

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA PER INAIL – ID 2968

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it e www.acquistinretepa.it.

CHIARIMENTI

1. Domanda

Rif. Disciplinare di Gara – par.22.3

Con riferimento alle polizze assicurative di cui all'art. 22.3 del Disciplinare di Gara, si chiede a codesta rispettabile amministrazione di confermare che rispetto alla possibilità di produrre una o più polizze di cui l'Aggiudicatario sia provvisto, sia possibile presentare da parte di ciascun componente del RTI, in luogo di una polizza ad hoc, un certificato assicurativo attestante il possesso di una polizza assicurativa in corso a copertura dei contenuti e delle condizioni previsti nell'Allegato 9.

RISPOSTA:

Si conferma.

2. Domanda

Rif. Disciplinare di Gara - art. 22.3

Con riferimento all'art. 22.3 POLIZZA ASSICURATIVA del disciplinare di gara e relativa ulteriore documentazione di gara nonché al programma di coperture assicurative in atto del Fornitore, quest'ultimo segnala che sono in essere e manterrà in essere per l'intera durata contrattuale le polizze assicurative e relativi massimali, di seguito descritti:

- a. una polizza assicurativa definita "General Liability " (Polizza Responsabilità Civile Terzi/Prodotti) a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), derivanti dall'attività svolta dal Fornitore nonché a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), causati dai prodotti fabbricati, venduti e distribuiti dal Fornitore. in ogni caso in cui derivino da negligenza del Fornitore e per i quali il Fornitore sia legalmente responsabile; Massimale assicurato: USD 15M per sinistro e per anno assicurativo;
- b. una polizza assicurativa definita "Professional Liability" (Polizza RC Professionale) a copertura della responsabilità civile per perdite patrimoniali involontariamente cagionate a terzi in conseguenza di un fatto colposo, nell'esercizio dei servizi professionali prestati dal Fornitore (ove per fatto colposo si intende qualsiasi negligenza, errore, dichiarazione inesatta o omissione, commessa esclusivamente nello svolgimento dei servizi professionali prestati) che assicura i rischi derivanti dall' attività

professionale svolta dallo stesso Fornitore; Massimale assicurato: USD 10M per sinistro e per anno assicurativo;

Si chiede conferma che:

1. tali polizze assicurative e relativi massimali, così come sopra descritti, soddisfano quanto richiesto al riguardo da codesta Stazione Appaltante e possono considerarsi allineati alle previsioni della documentazione di gara;
2. Ai fini della prova delle coperture assicurative richieste ai sensi del contratto, è sufficiente produrre copia dei certificati assicurativi relativi alle polizze in essere e non è necessario produrre l'intera polizza;
3. Non è necessario che i singoli tipi di copertura assicurativa indicati nel contratto siano separatamente dettagliati nelle polizze assicurative, essendo sufficiente che, da un punto di vista sostanziale, sia garantita la copertura di tutti gli elementi richiesti dal contratto;
4. Ove siano coinvolti subappaltatori del Fornitore, l'obbligo del Fornitore di assicurare danni causati da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere è considerato adempiuto tramite la stipula di idonea polizza assicurativa direttamente da parte degli stessi subappaltatori.

RISPOSTA:

Si confermano tutti i 4 punti.

3. Domanda

Rif. Trattamento dati personali

- Si chiede di confermare che il Titolare del trattamento manterrà la piena responsabilità nella gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679 e che al Fornitore, in qualità di Responsabile del trattamento ove nominato, sarà richiesto esclusivamente il supporto tecnico-operativo necessario alla raccolta delle informazioni utili all'evasione delle richieste.
- Si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative di dettaglio applicabili alla fornitura saranno definite e formalizzate tra le Parti in fase di avvio del servizio, tenuto conto del ruolo del Fornitore, dei trattamenti effettivamente affidati e delle indicazioni del Titolare del trattamento.
- Si chiede di specificare le categorie di dati personali e le eventuali categorie particolari di dati ex art. 9 GDPR che potranno essere oggetto di trattamento nell'ambito dell'appalto.
- Si chiede di confermare che il fornitore risponderà di eventuali violazioni delle obbligazioni assunte in qualità di Responsabile del Trattamento per comportamenti commissivi/omissivi posti in essere da parte del Fornitore stesso e/o dai suoi subappaltatori e/o subfornitori, esclusivamente in relazione alle obbligazioni in ambito GDPR a lui direttamente attribuite in quanto Responsabile (ove nominato) e/o a quelle concordate con il Titolare, così come previsto dall'art. 82 comma 2 del Regolamento UE 2016/679.

- In caso di partecipazione in RTI, si chiede di confermare che verranno formalizzati distinti atti di nomina e/o disciplinate le rispettive responsabilità privacy per ciascuna impresa del raggruppamento che tratti dati personali nell'esecuzione del contratto

RISPOSTA:

Si conferma tutto.

Per quanto riguarda le categorie, devono essere considerate tutte le categorie di dati presenti nei nostri archivi, sia personali che particolari.

4. Domanda

Rif. paragrafo 15 del Disciplinare di gara

Con riferimento al paragrafo 15 del Disciplinare di gara, relativo all'Offerta Economica, considerato che tra gli elementi che il concorrente è tenuto ad indicare a pena di esclusione non risultano espressamente ricompresi i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, si chiede di confermare che, in ragione della natura dei servizi oggetto dell'appalto, l'operatore economico non sia tenuto ad indicare separatamente tali costi e oneri in sede di presentazione dell'Offerta Economica.

RISPOSTA:

Si conferma.

5. Domanda

Rif. paragrafo 6.3 del Disciplinare di gara

Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale di cui al paragrafo 6.3 del Disciplinare, ove è richiesta l'esecuzione, negli ultimi dieci anni, di «uno o più contratti (fino ad un massimo di 3 contratti)» di servizi di Gestione applicativa e Assistenza all'utente o servizi analoghi, «di durata complessiva di almeno 24 mesi con un importo complessivamente pari a euro 5.000.000,00 IVA esclusa», si chiede di confermare che:

- l'importo di € 5.000.000,00 IVA esclusa possa essere raggiunto cumulando gli importi di un massimo di tre contratti e non debba, pertanto, essere posseduto con riferimento a ciascun singolo contratto;
 - analogamente, il requisito della durata complessiva di almeno 24 mesi possa essere soddisfatto considerando cumulativamente la durata dei contratti indicati.
- In caso contrario si chiedono delucidazioni in merito.

RISPOSTA:

Si conferma per entrambi i punti.

6. Domanda

Rif. paragrafi 9 e 11.1 del Disciplinare di gara e Bando di gara

Con riferimento alle previsioni della documentazione di gara relative alla durata di validità dell'offerta e della garanzia provvisoria, si rileva un disallineamento tra i termini indicati nei diversi atti di gara. In particolare, il Bando di gara prevede che l'offerta debba rimanere valida per 180 giorni, mentre il Disciplinare di gara stabilisce che «l'offerta vincola il concorrente per 270 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta». Il medesimo Disciplinare prevede, inoltre, che la garanzia provvisoria abbia validità per 300 giorni dal termine ultimo per la presentazione dell'offerta. Alla luce delle differenti durate indicate nella documentazione di gara (180 giorni nel Bando, 270 giorni nel Disciplinare e 300 giorni per la garanzia provvisoria), si chiede di chiarire quale sia il periodo di validità dell'offerta che gli operatori economici sono tenuti a considerare ai fini della partecipazione alla procedura, precisando se debba farsi riferimento al termine di 180 giorni previsto dal Bando ovvero a quello di 270 giorni previsto dal Disciplinare, e quale delle due indicazioni debba pertanto considerarsi prevalente.

Si chiede, altresì, di confermare che, indipendentemente dal termine di validità dell'offerta che sarà chiarito, la garanzia provvisoria debba essere prestata con validità pari a 300 giorni dal termine ultimo per la presentazione dell'offerta, come espressamente previsto dal paragrafo 9 del Disciplinare.

RISPOSTA:

Si confermano i termini presenti nel Disciplinare di gara. Il riferimento al termine di 180 giorni previsto dal Bando è da intendersi quale refuso rettificato.

7. Domanda

Rif. paragrafo 4 del Disciplinare di gara

Con riferimento al paragrafo 4 del Disciplinare, si rileva che viene previsto che «le imprese raggruppate/consorziate/raggruppande/consorziande che partecipano nella stessa forma nei diversi lotti, potranno assumere in tali lotti diversi ruoli (mandataria/mandante) e/o una diversa percentuale di ripartizione dell'oggetto contrattuale».

Considerato che il paragrafo 3 del Disciplinare stabilisce espressamente che l'appalto non è suddiviso in lotti, né funzionali né geografici, si chiede di chiarire la portata della suddetta previsione e di confermare che il riferimento ai “diversi lotti” non trovi applicazione alla presente procedura.

RISPOSTA:

Si conferma, Il riferimento ai “diversi lotti” rappresenta un refuso.

8. Domanda

Rif. paragrafo 13.3 del Disciplinare di gara

Con riferimento alle modalità di compilazione del DGUE, si chiede di confermare che l'operatore economico possa indicare, nella Sezione B del DGUE, in corrispondenza dei soggetti di cui all'art. 94, comma 3, del D.Lgs. n. 36/2023, il solo soggetto sottoscrittore della documentazione di gara, allegando al DGUE apposita dichiarazione recante l'elenco completo di tutti i soggetti rilevanti ai sensi del citato art. 94, comma 3, in luogo della loro indicazione nominativa all'interno del DGUE stesso.

RISPOSTA:

Non si conferma. Come specificato nel par. 13.3 del Disciplinare di gara "Parte II – Informazioni sull'Operatore Economico

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Nella sezione B il concorrente dovrà indicare i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza, etc.) dei soggetti di cui all'art. 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta."

9. Domanda

Rif. paragrafo 9 del Disciplinare di gara

Con riferimento al paragrafo 9 del Disciplinare di gara e, in particolare, alle modalità di costituzione della garanzia provvisoria in caso di partecipazione alla procedura da parte di un RTI costituendo, si chiede di confermare che la garanzia fideiussoria, ferma restando l'intestazione a tutti gli operatori economici facenti parte del costituendo raggruppamento, possa essere sottoscritta digitalmente, oltre che dal soggetto garante, dalla sola impresa designata quale mandataria, senza necessità della sottoscrizione digitale da parte delle imprese mandanti.

RISPOSTA:

La garanzia provvisoria necessita della firma digitale del garante (assicurazione/banca/intermediario finanziario) tramite soggetto munito dei relativi poteri.

Non sussiste un obbligo generalizzato di firma digitale di tutte le imprese raggruppate sulla fideiussione; il requisito essenziale è la firma del garante e la corretta intestazione a tutti i componenti del RTI.

10. Domanda

Rif. paragrafo 13.5 del Disciplinare di gara

Con riferimento al paragrafo 13.5 del Disciplinare di gara, si chiede di confermare che, in caso di partecipazione alla procedura nella forma di raggruppamento temporaneo di imprese non ancora costituito, l'impegno a conferire, in caso di aggiudicazione, mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria, nonché le ulteriori dichiarazioni richieste dal medesimo paragrafo per i raggruppamenti temporanei non ancora costituiti, siano validamente ed esaustivamente assolti mediante la compilazione e sottoscrizione della Domanda di partecipazione di cui all'Allegato 1, nelle pertinenti sezioni.

Si chiede pertanto di confermare che non sia necessario produrre nella documentazione amministrativa alcuna ulteriore dichiarazione o separato atto di impegno alla costituzione del RTI, oltre a quanto già dichiarato mediante la predetta Domanda di partecipazione, debitamente compilata e sottoscritta dai soggetti tenuti secondo le modalità previste dalla documentazione di gara.

RISPOSTA:

Si conferma.

11. Domanda

Rif. Caricamento documentazione FVOE

Si chiede di confermare che la documentazione richiesta per la comprova dei requisiti di ordine speciale possa essere inserita nel FVOE anche in un momento successivo alla fase di offerta, a seguito della richiesta di autorizzazione all'accesso al FVOE da parte di questa spettabile Amministrazione.

RISPOSTA:

Si conferma.

12. Domanda

Rif. paragrafo 14 del Disciplinare di gara

Con riferimento alla documentazione tecnica richiesta al paragrafo 14 del Disciplinare di gara e, in particolare, all'eventuale dichiarazione relativa alla presenza nell'Offerta Tecnica di informazioni che costituiscano segreti tecnici o commerciali, si chiede di confermare che:

- 1) non sia previsto uno specifico modello/template predisposto dalla Stazione Appaltante per la suddetta dichiarazione e che, pertanto, la stessa possa essere predisposta dall'operatore economico in forma libera, purché contenga tutte le informazioni e le motivazioni richieste dalla documentazione di gara;
- 2) in caso di partecipazione alla procedura nella forma di RTI costituendo, la predetta dichiarazione possa essere resa mediante un unico documento congiunto, riferito all'Offerta Tecnica presentata dal raggruppamento nel suo complesso e sottoscritto digitalmente da tutti gli operatori economici componenti il costituendo RTI, senza necessità che ciascun componente produca una distinta dichiarazione di segretezza;

3) nel caso in cui l'operatore economico non ravvisi nell'Offerta Tecnica informazioni costituenti segreti tecnici o commerciali e, pertanto, non intenda richiedere la secretazione di alcuna parte della stessa, non sia necessario produrre alcuna dichiarazione in tal senso, né una dichiarazione negativa attestante l'assenza di informazioni da secretare.

RISPOSTA:

Si conferma per tutti i 3 punti.

13. Domanda

Rif. paragrafo 14 del Disciplinare di gara

Con riferimento al paragrafo 14 del Disciplinare di gara, si chiede di chiarire se, qualora l'Offerta Tecnica sia sottoscritta digitalmente da un procuratore dell'operatore economico, sia necessario inserire copia della relativa procura anche nella busta contenente l'Offerta Tecnica ovvero se sia sufficiente produrla nell'ambito della Documentazione Amministrativa.

In particolare, tenuto conto dell'inversione procedimentale prevista per la presente procedura, si chiede di confermare che la produzione della procura nella sola Documentazione Amministrativa sia sufficiente a comprovare i poteri del soggetto sottoscrittore dell'Offerta Tecnica, senza necessità di inserire copia della medesima procura anche nella busta tecnica.

RISPOSTA:

Si conferma che l'eventuale procura deve essere inserita nella busta amministrativa, come indicato nel paragrafo 13 del Disciplinare di gara.

14. Domanda

Rif. paragrafo 13.3 del Disciplinare di gara

In relazione al par. 13.3 DGUE del Disciplinare di Gara si chiede conferma che, nella Parte IV - Criteri di selezione, la sezione B per il requisito relativo alla capacità economica – finanziaria debba essere compilata dichiarando il fatturato globale dell'impresa singola (anche in caso di partecipazione in RTI).

RISPOSTA:

Si conferma.

15. Domanda

Rif. paragrafo 13.3 del Disciplinare di gara

Nel caso di partecipazione in RTI costituendo, la parte II, sezione C del DGUE risulta compilabile esclusivamente dalla società indicata come Mandataria/Capogruppo, mentre non è visibile alle società che selezionano il ruolo di componente di un RTI.

Si chiede di chiarire come procedere qualora una mandante intenda ricorrere all'avvalimento per il soddisfacimento di uno o più dei requisiti speciali di cui all'art. 6 del Disciplinare di gara. In particolare:

- se sia sufficiente che la mandante dichiari il ricorso all'avvalimento nella propria domanda di partecipazione ed allegando la documentazione rilasciata dall'ausiliaria, prevista all'art. 7 del Disciplinare;
- oppure
- se tale ricorso debba essere indicato anche dalla Mandataria/Capogruppo nel proprio DGUE (Parte II, sezione C), specificando sia l'impresa ausiliata sia l'impresa ausiliaria.

RISPOSTA:

Si conferma che la mandante dichiara il ricorso all'avvalimento per il soddisfacimento di uno o più dei requisiti speciali di cui al par. 6 del Disciplinare di gara nella propria domanda di partecipazione allegando la documentazione richiesta dal par.7 del Disciplinare, fatto salvo quanto richiesto dalla documentazione di gara in capo all'ausiliaria.

Non è richiesto che la mandataria/capogruppo riporti nel proprio DGUE il ricorso all'avvalimento effettuato da altra impresa componente del raggruppamento, fermo restando che tutte le dichiarazioni e la documentazione previste dal Disciplinare devono essere correttamente rese e prodotte dal soggetto che si avvale dell'istituto.

16. Domanda

Rif. paragrafo 13.3 del Disciplinare di gara

La parte II, sezione C del DGUE pone la seguente domanda: "L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?".

Si chiede di confermare che, nel caso di ricorso all'avvalimento premiale, l'operatore economico debba rispondere negativamente alla suddetta domanda e dichiarare il ricorso a tale istituto esclusivamente nella domanda di partecipazione.

RISPOSTA:

Si conferma, fatto salvo quanto richiesto dalla documentazione di gara in capo all'ausiliaria.

17. Domanda

Rif. paragrafo 8 del Disciplinare di gara

Con riferimento all'art. 8 del Disciplinare di gara, si chiede conferma che, in caso di ricorso al subappalto, il concorrente possa indicare nel DGUE i CPV delle sole prestazioni che intende subappaltare, senza necessità di specificare in questa fase le relative quote percentuali, fermo restando il rispetto dei limiti di legge e delle prestazioni che devono essere eseguite direttamente dall'affidatario

RISPOSTA:

Si conferma.

18. Domanda

Rif. Registrazione LR/Procuratore ad acquistinretepa

Si chiede conferma che la documentazione di gara possa essere sottoscritta da un Legale Rappresentante/Procuratore dell'OE anche se non registrato sul portale acquistinretepa, fermo restando che, ai fini della sottomissione dell'offerta, venga "agganciato" alla procedura un Legale Rappresentante/Procuratore della società regolarmente registrato sul portale.

RISPOSTA:

Si conferma.

19. Domanda

Rif. paragrafo 13.1 del Disciplinare di gara

Nel caso di partecipazione in RTI costituendo si chiede conferma che ogni membro del RTI debba rilasciare una propria domanda di partecipazione. Si chiede altresì conferma, con riferimento alla domanda di partecipazione, che le dichiarazioni "in caso di richiesta di subappalto integrative di quelle rese nel DGUE" di cui al punto 4) della medesima domanda debbano essere rese dalla sola mandataria.

RISPOSTA:

Si conferma.

20. Domanda

Rif. paragrafo 13.1 del Disciplinare di gara

Nel caso di partecipazione in RTI costituendo si chiede conferma, con riferimento alla domanda di partecipazione, che le dichiarazioni in materia di uso di intelligenza artificiale di cui al punto 11) della medesima e le dichiarazioni che i dati personali verranno gestiti in ambito UE di cui agli ultimi due capoversi del punto 12) della medesima domanda debbano essere rese dalla sola mandataria.

RISPOSTA:

Come specificato nella domanda di partecipazione le dichiarazioni di cui al punto n. 11 devono essere rese in caso di RTI costituiti e costituendi dalla mandataria, in caso di consorzi ordinari costituiti e costituendi dalla capogruppo, in caso di Consorzi di cui all'art. 65, comma 1, lett. b), c, d), dai Consorzi. Le dichiarazioni di cui al punto n. 12, invece, in caso di partecipazione in forma associata, devono essere rese da tutti i membri del RTI/Consorzio ordinari costituiti e costituendi e dalle consorziate esecutrici.

21. Domanda

Rif. Allegato Patto di Integrità

Si chiede conferma che sia sufficiente la dichiarazione di accettazione del patto contenuta nella domanda di partecipazione e che non sia necessario sottoscrivere digitalmente il medesimo Patto di Integrità allegato alla documentazione di gara.

RISPOSTA:

Si conferma.

22. Domanda

Rif. Allegato 5 - Altre dichiarazioni

Nel caso di partecipazione in RTI costituendo, con riferimento all'Allegato 5 - Altre dichiarazioni da produrre nell'offerta tecnica si chiede conferma che la mandataria debba rendere tutte le dichiarazioni contenute nel medesimo documento mentre le mandanti debbano rilasciare le dichiarazioni contenute nei primi 5 punti del documento nonché le dichiarazioni di cui al punto 11) della stessa.

RISPOSTA:

Non si conferma. Le mandanti sono tenute a rendere le dichiarazioni in ossequio alle indicazioni previste nelle relative sezioni dell'allegato di cui si tratta.

23. Domanda

Rif.: Disciplinare di Gara / 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria / Pag. 15

In riferimento a quanto indicato al Par. 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria (" a) Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti a quello di pubblicazione della procedura di gara pari a...") si chiede di confermare che gli ultimi 5 anni solari da prendere a riferimento siano il 2025, 2024, 2023, 2022 e il 2021 e che abbiano come periodicità Gennaio - Dicembre.

RISPOSTA:

Si conferma.

24. Domanda

Rif. Capitolato Tecnico / 9 – Modalità di erogazione e remunerazione dei servizi - pag. 28 di 45

Si chiede di precisare a quali contratti esecutivi si faccia riferimento nella formulazione "su proposta del fornitore di ciascun contratto esecutivo" o precisare se trattasi di refuso.

RISPOSTA:

Si conferma trattasi di refuso. La frase "su proposta del fornitore di ciascun contratto esecutivo" va intesa come "su proposta del fornitore",

25. Domanda

Rif. Disciplinare di gara – Paragrafo 14 "Offerta Tecnica" e Paragrafo 24 "Accesso agli atti":

Si chiede di confermare se, ai fini dell'eventuale richiesta di oscuramento di parti dell'offerta tecnica ai sensi dell'art. 35, comma 4, lett. a), del D.Lgs. 36/2023, sia richiesta la presentazione di un'apposita dichiarazione a firma del RTI recante le motivazioni a supporto della richiesta.

In caso affermativo, si chiede se vi sia un template predisposto dalla Stazione Appaltante.

RISPOSTA:

Si conferma che ai fini dell'eventuale richiesta di oscuramento di parti dell'offerta tecnica per motivi di segretezza è richiesta una dichiarazione con le ragioni della relativa richiesta, firmata digitalmente e recante le motivazioni a supporto della richiesta. Non è fornito un template nella documentazione di gara.

26. Domanda

Perimetro delle attività soggette al divieto di subappalto per il servizio di "Supporto Specialistico continuativo"

Rif.: ID 2968 - Conduzione applicativa Inail - Disciplinare / Par. 8 "Subappalto" / Pag. 20

Il Disciplinare di gara, al par. 8 ("Subappalto"), prevede che il servizio di "Supporto specialistico continuativo" debba essere eseguito direttamente dall'affidatario nella misura del 100%, motivando tale prescrizione con la circostanza che "... trattasi di attività di coordinamento e controllo dei servizi di fornitura, da effettuare direttamente in affiancamento con i referenti INAIL stabilendo in tal modo un rapporto di fiducia e collaborazione stabile.".

Essendo il medesimo servizio composto anche di attività tecnico-operative quali ad esempio Gestione del workflow per i rilasci software e Supporto alla gestione e manutenzione del catalogo delle richieste, si chiede di confermare che il divieto di subappalto riguardi l'intero perimetro di attività del servizio di Supporto specialistico continuativo.

RISPOSTA:

Si conferma.

27. Domanda

Perimetro della clausola di sostituibilità delle certificazioni

Rif.: Appendice 2 al CT ID 2968 “Profili Professionali”, premessa

Si chiede di confermare che la facoltà di sostituire la certificazione con almeno 4 anni di comprovata esperienza sia riferita esclusivamente alle certificazioni su specifici prodotti/tecnologie (es. ServiceNow, Oracle, Microsoft, Erwin) e non si estenda alle certificazioni metodologiche richieste in accesso (es. ITIL, certificazioni di Project Management, ISTQB, DevOps, Red Hat, LPIC).

RISPOSTA:

Si conferma.

28. Domanda

Certificazioni Oracle EBS non più attive nei programmi vendor

Documento di riferimento: Appendice 2 al CT ID 2968 “Profili Professionali”, par. 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.10

Considerato che alcune delle certificazioni puntualmente citate risultano ritirate o non più erogate nei programmi di certificazione del vendor, si chiede di confermare che, in coerenza con la premessa dell'Appendice 2, siano accettate le certificazioni equivalenti attive sulla versione corrente del prodotto e/o quelle conseguite sulle versioni citate anche se non più erogabili.

RISPOSTA:

Si conferma.

29. Domanda

Orario di servizio del Supporto continuativo

Rif. Capitolato Tecnico ID 2968, par. 9.7 “Orario di lavoro”

Si chiede di confermare che il medesimo orario di servizio (8:00-18:00, giorni feriali dal lunedì al venerdì) si applichi anche al servizio di Supporto specialistico continuativo di cui al par. 5.3, non espressamente citato nel par. 9.7.

RISPOSTA:

Si conferma.

30. Domanda

Rif. paragrafo 14 del Disciplinare di gara e Allegato 5

Con riferimento alle modalità di compilazione e sottoscrizione dell'Allegato 5 – Altre Dichiarazioni, si rileva un apparente disallineamento tra quanto previsto dal Disciplinare di gara e quanto specificamente indicato nel predetto Allegato.

In particolare, il Disciplinare prevede, con riferimento alle dichiarazioni contenute nell'Allegato “Altre Dichiarazioni”, che, nel caso di raggruppamento temporaneo non ancora costituito, le stesse debbano essere rese e sottoscritte da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento.

Diversamente, nell'Allegato 5, con specifico riferimento alle dichiarazioni di cui ai punti 6 e 7 in materia di utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale, viene espressamente precisato che «le dichiarazioni che precedono devono essere rese in caso di RTI costituiti e costituendi dalla mandataria».

Si chiede pertanto di chiarire quale delle predette previsioni debba ritenersi applicabile e, in particolare, di confermare che, in caso di partecipazione alla procedura nella forma di RTI costituendo, le dichiarazioni di cui ai punti 6 e 7 dell'Allegato 5 possano essere rese dalla sola impresa designata quale mandataria, conformemente alla specifica indicazione contenuta nel medesimo Allegato, senza necessità che tali dichiarazioni siano rese e sottoscritte anche da ciascuna delle imprese mandanti.

RISPOSTA:

Si conferma. Come dettagliato nell'Allegato 5, le dichiarazioni di cui ai punti 6 e 7 dello stesso devono essere rese in caso di RTI costituiti e costituendi dalla mandataria, in caso di consorzi ordinari costituiti e costituendi dalla capogruppo, in caso di Consorzi di cui all'art. 65, comma 1, lett. b), c, d), dai Consorzi

31. Domanda

Rif. Disciplinare – par.3

Potete indicarci i prezzi unitari a base d'asta delle seguenti figure professionali espresse nella tabella di mix ottimale della componente di servizio “Assistenza Utente”:

1. Process analyst & designer;
2. Specialista customer relationship;
3. Specialista di tematica;
4. Responsabile servizio assistenza.

All'interno della tabella prezzi presente nel paragrafo 3 del Disciplinare (pag. 12) tali figure non sono elencate.

RISPOSTA:

Le suddette figure professionali sono richieste al fornitore e contribuiscono a definire la composizione ottimale del gruppo di lavoro responsabile dell'erogazione del servizio di “Assistenza utente”. Il servizio è erogato “a canone” calcolato rispetto alla tariffa unitaria offerta per un ticket di assistenza e non alla tariffa giornaliera per ogni figura professionale componente il team ottimale.

32. Domanda

Rif. Capitolato Tecnico– par.2.3

Quali sono, ad oggi, le piattaforme e i modelli AI/LLM effettivamente in uso o previsti?

RISPOSTA:

A mero titolo informativo e non esaustivo, si rappresenta che, al momento, le principali piattaforme utilizzate sono la piattaforma Microsoft, la piattaforma Watson, Velvet, Open AI, le funzioni di AI integrate nella piattaforma Service Now.

33. Domanda

Rif.: CT § 5.2, § 9.1; Appendice 1 §§ 3.1.7 (TRDB), 3.1.9 (TPCD), 3.1.10 (EESR)

L'Appendice 1 definisce indicatori di tempestività di presa in carico e risoluzione dei ticket, senza tuttavia riportare i tempi medi di lavorazione né i tassi storici di smistamento tra livelli. Si chiede pertanto di fornire, con riferimento all'ultimo triennio:

1. tempo medio di lavorazione per ticket al 1° Livello (minuti, su tutti i ticket ricevuti);
2. tempo medio di lavorazione per ticket al 2° Livello Fornitore (minuti);
3. percentuale storica di ticket risolti al 1° Livello vs. instradata al 2° Livello.

RISPOSTA:

A mero titolo esemplificativo, si riportano di seguito i seguenti dati storici:

1. tempo medio di lavorazione per ticket al 1° Livello: 152 minuti;
2. tempo medio di lavorazione per ticket al 2° Livello Fornitore: 175 minuti;
3. percentuale storica di ticket risolti al 1° Livello vs. instradata al 2° Livello: il 48 % dei ticket viene risolto al primo livello, il resto passa al secondo livello.

34. Domanda

Rif.: Disciplinare – Capitolato Tecnico – par. 2.3 (Il contesto tecnologico) e par. 5.4.2 (Servizi di Governo e Supporto Specialistico delle soluzioni AI e AI Generativa)

Premesso che l'Istituto sta introducendo sistemi di Intelligenza Artificiale per coadiuvare gli operatori nelle attività di analisi e risoluzione delle segnalazioni e che, ai sensi del par. 5.4.2, la ownership delle soluzioni e delle tematiche funzionali rimane in capo ai Team funzionali dell'Istituto, si chiede di confermare che: (i) la validazione delle basi dati e dei training dataset, nonché la valutazione e la messa in esercizio dei modelli, restano in capo all'Istituto, cui compete di volta in volta validarne preventivamente correttezza, adeguatezza e affidabilità; (ii) il Fornitore risponde della sola esecuzione a regola d'arte delle attività tecniche di supporto declinate al par. 5.4.2 (monitoraggio dei modelli in

esercizio, gestione tecnica dei flussi di integrazione, pulizia e normalizzazione dei dataset secondo le specifiche fornite dai Team funzionali, supporto al versionamento dei prompt e dei parametri di configurazione).

RISPOSTA:

Si conferma che la validazione finale delle basi dati, dei dataset di addestramento e dei modelli, nonché la valutazione conclusiva della correttezza, adeguatezza, affidabilità e idoneità all'impiego operativo, restano in capo all'Istituto.

Resta tuttavia inteso che il Fornitore, nell'ambito delle attività affidategli, è tenuto a collaborare attivamente alle fasi di raccolta, preparazione, qualificazione, addestramento, test, verifica e monitoraggio dei modelli, mettendo a disposizione competenze, evidenze tecniche, documentazione e ogni elemento utile a consentire all'Istituto di esercitare le proprie funzioni di valutazione, supervisione e controllo.

Resta fermo l'obbligo del Fornitore, in qualità di System Integrator, di collaborare con l'Istituto, fornendo la documentazione, le evidenze e il supporto specialistico necessari all'adempimento degli obblighi normativi e all'esercizio delle attività di gestione del rischio, governance, controllo e conformità di competenza dell'Amministrazione. Tale obbligo trova fondamento nelle disposizioni del Capitolato Tecnico relative al ruolo di coordinamento e integrazione del Fornitore, nonché nelle previsioni contrattuali in materia di cybersicurezza, protezione dei dati personali e supporto all'Amministrazione nell'adempimento degli obblighi di legge.

35. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 5.4.2 – Dataset e modelli di terzi

Si chiede di confermare che eventuali vizi originari, bias, violazioni di diritti di proprietà intellettuale o della normativa in materia di protezione dei dati personali riconducibili a dataset, modelli o sistemi di Intelligenza Artificiale forniti da terzi all'Istituto o comunque messi a disposizione del Fornitore da quest'ultimo, restino nella responsabilità dell'Istituto, salvo quanto rientra nelle attività tecniche poste in capo al Fornitore ai sensi del par. 5.4.2.

RISPOSTA:

Si conferma che eventuali vizi originari, bias intrinseci, limitazioni funzionali, violazioni di diritti di proprietà intellettuale o criticità imputabili a dataset, modelli o sistemi di Intelligenza Artificiale acquisiti direttamente dall'Istituto presso soggetti terzi restano in capo ai rispettivi titolari degli obblighi previsti dalla normativa o, per quanto di competenza, all'Istituto.

Resta fermo l'obbligo del Fornitore, in qualità di System Integrator, di collaborare con l'Istituto, fornendo la documentazione, le evidenze e il supporto specialistico necessari all'adempimento degli obblighi normativi e all'esercizio delle attività di gestione del rischio, governance, controllo e conformità di competenza dell'Amministrazione. Tale obbligo trova fondamento nelle disposizioni del Capitolato

Tecnico relative al ruolo di coordinamento e integrazione del Fornitore, nonché nelle previsioni contrattuali in materia di cybersicurezza, protezione dei dati personali e supporto all'Amministrazione nell'adempimento degli obblighi di legge.

36. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 2.3 e par. 5.4.2 – Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act)

Laddove nell'esecuzione dei servizi siano utilizzati o sviluppati strumenti e servizi basati su Intelligenza Artificiale, si chiede di confermare che: (i) la classificazione del livello di rischio ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1689 sarà effettuata con riferimento allo specifico caso d'uso, tenendo conto del dato trattato, della finalità d'uso, del contesto applicativo e delle categorie di utenti coinvolti; (ii) tale valutazione sarà effettuata dall'Istituto, quale soggetto che definisce finalità e modalità d'impiego dei sistemi nel proprio contesto operativo, restando inteso che il Fornitore potrà supportare l'Istituto fornendo le informazioni tecniche e la documentazione nella propria disponibilità, senza assumere un obbligo generale di certificazione o di qualificazione ex ante del livello di rischio per qualunque potenziale utilizzo.

RISPOSTA:

Si conferma che la classificazione del livello di rischio ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act) sarà effettuata con riferimento allo specifico caso d'uso, tenendo conto delle finalità perseguite, dei dati trattati, del contesto applicativo, delle modalità di utilizzo e delle categorie di soggetti coinvolti.

Si conferma altresì che la determinazione finale della classificazione e delle conseguenti misure organizzative e di governance compete all'Istituto, quale soggetto che definisce finalità e modalità di impiego dei sistemi nell'ambito dei propri processi.

Resta fermo l'obbligo del Fornitore, in qualità di System Integrator, di collaborare con l'Istituto, fornendo la documentazione, le evidenze e il supporto specialistico necessari all'adempimento degli obblighi normativi e all'esercizio delle attività di gestione del rischio, governance, controllo e conformità di competenza dell'Amministrazione. Tale obbligo trova fondamento nelle disposizioni del Capitolato Tecnico relative al ruolo di coordinamento e integrazione del Fornitore, nonché nelle previsioni contrattuali in materia di cybersicurezza, protezione dei dati personali e supporto all'Amministrazione nell'adempimento degli obblighi di legge.

37. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 5.4.2 – Bias, trasparenza e spiegabilità

Con riferimento alle attività di supporto alla documentazione e auditabilità dei modelli, si chiede di confermare che gli obblighi del Fornitore in materia di riduzione del rischio di bias, trasparenza e spiegabilità si intendono riferiti alle attività di propria competenza e sotto il proprio controllo (corretta configurazione e integrazione, applicazione delle misure e procedure operative previste, monitoraggio e segnalazione delle anomalie), in funzione dello specifico caso d'uso richiesto dall'Istituto, e che

restano esclusi, in quanto non nella disponibilità del Fornitore, i profili riconducibili a caratteristiche intrinseche del modello o dello strumento di terzi, quali le modalità di addestramento e di funzionamento, ferma restando la collaborazione del Fornitore nel fornire all'Istituto la documentazione tecnica resa disponibile dal vendor.

RISPOSTA:

Si conferma.

38. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 5.4.2 e par. 11.6 (Indicatori di qualità) – Appendice 1

Si chiede di confermare che: (i) eventuali scostamenti degli indicatori di qualità imputabili a limiti o difettosità intrinseche di modelli o tool di Intelligenza Artificiale di proprietà o in licenza di vendor terzi non potranno essere attribuiti al Fornitore né determinare rilievi o penali; (ii) ai fini della misurazione, l'eventuale contestazione dovrà in ogni caso considerare la distinzione tra fattori nella ragionevole sfera di controllo del Fornitore (attività sui dataset affidati, procedure di test concordate, configurazione e integrazione) e fattori fuori dal suo controllo (limiti intrinseci del modello o del tool del vendor, dataset di addestramento del vendor, meccanismi proprietari di generazione e filtri, aggiornamenti), restando questi ultimi esclusi dall'imputazione di responsabilità al Fornitore.

RISPOSTA:

Si conferma che l'eventuale contestazione considererà, in ogni caso, la distinzione tra fattori nella ragionevole sfera di controllo del Fornitore e fattori fuori dal suo controllo.

39. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 4 S, comma 3 (Obblighi e adempimenti a carico del Fornitore)

Con riferimento all'obbligo di utilizzare, per l'erogazione delle prestazioni, sistemi di intelligenza artificiale nel rispetto del Regolamento (UE) 2024/1689, della Legge n. 132/2025 e della normativa in materia di protezione dei dati personali, con facoltà della Committente di risolvere il contratto in caso di violazione, si chiede di confermare che: (i) gli obblighi di conformità gravanti sul Fornitore sono riferiti al ruolo dallo stesso concretamente rivestito ai sensi del Regolamento e alle attività nella propria sfera di controllo, con esclusione degli obblighi propri del fornitore del modello o del sistema di terzi e di quelli riconducibili all'Istituto quale soggetto che ne definisce finalità e modalità d'impiego; (ii) la facoltà di risoluzione sarà esercitata previa contestazione degli addebiti e valutazione delle controdeduzioni del Fornitore, in coerenza con l'art. 17 G, comma 4, delle Condizioni Generali.

RISPOSTA:

Si conferma.

40. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 5.4.1 (Servizio di SaaS Operations) e par. 6 (Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura)

Considerato che il servizio di SaaS Operations ha ad oggetto la gestione del ciclo di vita di soluzioni applicative erogate da provider terzi e che l'Istituto adotta quale strumento di trouble ticketing il servizio in cloud della piattaforma Service Now, si chiede di confermare che, in caso di indisponibilità, downtime, modifiche delle condizioni di licenza o restrizioni normative sopravvenute non imputabili al Fornitore: (i) sia esclusa l'applicazione di rilievi e penali e non si tenga conto di tali eventi ai fini della misurazione degli indicatori di qualità; (ii) sia ammessa, previo accordo con l'Istituto, la sospensione della funzionalità interessata ovvero l'adozione di workaround equivalenti.

RISPOSTA:

Relativamente al punto (i), si conferma.

Relativamente al punto (ii), si conferma.

41. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 5.4.1 – Change e upgrade di release del provider SaaS

Considerato che, ai sensi del par. 5.4.1, le modalità e la frequenza di applicazione di change e di upgrade di release costituiscono specificità della soluzione e del provider, si chiede di confermare che gli impatti derivanti da change o upgrade decisi unilateralmente dal provider SaaS, ovvero comunicati con un preavviso incompatibile con i tempi contrattuali, saranno gestiti in contraddittorio tra le Parti e non concorreranno al calcolo degli indicatori di qualità né daranno luogo a rilievi o penali.

RISPOSTA:

Si conferma.

42. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 5.1 e Appendice 1 (Indicatori di qualità)

Con riferimento alle verifiche di sicurezza e alle attività di analisi automatizzata del codice o degli applicativi, si chiede di confermare che non sia richiesto al Fornitore di garantire che: (a) tutte le minacce alla sicurezza o alla rete, ovvero tutte le vulnerabilità delle reti, del codice, dei sistemi, degli asset o delle applicazioni dell'Istituto o di terzi comunque coinvolti, saranno sempre rilevate o individuate, tenuto conto dei limiti intrinseci degli strumenti automatizzati di analisi (a titolo esemplificativo: falsi negativi, coperture di regole e signature, limitazioni sulle tecnologie e sui linguaggi supportati, natura euristica

dei motori di analisi); (b) saranno in ogni caso evitate intrusioni nei sistemi o nelle reti dell'Istituto o qualsivoglia danno agli stessi o ad altri asset; fermo restando l'impegno del Fornitore a operare secondo lo stato dell'arte e le best practice di settore.

RISPOSTA:

Si conferma.

43. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 5.1 e Appendice 1 – Componenti di terzi e codice preesistente

Si chiede di confermare che: (i) gli indicatori e i rilievi relativi alla sicurezza applicativa siano applicati alle sole componenti sviluppate o modificate dal Fornitore, con esclusione delle componenti di terze parti, open source, di riuso o del codice preesistente dell'Istituto; (ii) le eventuali violazioni siano misurate secondo regole e strumenti condivisi (versione del tool, baseline, regole di esclusione, gestione dei falsi positivi); (iii) eventuali finding meramente informativi o di severità minima non determinino automaticamente lo scostamento rispetto alla soglia, salvo diversa previsione concordata tra le Parti.

RISPOSTA:

Si conferma.

44. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 11.1.2 (Prodotti di Fase per servizi progettuali) e par. 11.4 (Azioni contrattuali)

Si chiede di confermare che la mancata approvazione di un prodotto di fase per motivi attinenti alla sicurezza sia limitata a vulnerabilità effettivamente sfruttabili e con impatto materiale nel contesto dei servizi, secondo criteri oggettivi (severità, exploitability, exposure) definiti congiuntamente dalle Parti, e non si estenda automaticamente a qualsiasi vulnerabilità rilevata.

RISPOSTA:

Si conferma quanto previsto nel par.11.1.2 del Capitolato Tecnico.

La mancata approvazione di un prodotto di fase è connessa alla verifica della conformità ai requisiti di sicurezza, qualità e affidabilità previsti dalla documentazione di gara e agli obblighi normativi applicabili. Pertanto, eventuali vulnerabilità o non conformità che non consentano di ritenere soddisfatti tali requisiti possono costituire motivo di mancata approvazione del prodotto fino alla relativa risoluzione o mitigazione.

45. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 4 S bis, commi 3 e 6 (NIS2 – Disposizioni in materia di cybersicurezza)

Con riferimento agli obblighi di rendere disponibili evidenze documentali aggiornate entro 7 giorni solari dalla relativa richiesta e di predisporre e attuare un piano di remediation entro 10 giorni solari dalla comunicazione del verbale di audit, si chiede di confermare che, tenuto conto dell'ampiezza della documentazione richiedibile (policy, procedure, certificazioni, audit report, risk assessment e mappatura della catena di approvvigionamento) e della portata dei rilievi, tali termini potranno essere estesi previo accordo tra le Parti, senza applicazione delle penali di cui all'art. 15 S, commi 21 e 23.

RISPOSTA:

Non si conferma, il termine maggiore può essere assegnato dall'Amministrazione, come specificato nell'articolo di cui si tratta.

46. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 5 S (Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere); Condizioni Generali, artt. 5 G e 7 G – Pre-existing IP

Con riferimento al software, alle metodologie, agli strumenti, ai prototipi, agli acceleratori, ai framework e alle conoscenze sviluppati dal Fornitore precedentemente al presente contratto ed eventualmente utilizzati ai fini dell'erogazione dei servizi, si chiede di confermare che la relativa proprietà intellettuale rimarrà in capo al Fornitore o ai suoi licenzianti, in coerenza con l'esclusione dalla titolarità della Committente dei diritti relativi ai prodotti di mercato di cui all'art. 5 S, comma 6, fermo restando che la Committente acquisirà il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico di quanto realizzato dal Fornitore in esecuzione del contratto.

RISPOSTA:

Si conferma che restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.

47. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Generali, art. 6 G (Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software) e Condizioni Speciali, art. 5 S

Con riferimento alla previsione secondo cui l'Impresa dovrà richiedere per iscritto alla Committente l'autorizzazione all'utilizzo di propri prodotti software negli ambienti informatici messi a disposizione dalla medesima, si chiede di confermare che sia consentito al Fornitore l'utilizzo di asset e strumenti

proprietary pre-esistenti (tool, acceleratori, framework, utility, componenti e metodologie), se del caso dietro opportuna licenza ai relativi termini e condizioni, fermo restando che: (i) detto utilizzo sarà conforme al perimetro e agli obblighi contrattuali, ivi inclusi gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico e gli obblighi di sicurezza e di trattamento dei dati; (ii) i deliverable sviluppati ad hoc per la Committente resteranno disciplinati dall'art. 5 S; (iii) l'utilizzo di asset proprietari pre-esistenti non determina automaticamente trasferimento di titolarità o di diritti di sfruttamento in favore della Committente.

RISPOSTA:

Si conferma ed ai fini dell'utilizzo di prodotti software del Fornitore negli ambienti informatici messi a disposizione dalla Committente si rinvia alle indicazioni riportate nelle Condizioni di contratto sia in parte generale che speciale.

48. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Generali, art. 5 G, commi 1 e 2 (Brevetti industriali e diritti d'autore) – Manleva IP e sistemi di terzi

Con riferimento all'assunzione da parte dell'Impresa di ogni responsabilità conseguente all'adozione di soluzioni tecniche che violino diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui, e al connesso obbligo di manleva, si chiede di confermare che tale obbligo non si estenda alle violazioni di diritti di proprietà intellettuale imputabili a sistemi di intelligenza artificiale, software, piattaforme o licenze forniti direttamente da terze parti alla Committente e/o messi a disposizione del Fornitore da quest'ultima, ivi compresi gli strumenti indicati al par. 6 del Capitolato Tecnico, restando inteso che il Fornitore collaborerà, nei limiti delle proprie competenze, per fornire chiarimenti o documentazione tecnica, senza assumere responsabilità diretta o obblighi di indennizzo al riguardo.

RISPOSTA:

Si conferma.

49. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Generali, art. 17 G, comma 1, lett. e), e art. 5 G, comma 4 – Risoluzione per azioni giudiziarie in materia di proprietà intellettuale

Con riferimento alla facoltà della Committente di risolvere il contratto in caso di azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui intentate da terzi, si chiede di confermare che: (i) l'esercizio di tale facoltà sarà valutato caso per caso, tenuto conto della fondatezza dell'azione, della portata delle pretese avanzate dai terzi e dell'effettiva riconducibilità delle stesse a condotte imputabili al Fornitore; (ii) non potrà darsi luogo a risoluzione in presenza di azioni manifestamente pretestuose, infondate o meramente esplorative; (iii) in caso di risoluzione, in coerenza

con l'art. 122, comma 5, del D.lgs. n. 36/2023 e con l'art. 17 G, comma 5, al Fornitore sarà comunque riconosciuto il corrispettivo per tutte le prestazioni regolarmente eseguite fino alla data di efficacia della risoluzione.

RISPOSTA:

Non si conferma. Ai sensi dell'art. 17 dello Schema di contratto – Condizioni Generali, ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dalla legge, la Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nel caso di azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro la Committente, ai sensi del precedente articolo "Brevetti industriali e diritto d'autore".

Si conferma che "Nel caso di risoluzione del contratto il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto ai sensi dell'art. 122, comma 5, del Codice."

50. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 12 (Garanzia) e Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 8 S
Considerato che il Fornitore opera anche su software realizzato e mantenuto nell'ambito di altri contratti e che la manutenzione correttiva e la garanzia software sono affidate a fornitori terzi, si chiede di confermare che la garanzia di cui al par. 12 del Capitolato Tecnico sia circoscritta ai prodotti e alla documentazione realizzati o modificati dal Fornitore, nonché al software e alle basi dati deteriorati quale diretta ripercussione dei difetti generati dalle attività dei servizi oggetto della fornitura, con esclusione dei difetti originari del software realizzato da terzi.

RISPOSTA:

Si conferma.

51. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 9.5 (Attività di fine fornitura) e Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 2 S, comma 5

Con riferimento all'obbligo di pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla fornitura all'Istituto o a terzi da questo indicati, sia a fine fornitura sia in corso di esecuzione, si chiede di confermare che resta esclusa dall'oggetto del trasferimento ogni informazione, metodologia o strumento di titolarità del Fornitore preesistente al contratto o comunque non specificamente sviluppato per l'esecuzione dello stesso, fermo restando quanto previsto all'art. 1 S, comma 3, in relazione alle migliorie, soluzioni e sistemi offerti in Offerta Tecnica.

RISPOSTA:

Si veda la risposta al chiarimento n.46.

52. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, comma 6, lett. g) – Assistenza alla valutazione d'impatto

Con riferimento all'impegno del Responsabile ad assistere il Titolare nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati conformemente all'art. 35 del Regolamento UE 2016/679 e nell'eventuale consultazione del Garante ai sensi dell'art. 36 del medesimo Regolamento, si chiede di confermare che tale obbligo sia limitato a quanto previsto dall'art. 28, comma 3, lett. f), del Regolamento UE 2016/679, restando escluse le attività riservate al Titolare ai sensi dell'art. 35.

RISPOSTA:

Si conferma il supporto del Responsabile del Trattamento nelle attività di valutazione d'impatto, escluse le specifiche attività riservate al Titolare.

53. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, comma 6, lett. c) – Segnalazione di istruzioni illegittime

Con riferimento all'obbligo del Fornitore di informare immediatamente il Titolare qualora ritenga che un'istruzione costituisca violazione del Regolamento UE o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, si chiede di confermare che tale obbligo sia limitato a quanto previsto dall'art. 28, comma 3, lett. h), ultimo periodo, del Regolamento UE 2016/679.

RISPOSTA:

Si conferma.

54. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, commi 6, lett. f), e 7 – Misure tecniche e organizzative

Con riferimento all'obbligo di adottare tutte le misure tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, si chiede di confermare che le misure in questione siano quelle contrattualmente previste e adeguate al rischio ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 2016/679, in coerenza con il Piano della Qualità Generale approvato dalla Committente, e che eventuali misure ulteriori successivamente richieste, ove

comportino una modifica sostanziale del servizio e/o servizi aggiuntivi, siano oggetto di specifica negoziazione tra le Parti, anche sotto il profilo economico.

RISPOSTA:

Si conferma.

55. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, comma 15 – Verifiche, ispezioni e audit in materia di protezione dei dati personali

Con riferimento alle verifiche periodiche circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate, da svolgersi previo preavviso minimo di tre giorni lavorativi e fatta salva la possibilità di controlli a campione senza preavviso, si chiede di confermare che tali attività: (i) saranno rivolte alla sola analisi del rispetto degli obblighi a carico del Fornitore nell'ambito delle attività di trattamento svolte per conto del Titolare, nei limiti di quanto previsto dall'art. 28, comma 3, lett. h), del Regolamento UE 2016/679; (ii) saranno svolte in forme compatibili con il normale svolgimento delle attività aziendali del Fornitore, ferma restando la possibilità di controlli a campione senza preavviso nei casi motivati di urgenza; (iii) saranno condotte nel rispetto degli obblighi di riservatezza gravanti sul Fornitore verso altre Amministrazioni e Clienti, con esclusione dell'accesso ad ambienti condivisi multi-tenant e a dati non pertinenti alle prestazioni oggetto di verifica; (iv) che gli eventuali piani di rimedio saranno concordati tra le Parti.

RISPOSTA:

Si conferma.

56. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, commi 9 e 10 – Audit sui sub-Responsabili

Con riferimento alla facoltà della Committente di verificare in qualsiasi momento le garanzie e le misure tecniche e organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi, si chiede di confermare che il Responsabile iniziale potrà parteciparvi tramite un proprio rappresentante ovvero essere messo a conoscenza degli esiti, e che tali attività saranno condotte con le medesime cautele di riservatezza indicate al quesito che precede.

RISPOSTA:

Si conferma.

57. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, comma 11 – Manleva del Responsabile del trattamento

Con riferimento all'obbligo del Responsabile di manlevare e tenere indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spesa e costo, anche in termini di danno reputazionale, si chiede di confermare che, in coerenza con gli artt. 82, 83 e 84 del Regolamento UE 2016/679: (i) tali obblighi siano limitati ai casi in cui il Responsabile non abbia adempiuto agli obblighi specificamente propri del Regolamento o abbia agito in modo difforme dalle legittime istruzioni del Titolare; (ii) il Responsabile sia esonerato da responsabilità qualora provi che l'evento dannoso non gli è in alcun modo imputabile; (iii) la manleva operi in forza di un provvedimento che accerti la violazione del Responsabile quale causa del danno, ovvero a seguito di accordo tra le Parti che ne riconosca la responsabilità e ne quantifichi il risarcimento; (iv) restino in ogni caso esclusi i danni indiretti e consequenziali non direttamente e causalmente riconducibili alla condotta del Responsabile.

RISPOSTA:

Si conferma.

58. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, comma 23, e art. 19 S (Condizioni particolari di risoluzione)

Con riferimento alla previsione secondo cui, nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, si chiede di confermare che, prima di procedere alla risoluzione, la Committente diffiderà il Fornitore ad adottare gli opportuni correttivi entro un termine congruo, anche ai sensi dell'art. 1454 c.c., e che solo in caso di ingiustificato mancato adeguamento alla diffida potrà dichiarare la risoluzione, in coerenza con quanto previsto ai commi 10 e 15 del medesimo articolo.

RISPOSTA:

Non si conferma. L'articolo 19 S delle Condizioni particolari di risoluzione prevede che nei casi ivi indicati la Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, possa risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. Civ..

59. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 21 S, comma 24 – Modifiche normative sopravvenute

Con riferimento all'impegno del Responsabile a collaborare, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, all'adozione di misure correttive di adeguamento a nuovi requisiti derivanti da modifiche della normativa in materia di trattamento dei dati personali, si chiede di confermare che eventuali modifiche sostanziali del servizio e/o servizi aggiuntivi che dovessero derivarne saranno concordati tra le Parti, anche sotto il profilo economico.

RISPOSTA:

Non si conferma. La clausola in esame disciplina un obbligo di collaborazione del Responsabile del trattamento, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, finalizzato all'adozione delle misure necessarie per l'adeguamento a eventuali modifiche della normativa in materia di trattamento dei dati personali. Pertanto, non è previsto che l'insorgenza di nuovi requisiti normativi determini, di per sé, la negoziazione di corrispettivi aggiuntivi o modifiche delle condizioni economiche contrattuali.

60. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 4 S, comma 7, art. 13 S (Monitoraggio) e art. 4 S bis, comma 6 (Audit NIS2)

Con riferimento alla facoltà della Committente di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto, alle attività di monitoraggio di cui all'art. 13 S e agli audit in materia di cybersicurezza di cui all'art. 4 S bis, comma 6, si chiede di confermare che tali attività: (i) saranno svolte con congruo preavviso al Fornitore, salvi i casi motivati di urgenza o le richieste dell'autorità giudiziaria; (ii) saranno effettuate con cadenza ragionevole e proporzionata rispetto alle esigenze di controllo e all'oggetto contrattuale; (iii) saranno condotte nel pieno rispetto degli obblighi di riservatezza gravanti sul Fornitore ai sensi dell'art. 4 G delle Condizioni Generali, con particolare riferimento a dati e informazioni relativi ad altre Amministrazioni o Clienti del Fornitore, nonché alle configurazioni operative, ai processi di sicurezza e agli strumenti tecnologici utilizzati, con esclusione dell'accesso ad ambienti condivisi multi-tenant e a dati non pertinenti alle prestazioni oggetto di verifica.

RISPOSTA:

Le attività di verifica sulla piena e corretta esecuzione del contratto, nonché le attività di monitoraggio di cui all'art. 13 S e gli audit in materia di cybersicurezza di cui all'art. 4 S bis saranno svolte con le modalità, le garanzie e le tempistiche indicate nei relativi articoli contrattuali e nella documentazione di gara in generale.

61. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Speciali, art. 14 S, comma 15 (Verifica di conformità)

Con riferimento alla previsione secondo cui tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa, si chiede di confermare che tali oneri sono riferiti alle sole attività di supporto e collaborazione poste in capo al Fornitore per lo svolgimento delle verifiche, con esclusione dei costi delle strutture e dei soggetti a qualsiasi titolo incaricati dalla Committente.

RISPOSTA:

Si conferma.

62. Domanda

Rif.: Schema di contratto – Condizioni Generali, art. 11 G, commi 1 e 2 (Recesso)

Con riferimento al diritto della Committente di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte e in qualsiasi momento senza preavviso, nei casi di giusta causa e di reiterati inadempimenti del Fornitore anche se non gravi, con rinuncia del Fornitore a qualsiasi pretesa risarcitoria anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c., si chiede: (i) di chiarire, anche in via esemplificativa e in aggiunta alle fattispecie già indicate al comma 2, quali circostanze concrete integrino il presupposto della giusta causa, al fine di consentire agli operatori economici una più accurata valutazione del rischio connesso all'esecuzione contrattuale; (ii) di confermare che l'ipotesi dei reiterati inadempimenti anche non gravi presupponga la previa contestazione degli addebiti e la valutazione delle controdeduzioni del Fornitore, in coerenza con l'art. 17 G, comma 4; (iii) tenuto conto dell'entità degli investimenti organizzativi e del presidio stabile di risorse presso la sede dell'Istituto richiesto dal par. 4.2 del Capitolato Tecnico, se sia possibile prevedere un congruo termine di preavviso.

RISPOSTA:

Non si conferma. Si rinvia integralmente all'art. 11 G delle Condizioni Generali. Le ipotesi di giusta causa sono individuate dal comma 2 del citato articolo a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo. La valutazione circa la sussistenza dei presupposti per l'esercizio del recesso è rimessa alla Committente secondo quanto previsto dalla disciplina contrattuale e dalla normativa applicabile. Non sono altresì previste modifiche della clausola in relazione all'introduzione di termini di preavviso o di ulteriori condizioni per l'esercizio del diritto di recesso.

63. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 4.3.4 (Competenze richieste), par. 10 (Requisiti organizzativi) e Appendice 2 (Profili Professionali)

Con riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che alle risorse professionali impiegate non è richiesto lo svolgimento di attività peritali né di attività riservate a soggetti in possesso di abilitazione o iscrizione a specifici albi professionali, fermo restando l'obbligo di

possedere, per l'intera durata contrattuale, le competenze e le certificazioni richieste dall'Appendice 2 o eventualmente offerte in sede di gara.

RISPOSTA:

Si conferma.

64. Domanda

Rif.: Appendice 2 al Capitolato Tecnico - Profili professionali

Con riferimento ai requisiti professionali previsti dall'Appendice 2 al Capitolato Tecnico, laddove viene richiesto il possesso di almeno una delle seguenti certificazioni Oracle:

- Oracle E-Business Suite R12.1 General Ledger Essentials (1Z0-516);
- Oracle Cloud Platform Enterprise Analytics 2020 Specialist (1Z0-1041-20);
- Oracle E-Business Suite R12.1 Purchasing Essentials (1Z0-520);
- Oracle Hyperion Financial Management 11 Essentials (1Z0-532);

si chiede di confermare che possano essere considerate valide anche le seguenti certificazioni Oracle di più recente introduzione:

- Oracle Financials Cloud: General Ledger Implementation Professional (1Z0-1056-25);
- Oracle Procurement Cloud Implementation Professional (1Z0-1065-25).

Tali certificazioni attestano competenze specialistiche nei medesimi domini funzionali di contabilità generale (General Ledger) e approvvigionamenti (Procurement), riferite alla piattaforma Oracle Fusion Cloud ERP, evoluzione tecnologica delle soluzioni Oracle E-Business Suite.

RISPOSTA:

Si conferma che le certificazioni:

- Oracle Financials Cloud: General Ledger Implementation Professional (1Z0-1056-25);
- Oracle Procurement Cloud Implementation Professional (1Z0-1065-25);

possono essere considerate idonee a comprovare competenze specialistiche negli ambiti funzionali di General Ledger e Procurement, corrispondenti a quelli oggetto delle certificazioni Oracle E-Business Suite R12.1 General Ledger Essentials (1Z0-516) e Oracle E-Business Suite R12.1 Purchasing Essentials (1Z0-520), in quanto riferite alla piattaforma Oracle Fusion Cloud ERP, evoluzione tecnologica delle soluzioni Oracle E-Business Suite.

Diversamente, non può essere riconosciuta una corrispondenza automatica con le certificazioni Oracle Cloud Platform Enterprise Analytics 2020 Specialist (1Z0-1041-20) e Oracle Hyperion Financial Management 11 Essentials (1Z0-532), in quanto riferite ad ambiti specialistici differenti.

Resta fermo quanto previsto nella premessa dell'Appendice 2 in merito all'ammissibilità di certificazioni equivalenti che attestino competenze specialistiche negli ambiti funzionali richiesti e siano riferite a

soluzioni tecnologicamente evolutive rispetto a quelle espressamente indicate nella documentazione di gara.

65. Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico – par. 6 (Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura) e par. 9.6.2 (Documentazione)

Considerato che il Fornitore è tenuto a utilizzare gli strumenti che l'Istituto definirà a inizio contratto e metterà a disposizione (tra cui Service Now, i prodotti della suite IBM Rational e Casewise), che l'Istituto si riserva di indicare in ogni momento strumenti differenti si chiede di confermare che non saranno imputabili al Fornitore inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, rilievi, penali o mancati raggiungimenti degli indicatori di qualità derivanti da indisponibilità, errori, misperformance, obsolescenza, limitazioni funzionali o di licenza degli strumenti, delle piattaforme e delle infrastrutture messi a disposizione dall'Istituto o da terzi da questo incaricati, salvo il caso in cui tali eventi siano direttamente e causalmente riconducibili a condotte del Fornitore, fermo restando l'obbligo di quest'ultimo di darne tempestiva segnalazione.

RISPOSTA:

Si conferma.

Divisione Sourcing SW, IA, Servizi e Soluzioni ICT

Responsabile

(Ing. Salvatore Carruba)