

Gara per l'affidamento dei servizi per la conduzione, manutenzione ed evoluzione del "Sistema Informativo del Casellario Giudiziale" - ID 1334

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it); [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

#### 1) Domanda

Capitolato Tecnico. 8.2 Pag. 79. Si chiede di chiarire quanto affermato nell'ultimo capoverso del paragrafo: "*Tali dati dovranno essere poi trasmessi o riportati nella soluzione sw preposta al calcolo ed alla visualizzazione degli indicatori (vedi § Strumento per la rilevazione della qualità e della Customer Satisfaction)*" dal momento che il Paragrafo a cui si rimanda (§ 4.8.4) non prevede strumenti di Customer Satisfaction.

#### Risposta

Il riferimento deve intendersi al paragrafo 4.8.4 "Soluzione sw per la rilevazione della qualità"

#### 2) Domanda

Allegato 2. Offerta Tecnica. Pag. 2. Si chiede di confermare che dal computo delle 80 pagine entro cui deve essere contenuta la Relazione Tecnica siano esclusi la copertina e l'indice del documento.

#### Risposta

Si conferma

#### 3) Domanda

OE Parte B. Si chiede di chiarire come debba essere utilizzato il foglio Excel di compilazione dell'Offerta Economica. Infatti nella compilazione del foglio Excel, con riferimento al servizio di Assistenza agli Utenti, si ottiene la segnalazione di superamento del sub massimale con riferimento alla sola voce di Canone Mensile Base (sino a 2500 chiamate), senza che venga tenuta in considerazione la Maggiorazione oltre 2500 chiamate mese che, d'altra parte, concorre alla determinazione del prezzo globale offerto. A fronte di ciò, se ne deduce che è considerata ammissibile una situazione in cui:

1. il prezzo globale offerto è minore o uguale alla Base d'asta;
2. la somma del Canone Mensile Base e della Maggiorazione oltre 2500 chiamate mese supera il sub massimale di €576.000.

Si chiede conferma della correttezza di quanto sopra.

#### Risposta

Si conferma. Sul punto in questione e, in particolare, per le clausole di esclusione, si veda il Disciplinare di gara e l'Allegato 3 parte A.

#### 4) Domanda

Allegato 2 - Offerta Tecnica. Pag. 4. In corrispondenza del § 3.1 Ripartizione dei servizi e organizzazione contiene la seguente richiesta: ... relativamente alle risorse dedicate in termini di dimensionamento e composizione dei gruppi di lavoro dedicati a ciascun servizio). In generale il dimensionamento va esposto in numero di gg/u oppure in un numero di risorse che si potranno eventualmente avvicinare nel servizio?

Allegato 5 - Capitolato Tecnico (§§ relativi al dimensionamento dei servizi ...). 4.x ... Con riferimento a ciascun servizio: MEV: per il dimensionamento va dichiarata una produttività media ? ASSISTENZA UTENTI: va indicato il dimensionamento relativamente al solo 1° blocco di chiamate (2.500)?

GESTIONE APPLICATIVA E SISTEMISTICA: il numero indicativo medio indicato (4) come deve essere interpretato, anche in base alla domanda di cui al punto1) ?

MAC: -----SUPPORTO SPECIALISTICO: si conferma che dal momento che il dimensionamento (gg/u e ore di reperibilità) e la composizione (% per figura professionale) del servizio sono già stabilite dal Capitolato (§ 4.5), questo servizio va escluso dalla descrizione?

#### Risposta

Ferma restando la descrizione del gruppo di lavoro per tutti i servizi, il dimensionamento proposto dal concorrente deve essere espresso:

- per il servizio di MEV, come composizione del mix di risorse ad esso dedicate,
- per il servizio di assistenza agli utenti, come numero minimo di risorse giornalmente e costantemente assegnate al servizio - per la sua intera durata - nel caso di numero di chiamate inferiore o uguale alle duemilacinquecento,
- per il servizio di gestione applicativa e sistemistica, come numero minimo di risorse giornalmente e costantemente assegnate al servizio - per la sua intera durata,
- per il servizio di MAC, come composizione del mix di risorse ad esso dedicate,
- per il servizio di supporto specialistico non è richiesto un dimensionamento minimo del numero di risorse.

#### 5) Domanda

Capitolato Tecnico. §. 4.2.2. Pag. 17 e 5.2.4. Pag. 49. Si evidenzia che nei due paragrafi l'orario del servizio di assistenza agli utenti previsto per il sabato è diverso. Si chiede quale sia quello corretto.

#### Risposta

L'orario del servizio di assistenza agli utenti nelle giornate di sabato è quello indicato al paragrafo 5.2.4. "Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità" del Capitolato Tecnico, ovvero dalle 8 (otto) alle 14 (quattordici). L'indicazione di cui al paragrafo 4.2.2. del Capitolato Tecnico è un refuso.

#### 6) Domanda

Capitolato Tecnico. §. 4.5.1.1 lettera a) Pag. 29 e 4.5.2 Pag. 31. Si evidenzia che nei due paragrafi la durata del servizio di reperibilità è diversa. Si chiede quale sia quello corretto.

#### Risposta

La durata del turno di reperibilità è pari a 7 (sette) ore come indicato al paragrafo 5.2.4. "Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità" del Capitolato Tecnico.

#### 7) Domanda

Capitolato Tecnico. 4.3.5 Pag. 25. Tab 5. Si evidenzia che il periodo seguente alla tabella indica che non è possibile indicare delle percentuali di utilizzo che si discostano dai range indicati.

Si richiede di rivedere tale affermazione alla luce del fatto che, ad esempio, il fornitore potrebbe scegliere di fornire una risorsa dal profilo più elevato (Sistemista Senior), invece che una risorsa di profilo minore (Sistemista Junior) con una % di utilizzo maggiore.

#### Risposta

I range indicati nella tabella 5, di cui al § 4.3.5 del Capitolato tecnico, devono intendersi vincolanti. Nel caso in cui il fornitore abbia a disposizione risorse che possiedono i requisiti per poter ricoprire differenti figure professionali tra quelle richieste per il servizio, ha facoltà di proporre l'utilizzo indicando comunque le quote percentuali di utilizzo in cui tale risorsa opererà con uno specifico profilo professionale e motivando il valore aggiunto della soluzione proposta e la capacità di garantire tutte le competenze richieste.

#### 8) Domanda

Capitolato Tecnico. 4.3.5 Pag. 25 Tab. 5. Si chiede se, nel mix richiesto, sia possibile sostituire il progettista di Sistemi Informativi con lo specialista di prodotto. La richiesta deriva dal fatto che quest'ultimo è tra tutti i profili quello con le maggiori conoscenze tecniche, mentre il progettista di Sistemi Informativi è più caratterizzato da competenze manageriali di conduzione progetto.

#### Risposta

**Non si conferma.** Non è possibile sostituire il progettista di Sistemi Informativi con lo Specialista di Prodotto.

**9) Domanda**

Appendice 3 - Indicatori di qualità. Par. 2.4. Indicatore TEVG. Per la misurazione dell'indicatore si deve far ricorso ad apposito tool: questo verrà messo a disposizione da parte dell'Amministrazione?

**Risposta**

Il concorrente dovrà utilizzare gli strumenti e le modalità ritenuti più opportune per calcolare l'indicatore TEVG. L'Amministrazione non metterà a disposizione del fornitore strumenti o tool di supporto all'attività di cui sopra.

**10) Domanda**

Appendice 3 - Indicatori di qualità. 5.1. Indicatore COMR. La frequenza di misurazione dell'indicatore (mensile) è incompatibile per le attività di MEV dal momento che il rispetto delle percentuali effettive con quelle teoriche va calcolato solo alla conclusione di ciascun obiettivo la cui durata è usualmente plurimensile ed è soggetto a fasi con distribuzione non uniforme dell'impiego delle diverse figure professionali. Si chiede di emendare la modalità di calcolo per i servizi a progetto.

**Risposta**

Nel calcolo dell'indicatore COMR relativo ai gruppi di lavoro impegnati nei servizi progettuali, il concorrente dovrà effettuare il calcolo rendicontando gli obiettivi chiusi nel mese di riferimento.

**11) Domanda**

Nel capitolato tecnico, sulla sezione relativa al test management, ma si riscontra anche in altre parti della documentazione, si afferma: *"Se nel corso della fornitura l'Amministrazione si dotasse di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati storici sul nuovo strumento"*. Che garanzie vengono date dall'Amministrazione in relazione all'interoperabilità dell'eventuale nuovo strumento per poter assicurare di poter fare il trasferimento dei dati storici?

**Risposta**

Nell'eventualità citata, sarà cura dell'Amministrazione mettere a disposizione uno strumento in grado di effettuare l'acquisizione dati da formati standard quali ad es. XML.

**12) Domanda**

Nell'appendice 1 si fa riferimento ad un polo primario ed un polo secondario per la gestione del disaster recovery del SIC. Dalla documentazione sembrerebbe che sono entrambi attestati in CED a Roma, è possibile conoscere l'ubicazione dei due poli?

**Risposta**

Si conferma che i due CED sono attualmente entrambi ubicati nel territorio di Roma Capitale, all'interno della fascia del Grande Raccordo Anulare.

**13) Domanda**

Nel capitolato tecnico si afferma: *"L'Amministrazione metterà a disposizione del fornitore la documentazione tecnica che descrive l'architettura e le funzionalità del portale di progetto"*: di che strumento si tratta?

**Risposta**

Si tratta di uno portale web sviluppato appositamente per l'Amministrazione basato su soluzioni open source personalizzate.

**14) Domanda**

Nel paragrafo 8.2 si afferma: *"Tali dati dovranno essere poi trasmessi o riportati nella soluzione sw preposta al calcolo ed alla visualizzazione degli indicatori (vedi § Strumento per la rilevazione della qualità e della Customer Satisfaction)"*: è da intendersi il paragrafo 4.8.4 (Soluzioni sw per la rilevazione della qualità)?

**Risposta**

Si conferma. Si veda anche risposta al quesito n. 1

**15) Domanda**

Rif. Schema di Contratto, Condizioni Speciali, art. 4, comma 6.

Ferme restando le disposizioni per il riuso previste all'art. 69, comma 4, del D.Lgs. n. 82/2005 e salva ogni valutazione in merito alla compatibilità della previsione di cui all'art. 4 S, comma 6, dello Schema di Contratto - Condizioni Speciali con la normativa tempo per tempo vigente, si chiedono ulteriori chiarimenti in merito al procedimento che sarà posto in essere al fine di coinvolgere il Fornitore nella eventuale prestazione dei servizi alle Amministrazioni interessate al riuso e si chiede, altresì, di confermare che l'impegno del Fornitore, di cui all'art. 4 S, comma 6, dello Schema di Contratto - Condizioni Speciali, non potrà in alcun caso pregiudicare l'esecuzione del servizio affidato da Consip e che, comunque, l'assunzione di detto impegno da parte del Fornitore sarà condizionata al raggiungimento di un'intesa sui termini dell'organizzazione del servizio, sui tempi, sulle risorse da impiegare e sulle modalità di esecuzione.

**Risposta**

Fermo restando quanto previsto dalla normativa di riferimento e dalla documentazione tutta rilasciata da DigitPA, il processo di coinvolgimento nonché quanto richiesto nel chiarimento verrà definito in ragione della modalità di riuso prescelta tra le quattro percorribili (riuso in cessione semplice - riuso con gestione a carico del cedente - riuso in facility management - riuso in ASP), fermo restando che saranno applicabili - ove possibile e sempre in ragione del modello di riuso prescelto - le condizioni, le modalità ed i costi previsti dal contratto sottoscritto con il fornitore.

**16) Domanda**

Rif. Capitolato Tecnico

Nel paragrafo 4.2.2 Dimensione del servizio di assistenza agli utenti si indica che *“Il servizio di assistenza è operativo con orario 8-18 nei giorni lun-ven e 8-13 il sabato”*. Mentre nel paragrafo 5.2.4 Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità, sezione Orario di Servizio Assistenza agli utenti, si indica che *“La copertura del servizio di Assistenza agli utenti deve essere garantita, senza soluzione di continuità:*

- *nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00;*
- *il sabato feriale, dalle 8:00 alle 14:00. “*

Si chiede di confermare che Il servizio di assistenza è operativo con orario 8-18 nei giorni lun-ven e 8-13 il sabato.

**Risposta**

Non si conferma. L'orario del servizio di assistenza agli utenti nelle giornate di sabato è quello indicato al paragrafo 5.2.4. *“Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità”* ovvero dalle 8 (otto) alle 14 (quattordici).

Si veda risposta al quesito n. 5

**17) Domanda**

Rif. Capitolato Tecnico. Nel paragrafo 4.5.1.1 Assistenza estesa si indica che *“Il servizio può essere erogato ... mediante turni di reperibilità telefonica della durata di 8 ore ...”*. Nel paragrafo 4.5.2 Dimensione del servizio di supporto specialistico viene indicato che *“Per quanto riguarda l'Assistenza estesa, il dimensionamento, per l'intera fornitura, è pari ad un massimale di 252 turni di 7 ore di reperibilità telefonica...”*. Nel paragrafo 5.2.4 Orario di servizio, estensioni e reperibilità il Servizio di Assistenza estesa viene definito *“di durata non superiore alle sette ore”*. Si chiede di confermare che il dimensionamento per l'intera fornitura, è pari ad un massimale di: 252 turni di 7 ore di reperibilità telefonica.

**Risposta**

Si conferma. La durata del turno di reperibilità è pari a 7 (sette) ore come indicato al paragrafo 5.2.4. *“Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità”*. Si veda risposta al quesito n. 6

**Sante Dotto**  
**(Direttore Progetti per la PA)**