



OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI DUE ACCORDI QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SYSTEM MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2275

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it; www.mef.gov.it

CHIARIMENTI

1) Domanda

Si richiede di confermare che tutte le cauzioni (provvisorie e definitive), possano essere rilasciate anche da una delle imprese mandanti del RTI, purchè le fidejussioni siano rese alle condizioni richieste nel capitolato d'oneri e siano intestate al RTI concorrente.

Risposta

Il quesito non è chiaro.

Laddove il quesito faccia riferimento alla possibilità di rilascio delle garanzie definitive da parte di una mandante, si precisa che, ove costituite in forma di fideiussione bancaria o assicurativa, le medesime possono essere rilasciate solamente dai soggetti espressamente indicati nella documentazione di gara.

Laddove il quesito faccia riferimento alla possibilità di rilascio delle garanzie definitive ad una delle imprese mandanti, si precisa quanto segue.

Con riferimento alla garanzia provvisoria, il Capitolato d’Oneri, al paragrafo 10, stabilisce che la stessa debba “*essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all’art. 45, comma 2 lett. b) e c), del Codice, al solo consorzio*”. Fermo restando, quindi, in ogni caso l’obbligo di intestazione della garanzia provvisoria a tutte le imprese del RTI: i) se trattasi di RTI costituendo si conferma; ii) se trattasi di RTI già costituito la garanzia provvisoria dovrà essere necessariamente costituita dall’impresa mandataria.

Con riferimento alle garanzie definitive, il Capitolato d’Oneri, al paragrafo 22, stabilisce che le stesse debbano essere presentate “*in caso di RTI o di Consorzi ordinari, dall’Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell’art. 48, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016*”.

2) Domanda

ALLEGATO 8 SCHEMA DI OFFERTA TECNICA PAGINA 2

Si chiede di confermare che, così come previsto per le figure e per gli schemi, anche per le eventuali tabelle possa essere utilizzata una dimensione del font almeno pari a 8 senza vincoli di interlinea.

Risposta

Si conferma.

3) Domanda

CAPITOLATO D’ONERI PAG. 19

Relativamente al requisito di fatturato specifico e in altri punti del documento (es. pag. 42) si chiede aggiornare il riferimento che presenta un errore.



Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

4) Domanda

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO GENERALE pag. 15

Si chiede di confermare che nel caso in cui siano richiesti servizi accessori, il punteggio tecnico specifico per i servizi accessori (parametro **PTSP_{serv acc}**) sia sempre calcolato con la formula **PTSP_{serv acc} = 70 * importo complessivo BDA servizi accessori / importo complessivo BDA dell'AS** oppure se tale punteggio possa essere stabilito a discrezione della Amministrazione contraente, in maniera analoga al punteggio PTsp attribuibile a fronte di modifica delle prescrizioni AQ.

Risposta

Si conferma e si chiarisce che il **PTSP_{serv acc}** è comunque determinato mediante la formula citata. Ai criteri relativi ai servizi accessori, il cui peso complessivo è così determinato, l'Amministrazione potrà aggiungere discrezionalmente criteri fino a un massimo di 9 **PTSP** ulteriori, a fronte di modifiche delle prescrizioni contrattuali (e/o in ragione di quanto disposto dall'art. 47 del D.L. 77/2021, come meglio precisato ne Capitolato Tecnico Generale, alla stessa pagina).

5) Domanda

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO GENERALE pag. 20

Si chiede di confermare che per il calcolo del parametro **pesoCTAQ_j** la **somma punteggi tecnici specifici** sia pari a 58 (criteri C04-C10)

Risposta

Si conferma.

6) Domanda

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO GENERALE pag. 20

Si chiede di confermare che il calcolo del parametro **pesoCTAQ_j** la **somma punteggi tecnici specifici servizio "j"** aggregati opportunamente per ciascun servizio il punteggio tecnico discrezionale con il relativo punteggio quantitativo associate ai criteri di valutazione e più precisamente:

- Presidio operativo: 21 (Criteri C04+C05)
- Supporto specialistico: 15 (criterio C06)
- Monitoraggio H24 da remoto: 11 (criteri C07+C08)
- Service management: 11 (criteri C09+C10)

Risposta

Si conferma.

7) Domanda

ALL. 10 - SCHEMA DI OFFERTA TECNICA.PDF –PAG.2

"La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e interlinea non inferiore a 1,15. Eventuali figure o schemi esplicativi dovranno essere leggibili e realizzati utilizzando una dimensione del font almeno pari a 8 senza vincoli di interlinea."

Si chiede di confermare che il testo in tabella possa essere di dimensione pari a 8 e senza limiti di interlinea, pur mantenendo la leggibilità del testo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 2.



8) Domanda

ALL. 10 - SCHEMA DI OFFERTA TECNICA.PDF – PAG. 2

“La Relazione Tecnica: (...) (iii) dovrà essere contenuta entro le 30 (trenta) pagine”.

Si chiede di confermare che la Premessa della Relazione Tecnica non rientri nel computo delle 30 (30) pagine.

Risposta

Si conferma.

9) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – Par. 2 - PAG. 5

“I servizi oggetto della presente iniziativa sono articolati in:

Servizi base, che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati di seguito:.....”

Si chiede di confermare che in ogni caso il servizio di presidio operativo sia tra i servizi sempre inclusi negli ordini diretti o Appalti Specifici indetti dalle Amministrazioni.

Risposta

Fermo restando che il servizio di Presidio operativo è un servizio base, si precisa che:

- l'Amministrazione dovrà sempre richiedere almeno un servizio base;
- l'Amministrazione nel selezionare uno o più servizi base potrà non richiedere il servizio di Presidio operativo.

10) Domanda

ALL. 1 - CAPITOLATO TECNICO GENERALE – TAB 2.3 - PAG. 9

Si chiede di indicare la numerosità dei ticket relativi a malfunzionamenti, problemi e richieste di servizio, al netto del numero dei change indicati in base d'asta.

Risposta

Si chiarisce che la numerosità dei ticket e la loro distribuzione per tipologia è un'informazione che verrà stimata e fornita da ciascuna Amministrazione nella fase prodromica di affidamento dei Contratti esecutivi.

11) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - PAR. 5.3.2 - PAG. 26

Fermo restando l'indicazione del numero dei server che costituisce la baseline del servizio di monitoraggio, si chiede di fornire la numerosità indicativa degli apparati oggetto del servizio, divisi per principali tipologie (server, apparati di rete, postazioni di lavoro, istanze PaaS, etc.)

Risposta

Si chiarisce che la numerosità dei server e la loro distribuzione per tipologia è un'informazione che verrà resa disponibile da ciascuna Amministrazione nella fase prodromica di affidamento dei Contratti esecutivi.

12) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAR. 5.3.2 - PAG. 16

Per il servizio di monitoraggio H24 da remoto è prevista una remunerazione basata sul numero di server logici gestiti. Si chiede di chiarire come questa metrica sarà applicata per la gestione di infrastrutture basate su architetture a container (Docker, Kubernetes, Openshift, Public Cloud CaaS) ovvero, e più in generale, per servizi PaaS (DB as a Service, cloud functions, PaaS cloud etc .) e servizi SaaS.

Risposta

Si chiarisce che il Capitolato tecnico speciale indica al paragrafo 5.3.2 il perimetro di monitoraggio del servizio e che per server logico si fa riferimento al numero di immagini di sistema operativo, siano essi costituiti da server stand alone,



server logici ospitati in ambienti virtualizzati, partizioni di sistemi enterprise, ecc.. Sono inoltre conteggiate come server logici eventuali istanze IaaS attivate su piattaforme cloud "on premise", mentre eventuali istanze IaaS attivate come servizi cloud acquisiti da provider esterni devono essere conteggiate al 50% del numero effettivo.

Per altre architetture quali container, PaaS e servizi SaaS si dovranno ricondurre le stesse ad un concetto di server logico ovvero al numero di istanze di tipo IaaS attivate.

13) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAR. 5 - PAG. 16

Si chiede di confermare che la numerosità dei server oggetto di monitoraggio verrà rivalidata al termine del periodo di Presa in Carico e con frequenza trimestrale, e una variazione della stessa comporterà una corrispondente variazione del canone del servizio correlato.

Risposta

Non si conferma. Si chiarisce che come indicato al paragrafo 5.3.2 del Capitolato tecnico speciale, in fase di esecuzione contrattuale, l'Amministrazione potrà rivedere le quantità pianificate inizialmente e utilizzate per il dimensionamento complessivo del servizio, effettuando periodicamente una verifica dell'asset tecnologico gestito. Di conseguenza, l'Amministrazione potrà adeguare gli importi da corrispondere al Fornitore alla effettiva configurazione del numero di server logici da controllare, aumentandoli o diminuendoli, nel rispetto dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e comunque della normativa vigente.

14) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - PAR. 4.3 - PAG. 11

Si chiede conferma che il servizio di Service Desk sia riferito al sistema di conduzione del data center e, quindi, fruibile dagli amministratori di sistema e non sia accessibile agli utenti finali, per i quali è disponibile il servizio di Service Desk all'interno del servizio accessorio di "Supporto Ambienti client".

Risposta

Si conferma e si chiarisce che la funzione di service desk, erogata tramite Centro Servizi, è di supporto ai servizi base ed è relativa alle sole problematiche di system management (escludendo ad esempio chiamate di tipo applicativo) ed ha come utenti di riferimento i referenti informatici dell'Amministrazione.

15) Domanda

ALL 3 SCHEMA ACCORDO QUADRO LETT. A E LETT. C – PAR 10

Con riferimento all'articolo 10 Corrispettivi e Fatturazione, si chiede di indicare/esplicitare quali saranno le modalità di fatturazione (in termini di cadenza temporale) di ciascuna voce economica offerta.

Risposta

Come si evince dal Capitolato Tecnico Generale (paragrafi 2.2.1.2 e 2.2.2) e dagli schemi di Contratto Esecutivo, le modalità di fatturazione saranno precisate dalle singole Amministrazioni in sede di Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta.

16) Domanda

ALL 3 SCHEMA ACCORDO QUADRO LETT. A E LETT. C – ART 12 CO 14 - PAG. 20

Con riferimento all'articolo 12 Penali, comma 14 si chiede di indicare, in caso di RTI costituendo, se i requisiti di cui all'art 7.7 Capitolato Tecnico Speciale possono essere soddisfatti a livello di RTI, ovvero devono essere posseduti da ogni singola azienda dell'RTI.



Risposta

Il requisito minimo di esecuzione di cui al paragrafo 7.7 del Capitolato Tecnico Speciale, in caso di raggruppamenti, potrà ritenersi rispettato cumulativamente rispetto ai membri del raggruppamento medesimo.

17) Domanda

ALLEGATO 1. CAPITOLATO TECNICO GENERALE - PAG. 20

L'art. 4 dell'Allegato 1. Capitolato tecnico generale prevede che: "In sede di Piano dei Fabbisogni o di Richiesta di Offerta, l'Amministrazione potrebbe richiedere al Fornitore il possesso di una adeguata copertura assicurativa a garanzia della responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, per tutta la durata del Contratto Esecutivo." Si chiede di confermare che il rilascio della polizza non è previsto per l'Accordo Quadro ma solo ed eventualmente per gli Appalti Specifici

Risposta

Si conferma.

18) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI ART.9 - PAG. 22

L'art. 9 del Capitolato d'oneri prevede che: "il concorrente indica:

- nella prima fase di aggiudicazione dell'Accordo Quadro e precisamente nel DGUE, di voler ricorrere al subappalto; - nella seconda fase, in sede di Piano Operativo/offerta per l'Appalto Specifico, la quota e le parti del servizio che intende subappaltare in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice, così come novellato dalla L. n. 108/2021.

In mancanza di espressa indicazione in sede di Piano Operativo/offerta per l'Appalto Specifico delle parti del servizio che intende subappaltare, l'affidatario non potrà ricorrere al subappalto.

Gli operatori economici indicheranno, in ogni caso, in tale sede la quota che intendono subappaltare nei limiti del succitato art. 105 come modificato dal D.L. n. 77 del 31 maggio 2021".

Considerando che il D.L. 77/2021, entrato in vigore dal 1 giugno 2021, come modificato dalla Legge di Conversione 29 luglio 2021, n. 108, ha modificato l'art. 105 comma 2 del Codice Appalti prevedendo che fino al 31 ottobre 2021 l'eventuale subappalto non può superare la quota del 50 per cento dell'importo complessivo del contratto, mentre dal 1 novembre 2021 è possibile superare tale limite quantitativo, si chiede di confermare che negli Appalti Specifici sarà consentito indicare, in sede di offerta, una percentuale di subappalto superiore al 50%.

Risposta

Fermo restando che, come previsto nel Capitolato Tecnico Generale, le singole amministrazioni definiranno, in sede di Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta, le modalità con cui il fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare la quota e le prestazioni da subappaltare, in ogni caso, per l'individuazione della percentuale massima di subappalto, deve farsi riferimento alla disciplina vigente alla data della pubblicazione della presente iniziativa.

19) Domanda

ALLEGATO 15 AL CAPITOLATO "NOMINA DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO" - PAG. 1

L'Allegato 15 al Capitolato, "Nomina del Responsabile del Trattamento", prevede a pag. 1 che tale allegato verrà utilizzato, come fac simile, in fase di Appalto specifico. Si chiede di confermare che il Fornitore sarà nominato responsabile del trattamento solo per gli Appalti specifici e non per l'Accordo quadro.



Risposta

Si conferma. Per completezza, si precisa che l'atto di nomina a "Responsabile del trattamento" allegato alla documentazione di gara è solo un format fornito alle PA; le stesse, in qualità di Titolari del trattamento, potranno adattarne i contenuti in ragione di specifiche esigenze o sostituire integralmente il documento con un loro atto di nomina.

20) Domanda

ALLEGATO 15 AL CAPITOLATO "NOMINA DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO"

Si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dal Fornitore saranno individuate dalle Parti congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara.

Risposta

Si conferma che le misure tecniche e organizzative saranno oggetto di personalizzazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni, ad eccezione di quelle misure coincidenti con le prestazioni oggetto della fornitura alla luce di quanto previsto nel Capitolato Tecnico Speciale. In ogni caso si rinvia alla risposta alla precedente domanda n. 19).

21) Domanda

ALLEGATO 15 AL CAPITOLATO "NOMINA DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO"

Si chiede di confermare che verranno sottoscritti atti di nomina distinti per ciascuna delle società partecipanti all'RTI che effettueranno il trattamento di dati personali nell'esecuzione del servizio

Risposta

Si conferma.

22) Domanda

ALLEGATO 15 AL CAPITOLATO "NOMINA DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO"

Si chiede di confermare che, qualora ci siano soluzioni tecnologiche necessarie ad adeguare l'infrastruttura dell'amministrazione alle policy GDPR (es. Crittografia dei dati, introduzione di alta affidabilità sui server, infrastrutture di backup, pseudonimizzazione dei dati, etc.) queste saranno a carico dell'Amministrazione che potrà coinvolgere il fornitore quale esecutore dei servizi in compliance con le regole imposte dall'Amministrazione e dal GDPR

Risposta

Si conferma con esclusivo riferimento all'infrastruttura dell'Amministrazione. Tuttavia, per i dati che transiteranno sulle infrastrutture del fornitore, le soluzioni tecnologiche per garantire il rispetto del GDPR saranno a carico del fornitore medesimo.

In ogni caso, come precisato nell'atto di nomina e richiamato nel Capitolato Tecnico Generale, è richiesto alle Amministrazioni di *"specificare, nel Piano dei Fabbisogni e nei rispettivi documenti allegati/nella lex specialis relativa all'Appalto Specifico, un sufficiente dettaglio sul contesto tecnologico e procedurale nel quale il Fornitore dovrà operare, anche con specifico riferimento alle misure tecniche e organizzative necessarie per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del regolamento UE, coordinando tali informazioni con quanto indicato nell'atto di nomina del Fornitore a Responsabile del trattamento"*.

23) Domanda

ALLEGATO 15 AL CAPITOLATO "NOMINA DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO"

Si chiede di confermare che l'amministrazione si è dotata di uno strumento per la raccolta dei log di Sistema in accordo con i provvedimenti del Garante della Privacy per la registrazione degli accessi (Logon/Logout) degli Amministratori di Sistema.



Risposta

Si veda l'ultimo capoverso della risposta alla precedente domanda n. 22). Tale informazione, pertanto, sarà fornita da ciascuna delle singole Amministrazioni Contraenti in sede di Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta.

24) Domanda

CAPITOLATO ONERI – PAR. 17.4 PAG. 42

“METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI”

Si chiede di completare correttamente il periodo “Il Punteggio Economico attribuito a ciascun concorrente è ottenuto come prodotto del coefficiente attribuito secondo quanto specificato al par. **Errore. L'origine non è stata trovata.** per il relativo punteggio massimo di cui al par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del presente Capitolato d'oneri. I valori così ottenuti saranno arrotondati alla quarta cifra decimale.”

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

25) Domanda

CAPITOLATO ONERI – PAR. 7.4 - PAG. 20

“INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE”

Si chiede di completare correttamente il periodo “Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria”

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

26) Domanda

ALL.2 C.T. SPECIALE - PAR. 5.1.6 – PAG. 20

Si chiede di confermare che sarà cura dell'Amministrazione indicare nel piano dei fabbisogni il numero di risorse ritenute idonee per coprire, tramite turnazioni, un eventuale orario esteso e l'eventuale servizio il sabato.

Risposta

Si conferma. Come precisato nel Capitolato Tecnico Speciale, l'Amministrazione, nel Piano dei Fabbisogni (in caso di ordine diretto) o nella Richiesta di Offerta (in caso di Appalto Specifico), dovrà indicare in dettaglio i giorni della settimana e le fasce orarie giornaliere previste per la copertura del presidio e dovrà dimensionare opportunamente il numero e la tipologia delle risorse necessarie (FTE). Laddove l'orario di presidio previsto sia esteso oltre le 40 ore lavorative settimanali, l'Amministrazione, nel dimensionamento delle risorse, dovrà anche tenere conto delle necessarie turnazioni e/o ingressi e uscite differenziate delle stesse, al fine di garantire la copertura complessiva del presidio nel rispetto dei limiti orari di disponibilità sopra indicati per la singola risorsa.

27) Domanda

ALL.2 C.T. SPECIALE – PAR. 5.3 - PAG. 24

Si chiede di confermare che la frase “Il servizio di Monitoraggio H24 remoto è inoltre alternativo ai servizi di Reperibilità e Intervento fuori orario” sia da intendersi nel senso che i servizi di Monitoraggio H24 e Reperibilità/Fuori orario NON potranno essere richiesti contemporaneamente dalle Amministrazioni nello specifico Piano dei Fabbisogni.

**Risposta**

Si conferma il vincolo di alternatività tra il servizio Monitoraggio H24 remoto e i servizi di Reperibilità e Intervento fuori orario; si precisa altresì che l'Amministrazione non potrà richiedere nel Piano dei Fabbisogni contemporaneamente il servizio di Monitoraggio H24 remoto e il servizio di Reperibilità e/o Intervento fuori orario.

28) Domanda

ALL.2 C.T. SPECIALE – PAR. 5.3 - PAG. 24

Si chiede di confermare che la frase "Il servizio di Monitoraggio H24 remoto è inoltre alternativo ai servizi di Reperibilità e Intervento fuori orario" sia da intendersi nel senso che il centro di monitoraggio deve essere autonomo, nelle ore in cui il Presidio non è attivo, nel ripristino dell'operatività dei sistemi e la risoluzione degli incidenti.

Risposta

Si conferma e si specifica che il servizio di Monitoraggio H24 remoto comprende un sottoinsieme delle attività di gestione svolte dal servizio di Presidio operativo, ed è finalizzato a garantire l'operatività dei sistemi in modalità H24, compresi gli orari notturni e nei giorni di sabato, domenica e festivi, quando non sono operativi gli altri servizi. Nello specifico l'autonomia deve essere ricondotta alle attività di spettanza e modalità di svolgimento del servizio che sono indicate al paragrafo 5.3 del Capitolato tecnico speciale.

29) Domanda

ALL.2 C.T. SPECIALE – PAR. 5.4.1 - PAG. 29

Si chiede di confermare che, nel caso in cui l'Amm.ne disponga già di una propria piattaforma di Service Management e non intenda utilizzare quella messa a disposizione del Fornitore, sia cura dell'Amm.ne fornire le eventuali licenze necessarie, nonché la disponibilità di utenze/console affinché tale piattaforma sia fruibile in remoto dal personale del Centro Servizi.

Risposta

Si conferma.

30) Domanda

ALL.2 C.T. SPECIALE – PAR. 5.4.1

Si chiede di confermare che sia facoltà dell'Amministrazione di mettere a disposizione la propria piattaforma di Service Management, ricorrendo alla modalità di presidio per l'operatività on-site di tale piattaforma.

Risposta

Fermo restando che il quesito non è chiaro, come specificato nel capitolato tecnico speciale laddove non sia stato acquistato il servizio di Service management, il team di Presidio operativo è tenuto ad effettuare le attività di gestione effettuate nell'ambito del servizio di Presidio operativo applicando i processi di service management descritti nell'ambito del relativo servizio, a condizione che l'Amministrazione abbia già implementato tali processi nel proprio ambiente gestionale e che l'Amministrazione stessa metta a disposizione del Fornitore la propria piattaforma di Service management; il Fornitore non è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione la piattaforma offerta per il servizio di Service Management.

31) Domanda

ALL.2 C.T. SPECIALE – PAR. 5.4 - PAG. 27

Nel caso in cui sia possibile per le Amministrazioni mettere a disposizione la propria piattaforma di Service Management, ricorrendo alla modalità di presidio per l'operatività on-site di tale piattaforma, sia possibile, si chiede di specificare se la remunerazione di tale servizio ricada nella modalità Presidio (FTE) o in quella di Service Management (ticket gestiti).



Risposta

Fermo restando che il quesito non è chiaro, si chiarisce che la piattaforma di Service Management è funzionale allo svolgimento dei servizi e che la remunerazione di ciascun servizio ricade nella relativa metrica prevista dal Capitolato tecnico speciale.

32) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI – PAR 3 - PAG. 11

Si chiede conferma che il prezzo unitario a base d'asta per il servizio di reperibilità sia una tariffa pari a 8 ore di reperibilità.

Risposta

Non si conferma. Il prezzo unitario per il servizio di reperibilità notturna e festiva è a copertura rispettivamente della fascia notturna per i giorni feriali e/o nei giorni di sabato (se non incluso nel presidio) e a copertura della fascia giornaliera per la domenica e festivi allo scopo di garantire una disponibilità oraria H24 della risorsa nella giornata non lavorativa.

33) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAR 5.4.2 - PAG. 30

“Si tenga presente che, nel caso in cui l'Amministrazione abbia acquistato contemporaneamente anche il servizio di Presidio operativo”

La formulazione condizionale della frase lascia intendere che il servizio di Presidio Operativo sia opzionale. Si conferma questa possibilità?

Risposta

Non si conferma e si chiarisce che, come indicato al paragrafo 2 del Capitolato tecnico Speciale, i Servizi base sono i servizi che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati:

1. presidio operativo;
2. supporto specialistico;
3. monitoraggio H24 remoto;
4. Service Management.

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

34) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAR. 5.4.2 - PAG. 30

"nel costo del servizio di Service Management non dovrà essere conteggiata una quota di ticket di change proporzionale al numero di FTE che costituiscono il team di presidio; si assume infatti che tale quota venga ricompresa nel costo del servizio di Presidio operativo, senza essere ulteriormente conteggiata nel servizio di Service Management."

Il presidio Operativo è tenuto ad erogare le change standard e non standard anche In caso l'Amministrazione non acquistasse il servizio di Service Management?

Risposta

Si conferma. Come previsto dal capitolato Tecnico Speciale, e il presidio Operativo è tenuto ad erogare le attività indicate al paragrafo 5.1 nelle modalità indicate e sulla base degli indicatori di qualità secondo quanto previsto al capitolo 1 dell'appendice 2 al Capitolato tecnico speciale, ed in particolare la gestione dei malfunzionamenti e le attività relative alla gestione del cambiamento.



Il presidio Operativo è quindi tenuto ad erogare attività di change management (change standard e non) anche nel caso in cui l'Amministrazione non acquistasse il servizio di Service Management tenuto conto delle limitazioni indicate al paragrafo 5.1 del Capitolato tecnico speciale.

35) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – par. 5.1 - PAG. 9

tabella componenti HW; security software

Si chiede di chiarire quali sw di data security, endpoint security, identity and access management, network security sono da considerare a perimetro.

Risposta

Ciascuna Amministrazione può disporre di apparecchiature hardware e prodotti software di base di varia natura e specializzati per diversi ambiti funzionali. La tabella di cui al paragrafo 4.1 del capitolato Tecnico speciale riporta una mera sintesi delle tecnologie e dei principali produttori/prodotti presenti sul mercato ICT e ampiamente utilizzate dalle P.A. Tale elenco è fornito a puro titolo indicativo e non esaustivo. In sede di Piano dei fabbisogni o di Richiesta d'Offerta l'Amministrazione darà evidenza del proprio contesto tecnologico di dettaglio, fermo restando che, come chiarito dal richiamato paragrafo, lo stesso potrà subire variazioni a fronte di specifiche esigenze della P.A. o per le naturali evoluzioni dei sistemi ICT.

36) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAG. 30

"nel costo del servizio di Service Management non dovrà essere conteggiata una quota di ticket di change proporzionale al numero di FTE che costituiscono il team di presidio; si assume infatti che tale quota venga ricompresa nel costo del servizio di Presidio operativo, senza essere ulteriormente conteggiata nel servizio di Service Management."

e tabella di classificazione dei change standard.

Se il presidio Operativo è tenuto ad erogare le change standard e non standard anche in assenza del servizio di Service Management, è corretto considerare l'insieme di queste attività quello della tabella di classificazione delle change?

Risposta

Si chiarisce che si può considerare corretto considerare l'insieme delle attività indicate nella tabella di classificazione dei change di cui all'appendice 2 del Capitolato tecnico speciale e che comunque tale tabella è considerata esemplificativa e non esaustiva delle possibili attività standardizzate. Si veda anche la risposta alla domanda n. 34.

37) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAG. 27

In considerazione il servizio di Service Management è process-driven e il suo scope riguarda tutti processi (incident, problem, event, change etc.) ed è remunerato unicamente su base change extra del servizio di Presidio Operativo; a fronte di un elevato contributo per ticket non change (ad esempio incidents) e basso o nullo contributo su ticket di change, come deve essere speso il servizio?

Risposta

Il servizio è remunerato unicamente sulla base del dimensionamento dei change stimati dall'Amministrazione al netto di quelli che sono ricompresi nel Presidio operativo ed inclusi nella remunerazione del servizio di Presidio stesso, ove lo stesso sia acquistato. Sarà compito dell'Amministrazione stimare correttamente la dimensione dei ticket sulla base della complessità del proprio contesto tecnologico ed operativo; lo scenario ipotizzato dal concorrente non corrisponde alla condizione di normale operatività prevista del servizio ove si ipotizza che la numerosità dei ticket relativi a



malfunzionamenti debba assumere una dimensione minoritaria tenuto conto della capacità attese dal fornitore nelle attività di gestione efficace e manutenzione proattiva sui sistemi dell'Amministrazione, rispetto alle attività di change che invece ne rappresentano la dimensione maggioritaria e quindi quella remunerativa del servizio. Si evidenzia altresì che trattandosi di un servizio basato su una metrica "a consumo" un dimensionamento basato su una numerosità nulla di change non l'attivazione del servizio stesso.

38) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAR 5.3 - PAG. 24

Si chiede di confermare che la frase "Il servizio di Monitoraggio H24 remoto è inoltre alternativo ai servizi di Reperibilità e Intervento fuori orario" sia da intendersi nel senso che i servizi di Monitoraggio H24 e Reperibilità NON potranno essere richiesti contemporaneamente dalle Amministrazioni nello specifico Piano dei Fabbisogni.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 27.

39) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAR 5.4.1 - PAG. 24

Si chiede di confermare che in caso il servizio di Monitoraggio H24 non sia acquistato dall'Amministrazione sarà compito dell'Amministrazione stessa mettere a disposizione la propria piattaforma di Service Management per il controllo e l'operatività dei servizi acquistati.

Risposta

Non si conferma.

Si chiarisce che, come indicato al par. 5.4.1, ove l'Amministrazione abbia acquistato il servizio di Service Management, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni una piattaforma di Service Management, attraverso la quale operare applicando le best practices ITIL nella strutturazione dei processi suddetti. L'utilizzo di tale piattaforma è incluso nei costi del servizio e pertanto non comporta alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni stesse. Nel caso in cui l'Amministrazione disponga già di una propria piattaforma di Service Management e non intenda utilizzare quella messa a disposizione del Fornitore, il Fornitore stesso dovrà erogare i servizi utilizzando la piattaforma dell'Amministrazione.

Si chiarisce altresì che relativamente alle attività di governo dei servizi, a prescindere dalla tipologia di servizio acquistato, come indicato al paragrafo 7.2 del Capitolato tecnico speciale e sulla base di quanto indicato in offerta tecnica dell'AQ, il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione gli strumenti proposti per il governo dei servizi, con indicazione puntuale delle informazioni che saranno rese disponibili e delle modalità con cui le Amministrazioni potranno accedere alle informazioni stesse.

40) Domanda

ALL. 2 - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAG. 24

Si chiede conferma che i servizi di manutenzione dei vendor per vari prodotti ambito del servizio, totalmente in carico all'Amministrazione e verranno messi a disposizione del Fornitore per le normali attività del Contratto.

Risposta

Si conferma che i servizi di manutenzione dei prodotti dell'Amministrazione non oggetto di fornitura saranno a carico dell'Amministrazione stessa. In ogni caso il servizio accessorio di manutenzione, ove acquistato, sarà oggetto del rispettivo contratto con il fornitore.



41) Domanda

"ALL 2 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - PAR 4 AMBITO TECNOLOGICO E ORGANIZZATIVO DELLA FORNITURA" E "APPENDICE 1 CTS - PROFILI PROFESSIONALI"

Si chiede conferma che fra gli ambiti tecnologici oggetto dei servizi e le conoscenze indicate per i profili professionali richiesti non è prevista la gestione di Mainframe.

Risposta

Non si conferma.

42) Domanda

"CAPITOLATO D'ONERI – PAR. 22.1 GARANZIA DEFINITIVA" PAG. 53 E PAG 54

In riferimento a quanto riportato a pag. 53:

"L'efficacia della garanzia:

a) [omissis]

b) cessa alla data di emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare esecuzione, ovvero, alla data di emissione del certificato di verifica di conformità o dell'attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni emessi alla conclusione dell'esecuzione dell'ultimo contratto esecutivo e comunque decorsi 12 mesi dalla data di ultimazione dei lavori, dei servizi o delle forniture risultante dal relativo certificato dell'ultimo contratto esecutivo, allorché si estingue automaticamente ad ogni effetto (art. 103, commi 1 e 5, del Codice), salvo quanto indicato nell'ultimo comma dell'art. 1. La liberazione anticipata della garanzia rispetto alle scadenze di cui alla lettera b) del comma precedente può aver luogo solo con la restituzione al Garante, da parte della Consip dell'originale della garanzia stessa con annotazione di svincolo o con comunicazione scritta della Consip al Garante."

e a pag. 54:

"inoltre lo svincolo progressivo sarà eseguito sulla base di quanto stabilito all'art. 13 dell'Accordo Quadro;"

si chiede di conoscere modalità e tempi per lo svincolo progressivo della garanzia definitiva per le aziende / RTI che risulteranno NON aggiudicatari di Contratti Esecutivi, man mano che l'AQ diminuirà il massimale a disposizione per le Amministrazioni.

Risposta

Fermo restando che non è chiaro a quale delle quattro garanzie si riferisca il quesito, dal tenore dello stesso sembra evincersi che lo stesso riguardi le garanzie definitive relative all'Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. c), del D.Lgs. 50/2016. In tal caso si precisa che, qualora il fornitore non sia risultato aggiudicatario di neanche un Appalto Specifico, entrambe le garanzie saranno svincolate una volta chiusa definitivamente la finestra temporale in cui è possibile indire Appalti Specifici, anche a seguito dell'eventuale incremento del 20% e dell'eventuale proroga dell'Accordo Quadro. Resta inteso che, ove la singola Amministrazione si vedesse costretta ad applicare l'art. 110, comma 1, del D.Lgs. 50/2016, l'operatore economico che stipulerà il nuovo contratto esecutivo sarà tenuto a ricostituire la garanzia in favore delle Amministrazioni per la quota parte corrispondente a tale contratto.

43) Domanda

"CAPITOLATO D'ONERI - PAR. 7.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE" PAG. 20

Si chiede di confermare che il riferimento al raggruppamento temporaneo "orizzontale" sia da considerarsi un refuso

Risposta

Non si conferma. Resta quindi fermo quanto attualmente previsto al paragrafo 7.4 del Capitolato d'Oneri, in merito alla natura orizzontale del raggruppamento e alle modalità con cui deve essere posseduto il requisito relativo al fatturato specifico nell'ambito del RTI. Si precisa in ogni caso che, secondo quanto specificato dalla giurisprudenza, il criterio direttivo delle scelte organizzative di un RTI deve essere la coerenza della ripartizione delle prestazioni tra le imprese



raggruppate con le capacità da ciascuna possedute e richieste ai fini dell'esecuzione delle prestazioni oggetto di gara, ferma restando la comune responsabilità solidale in ordine all'oggetto dell'appalto complessivamente considerato (come previsto al par. 7.4 del Capitolato d'Oneri, dove si fa espresso riferimento al raggruppamento temporaneo orizzontale).

44) Domanda

"ALL 2 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - PAR. 5.4.2.1 REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO - CALCOLO DEL NUMERO DI TICKET INCLUSI NEL SERVIZIO DI PRESIDIO OPERATIVO - PAG. 30

Si chiede di confermare che all'interno delle attività di presidio operativo, per ogni FTE impiegato, il fornitore è tenuto a garantire 32gg circa (o più in caso di offerta migliorativa) per attività di change e che solo per l'eccedente verrà riconosciuto un corrispettivo in base alle metriche previste per il servizio di Service Management

Risposta

Si conferma.

45) Domanda

"ALL. 6 - DOMANDA PARTECIPAZIONE

Con riferimento al punto 14 della Domanda di partecipazione, si chiede di confermare che: i "soggetti che intervengono nella procedura di gara conoscibili al momento della presentazione dell'offerta" siano il Rdp (e quindi per la procedura che ci occupa il Rdp ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016) e il soggetto che sottoscrive e pubblica il bando (e, quindi, l'Amministratore Delegato di Consip S.p.A.). Si chiede inoltre di confermare che dal lato del Concorrente la dichiarazione possa essere riferita esclusivamente al firmatario degli atti di gara.

Risposta

Con riferimento al primo quesito si conferma.

Con riferimento al secondo quesito, non si conferma quanto ipotizzato in quanto la dichiarazione è da intendersi riferita sia al soggetto che per l'impresa sottoscrive l'offerta e sia a tutti i soggetti dell'impresa muniti di idonei poteri per impegnare la società all'esterno (es: membri del CdA, Amministratore Unico, etc.).

46) Domanda

"ALL. 6 - DOMANDA PARTECIPAZIONE

Si chiede di confermare che quanto richiesto al punto 15 della Domanda di partecipazione, potrà essere dichiarato solo in una fase successiva (al momento della comunicazione ai concorrenti dei "commissari di gara e/o agli altri soggetti che intervengono nella procedura di gara successivamente alla presentazione dell'offerta") e che quindi in fase di presentazione dell'offerta si sottoscriva solo l'impegno a segnalare la "sussistenza/non sussistenza" mantenendo nel testo entrambe le opzioni.

Risposta

Con riferimento al punto 15, della Domanda di partecipazione, l'istante è tenuto ad assumere esclusivamente un impegno a dichiarare le situazioni di conflitto di interesse che eventualmente dovessero sorgere con riguardo ai membri della commissione nonché ai segretari di gara una volta che gli stessi saranno noti. Pertanto, tale punto dovrà essere compilato facendo esclusivo riferimento alla "sussistenza" di possibili conflitti di interesse.

47) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAG. 30

Nel capitolato tecnico speciale § 5.4.2 a pag. 30 "Change non standard" è previsto che "il prezzo per ciascun ticket è determinato moltiplicando il numero di ore previste per il prezzo unitario del ticket standard di classe 1." mentre nell'offerta economica è indicato alla riga 26 "Prezzo per ora di Change non standard". Si chiede conferma che ai fini del



calcolo del prezzo del ticket per change non standard sarà considerato il "Prezzo per ora di change non standard" e non il "Prezzo per ticket di Change standard - Classe 1".

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

48) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI – COSTI DI MANODOPERA

Poiché la documentazione di gara non menziona i costi della manodopera, Si chiede di confermare che tali costi non devono essere quantificati o inseriti nella documentazione di offerta

Risposta

Si conferma in quanto trattasi di servizi di natura intellettuale.

49) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI – ONERI DI SICUREZZA

Poiché la documentazione di gara non menziona gli oneri della sicurezza, Si chiede di confermare che tali oneri non devono essere quantificati o inseriti nella documentazione di offerta

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 48

50) Domanda

OFFERTA TECNICA

In relazione all'Allegato 10 Offerta tecnica si chiede di confermare che sono escluse dal conteggio delle 30 pagine: la copertina, l'indice, la premessa, la presentazione e descrizione dell'offerente e le parti di documento coperte da riservatezza.

Risposta

Si conferma e si precisa che come previsto nello schema di Offerta Tecnica "*Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente, nell'ambito dell'apposita dichiarazione di domicilio e accesso agli atti, le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi*". Quindi le precisazioni sulla riservatezza dovranno essere contenute nell'ambito della dichiarazione di domicilio e accesso agli atti. Ferme restando le indicazioni contenute nel Capitolato d'oneri, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 30 pagine.

51) Domanda

In relazione al §7.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE pag. 20 del Capitolato d'Oneri: si chiede di confermare che il riferimento al "Il requisito di cui al punto 7.1 lett. a) deve essere soddisfatto dal Consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici, ciascuna in relazione alla situazione in cui versa rispetto a quanto prescritto dalle lettere b1), b2) e b3) del requisito" si intenda "Il requisito di cui al punto 7.1 lett. b) deve essere soddisfatto dal Consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici, ciascuna in relazione alla situazione in cui versa rispetto a quanto prescritto dalle lettere b1), b2) e b3) del requisito"

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.



52) Domanda

In relazione al §7.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE pag. 20 del Capitolato d'Oneri: **si chiede di confermare che** il riferimento al *"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria."* **si intenda** *"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. c deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria."*

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

53) Domanda

In relazione al §17.4 METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI pag. 42 del Capitolato d'Oneri: si chiede di confermare che i riferimenti a *"Il Punteggio Economico attribuito a ciascun concorrente è ottenuto come prodotto del coefficiente attribuito secondo quanto specificato al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. per il relativo punteggio massimo di cui al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. del presente Capitolato d'oneri"* sono rispettivamente 17.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA e 17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

54) Domanda

In relazione alle certificazioni richieste ai diversi Profili Professionali riportati in "ID 2275 AQ System Management 3 Appendice 1 CTS - Profili Professionali", si chiede di confermare che si intendono possedute dall'insieme delle Risorse associate allo specifico Profilo Professionale e non che ciascuna Risorsa associata al Profilo le debba soddisfare tutte.

Risposta

Come previsto nel Capitolato tecnico "Nell'Appendice 1 "Profili professionali" i suddetti profili, pur nella loro specificità, fanno riferimento a competenze tecniche e certificazioni di prodotto generali. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona e possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle esigenze progettuali.". Alla luce del tenore testuale, nell'ambito della suddetta frase, per "conoscenze" si intendono competenze e certificazioni.

55) Domanda

In relazione all'ID 2275 AQ System Management 3 All. 10 - Schema di Offerta Tecnica, in cui si riporta: "La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e interlinea non inferiore a 1,15. Eventuali figure o schemi esplicativi dovranno essere leggibili e realizzati utilizzando una dimensione del font almeno pari a 8 senza vincoli di interlinea." Si chiede conferma che la dimensione del font almeno pari a 8 senza vincoli di interlinea è possibile utilizzarla anche per le tabelle.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 2.

56) Domanda

Nel §5.1.6 Metriche e Dimensionamento si riporta: "La metrica considerata è il canone/anno per FTE, laddove per FTE (Full Time Equivalent) si intende la copertura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore lavorative al giorno e per



almeno 200 giorni lavorativi all'anno, con inoltre una copertura settimanale di max 40 ore lavorative". Si chiede di esplicitare la finestra oraria di erogazione giornaliera in cui intendere le 8 ore lavorative al giorno.

Risposta

Si chiarisce che le attività sono svolte in un orario di servizio più o meno esteso nell'ambito della giornata lavorativa, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì ed eventualmente anche di sabato, sulla base delle esigenze di copertura dell'Amministrazione. L'Amministrazione, nel Piano dei Fabbisogni (in caso di ordine diretto) o nella Richiesta di Offerta (in caso di Appalto Specifico), dovrà indicare in dettaglio i giorni della settimana e le fasce orarie giornaliere previste.

57) Domanda

In merito a quanto riportato nel §5.4 Service Management del Capitolato Tecnico Speciale: "Si precisa che le risorse aggiuntive messe in campo dal Fornitore devono affiancare le risorse del Presidio operativo con le medesime modalità operative del Presidio stesso, ovvero garantendo normalmente la presenza fisica presso la sede dell'Amministrazione o con collegamento remoto, come indicato nel par.4.4." si chiede di confermare che:

- a. il servizio di Service Management sia richiesto dalle Amministrazioni Contraenti associato all'attivazione del servizio di Presidio Operativo, ovvero di chiarire come si conteggiano le attività del Servizio di Service Management che non sono classificate come change, essendo il servizio richiesto in modalità continuativa (§5.4.2.)
- b. la copertura del servizio di Service Management sia nella stessa fascia oraria di quella indicata in 5.1.6 Metriche e Dimensionamento per il Servizio di Presidio Operativo, pertanto: "di una risorsa professionale per 8 ore lavorative al giorno e per almeno 200 giorni lavorativi all'anno, con inoltre una copertura settimanale di max 40 ore lavorative."

Risposta

In relazione al punto a) non si conferma. Si chiarisce che il servizio di Service Management non è obbligatoriamente associato al servizio di Presidio operativo. Le attività diversamente classificate dai "change", benchè debbano essere svolte dall'operatore, non rientrano nel calcolo del corrispettivo del servizio di Service Management ancorchè tracciate mediante la piattaforma di Service Management. Si veda anche la risposta alla domanda n. 37.

In relazione al punto b) si conferma.

58) Domanda

In merito al §5.4.2.1 Remunerazione del servizio del Capitolato Tecnico Speciale, si chiede di esplicitare la formula relativa al calcolo del numero di ticket inclusi del servizio di Presidio operativo attraverso un esempio esplicativo.

Risposta

Si chiarisce il quesito attraverso l'esempio di seguito riportato:

ipotesi:

N. FTE Presidio operativo (Nftepres)	Limite ore FTE	Totale limite ore (OREftepres)
5	250	1.250

Calcolo dei change nel periodo di riferimento:



Data risoluzione	Quantità	Tipo Change	Tempo max. di risoluzione in ore	Numero ore di risoluzione	Totale progressivo ore di risoluzione - Trisi
01/02/2020	50	Classe 1	1	50	50
10/02/2020	100	Classe 2	2	200	250
15/02/2020	50	Classe 3	4	200	450
20/02/2020	1	Non Standard	500	500	950
01/03/2020	1	Non Standard	300	300	1250
15/03/2020	10	Classe 4	8	80	1330
Ntcktot	212				

Pertanto si rileva che:

Ntcktot: 212

Ntp=202

Ntckeff=212-202, pari a 10 ticket.

Pertanto i primi 202 ticket eseguiti non vengono remunerati nell'ambito del servizio di Service Management, avendo raggiunto il limite delle 1.250 ore.

I successivi 10 ticket (nell'esempio di classe 4) vengono presi in considerazione per la remunerazione del servizio di Service Management sulla base di quanto indicato al paragrafo 5.4.2.1 del Capitolato Tecnico speciale.

59) Domanda

Con riferimento al punto 14 della Domanda di partecipazione, si chiede di confermare che, in analogia con altra gara, i "soggetti che intervengono nella procedura di gara conoscibili al momento della presentazione dell'offerta" siano il Rdp (e quindi per la procedura che ci occupa il Rdp ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016 nonché il Rdp ai sensi dell'art. 2 D.L. n. 76/2020 conv. con mod. in legge n. 120/2020) e il soggetto che sottoscrive e pubblica il bando (e, quindi, l'Amministratore Delegato di Consip S.p.A.).

Si chiede, inoltre, di confermare che dal lato del Concorrente, come già previsto in altre gare recentemente bandite, la dichiarazione possa essere riferita esclusivamente al firmatario degli atti di gara.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 45.

60) Domanda

Si chiede di confermare che quanto richiesto al punto 15 della Domanda di partecipazione, potrà essere dichiarato solo in una fase successiva (al momento della comunicazione ai concorrenti dei "commissari di gara e/o agli altri soggetti che intervengono nella procedura di gara successivamente alla presentazione dell'offerta") e che quindi in fase di presentazione dell'offerta si sottoscriva solo l'impegno a segnalare la "sussistenza/non sussistenza" mantenendo nel testo entrambe le opzioni.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 46.

61) Domanda

Al § 7.1 punto b) del Capitolato d'onori si dice: "Ai sensi dell'art. 47, commi 2, 3 e 3bis del D.L. 77/2021 convertito nella L. n. 108/2021 (requisito relativo alla pari opportunità di genere e generazionali e all'inclusione lavorativa):

b1) gli operatori economici che occupano più di 100 dipendenti tenuti, ai sensi dell'articolo 46 del D.lgs. n. 198/2006 alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, devono produrre al momento della presentazione dell'offerta, pena esclusione dalla gara, l'ultimo rapporto trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità.



Si chiede di confermare che tale prescrizione sia da considerarsi rispettata laddove un'azienda concorrente, con sede legale a Roma, produca copia dell'ultimo rapporto trasmesso alle rappresentanze sindacali e al Ministero del Lavoro. Ciò in conformità a:

- quanto previsto sul sito della Regione Lazio, Sezione "Consigliera di parità", ove si dice: "Il Rapporto va compilato esclusivamente in modalità telematica, attraverso l'apposita procedura messa a disposizione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (d.m. 3 maggio 2018) accessibile al seguente link "

- quanto indicato dal Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 3 maggio 2018, che prevede che il rapporto debba essere trasmesso telematicamente attraverso l'apposita procedura messa a disposizione dal Ministero stesso e che all'art. 6 chiarisce che "La redazione del rapporto e il salvataggio a sistema dello stesso equivalgono alla trasmissione del rapporto alla consigliera di parità regionale"

Risposta

Si conferma quanto richiesto, anche in virtù di quanto espressamente previsto dall'art. 46, comma 3, d.lgs. n. 198/2006.

62) Domanda

RIF. CAPITOLATO D'ONERI PAG. 9

Si chiede di confermare che la dicitura "Presidio sistemistico" riportata in Tabella n. 1 è da intendersi "Presidio operativo".

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

63) Domanda

RIF. CAPITOLATO D'ONERI PAG. 42

Si chiede di completare la frase "Il Punteggio Economico attribuito a ciascun concorrente è ottenuto come prodotto del coefficiente attribuito secondo quanto specificato al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. per il relativo punteggio massimo di cui al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. del presente Capitolato d'oneri".

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

64) Domanda

ALLEGATO 8 SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

In relazione alle frasi "nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica e la parte relativa alla descrizione dell'offerente" e "la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 30 pagine", si chiede di confermare che

- COPERTINA
- INDICE
- PREMESSA
- PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE
- DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

non concorrono al conteggio delle 30 pagine previste come numero massimo per la Relazione Tecnica.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 50.

65) Domanda

RIF. APPENDICE 2 CTS "INDICATORI DI QUALITÀ", PAG. 25



In relazione all'indicatore "IQ_CST - Tempestività di esecuzione dei change standard", si chiede di confermare che la Frequenza di rendicontazione è trimestrale e non mensile, in linea con la Frequenza di misurazione indicata ("Trimestrale") e Periodo di riferimento ("Trimestre precedente la rilevazione").

Risposta

Non si conferma. La frequenza di rendicontazione è di tipo mensile al fine di consentire alle Amministrazioni di monitorare l'andamento dell'indicatore di qualità nel corso del periodo di riferimento. La frequenza di tipo trimestrale resta invece quella contrattualmente vincolante per l'applicazione delle penali.

66) Domanda

CAPITOLATO TECNICO GENERALE - RESPONSABILITÀ E COPERTURA ASSICURATIVA

Considerato che il paragrafo 4 del Capitolato Tecnico Generale prevede che le Amministrazioni potranno fare riferimento allo schema allegato sub 17 al Capitolato d'Oneri, laddove sono indicate le previsioni che le garanzie assicurative eventualmente richieste dovranno prevedere in ordine alla RESPONSABILITA' CIVILE VERSO TERZI E DIPENDENTI, RESPONSABILITA' CIVILE PROFESSIONALE e RESPONSABILITA' CIVILE PRODOTTO, si prega di confermare che le predette coperture assicurative dovranno essere attivate solo se espressamente richieste da parte di ciascuna Amministrazione al momento della stipula del Contratto Esecutivo e che, in particolare, la RESPONSABILITA' CIVILE PRODOTTO potrà essere richiesta esclusivamente in caso di attivazione del servizio di Manutenzione Hardware nell'ambito dei Servizi Accessori.

Risposta

Con riferimento al primo quesito si conferma che, come si evince dal Capitolato Tecnico Generale, la polizza assicurativa dovrà essere attivata solamente qualora richiesta dalle singole Amministrazioni in sede di Piano dei Fabbisogni o di Richiesta di Offerta.

Con riferimento al secondo quesito, si precisa che, come previsto al paragrafo 2 del Capitolato Tecnico Speciale *"Sono comunque inclusi nella fornitura gli strumenti eventualmente messi a disposizione dal Fornitore per l'erogazione dei servizi e i componenti necessari per l'eventuale servizio accessorio di manutenzione hardware"* e che pertanto la "Polizza Responsabilità Civile Prodotto" di cui al modello allegato alla *lex specialis* di gara attiene a tali strumenti e componenti. Le Amministrazioni, in ogni caso, potranno consentire di limitare tale responsabilità ai soli casi in cui il fornitore sia anche produttore di tali strumenti e componenti, indicando le modalità con cui il fornitore debba attestare la propria qualità o meno di produttore.

67) Domanda

Rif. ALLEGATO 17 CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE - COPERTURA ASSICURATIVA

Con riferimento alle Coperture Assicurative, si chiede di confermare che:

1. le Amministrazioni potranno richiedere il possesso di copertura assicurativa esclusivamente entro i limiti delle condizioni e massimali indicati nell'Allegato 17;
2. nel caso in cui l'aggiudicatario sia un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, potranno essere considerate valide ai fini della complessiva copertura assicurativa del RTI richiesta per il Contratto Esecutivo le eventuali polizze assicurative di cui ciascuna impresa membra del RTI disponga già autonomamente.

Risposta

Con riferimento al primo quesito, non si conferma. Infatti, come previsto al paragrafo 4 del Capitolato Tecnico Generale *"le Amministrazioni potranno fare riferimento allo schema allegato sub 17 al Capitolato d'Oneri, che costituisce, in ogni caso, un mero fac-simile"*. In ogni caso, come previsto al medesimo paragrafo del Capitolato Tecnico Generale *"Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni eventualmente non coperti dalla predetta copertura assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati"*.



Con riferimento al secondo quesito, le valutazioni inerenti la conformità della documentazione prodotta ai fini delle coperture assicurative eventualmente richieste potranno essere opportunamente svolte unicamente nell'ambito delle attività di verifica da parte di ciascuna Amministrazione in sede di Contratto Esecutivo

68) Domanda

Rif. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI CONTRATTI ESECUTIVI

Fermo il rispetto di quanto dichiarato in fase di gara in ordine ad attività e percentuali di partecipazione/esecuzione al RTI per il complesso dei Contratti Esecutivi che verranno sottoscritti, si chiede di voler confermare che sul singolo Contratto Esecutivo sarà possibile prevedere quote di partecipazione/esecuzione differenti tra le aziende costituenti il RTI rispetto a quelle definite in sede di AQ.

Fermo il rispetto di quanto dichiarato in fase di gara in ordine ad attività e percentuali di partecipazione/esecuzione al RTI per il complesso dei Contratti Esecutivi che verranno sottoscritti, si chiede conferma altresì che sul singolo Contratto Esecutivo le aziende in RTI – inclusa la mandataria - possano variare la propria quota di partecipazione/esecuzione al RTI mantenendo una quota puramente simbolica dei servizi (ad esempio pari allo 0,1%).

Risposta

Con riferimento al primo quesito si conferma.

Con riferimento al secondo quesito, si precisa che sarà facoltà degli operatori assumere, nell'ambito del singolo Contratto Esecutivo, quote che possono essere puramente simboliche, ma mai pari a zero. La rimodulazione delle quote potrà interessare anche la mandataria. In particolare, in relazione al singolo Contratto Esecutivo, non si ritiene sussistente un vincolo per la mandataria di eseguire la misura maggioritaria delle prestazioni, fermo restando che tale vincolo dovrà essere comunque rispettato in relazione all'Accordo Quadro. In via generale si precisa altresì che, in ogni caso, la ripartizione delle quote del RTI risultante dalla somma di tutti i Contratti Esecutivi stipulati dal medesimo RTI (con riferimento a ciascuno dei due Accordi Quadro), al termine del singolo Accordo Quadro, dovrà rispettare la ripartizione delle quote risultante dall'atto costitutivo del RTI.

Resta inteso che, ferma restando la disciplina di cui all'art. 48 del D.Lgs. 50/2016, saranno ammesse, nel corso dell'esecuzione degli Accordi Quadro, marginali modifiche dell'atto costitutivo del RTI nella parte relativa alla ripartizione delle quote, purché la singola impresa, che svolgerà attività in misura percentuale diversa rispetto a quanto originariamente indicato, continui a farlo nell'ambito delle attività di propria competenza, purché la mandataria continui ad eseguire le attività in misura maggioritaria e purché le nuove quote indicate da una o più imprese non siano pari a zero.

69) Domanda

Rif. SUBAPPALTO

In considerazione di quanto disposto nella normativa di gara in merito al subappalto e della normativa nazionale vigente, si prega di confermare che le singole Amministrazioni non potranno prevedere discrezionalmente in sede di Appalto Specifico limitazioni rispetto alla assenza di limitazione alla quota di prestazioni subappaltabili.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 18.

70) Domanda

RIF. SCHEMA DI CONTRATTO ESECUTIVO (ALLEGATI 3A E 3B)

Si chiede di confermare che le singole Amministrazioni non potranno discrezionalmente prevedere condizioni e/o limitazioni diverse e/o ulteriori rispetto a quanto previsto nello Schema di Contratto Esecutivo unito alla documentazione di gara per la stipula dell'Accordo Quadro, fatto salvo quanto previsto alla Tabella 2.2 Criteri



per la riapertura del confronto competitivo del Capitolato Tecnico Generale con riferimento alla configurazione dei servizi e ai livelli di servizio\penali associate.

Risposta

In caso di Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. a), nell'ambito del Piano dei Fabbisogni, le Amministrazioni indicheranno le precisazioni operative secondo quanto prescritto al paragrafo 2.2.1 (e relativi sottoparagrafi) del Capitolato Tecnico Generale. Sulla base del Piano dei Fabbisogni, sarà quindi predisposto dal Fornitore il Piano Operativo sempre nel rispetto delle suddette previsioni del Capitolato Tecnico Generale.

In caso di Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. c), in sede di Richiesta di Offerta, le Amministrazioni definiranno l'oggetto del singolo Appalto Specifico secondo quanto indicato al paragrafo 2.2.2 (e relativi sottoparagrafi) del Capitolato Tecnico Generale. Sulla base della Richiesta di Offerta e relativi allegati il fornitore concorrente al medesimo Appalto Specifico formulerà la propria Offerta di seconda fase.

Il Contratto Esecutivo sarà quindi predisposto partendo dallo schema allegato alla *lex specialis* di gara relativa all'Accordo Quadro, opportunamente personalizzato sulla base di quanto definito in sede di Piano dei Fabbisogni e conseguente Piano Operativo (in caso di Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. a)) oppure di Richiesta di Offerta e relativi allegati e conseguente Offerta di seconda fase del fornitore aggiudicatario (in caso di Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. c)).

71) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – PAG. 30

Nel capitolato tecnico speciale § 5.4.2 a pag. 30 "Change non standard" è previsto che "il prezzo per ciascun ticket è determinato moltiplicando il numero di ore previste per il prezzo unitario del ticket standard di classe 1." mentre nell'offerta economica è indicato alla riga 26 "Prezzo per ora di Change non standard". Si chiede conferma che ai fini del calcolo del prezzo del ticket per change non standard sarà considerato il "Prezzo per ora di change non standard" e non il "Prezzo per ticket di Change standard - Classe 1"

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

72) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI

Poiché la documentazione di gara non menziona i costi della manodopera, Si chiede di confermare che tali costi non devono essere quantificati o inseriti nella documentazione di offerta

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 48.

73) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI

Poiché la documentazione di gara non menziona gli oneri della sicurezza, Si chiede di confermare che tali oneri non devono essere quantificati o inseriti nella documentazione di offerta

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 49.

74) Domanda

OFFERTA TECNICA



In relazione all'Allegato 10 Offerta tecnica si chiede di confermare che sono escluse dal conteggio delle 30 pagine: la copertina, l'indice, la premessa, la presentazione e descrizione dell'offerente e le parti di documento coperte da riservatezza

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 50.

75) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI - Par. 17.4 - pag. 42

"Il Punteggio Economico attribuito a ciascun concorrente è ottenuto come prodotto del coefficiente attribuito secondo quanto specificato al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. per il relativo punteggio massimo di cui al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. del presente Capitolato d'oneri. I valori così ottenuti saranno arrotondati alla quarta cifra decimale." si prega di indicare i riferimenti corretti.

Risposta

Si veda l'Errata corrige.

76) Domanda

CAPITOLATO TECNICO GENERALE - Par. 2.2 pag. 7 (tabella 2.2) e pag. 9 (fondo pagina)

"....prezzi unitari offerti a base d'asta dell'AQ..." e "L'Amministrazione deve pertanto moltiplicare la quantità richiesta di ciascun elemento di costo per il relativo prezzo unitario offerto dall'aggiudicatario individuato e sommare tali prodotti per ottenere il valore economico complessivo del proprio fabbisogno". Si chiede di chiarire se si faccia riferimento ai valori di Base D'asta oppure ai valori offerti dal/dai concorrenti aggiudicatari.

Risposta

Si chiarisce che per la determinazione del valore del fabbisogno ai soli fini della verifica della condizione di riapertura del rilancio competitivo come indicato nella tabella 2.2 **(Il fabbisogno quantificato dall'Amministrazione assume un valore economico superiore a € 5.000.000,00, IVA esclusa)** l'Amministrazione dovrà utilizzare le voci economiche di base d'asta dell'Accordo quadro.

In ogni caso nel caso di ordine diretto, il valore del contratto sarà determinato ricorrendo al valore offerto dal concorrente aggiudicatario come riportato a pagina 9 (fondo pagina) del Capitolato tecnico generale.

77) Domanda

CAPITOLATO TECNICO GENERALE - Par. 2.2.1.2 - pag. 10

I servizi accessori, nel caso di ordine senza confronto competitivo, sono sempre limitati al 30% del valore calcolato nel Piano dei Fabbisogni?

Risposta

Si chiarisce che, come indicato al par. 2 del Capitolato tecnico speciale, i Servizi accessori possono essere richiesti in aggiunta a uno o più servizi base ed esclusivamente nell'ambito dell'Accordo Quadro con rilancio competitivo, nella misura massima del 30% del valore a base d'asta dell'Appalto Specifico.

78) Domanda

CAPITOLATO TECNICO GENERALE - Par. 2.2.2 - pag. 13

"...Ciascuna voce economica nell'ambito dei servizi stessi e il corrispondente prezzo unitario massimo offerto dagli aggiudicatari AQ nella prima fase...." Si intende il prezzo massimo offerto per ciascuna delle voci di prezzo offerta da ciascun concorrente oppure le voci di prezzo dello specifico concorrente che ha globalmente offerto il prezzo maggiore?

**Risposta**

Si chiarisce che si intende il prezzo massimo offerto per ciascuna voce di prezzo offerta da ciascun concorrente.

79) Domanda

CAPITOLATO TECNICO GENERALE - Par. 2.2.2.1 - Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, pag. 19

".....considerando la somma dei punteggi ottenuti in AQ dal fornitore relativamente ai criteri trasversali..."; si chiede di indicare quali siano i Criteri Trasversali.

Risposta

Si chiarisce che i criteri trasversali sono riportati nella Tabella di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri precisamente i criteri C01, C02 e C03.

80) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - Par. 5.2.1 - pag. 22

Si chiede di indicare i limiti massimi di "orario esteso" che potrà essere richiesto dalle amministrazioni per attività di Presidio e Supporto Specialistico, ossia l'intervallo orario di massima copertura richiedibile dalle Amministrazioni.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 56.

81) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - Par. 5.2.1 - pag. 23

....Laddove l'impegno lavorativo sia inferiore alle 8 ore giornaliere, il compenso corrisposto sarà proporzionalmente ridotto rispetto alla tariffa giornaliera..." per le attività remote qual è il valore minimo riconosciuto?

Risposta

Si chiarisce che l'impegno corrisposto in caso di attività svolta da remoto sarà la medesima di quella prevista per l'attività di tipo on-site.

82) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - PAR. 5.4.2 - PAG. 30

"Il dimensionamento del servizio di Service Management è effettuato dall'Amministrazione stimando:

☐ il numero complessivo di ticket di change standard, per ciascuna delle classi suddette, ritenuti necessari nel corso dell'intera durata contrattuale per rispondere alle richieste di attività dell'Amministrazione stessa;

☐ il numero complessivo di ore ritenute necessarie nel corso dell'intera durata contrattuale per l'esecuzione delle attività relative agli eventuali change non standard". Poichè potrebbe non esserci correlazione fra i volumi di ticket di change richiesti dall'Amministrazione e gli incident/problem che si verificano sull'infrastruttura gestita, e, quindi, il corrispettivo per il servizio di Service Management potrebbe non coprire i costi della gestione di Incident/Problem, si chiede conferma che il servizio di Service Management sia attivabile solo unitamente al servizio di Presidio Operativo.

Risposta

Non si conferma; si veda la risposta alla domanda n. 37.

83) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE Par. 5.7 I Servizi Accessori, pag.34



Si chiede conferma che il servizio di service desk multicanale richiesto al par.4.3 Centro Servizi per l'operatività da remoto pag.12 sia riferito al servizio accessorio di cui al 5.4 relativamente a servizio "Supporto ambienti client". In caso contrario si chiede di chiarire a quale servizio dell'AQ faccia riferimento.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 14.

Si precisa che il servizio accessorio "supporto ambienti client" potrà essere erogato sia con presidio on site presso le sedi dell'Amministrazione, sia da remoto dal Centro Servizi del Fornitore. In tal caso, ove richiesto dall'Amministrazione, gli strumenti di supporto (quali, a titolo esemplificativo, amministrazione remota dei client) e il service desk dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore nell'ambito del Centro Servizi stesso.

84) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE Par. 5.3 Monitoraggio H24, pag.24

Per un dimensionamento corretto del servizio si chiede di avere indicazione del numero di massima di interventi on-site fuori orario a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente.

Risposta

Le informazioni relative al numero di interventi on-site fuori orario a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente verranno indicate dalle Amministrazioni in sede di predisposizione del Piano dei fabbisogni o Richiesta d'offerta.

85) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE Par. 5.5 Reperibilità, pag.32

Si chiede di confermare che il servizio di Reperibilità possa prevedere la possibilità di ingaggiare sia le risorse professionali del team di Presidio o risorse differente con competenza analoghe formate sul contesto operativo di riferimento.

Risposta

Non si conferma. Si chiarisce che Il servizio di Reperibilità è un servizio strettamente legato e complementare al servizio di Presidio operativo, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali del team di presidio operativo, al di fuori del normale orario di copertura di tale servizio.

86) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE Par. 5.5.1 Metriche e Dimensionamento, pag.32

Si chiede conferma che, qualora non attivo il servizio di Reperibilità ma sia attivo il servizio di Presidio, la attività di reperibilità incluse nel servizio di Presidio non coinvolga le seguenti figure professionali: ICT Operations Manager, ICT Security Manager e Technical Agent alla stregua di quanto previsto nel servizio di Reperibilità.

Risposta

Si conferma.

87) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE Par. 5.7 I Servizi Accessori, pag.34

Si chiede di chiarire se ed in quali casi possano coesistere i servizi di Monitoraggio H24 ed il servizio accessorio di Monitoraggio H24 onsite.

Risposta

Come precisato nel Capitolato Tecnico Speciale, il servizio accessorio di monitoraggio H24 on-site riguarda attività analoghe a quelle di monitoraggio descritte nel par. 5.3 Monitoraggio H24 remoto, effettuate però dal Fornitore



attraverso la presenza on-site del proprio personale nella sede operativa dell'Amministrazione, garantendo una copertura H24 del servizio stesso; trattasi, pertanto dello stesso servizio erogato con modalità differenti, Posto che la scelta dei servizi da acquistare è rimessa alle valutazioni di ogni singola PA sulla base delle caratteristiche peculiari del proprio contesto organizzativo e tecnologico, il Monitoraggio H24 on-site potrà essere richiesto come servizio accessorio nel caso in cui esigenze organizzative interne dell'Amministrazione non consentano di utilizzare il servizio remoto.

88) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE 5.7 I Servizi Accessori, pag.34

Si chiede di chiarire se qualora l'Amministrazione attivi solo il servizio accessorio di Monitoraggio H24 onsite questo debba prevedere la fornitura del sistema di monitoraggio alla stregua di quanto previsto per il servizio di Monitoraggio H24 di cui al par.5.3 pag.24.

Risposta

Si chiarisce che i servizi accessori che potranno essere richiesti nella misura massima del 30% della base d'asta dell'Appalto specifico, sono identificati nella documentazione di gara dal punto di vista delle caratteristiche generali; le Amministrazioni, in sede di Appalto Specifico, individueranno le caratteristiche tecniche di base e quelle migliorative che potranno essere oggetto di valutazione, definendo i relativi criteri. Come previsto alla tabella 2.4 del par. 2.2.2.1 del Capitolato tecnico generale, per il servizio accessorio di Monitoraggio H24, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, tra le altre, "soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione dei servizi".

89) Domanda

CAPITOLATO TECNICO GENERALE Par. 2.2.2.1 - Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, pag. 19

"....Il valore economico del singolo servizio è ottenuto come somma dei prodotti tra i quantitativi indicati dall'Amministrazione per ciascuna voce economica nell'ambito del servizio e il corrispondente prezzo unitario a base d'asta dell'AS". Si chiede di specificare come verrà determinato il prezzo unitario a base d'asta dell'AS, poichè nel calcolo del punteggio tecnico ereditato si dovrà fare riferimento a prezzi unitari diversi, espressi dai diversi aggiudicatari della fase competitiva dell'AQ.

Risposta

Come indicato nel Capitolato Tecnico Speciale, pag. 13, "la base d'asta dell'Appalto Specifico è determinata, relativamente alla componente di servizi base e opzionali, come somma dei prodotti tra il quantitativo indicato dall'Amministrazione per ciascuna voce economica nell'ambito dei servizi stessi e il corrispondente prezzo unitario massimo offerto dagli aggiudicatari AQ nella prima fase". Pertanto, per ciascuna voce economica, il prezzo unitario a base d'asta dell'AS sarà costituito dal corrispondente prezzo unitario più elevato tra quelli offerti dagli aggiudicatari dell'AQ.

90) Domanda

CAPITOLATO TECNICO GENERALE Par. 2.2.2.1 - Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, pag. 20

".....Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio tecnico totale nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene nuovamente riparametrato al fine di determinare il punteggio tecnico totale." si prega di chiarire se nella riparametrazione si faccia riferimento al Punteggio Tecnico totale oppure al Punteggio Tecnico ereditato.

Risposta

Si chiarisce che si deve fare riferimento al Punteggio Tecnico totale.

**91) Domanda**

APPENDICE 2 CTS - INDICATORI DI QUALITÀ Par. 5.2 IQ_CST - Tempestività di esecuzione dei change standard - pag. 24

Si prega di definire con maggiore dettaglio la change di classe 2 "Definizione nuovo user DB"; si fa riferimento alla creazione di un utente o a quella di un database?

Risposta

Si premette che la lista riportata per l'indicatore IQ-CST non è esaustiva delle possibili attività standardizzate e delle classi associate, pertanto la descrizione delle attività riportate sono sommarie. Nel caso specifico si chiarisce che deve intendersi la creazione di un utente con le relative autorizzazioni.

92) Domanda

APPENDICE 2 CTS - INDICATORI DI QUALITÀ Par. 5.2 IQ_CST - Tempestività di esecuzione dei change standard - pag. 24

Si prega di definire con maggiore dettaglio le change di classe 3 "Esecuzione backup/restore di ambienti semplici" e di classe 4 " Esecuzione backup/restore di ambienti complessi"; quali parametri sono da considerare identificativi di ambienti "semplici" e di ambienti "complessi"?

Risposta

Si chiarisce che i parametri che si possono considerare nella identificazione delle tipologie di ambiente sono la dimensione dei file nonché la tipologia degli oggetti oggetto di backup/restore.

93) Domanda

APPENDICE 2 CTS - INDICATORI DI QUALITÀ Par. 5.2 IQ_CST - Tempestività di esecuzione dei change standard - pag. 24

Si prega di indicare se la change di classe 4 "Gestione dati di configurazione (aggiornamento CMDB)" è da intendersi per singolo item del CMDB oppure per un set di item. Se si fa riferimento a quest'ultimo caso si richiede di indicare un valore di riferimento del numero di item e/o un limite superiore del numero stesso.

Risposta

Si chiarisce che il valore di riferimento si riferisce ad un set di item; il numero di item verrà identificato concordemente con ciascuna Amministrazione in sede di esecuzione contrattuale in base allo specifico contesto tecnologico della stessa.

94) Domanda

APPENDICE 2 CTS - INDICATORI DI QUALITÀ Par. 5.2 IQ_CST - Tempestività di esecuzione dei change standard - pag. 24

Si prega di confermare che la change di classe 4 "Deploy di oggetti applicativi da effettuare mediante la predisposizione di script di automazione" sia relativa al singolo oggetto applicativo.

Risposta

Non si conferma. Si chiarisce che il deploy di oggetti applicativi è dipendente dalla tipologia di oggetti applicativi si può riferire sia ad un singolo oggetto applicativo quanto a più oggetti in considerazione dell'architettura dell'applicazione.

95) Domanda

APPENDICE 2 CTS - INDICATORI DI QUALITÀ Par. 5.2 IQ_CST - Tempestività di esecuzione dei change standard - pag. 24



Si chiede di confermare che la change di classe 5 "Installazione/configurazione di una singola Componente ICT" si riferisca, con il termine "Componente" , a quanto descritto nel par. 4.2 - pag. 19 della stessa Appendice 2 al CTS, ossia: "Componente" --> l'elemento di configurazione sottoposto a monitoraggio, ad esempio Sw di base, Processi, File system, oggetti Cloud (POD, container, ecc...), il cui stato sia riconducibile ad una condizione di up e down.

Risposta

Si conferma.

96) Domanda

ALL. 2 – CAPITOLATO TECNICO SPECIALE.PDF CAP. 5.4 SERVICE MANAGEMENT

In riferimento a quanto riportato nel paragrafo 5.4 "Si precisa che le risorse aggiuntive messe in campo dal Fornitore devono affiancare le risorse del Presidio operativo con le medesime modalità operative del Presidio stesso, ovvero garantendo normalmente la presenza fisica presso la sede dell'Amministrazione o con collegamento remoto, come indicato nel par.4.4."

Si prega di confermare che:

- a) il servizio di service Management possa essere acquistato solo in aggiunta al servizio di Presidio Operativo.
- b) Qualora il punto "a" non sia confermato, si chiede di confermare che il servizio di Service Management è da intendersi erogato remotamente
- c) Qualora il punto "b" non sia confermato e dunque il servizio di Service Management sia da intendersi erogato on-site, si richiede di indicare il driver di costo che consenta al fornitore di dimensionare correttamente il servizio di Service Management.

Risposta

In relazione al quesito a) non si conferma.

In relazione al quesito b) non si conferma e si chiarisce che il servizio di Service Management dovrà essere erogato secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico speciale.

In relazione al quesito c) si chiarisce che la metrica di prezzo del servizio di Service Management, come indicato nel Capitolato tecnico Speciale, fa riferimento alla numerosità di ticket relativi alle attività di change dimensionati opportunamente dall'Amministrazione e consuntivati in modalità "a consumo".

97) Domanda

ALL. 2 – CAPITOLATO TECNICO SPECIALE.PDF CAP. 5.4.2 Metriche e Dimensionamento Pag.29

In riferimento a quanto riportato nel paragrafo 5.4.2 "Il servizio è erogato in modalità continuativa ed è remunerato in modalità a consumo." Si chiede di specificare qual è l'orario per il servizio di Service Management.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 56.

98) Domanda

ALL. 2 – CAPITOLATO TECNICO SPECIALE.PDF CAP. 5.4.2 Metriche e Dimensionamento Pag.33

In riferimento a quanto riportato nel paragrafo 5.6.1 "Gli interventi da remoto o on-site effettuati a seguito di chiamata del personale in Reperibilità sono remunerati convenzionalmente attraverso un corrispettivo pari ad 1 ora di intervento fuori orario della specifica figura professionale, per ogni intervento richiesto dall'Amministrazione, indipendentemente dalla durata effettiva dell'intervento stesso."

Si chiede di indicare la modalità di remunerazione delle attività con durata superiore all'ora.



Risposta

Si chiarisce che l'intervento delle attività con durata superiore all'ora è remunerato convenzionalmente attraverso un corrispettivo pari ad 1 ora di intervento fuori orario della specifica figura professionale indipendentemente dalla durata effettiva dell'intervento stesso.

99) Domanda

ALL. 2 – CAPITOLATO TECNICO SPECIALE.PDF CAP. 5.4.2 Metriche e Dimensionamento Pag.26

In riferimento a quanto riportato nel paragrafo 5.3.2 dove "Va inteso, comunque, che nel servizio di monitoraggio sono inclusi implicitamente tutti gli apparati hardware e i componenti software che costituiscono l'infrastruttura elaborativa da controllare, quali ad esempio i sottosistemi di storage, gli apparati di rete, i prodotti middleware DBMS, Application server e Web server, ecc.." si chiede di confermare che per "Server Logico" si possa intendere qualsiasi "oggetto" sottoposto a monitoraggio e che pertanto gli oggetti che costituiscono l'infrastruttura elaborativa da controllare concorrono alla definizione della numerosità e della relativa fascia di remunerazione del servizio.

Risposta

Si conferma.

100) Domanda

CAPITOLATO ONERI.PDF 7.1 LETTERA B

Premesso che

- al § 7.1 punto b) del Capitolato d'oneri si legge: "Ai sensi dell'art. 47, commi 2 e 3 e 3 bis della L. n. 108/2021 (requisito relativo alla pari opportunità di genere e generazionali): gli operatori economici che occupano più di 100 dipendenti tenuti, ai sensi dell' articolo 46 del D.lgs. n. 198/2006 alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, devono produrre al momento della presentazione dell'offerta, pena esclusione dalla gara, l'ultimo rapporto trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità."

- All'art. 1 del DM. 3018, si legge "comma 3. Il rapporto deve essere redatto in modalità esclusivamente telematica, attraverso la compilazione on-line di appositi campi riprodotti nel modulo allegato al presente decreto. A tal fine, sul sito internet istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sezione "Strumenti e Servizi", e' reso disponibile un applicativo dedicato alla compilazione di tali campi. (...) comma 4. Al termine della procedura di compilazione dei moduli di cui al comma 3, il servizio informatico del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, qualora non rilevi errori o incongruenze, rilascia una ricevuta attestante la corretta redazione del rapporto e il salvataggio a sistema dello stesso. Comma 5. Il medesimo servizio informatico attribuisce alla consigliera o al consigliere regionale di parità un identificativo univoco per accedere ai dati contenuti nei rapporti trasmessi dalle aziende aventi sede legale nel territorio di competenza, (...) Comma 6. La redazione del rapporto e il salvataggio a sistema dello stesso equivalgono alla trasmissione del rapporto alla consigliera di parità regionale. (...)

Si chiede di confermare che il requisito di partecipazione sia soddisfatto allegando il rapporto trasmesso al ministero del lavoro e la relativa ricevuta di avvenuta presentazione dello stesso.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 61.

101) Domanda

ALL. 2 – CAPITOLATO TECNICO SPECIALE.PDF Par. 5.4.2.1 Remunerazione del servizio e capitolato d'oneri par. 17.1



Si richiede di chiarire il numero di ore massimo a trimestre per attività di change incluse nel servizio di Presidio operativo per ciascun FTE (indicato in Allegato pari a 500) poiché, considerando i 200 gg/anno per FTE, il numero di ore a trimestre a FTE corrisponderebbe a 400.

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

102) Domanda

ALL. 2 – CAPITOLATO TECNICO SPECIALE.PDF 5.4.2.1 Remunerazione del servizio

Si chiede di fornire un esempio di "Calcolo del numero di ticket inclusi nel servizio di Presidio operativo" e di "Remunerazione dei change standard"

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 58.

103) Domanda

Si chiede conferma che alla presente procedura debba intendersi applicabile quanto previsto nel D.lgs. 50/2016, nella versione vigente al momento di pubblicazione del bando dell'Accordo Quadro succitato, eccezion fatta per quanto attiene alla rimozione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14 dell'art. 105 in tema di subappalto, che a seguito – rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione.

Risposta

Con riferimento alla previsione di cui all'art. 105, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 non si conferma e si rinvia alla risposta alla domanda n. 18).

Con riferimento alla previsione di cui all'art. 105, comma 14, del D.Lgs. 50/2016, deve ritenersi applicabile quanto previsto nell'ambito della suddetta norma, nella versione vigente al momento di pubblicazione del bando dell'Accordo Quadro (quindi così come modificata dall'art. 49, comma 1, lettera b), sub. 2), legge n. 108 del 2021, a far data dal 1 giugno 2021, in linea con il pronunciamento della sentenza CGUE C-402/18).

104) Domanda

Si chiede conferma che, con riferimento alla pattuizione contrattuale (art 7 punto g, accordo quadro ex art. 54 comma 4 lettera A) che impone al fornitore di "non opporre a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa relative alla fornitura e/o alla prestazione dei servizi" tale pattuizione operi solo qualora la fornitura e/o le prestazioni dei servizi richieste siano legittime e ricadenti nell'oggetto del detto accordo

Risposta

La previsione in argomento si riferisce alla fornitura e/o alla prestazione dei servizi oggetto dei singoli Contratti Esecutivi stipulati nell'ambito dell'Accordo Quadro.

105) Domanda

Considerando che, ai sensi degli accordi quadro di cui alla documentazione di gara (art 1,2 punto 19) , le penali applicabili al fornitore sono pari:

- 1) al 20% (venti per cento) del Contratto esecutivo, per i contratti finanziati in tutto o in parte con i fondi del PNRR e del PNC; e
- 2) al 10% (dieci per cento) del Contratto esecutivo, in tutti gli altri casi

Si chiede conferma che la fonte del finanziamento (e, per l'effetto, il valore del cap delle penali applicabili) sarà chiaramente indicata nei vari Contatti esecutivi di riferimento.

**Risposta**

Si conferma.

106) Domanda

ALLEGATO 6 DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Si chiede di confermare che quanto riportato nel Allegato 6 al punto 32. "che l'imposta pagata nel rispetto di quanto stabilito dal DPR 642/1972 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. . . .", non debba essere dichiarato nel caso in cui l'assolvimento del pagamento del bollo avvenga tramite modello F24

Risposta

Non si conferma. La dichiarazione di cui all'Allegato 6, punto 32, dovrà essere resa in ogni caso.

107) Domanda

ALLEGATO 7

Si chiede di confermare che in caso di partecipazione in RTI costituendo, la dichiarazione modello Allegato 7 "domicilio e accesso agli atti" da presentare, possa essere una sola firmata da tutti i componenti l'RTI.

Risposta

Si conferma.

108) Domanda

Con riferimento alle disposizioni di cui:

- all'art. 10, comma 28, pag. 17 dell'acc. quadro ex art 54 lettera A; e - all'art. 10, comma, 18 pag. 15 dell'accordo quadro ex art 54 lettera C data la natura degli specifici servizi in oggetto alla presente procedura, si chiede di confermare la concreta possibilità per l'operatore economico di richiedere l'anticipazione del prezzo di ciascun Contratto esecutivo pari al 20 per cento del valore del Contratto stesso, come disciplinato dall'art 35 comma 18 Codice Appalti (D.Lgs 50/2016 s.m.i.).

Risposta

Come previsto nel Capitolato Tecnico Generale, le singole Amministrazioni, in sede di Piano dei Fabbisogni o Richiesta di Offerta, preciseranno, tra l'altro, *"l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile"*.

109) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI – PAG. 42

Si chiede di chiarire il seguente punto: "Il Punteggio Economico attribuito a ciascun concorrente è ottenuto come prodotto del coefficiente attribuito secondo quanto specificato al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. per il relativo punteggio massimo di cui al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. del presente Capitolato d'oneri. I valori così ottenuti saranno arrotondati alla quarta cifra decimale."

Risposta

Si veda l'Errata corregge.

110) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI – PAG. 42

"Quanto all'offerta economica, è attribuito a ciascuno degli elementi economici di cui alla successiva tabella un coefficiente, variabile da zero ad uno, ...".

Si chiede di specificare quale sia la "successiva tabella".

**Risposta**

Si veda l'Errata Corrige.

111) Domanda

DOCUMENTO:

Capitolato Tecnico Speciale: par. 5.4, pag. 27

Capitolato Tecnico Speciale: par. 5.1.6, pag. 20

TESTO:

"Le attività che afferiscono al servizio di Service Management sono, dal punto di vista operativo, le stesse attività di system management descritte nei precedenti servizi, in particolare nel servizio di Presidio operativo."

Per il servizio di Presidio Operativo è prevista la "copertura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore lavorative al giorno e per almeno 200 giorni lavorativi all'anno, con inoltre una copertura settimanale di max 40 ore lavorative."

DOMANDA: In riferimento alle indicazioni di copertura del servizio di Presidio Operativo e all'analogia delle attività afferenti ai servizi di Presidio e Service Management, come specificato nel testo soprariportato, si chiede di confermare che la finestra oraria di erogazione del servizio di Service Management sia la stessa del servizio di presidio operativo, ossia 8 ore lavorative al giorno e per almeno 200 giorni lavorativi all'anno, con una copertura settimanale di max 40 ore lavorative.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 57.

112) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico Speciale: par. 4.3 pag. 12

TESTO:

"Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di monitoraggio dei sistemi, delle reti e delle applicazioni incluse nel servizio di Monitoraggio H24 remoto. Il centro servizi deve quindi prevedere:

- una funzione di "service desk", attraverso la quale ricevere in modalità multicanale (telefono, mail, canale web) le segnalazioni e le richieste delle Amministrazioni;"

DOMANDA: Nel caso di contrattualizzazione da parte dell'Amministrazione del solo servizio di monitoraggio H24 da remoto, che prevede la disponibilità nel Centro Servizi di un Service Desk, si chiede di chiarire se la piattaforma di trouble ticketing indispensabile per l'erogazione del Service Desk sia a carico del Fornitore o venga messa a disposizione dall'Amministrazione.

Risposta

Si chiarisce che la piattaforma di trouble ticketing è a carico del Fornitore, salvo il caso in cui l'Amministrazione intenda rendere disponibile la propria piattaforma laddove ne fosse provvista.

113) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico Speciale: par. 5.3 pag. 24

TESTO: "sono inclusi nel servizio anche gli eventuali interventi on-site fuori orario che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente"

DOMANDA: Nel caso di contrattualizzazione da parte dell'Amministrazione del solo servizio di monitoraggio H24 da remoto, si chiede di confermare che gli eventuali interventi on-site che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente vadano effettuati solo fuori orario rispetto all'orario base del servizio di



presidio operativo messo a disposizione dall'Amministrazione. In caso contrario si chiede di chiarire perché vengano richiesti solo interventi on-site fuori orario in caso di malfunzionamenti non risolvibili remotamente.

Risposta

Si conferma.

114) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico Speciale: par. 4.3, Pag. 12

TESTO: "Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di monitoraggio dei sistemi, delle reti e delle applicazioni incluse nel servizio di Monitoraggio H24 remoto.

Il centro servizi deve quindi prevedere:

- una funzione di "service desk", attraverso la quale ricevere in modalità multicanale (telefono, mail, canale web) le segnalazioni e le richieste delle Amministrazioni;
- una "service control room" per il monitoraggio e la gestione dei sistemi;
- strutture tecniche specializzate per interventi di secondo livello su problematiche relative a sistemi, reti e sicurezza;

infrastrutture tecnologiche e strumenti operativi per il monitoraggio sistemi e la gestione dei processi di Service Management"

DOMANDA: Si chiede di confermare che la funzione di Service Desk del Centro Servizi sia da prevedere esclusivamente per il servizio di monitoraggio H24. In caso contrario si chiede di specificare per quali ulteriori servizi debba essere resa disponibile dal Fornitore.

Risposta

Non si conferma e si veda la risposta alle domande nn. 14 e 83.

115) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico Speciale: par. 4.3, Pag. 12

TESTO: "Il centro servizi deve quindi prevedere:

- una funzione di "service desk", attraverso la quale ricevere in modalità multicanale (telefono, mail, canale web) le segnalazioni e le richieste delle Amministrazioni;"

DOMANDA: Si chiede di confermare che il Service Desk sia contattabile esclusivamente dai Referenti dell'Amministrazione aderente all'Accordo Quadro.

Risposta

Si veda la risposta alle domande nn. 14 e 83.

116) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico Speciale: par. 5.3, Pag. 24

TESTO: "...il servizio include attività di gestione e controllo H24 della schedulazione di procedure codificate.

Nel servizio di Monitoraggio H24 possono essere incluse anche tutte le attività di gestione ripetitive e altamente automatizzabili che possono essere pertanto efficacemente svolte in modalità remota...

... il Servizio di monitoraggio H24 remoto è un servizio omnicomprensivo, che include già gli eventuali interventi extra orario che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti...."

DOMANDA: Si chiede di confermare che tutti gli interventi previsti nell'ambito del servizio di monitoraggio H24 remoto (inclusa la gestione dei malfunzionamenti) siano limitati esclusivamente ad attività di gestione ripetitive, codificate ed altamente automatizzabili.

**Risposta**

Non si conferma, si chiarisce che nel servizio di Monitoraggio H24 possono essere incluse anche tutte le attività di gestione ripetitive e altamente automatizzabili che possono essere pertanto efficacemente svolte in modalità remota senza ricorrere necessariamente alle risorse del Presidio e comunque restano di responsabilità del Servizio le attività di risoluzione al I livello e di escalation ai livelli superiori degli eventi occorsi.

117) Domanda

DOCUMENTO:

Capitolato Tecnico Speciale: par. 5.4, Pag. 27

TESTO: "...Si precisa che le risorse aggiuntive messe in campo dal Fornitore devono affiancare le risorse del Presidio operativo con le medesime modalità operative del Presidio stesso ..."

DOMANDA:

Con riferimento al testo sopraindicato si chiede di confermare che il servizio di Service Management sarà sempre associato alla presenza di un presidio operativo on-site presso l'Amministrazione, il quale potrà essere o acquistato nell'ambito del Contratto Quadro o essere messo a disposizione dall'Amministrazione stessa.

Risposta

Si vedano le risposte alle domande nn. 33, 57 e 96.

118) Domanda

DOCUMENTO:

Capitolato Tecnico Speciale: par. 5.3, pag. 24

Capitolato Tecnico Speciale: cap.2, pag. 5

TESTO: "Il servizio di Monitoraggio H24 è strettamente legato e complementare ai servizi di Presidio operativo: nella fascia oraria di copertura del Presidio operativo, infatti, i due servizi sono intimamente collegati tra loro per effettuare in modo integrato e complementare le attività di monitoraggio e gestione dei sistemi."

DOMANDA:

Con riferimento al testo sopraindicato, si chiede di confermare che il servizio di Monitoraggio H24, benché elencato tra i servizi base, sarà sempre necessariamente associato alla contemporanea sottoscrizione da parte dell'Amministrazione contraente anche del servizio di Presidio Operativo.

Risposta

Non si conferma e si veda la risposta alla domanda n. 33.

119) Domanda

DOCUMENTO:

Capitolato Tecnico Speciale: par. 4.3, pag. 13

TESTO:

"Sono inclusi nel servizio anche gli eventuali costi per il collegamento telematico tra il Centro Servizi del Fornitore e la rete dell'Amministrazione."

"Il Fornitore, compatibilmente con le politiche di sicurezza di ciascuna Amministrazione, dovrà collegarsi ad una sede (centrale) dell'Amministrazione ed utilizzare la rete dati (VPN) dell'Amministrazione stessa per l'erogazione dei servizi da erogare in modalità remota."

DOMANDA:

Si chiede di confermare che, nel caso in cui il collegamento per l'interconnessione tra il Centro Servizi del Fornitore e la sede centrale dell'Amministrazione sia realizzato mediante la realizzazione di una VPN IPSEC/SSL su Internet, possa essere utilizzata la connettività Internet dell'Amministrazione stessa.



Risposta

Non si conferma. Per rete dati si intende esclusivamente la rete dati (VPN) dell'Amministrazione. Il fornitore dovrà prevedere, compreso nel servizio, la connettività verso una sola sede dell'Amministrazione, verosimilmente quella centrale.

120) Domanda

DOCUMENTO:

Schema Offerta Tecnica: pag. 2

TESTO:

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e interlinea non inferiore a 1,15. Eventuali figure o schemi esplicativi dovranno essere leggibili e realizzati utilizzando una dimensione del font almeno pari a 8 senza vincoli di interlinea.

DOMANDA:

Si chiede di confermare che anche per le tabelle sia utilizzabile un font pari a 8 senza vincoli di interlinea.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.2

121) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico Speciale, par. 4.3, pag. 12

Testo: [...] *In caso di raggruppamenti o consorzi ordinari il/i centro/i servizi dovrà/anno essere messo/i a disposizione dalla/e Impresa/e raggruppata/e o consorziata/e esecutrice/i che in sede di gara per l'AQ ha/hanno dichiarato il possesso della certificazione ISO 27001. In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs.n. 50/2016, il/i centro/i servizi dovrà/anno essere messo/i a disposizione dal Consorzio e/o dalla/e Impresa/e consorziata/e esecutrice/i che in sede di gara per l'AQ ha/hanno dichiarato il possesso della certificazione ISO 27001. Le altre Imprese del Raggruppamento o consorzio (indicate quali esecutrici) non in possesso di tale certificazione potranno comunque erogare servizi da remoto operando all'interno del/i centro/i servizi di cui sopra. Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di monitoraggio dei sistemi, delle reti e delle applicazioni incluse nel servizio di Monitoraggio H24 remoto.*

Domanda:

si chiede di confermare che, anche nel caso in cui il concorrente scelga di utilizzare infrastrutture tecnologiche e strumenti operativi fruibili in modalità public cloud, il personale impiegato nell'ambito delle attività di monitoraggio sistemi e la gestione dei processi di Service Management, debba comunque operare solo da sedi del concorrente ricomprese nel perimetro oggetto della certificazione ISO 27001.

Risposta

Come si evince dalle previsioni di cui ai paragrafi 4.3 e 4.4 del Capitolato Tecnico Speciale, il personale che opera nei centri servizi, dovrà svolgere le proprie attività in sedi ricomprese nel perimetro oggetto della certificazione ISO 27001. E' tuttavia possibile che, per ragioni di natura organizzativa o per fare fronte a situazioni emergenziali l'Amministrazione richieda che le risorse del Fornitore operino in modalità remota anche per servizi diversi dal monitoraggio H24. In tal caso, le risorse del Fornitore potranno operare eventualmente attraverso lo stesso centro servizi, oppure mediante puntuali collegamenti VPN predisposti ad hoc dall'Amministrazione.



In ogni caso, come previsto al paragrafo 4.3 del Capitolato Tecnico Speciale, con riferimento alla sola soluzione, eventualmente offerta, fruibile in modalità public cloud, la stessa potrà essere implementata su infrastrutture distribuite ubicate nel territorio degli Stati membri dell'Unione Europea anche distinte dai data center del Centro Servizi del Fornitore. In tal caso, tanto la soluzione, tanto il relativo CSP, dovranno comunque essere presenti nel Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati da AGID, nel rispetto delle circolari dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018 (GU n. 92 del 20/4/2018).

122) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, par. 17.1, tabella criterio C05, pag. 37 e Capitolato Tecnico Speciale, par. 5.4.2.1, pag. 30
Testo: Aumento del numero di ore per FTE impiegate per l'esecuzione di attività di change standard/predefiniti, incluse nel servizio di Presidio operativo, rispetto al valore minimo indicato nel Capitolato Tecnico speciale (par. 5.4.2.1).

[...]

Nel corso di esecuzione del contratto, relativamente a ciascun periodo di riferimento finalizzato alla remunerazione del servizio, il corrispettivo complessivo per l'erogazione del servizio stesso sarà determinato come somma di:

- corrispettivo per l'esecuzione dei change standard,
- corrispettivo per l'esecuzione dei change non standard al netto del numero di ticket di change inclusi nel servizio di Presidio operativo.

Domanda: Il criterio C05 chiede di indicare il numero di ore in aumento che il Presidio Operativo impiega per l'esecuzione di attività di change standard/predefiniti, in aumento rispetto al numero minimo di ore definito nel Capitolato Tecnico Speciale al paragrafo 5.4.2.1. Si chiede di confermare che contrariamente a quanto precisato nel par. 5.4.2.1., le change non standard non sono ricomprese nel conteggio delle ore che erodono il plafond delle 250 ore, eventualmente aumentate dal concorrente.

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

123) Domanda

Documento: All. 18 - Flussi dati monitoraggio, par. 3, tabella "tipologia flusso", pag. 7

Testo:

TIPOLOGIA FLUSSO	RICHIESTO (Si/No)
------------------	----------------------

Erogato	Si
Sedi	No
Catalogo	No

domanda: si chiede di confermare che non dovranno essere prodotti i flussi relativi alle "sedi dell'Amministrazione beneficiaria" e al "catalogo di beni/servizi erogabili".

Risposta

Si conferma. Resta inteso che, come previsto all'art. 7, comma 14, dello Schema di Accordo Quadro, tale flusso "potrà essere oggetto di aggiornamento in fase di stipula".

124) Domanda

Documento: All. 3A - Schema Accordo Quadro ex art 54 comma 4 lett_a, art. 7, comma 14, pag. 12
Testo: La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nell'allegato sub "Flussi dati per il sistema di monitoraggio" al presente Accordo Quadro (che potrà essere oggetto di aggiornamento in fase di stipula),

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di due accordi quadro, ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto l'affidamento di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni - ID 2275



l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti [...]

Domanda: considerando che l'allegato "Flussi dati per il sistema di monitoraggio" non prevede "report relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti", si chiede di confermare che la richiesta di tale report è da considerarsi un refuso.

Risposta

Non si conferma. Come emerge dalla previsione contrattuale citata nel quesito, l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali, potrà essere richiesta "oltre a quanto indicato nell'allegato sub "Flussi dati per il sistema di monitoraggio" al presente Accordo Quadro (che potrà essere oggetto di aggiornamento in fase di stipula)".

125) Domanda

Documento: All. 3A - Schema Accordo Quadro ex art 54 comma 4 lett_c, art. 7, comma 14, pag. 11 **Testo:** *La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nell'allegato sub "Flussi dati per il sistema di monitoraggio" al presente Accordo Quadro (che potrà essere oggetto di aggiornamento in fase di stipula), l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti [...]*

Domanda: considerando che l'allegato "Flussi dati per il sistema di monitoraggio" non prevede "report relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti", si chiede di confermare che la richiesta di tale report è da considerarsi un refuso

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 124.

126) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 3A - SCHEMA ACCORDO QUADRO EX ART 54 COMMA 4 LETT_C

Domanda: rispetto al corrispondente documento "art 54 comma 4 lett_a", la formulazione "contratto esecutivo" in alcuni casi è sostituita con la dicitura "contratto di fornitura", mentre in altri casi la formulazione rimane inalterata. Si chiede di chiarire cosa s'intende per "contratto di fornitura" tenuto conto che tale formulazione non compare nell'art. 1 delle definizioni presente in entrambi i documenti

Risposta

Per contratti di fornitura si intendono i contratti esecutivi.

127) Domanda

Documento: All. 3A - Schema Accordo Quadro ex art 54 comma 4 lett_c, art. 7, comma 5, lett. k) e art. 14, comma 1, lett. v)

Testo:

k) con riguardo all'ipotesi di cui all'art. 13 Risoluzione, comma 1, lettera o), si obbliga a dare comunicazione a Consip, entro 10 giorni dalla scadenza del termine di presentazione delle offerte dell'AS, della mancata presentazione della propria offerta e delle relative motivazioni.

[...]

q) qualora, anche su segnalazione dell'Amministrazione, il Fornitore non presenti motivatamente offerta per più di un Appalto Specifico.

Domanda: si chiede di confermare che, eventuali personalizzazioni in sede di Appalto specifico non previste dall'Accordo Quadro, saranno considerate una motivazione adeguata per la mancata presentazione dell'offerta in sede di Appalto Specifico.



Risposta

La natura stessa del rilancio competitivo implica la possibilità di personalizzare le condizioni contrattuali nei limiti previsti dall'Accordo Quadro. Ad ogni modo sarà valutata caso per caso la motivazione addotta in caso di mancata presentazione dell'offerta, laddove le personalizzazioni richieste dall'Amministrazione in sede di Appalto Specifico appaiano eccedenti rispetto alle regole e all'oggetto dell'Accordo Quadro.

128) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, par. 9, pag. 22

Testo: Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del Codice, l'Amministrazione contraente provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto. Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

[...]

Domanda: si chiede di confermare che l'Amministrazione contraente applicherà le condizioni previste all'art. 105 del Codice - eventualmente modificato - in vigore alla data di indizione dell'Appalto Specifico. A titolo esemplificativo, nel caso in cui il Codice introduca delle modifiche relativamente alla massima quota di servizi affidabili in subappalto, il fornitore potrà comunicare la quota di subappalto coerentemente con la norma modificata potendo considerare superata la norma in vigore alla data di indizione del presente Accordo Quadro.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 18.

129) Domanda

DOCUMENTO: CAPITOLATO D'ONERI, PAR. 4.1, PAG. 13

Testo: Ciascun Contratto Esecutivo dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata minima di 12 mesi e massima di 36 mesi, decorrenti dalla data di conclusione delle attività di subentro, come meglio descritte nel Capitolato tecnico speciale, ovvero, ove non sia previsto subentro, dalla data di stipula del Contratto Esecutivo.

[...]

Domanda: si chiede di confermare che i Contratti Esecutivi potranno avere esclusivamente una durata pari a 12 oppure 24 oppure 36 mesi.

Risposta

Non si conferma. Si chiarisce che la durata dei contratti esecutivi potrà essere pari ad un numero di mesi incluso nell'intervallo compreso tra 12 mesi (durata minima) e 36 mesi (durata massima) inclusi i valori estremi.

130) Domanda

DOCUMENTO: CAPITOLATO D'ONERI, PAR. 7.1 LETT. B1), PAG. 17

Domanda: In relazione al requisito di cui al punto 7.1 b1) del Capitolato d'Oneri, poiché il rapporto sulla situazione del personale è un documento che sarà pubblicato sul profilo di committente della Stazione Appaltante, si chiede di poter trasmettere il suddetto documento con cancellature e omissis al fine di salvaguardare alcuni dati ritenuti strategici per l'azienda.

Risposta

Si conferma quanto richiesto limitatamente in ragione della sussistenza dell'interesse manifestato nel chiarimento.

131) Domanda

DOCUMENTO: BANDO DI GARA – SEZ. VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI - PAG. 4



Testo: "In riferimento all'Accordo Quadro ex art. 54 comma 4 lett. a), qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un Contratto esecutivo di una Stazione appaltante raggiunga il valore stimato dell'Accordo Quadro medesimo oppure lo ecceda (comunque fino a una soglia massima del 20%), Consip considererà quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno affidare ulteriori Contratti esecutivi.

In riferimento all'Accordo Quadro ex art. 54 comma 4 lett. c), qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un Appalto Specifico avviato da una Stazione appaltante raggiunga il valore stimato dell'Accordo Quadro medesimo oppure lo ecceda (comunque fino a una soglia massima del 20%), Consip considererà quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno avviare ulteriori Appalti Specifici."

Documento:

- Allegato 3A – Schema di Accordo Quadro ex art. 54 comma 4 lettera a – ARTICOLO 6 - AFFIDAMENTO DEI CONTRATTI ESECUTIVI Comma 20.
- Allegato 3B – Schema di Accordo Quadro ex art. 54 comma 4 lettera c – ARTICOLO 6 - AFFIDAMENTO DEI CONTRATTI ESECUTIVI Comma 8

Testo: "Così come chiarito dal Comunicato Anac del 23 marzo 2021, l'Amministrazione potrà imporre al fornitore affidatario del Contratto Esecutivo un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del contratto alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti dal presente Contratto, solo laddove ricorrano i presupposti di cui al combinato disposto dei commi 1, lett. c) e 12 dell'art. 106, del Codice. In tal caso, il Fornitore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto."

Domanda:

si chiede di confermare che concorreranno al raggiungimento del massimale dell'Accordo Quadro esclusivamente i valori relativi agli ordinativi di fornitura/contratti esecutivi inviati attraverso il Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, pertanto, sono esclusi i valori economici derivanti dagli incrementi dovuti a variazioni e modifiche che potranno intervenire nel corso della vigenza contrattuale e definite nell'art. 6 comma 20 dell'Allegato 3A e nell'art. 6 comma 8 dell'Allegato 3B.

Risposta

Si conferma.

132) Domanda

DOCUMENTO: CAPITOLATO TECNICO GENERALE PARAGRAFO 2.2.2.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO PAG. 20

Documento: Capitolato Tecnico Generale Paragrafo 2.2.2.1 Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico pag. 20

Testo: "Di contro, è definito il peso relativo dei criteri specifici di ogni singolo servizio "j" nella valutazione tecnica dell'AQ (**pesoct_AQ,j**), calcolato come rapporto tra la somma dei punteggi tecnici specifici attribuibili in AQ al singolo servizio e la somma dei punteggi tecnici specifici attribuibili in AQ all'insieme dei servizi (escludendo i criteri trasversali):

pesoct_AQ,j = somma punteggi tecnici specifici servizio "j" / somma punteggi tecnici specifici."

Domanda 1) si chiede di confermare che al calcolo del numeratore del coefficiente **pesoct_AQ,j** concorrono i punteggi tecnici specifici dei soli servizi richiesti in Appalto Specifico



Domanda 2) si chiede di confermare che al calcolo del denominatore del coefficiente **pesoct_AQ,j** concorrono i punteggi tecnici specifici di tutti i servizi previsti in Accordo Quadro esclusi i servizi trasversali, pertanto tale denominatore è sempre 58.

Risposta

Domanda 1) Si conferma e si chiarisce ove fosse calcolato il **pesoct_AQ,j** anche per i servizi non richiesti in appalto specifico, al passaggio successivo della procedura di calcolo (l'inverso di) tale peso sarebbe comunque moltiplicato per **pesosv_rich,j** che, per i servizi non richiesti in AQ, è pari a 0. In sostanza, Il punteggio tecnico attribuito in AQ a servizi che non sono non richiesti in AS non è utilizzato ai fini dell'aggiudicazione dell'AS.)

Domanda 2) Si conferma. Si veda la risposta alla domanda n. 5.

133) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico Generale Paragrafo 2.2.2.1 Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico pag. 20

Testo: *Formula economica dell'Appalto Specifico*

*Il "Punteggio economico" $PE_{AS,i}$ di ciascuna offerta verrà determinato secondo la formula:
[...]*

Domanda: si chiede di indicare quale sia la formula per il calcolo del punteggio economico $PE_{AS,i}$

Risposta

Si veda l'Errata Corrige.

Si chiarisce che il Punteggio Economico dell'AS è attribuito moltiplicando il punteggio economico massimo, pari a 30 punti (come da tabella a pag. 15 del Capitolato Tecnico Speciale), per il coefficiente C_i attribuito a ciascun concorrente i-esimo mediante la formula indicata a pag. 20. Dunque:

$$PE_{AS,i} = 30 \times C_i$$

$$C_i = [1 - (P_i/BA_{tot})^K]$$

Variabili e parametri della formula sono puntualmente definiti a pag. 21 del Capitolato Tecnico Generale.

134) Domanda

Si chiede di confermare che nell'ambito dei singoli appalti specifici/contratti esecutivi sia possibile modificare le quote di esecuzione indicate in fase di offerta, fermo restando il rispetto delle quote complessive indicate a livello di accordo quadro nella citata fase di offerta.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 68.

135) Domanda

Si chiede di confermare che nell'ambito dei singoli appalti specifici/contratti esecutivi sia possibile che la mandataria esegua le prestazioni in quota inferiore (non maggioritaria) rispetto alle quote delle mandanti.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 68.



136) Domanda

Come da nuove indicazioni dell'Agenzia delle Entrate, abbiamo proceduto a richiedere il pagamento dell'imposta di bollo per la domanda di partecipazione della gara in oggetto, tramite F24 con codice tributo 1562, al posto del codice 1552 indicato nel Capitolato d'Oneri. Con risoluzione n 76/E del 2 dicembre 2020, l'Agenzia delle Entrate ha pubblicato i nuovi codici tributi istituiti per facilitare il passaggio all'utilizzo del modello F24

Risposta

Si conferma che il codice tributo corretto è 1552, come si evince dalla Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate 9/E del 20 febbraio 2020, relativa agli atti privati (come la domanda di partecipazione). Infatti il codice 1562, citato nella Risoluzione 76/E del 2 dicembre 2020 relativa agli atti pubblici, riguarda appunto gli atti pubblici oppure le scritture private autenticate.

137) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE par. 5.4 pag. 27

Il § 5.4 a pag. 27 specifica "[...] che le risorse aggiuntive messe in campo dal Fornitore devono affiancare le risorse del Presidio operativo con le medesime modalità operative del Presidio stesso". Si chiede pertanto di confermare che il servizio di Service Management debba operare nella medesima copertura oraria prevista per il presidio operativo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 57.

138) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE par. 5.4.2 pag. 30

Il § 5.1.6 "Metriche e Dimensionamento" a pag. 21 specifica che "il dimensionamento del Presidio operativo [...] può essere limitato alla costituzione di un team di base minimo per il presidio delle tecnologie [...]", si chiede di confermare che il team minimo di presidio operativo, se acquistato, debba essere composto da figure professionali in grado di garantire la gestione di tutti gli ambiti tecnologici oggetto dell'appalto specifico e/o dell'ordine e non di un suo sottoinsieme

Risposta

Si conferma.

139) Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE par. 5.1.6 pag. 21

Con riferimento al § 5.1.6 "Metriche e Dimensionamento" a pag. 21 si chiede di confermare che una Amministrazione possa decidere di affidare la gestione di alcuni ambiti tecnologici tra quelli oggetto di gara (network, security, database o system, ecc.) al presidio ed altri, diversi, al servizio di service management. In caso affermativo si chiede di confermare altresì che, in tali casi, la remunerazione del servizio di service management includerà tutti i ticket di change degli ambiti tecnologici coperti dal solo servizio di service management e i ticket per gli altri ambiti gestiti con presidio oltre la soglia offerta, pari a 250 ore, o migliorativo, moltiplicato per il numero di FTE.

Risposta

Si conferma.

140) Domanda

NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI - ALLEGATO 15 PUNTO 8 - pag. 3

Il testo recita: "Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche



periodiche circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali".

DOMANDA:

premesso che l'art. 28 par. 3 lett. h) del Regolamento UE sottolinea che: il Responsabile del trattamento "metta a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consenta e contribuisca alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato", si chiede conferma che gli audit, ispezioni e verifiche siano rivolti alla sola analisi del rispetto degli obblighi a carico del Responsabile nell'ambito delle attività di trattamento svolte per conto del Titolare.

Risposta

Si conferma in quanto le ispezioni e gli audit sono volte ad assicurare che le misure di sicurezza adottate dal Responsabile primario/Sub responsabile del trattamento non siano inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali".

141) Domanda

NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI - ALLEGATO 15 PUNTO 8 - pag. 3

Il testo recita: "In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione, in ragione della gravità dell'inadempimento, potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno".

DOMANDA:

si chiede conferma che il Responsabile potrà fornire delle osservazioni a quanto contestato dal Titolare e che in tal caso non vi sarà alcuna risoluzione del contratto prima dell'eventuale provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che accerti l'inadempimento del Responsabile.

Risposta

Non si conferma quanto proposto.

142) Domanda

NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI - ALLEGATO 15 PUNTO 10 - pag. 3

Il testo recita: "l'Amministrazione potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi"

DOMANDA: premesso che l'articolo n. 19 della Nomina Responsabile del trattamento dei dati recita: "Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del trattamento" si chiede conferma che gli audit e le ispezioni saranno rivolti alle sole attività poste in essere e alle sole misure tecniche e organizzative poste in essere dal responsabile.

Per gli audit, ispezioni e verifiche periodiche rivolte agli eventuali sub-Responsabili, stante il rapporto contrattuale tra il responsabile e il sub responsabile del trattamento (come previsto dall'art.28, comma 4), si chiede conferma che:

- si effettueranno dietro richiesta formulata con congruo preavviso verso entrambe le parti (responsabile e sub-responsabile), in forme compatibili con il normale svolgimento dell'attività aziendali di entrambe le strutture,
- alle ispezioni potrà partecipare anche un rappresentante del Responsabile o comunque che lo stesso potrà essere messo a conoscenza degli esiti degli audit,
- gli audit, ispezioni e verifiche siano limitati all'analisi del rispetto degli obblighi a carico del sub-responsabile nell'ambito delle attività di trattamento svolte per conto del Responsabile e quindi del Titolare.



Risposta

Con riguardo al primo quesito si conferma quanto richiesto sempre che non vi siano ritardi nello svolgimento delle anzidette verifiche e fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso.

Con riguardo al secondo quesito si conferma quanto richiesto.

Con riguardo al terzo quesito si conferma quanto richiesto e si rinvia alla risposta al quesito 140.

143) Domanda

NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI - ALLEGATO 15 PUNTO 21 - pag. 4-5

Il testo recita che: "Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Protezione dei Dati Personali e/o della disciplina sulla protezione dei dati personali contenuta nell'Accordo Quadro (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o subappaltatori e/o sub-contrattanti e/o sub-fornitori".

DOMANDA: si chiede conferma che in base alla normativa vigente e coerentemente a quanto previsto dagli art. 82, 83 e 84 del Regolamento UE:

- gli obblighi risarcitori in capo al Responsabile esterno del trattamento prevedono di rimborsare al titolare del trattamento le somme eventualmente versate e pagate come risarcimento di danni qualora il responsabile non abbia adempiuto agli obblighi del regolamento 679/2016 specificatamente propri o abbia agito in modo difforme o contrario rispetto alle legittime istruzioni del titolare del trattamento;
- il Responsabile è esonerato da responsabilità se provi che l'evento dannoso in questione non gli è in alcun modo imputabile;
- i danni reputazionali si riferiscono agli eventuali danni immateriali subiti dagli interessati e che saranno risarciti solo se oggettivi e comprovati;
- il Responsabile manleverà il Titolare in forza di un provvedimento giudiziale che accerti la violazione del Responsabile come causa del danno oppure nei casi in cui il Responsabile abbia accettato di aver causato il danno e d'accordo con il Titolare abbia quantificato il risarcimento.

Risposta

Si conferma, ad eccezione del terzo punto in quanto i danni reputazionali sono anche quelli subiti dalla PA per violazioni causate dal Responsabile del trattamento.

144 Domanda

DURATA AQ - CAPITOLATO ONERI - par 4.2 - pag. 14

Il Capitolato d'Oneri, al par 4.2 OPZIONE E RINNOVI specifica che (...)

Con riferimento all'Accordo Quadro ex art. 54 comma 4, lett. c), qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un Appalto Specifico avviato da una Stazione appaltante raggiunga il valore massimo dell'Accordo Quadro medesimo oppure lo ecceda (comunque fino a una soglia massima del 20%), Consip considererà quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno avviare ulteriori Appalti Specifici.

Si chiede di confermare che, così come previsto in altre Gare (es. SM2), con riferimento all'Accordo Quadro ex art. 54 comma 4, lett. c), Consip effettuerà periodicamente una verifica sugli Appalti specifici già aggiudicati finalizzata ad accertare se l'importo offerto dal rispettivo aggiudicatario è inferiore a quello posto a base di gara provvedendo, in tale evenienza, a ricalcolare, in aumento, la quota di massimale ancora disponibile per nuovi e successivi Appalti specifici.

Risposta

Si conferma.



145 Domanda

POLIZZE ASSICURATIVE - CAPITOLATO ONERI

Nel Capitolato d'Oneri non ci sono indicazioni in merito alle polizze assicurative da produrre, ma viene fornito in Allegato 17 un Modello per le polizze assicurative da emettere a favore delle Amministrazioni che stipulano i contratti esecutivi. Si chiede pertanto conferma che le polizze assicurative vadano emesse unicamente nei confronti delle Amministrazioni contraenti solo se richieste in sede di contratto esecutivo"

Risposta

Si rinvia alla risposta alle domande n.17 e n. 61.

146 Domanda

In caso di partecipazione alla presente procedura di gara in qualità di Consorzio Stabile di cui all'art.45 co.2 lett. c) del Codice, con designazione di consorziate esecutrici, che eseguiranno direttamente tutte le attività previste per l'esecuzione dell'Accordo Quadro, si chiede se con riferimento requisito di cui al punto 7.1 a) del Capitolato d'Oneri, sia obbligatorio che anche il Consorzio debba dimostrare di possedere nel certificato camerale un'attività coerente con quella oggetto del presente appalto ovvero sia sufficiente che tale requisito lo debba possedere la o le consorziate esecutrici che eseguiranno le attività oggetto della presente procedura?

Risposta

Come previsto al par. 7.5 del Capitolato d'Oneri, nel caso di soggetti di cui all'art. 45 comma 2, lett. c) del Codice, il requisito relativo all'iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui al punto 7.1 lett. a) deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

147 Domanda

In merito al requisito di cui al punto 7.1 b) del Capitolato d'Oneri riguardante il rapporto sulle pari opportunità di genere e generazionali, si chiede quale sia la documentazione da produrre nel caso in cui il numero dei dipendenti fosse inferiore a 15, casistica che non è stata prevista nelle opzioni indicate ai punti b1) e b2); del citato paragrafo 7.1.

Risposta

Come specificato nel Capitola d'Oneri, il possesso del requisito relativo alla pari opportunità di genere e generazionali di cui ai commi 2, 3 e 3bis, dell'art. 47, del D.L. 77/2021, convertito in L. n. 108/2021 è richiesto agli operatori economici che occupano più di 100 dipendenti o con un numero di dipendenti pari o superiore a 15 ed inferiore a 100. Pertanto solo gli operatori che versino in tali condizioni saranno tenuti, ai fini della comprova del possesso del requisito richiesto, a produrre la documentazione di cui al paragrafo 7. Lett. b), b1) e b2).

148 Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE PAR.5.4.2

Il Cap. tecnico par 5.4.2 Metriche e dimensionamento, relativamente al servizio di Service Management specifica che:

Il servizio è erogato in modalità continuativa ed è remunerato in modalità a consumo.

La metrica considerata è il prezzo unitario x ticket, laddove nei ticket si conteggiano esclusivamente quelli relativi ad operazioni di change (...). I ticket di altra natura (incident, problem, altro) non contribuiscono a determinare la retribuzione del servizio; in ogni caso il Fornitore è tenuto a gestire tutte le attività che afferiscono ai processi di incident, problem ecc. (...).

Si chiede di confermare che il Servizio di Service management debba essere acquisito in aggiunta almeno ad un altro servizio base (es. Presidio e/o Monitoraggio H24 remoto) al fine di retribuire le attività relative a quei ticket (incident, problem, altro) che, per loro natura, non contribuiscono a determinare la remunerazione del servizio Service Management



Risposta

Non si conferma. Si vedano le risposte alle domande nn. 33 e 37.

149 Domanda

13 SCHEMA DI CONTRATTO ART. 13 PAG. 9

Lo schema di contratto esecutivo prevede all'art. 13.8 che: *"Per le prestazioni affidate in subappalto:*

*(a) il subappaltatore, ai sensi dell'art. 105, comma 14, del Codice, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, **inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro**, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale"*.

Si chiede di confermare che quando si richiede che ai subappaltatori sia applicato il medesimo contratto collettivo nazionale di lavoro del contraente principale si intende non l'esatta applicazione del medesimo CCNL ma che è sufficiente riconoscere – a parità di mansioni e di inquadramento contrattuale – le stesse garanzie previste per il contraente principale.

Risposta

"Il comma 14 dell'art. 105, d.lgs. n. 50/2016, come modificato dall'art. 49, D.L. n. 77/2021 stabilisce che: Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale. Pertanto dalla lettura della norma ne segue l'obbligo di applicare il medesimo CCNL dell'appaltatore. Posto, dunque, che il potere amministrativo di verificare la sussistenza dei presupposti di legge e di concedere l'autorizzazione al subappalto per l'esecuzione dei successivi Contratti Esecutivi che verranno stipulati nell'ambito della presente procedura e di assicurare il rispetto delle condizioni di legge è rimesso alle singole Amministrazioni contraenti, è a queste ultime che sarà demandata la garanzia dell'applicazione di tale previsione secondo i principi delle disposizioni vigenti".

150 Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - PAR. 5.4.2.1 - PAG. 30 E CAPITOLATO D'ONERI PAR. 17.1 PAG. 38

Si chiede di verificare che il valore massimo (migliorativo) di ore di lavoro del team di presidio volte alla gestione di Ticket di Change sia 500 a trimestre, poiché essendo un FTE considerato su 200 gg. / anno, di conseguenza nel trimestre il numero massimo di ore di un FTE di presidio corrisponde a 400 (50 gg. * 8 ore). Si chiede quindi una verifica in tal senso, con lo scopo di un'eventuale rettifica del valore indicato.

Risposta

Si veda l'errata corregge.

151 Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - ALLEGATO 2 - 5.2 PAG. 24 E CT PAR. 5.4.2.1 - PAG. 30

Poiché nell'Allegato 2 è indicata per la Change una lista "non esaustiva" si chiede di indicare con quali modalità verrà comunicata (o condivisa) con il fornitore aggiudicatario una lista di change "esaustiva", tale da permettere in modo puntuale e completo la remunerazione del servizio di Service Management.



Risposta

La definizione della lista di change verrà definita in accordo con ciascuna Amministrazione sulla base del proprio specifico contesto tecnologico nella fase di affidamento dei contratti esecutivi.

152 Domanda

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - PAR. 5.6.1 - PAG. 33

""...Il servizio è erogato in modalità a richiesta ed è remunerato a ore/persona con modalità a tempo/spesa, ovvero contabilizzando a consuntivo le ore di servizio effettivamente erogate. ...""

""....Gli interventi da remoto o on-site effettuati a seguito di chiamata del personale in Reperibilità sono remunerati convenzionalmente attraverso un corrispettivo pari ad 1 ora di intervento fuori orario della specifica figura professionale, per ogni intervento richiesto dall'Amministrazione, indipendentemente dalla durata effettiva dell'intervento stesso..."". Si chiede di chiarire, poichè fra la prima frase e la seconda sembra esserci una contraddizione, in quanto nella prima si fa riferimento alle ore effettivamente erogate, mentre nella seconda ad un corrispettivo limitato ad 1 ora (anche se l'intervento potrebbe richiedere più tempo)."

Risposta

Si chiarisce che:

- laddove gli interventi da remoto o on-site siano effettuati a seguito di chiamata del personale in Reperibilità gli stessi sono remunerati convenzionalmente attraverso un corrispettivo pari ad 1 ora di intervento fuori orario della specifica figura professionale, per ogni intervento richiesto dall'Amministrazione, indipendentemente dalla durata effettiva dell'intervento stesso;
- laddove vi è la richiesta di estensione dell'orario di presidio per attività straordinarie programmate il servizio viene erogato in modalità a richiesta ed è remunerato a ore/persona con modalità a tempo/spesa, ovvero contabilizzando a consuntivo le ore di servizio effettivamente erogate.

153 Domanda

DOCUMENTO: CAPITOLATO TECNICO SPECIALE: PAR. 5.4.2, PAG. 29

TESTO: *"...La metrica considerata è il prezzo unitario x ticket, laddove nel numero di ticket si conteggiano esclusivamente quelli relativi ad operazioni di change (incluse p. es. attività di deployment). I ticket di altra natura (Incident, problem e altro) non contribuiscono a determinare la retribuzione del servizio; ..."*

DOMANDA: Poiché la rendicontazione del servizio di Service Management è basata sulla numerosità e tipologia dei soli ticket di change, per dimensionare in modo corretto tale servizio si chiede di indicare l'incidenza percentuale dei ticket di change rispetto a tutte le altre tipologie di ticket previste in tale servizio.

Risposta

Tale informazione verrà resa disponibile dalle Amministrazioni nell'ambito delle attività di affidamento dei contratti esecutivi. Si veda altresì la risposta alla domanda n. 10 e n. 37.

154 Domanda

CAPITOLO ONERI 3. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI, PAG.11.

Con riferimento alla possibilità di attivare il servizio di Service Management, si chiede conferma che l'attivazione dello stesso si possa richiedere solo per un numero minimo di ticket. In caso di risposta affermativa si chiede di conoscere tale quantitativo minimo di attivazione. In caso di risposta negativa si chiede di chiarire i razionali che possa adottare il Fornitore per l'attivazione di tale servizio che include la fornitura del sistema ITSM.

Risposta

Non si conferma. Il servizio è erogato in modalità continuativa ed è remunerato in modalità a consumo.



La metrica considerata è il prezzo unitario x ticket, laddove nel numero di ticket si conteggiano esclusivamente quelli relativi ad operazioni di change (incluse p. es. attività di deployment). I ticket di altra natura (Incident, problem e altro) non contribuiscono a determinare la retribuzione del servizio; in ogni caso, il Fornitore è tenuto a gestire tutte le attività che afferiscono ai processi di Incident, Problem.

Si vedano altresì le risposte alle domande nn. 10, 33 e 37.

155 Domanda

ID 2275 - RETTIFICHE ALLA DOCUMENTAZIONE 1.B) AL PARAGRAFO 7.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

"Si chiede di chiarire i riferimenti relativi a:

Si intende così sostituita:

"Il requisito di cui al punto Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. lett. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere soddisfatto, in relazione alla situazione in cui ciascuna impresa versa rispetto a quanto prescritto dalle lettere b1), b2) e b3) del requisito, da:

- a. ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorzianti o GEIE;
- b. ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. lett. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria.""

Risposta

Si chiarisce che occorre fare riferimento al documento Capitolato d'Oneri NEW.

156 Domanda

ID 2275 - RETTIFICHE ALLA DOCUMENTAZIONE 1.C) AL PARAGRAFO 7.5 INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI

"Si chiede di chiarire il riferimento relativo a:

Si intende così sostituita:

"Il requisito di cui al punto Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. lett. b) deve essere soddisfatto dal Consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici, ciascuna in relazione alla situazione in cui versa rispetto a quanto prescritto dalle lettere b1), b2) e b3) del requisito."

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 155.

157 Domanda

ID 2275 - RETTIFICHE ALLA DOCUMENTAZIONE 1.F) AL PARAGRAFO 17.4 METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI

"Si chiede di chiarire i riferimenti relativi a:

Si intende così sostituita:

"Il Punteggio Economico attribuito a ciascun concorrente è ottenuto come prodotto del coefficiente attribuito secondo quanto specificato al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. per il relativo punteggio massimo di cui al par. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. del presente Capitolato d'oneri. I valori così ottenuti saranno arrotondati alla quarta cifra decimale.""

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 155.

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)