il dimensionamento riepilogativo in termini di impegno in giorni/persona per le varie figure professionali richieste in fornitura.

L'Allegato 2 - Profili Professionali riporta invece una matrice che indica, per ogni linea di servizio, quali figure professionali sono impegnate nella specifica attività.

Non viene fornita invece una tabella che riporti, per ogni linea di servizio, il dimensionamento in giorni persona previsto suddiviso per figura professionale. Si chiede se è possibile disporre di tale informazione aggiuntiva.

**Risposta**

In relazione al dimensionamento massimo dei servizi remunerati in giorni persona, sia per il Lotto 1 sia per il Lotto 2, si richiama l'attenzione su quanto riportato al paragrafo 7 Dimensionamento massimo dei servizi, pag. 70:

*"Per i servizi di tipo continuativo "a consumo" e per gli obiettivi a carattere progettuale, il dimensionamento è stato effettuato utilizzando come base di calcolo il giorno persona. In particolare, si ritiene utile precisare che, nel corso*

della durata contrattuale, SOGEI può richiedere servizi che richiedano l'impiego di figure professionali di cui, nel seguito, non è previsto l'utilizzo.

Inoltre, la SOGEI si riserva di utilizzare un mix diverso da quello specificato".

Pertanto, il mix di figure professionali da impiegare per i diversi team sarà definito in fase di attivazione e tracciato sul Piano di lavoro.

#### 58) Domanda

In relazione al Lotto 2 capitolato tecnico parag. 5.6 vs parag. 5.8 si chiede di chiarire il contenuto delle attività e conseguente differenza tra il servizio di:

- Addestramento del personale SOGEI/Amministrazione, nonché di personale di terzi, su processi, procedure operative, modalità di utilizzo degli Strumenti per il monitoraggio e controllo. L'attività comprende anche la predisposizione della pianificazione delle sessioni, del materiale didattico e l'organizzazione e la gestione delle sessioni stesse e dei workshop previsto nel parag. 5.6. del Capitolato tecnico con riferimento alla attività Supporto alla definizione/revisione dei processi

e il servizio:

- Supporto all'utenza di riferimento nell'utilizzo degli Strumenti ed eventuale predisposizione ed erogazione di sessioni formative previsto nel parag. 5.8. del Capitolato tecnico con riferimento alla attività di Gestione delle personalizzazioni degli Strumenti per il monitoraggio e controllo

#### Risposta

Le attività di cui al primo punto elenco sono orientate all'addestramento del personale SOGEI/Amministrazione, nonché di personale di terzi, che potrebbe rendersi necessario in occasione della definizione di nuovi processi o di revisione di quelli già attuati.

Le attività di cui al secondo punto elenco, invece, sono orientate al supporto all'utilizzo degli Strumenti per il monitoraggio e controllo, indipendentemente dall'attivazione degli obiettivi di cui al par. 5.6 del Capitolato tecnico.

#### 59) Domanda

In relazione al Lotto 2 capitolato tecnico, con riferimento al servizio di assistenza di II livello previsto nel parag. 5.8, si chiede di confermare o meno che il I livello di assistenza degli strumenti di monitoraggio e controllo è affidato al Fornitore del Lotto 1 della presente procedura di gara.

#### Risposta

Non si conferma. Il I livello potrebbe essere effettuato:

- dal Fornitore del Lotto 1
- da fornitori terzi
- nonché dal Fornitore del Lotto 2

secondo le procedure di dettaglio che saranno condivise in sede di presa in carico dei servizi nonché per l'intera durata contrattuale. Peraltro, si richiama l'attenzione su quanto riportato nel citato paragrafo in merito al "Supporto agli utenti di riferimento".

#### 60) Domanda

Si chiede conferma in merito al fatto che il rinvio al DLgs. 231/2002 contenuto all'articolo 16 S comma 6 deve intendersi nel senso che i termini di pagamento delle fatture sono 30 giorni data ricevimento fattura.

#### Risposta

Non si conferma. Si veda la risposta alla domanda n. 9

#### 61) Domanda

Si chiede di confermare che il rinvio al comma 6 dell'articolo 159 DPR 5 ottobre 2010 n. 207 contenuto all'articolo 2 S comma 1 è corretto.

#### Risposta

Si conferma quanto previsto all'art. 2 S dello Schema di contratto (Condizioni Speciali).

#### 62) Domanda

Si chiede di confermare se il riferimento contenuto all'articolo 7 S comma 2 a "tutta la durata contrattuale" è da intendersi per 36 mesi dalla consegna dei prodotti, in qualunque momento essa avvenga nell'arco della durata contrattuale.

#### Risposta

Non si conferma. Come previsto all'art. 7 5 dello Schema di contratto (Condizioni Speciali), tutti i prodotti realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dall'Impresa nell'ambito dell'appalto, comprese le Migliorie, in qualunque momento avvenga la consegna dei prodotti, usufruiscono di un periodo di garanzia pari a tutta la durata contrattuale.

**63) Domanda**

Con la presente chiediamo conferma che oltre alle certificazioni richieste PMI o Prince 2 Practitioner potrà essere considerata equivalente la certificazione emessa da altri istituti internazionali di project management, in particolare la certificazione IPMA International Project Management Association - livelli C o superiori).

**Risposta**

Si conferma.

**64) Domanda**

Disciplinare par. 2.1.

Al citato paragrafo si dice: "Il concorrente che Intenda partecipare a più Lotti è tenuto a presentarsi sempre nella medesima forma (Individuale o associata) ed in caso di R.T.I. o Consorzi, sempre con la medesima composizione, pena l'esclusione del concorrente e del soggetto in forma associata cui il concorrente partecipa". Si chiede di confermare che in caso di un RTI che partecipi ai 2 lotti sia possibile presentarsi con una ripartizione percentuale delle quote di partecipazione, differente per i 2 lotti. Fermo restando naturalmente l'obbligo alla medesima composizione, cioè ad avere in entrambi lotti la stessa mandataria e le stesse aziende In RTI.

**Risposta**

Si conferma, ma si veda anche quando previsto alla risposta alla domanda n. 24

**65) Domanda**

Disciplinare di gara. Pag. 38. Capacità economica e finanziaria. In relazione alla capacità economica e finanziaria dei concorrenti è indicato nel disciplinare di gara che, in caso di partecipazione in forma associata, ferma la necessità di comprova del possesso degli interi requisiti di cui al punto III.2.2 lett. a) (servizi di help Desk) e b) (servizi di gestione dei sistemi) per il Lotto 1 la mandataria dovrà comprovare il possesso dei requisiti suddetti in misura maggioritaria in senso relativo; si chiede di chiarire se la disposizione è valida anche in caso di RTI di tipo verticale nel caso, ad esempio, la mandataria non fornisca il servizio di help desk.

**Risposta**

Si conferma la disposizione del Disciplinare di gara che prescrive, in caso di partecipazione in forma associata, il possesso dei requisiti di cui ai punti III.2.2 lett. a) e lett. b) per il Lotto 1 in capo alla mandataria in misura maggioritaria in senso relativo. Ove la mandataria non sia in possesso dei due requisiti o lo sia in misura inferiore a quanto richiesto deve ricorrere all'istituto dell'avvalimento.

Si rammenta inoltre che, stante la previsione per la quale la mandataria deve altresì eseguire le prestazioni in misura maggioritaria in senso relativo, la stessa, anche laddove non fornisca il servizio di help desk, dovrà svolgere una o più delle prestazioni contrattuali che complessivamente abbia/abbiano un valore superiore rispetto al complesso delle attività svolte da ciascuna impresa mandante.

**66) Domanda**

Capitolato Tecnico. Pag. 34. 4.3.3.3 PRESIDIO DELLE CONSOLE DI MONITORAGGIO H24. Relativamente al vincolo per il fornitore a "effettuare l'integrazione nel Sistema di monitoraggio dei servizi e di correlazione degli eventi di nuove infrastrutture e/o di nuovi servizi", si chiede di precisare se tale impegno debba essere senza alcun onere aggiuntivo per l'amministrazione, ed in questo caso definire un limite massimo di espansione rispetto al perimetro attuale.

**Risposta**

Il quesito è posto in maniera troppo generica per fornire una risposta. Tuttavia, si ritiene utile precisare che le citate attività sono comprese nei servizi oggetto dell'appalto e come tali remunerate nei corrispettivi unitari offerti per i servizi stessi.

**67) Domanda**

Capitolato tecnico. Pag. 52. Tracciatura accesso ai sistemi. Si chiede se sia possibile acquisire i log di accesso ai sistemi del Ministero e la loro archiviazione nello strumento del Fornitore per la tracciatura degli accessi degli amministratori di sistema.

**Risposta**

Si richiama l'attenzione su quanto riportato nel citato paragrafo del Capitolato tecnico, in particolare che *"il Fornitore deve predisporre presso il proprio Centro servizi una soluzione tecnologica, avente prestazioni e*





*affidabilità adeguate anche in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura, atta a garantire ai team impegnati nell'erogazione dei servizi:*

- ...
- *la tracciatura degli accessi ai sistemi (es. login, ssh, desktop remoto, ecc.). In ottemperanza al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali, in materia di accessi degli amministratori di sistema, dovrà essere possibile registrare gli accessi e le attività eseguite dagli amministratori, sul sistema per la gestione degli accessi del Centro Servizi. Per quanto riguarda la registrazione degli accessi e delle attività degli Amministratori su ciascun sistema di proprietà dell'Amministrazione, le modalità saranno concordate con Sogei e/o con l'Amministrazione"*

Conseguentemente, si ritiene che le informazioni relative alla tracciatura dell'accesso ai sistemi dell'Amministrazione siano già disponibili all'aggiudicatario attraverso tale soluzione tecnologica.

Il Direttore Sourcing  
(Stefano Tremolanti)