

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell' INAIL - ID 1606.

Di seguito è riportata le "Errata corrige" alla documentazione di gara in epigrafe, nonché le risposte alle richieste di chiarimenti.

La errata corrige alla documentazione di gara e i chiarimenti della gara sono visibili su www.inail.it; www.consip.it.

ERRATA CORRIGE

In relazione al Bando di Gara, pubblicato sulla G.U.U.E. S-65 del 02/04/2015 e sulla G.U.R.I. n. 39 del 01/04/2015, relativo alla "Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL - ID 1606", sono disposte le seguenti rettifiche al Capitolato Tecnico di gara di cui al bando inviato alla GUUE in data 30/03/2015:

A. Il paragrafo 2.3, "Piano di Lavoro Generale", dell'Appendice al Capitolato tecnico "ID 1606 - Allegato 5 CT - Appendice 2 - Prodotti"

è sostituito dal seguente paragrafo:

"Il Piano di Lavoro Generale deve contenere attività, tempi e impegno specificati per ogni servizio con la seguente articolazione:

- *Piano di Subentro (a inizio fornitura);*
- *Piano di Trasferimento di Know How (quando richiesto);*
- *Piano dei Servizi a Carattere Continuativo;*
- *Piano di Lavoro Riepilogativo."*

B. In riferimento alla tabella del paragrafo 4.9, "ACPL - Accuratezza del I livello", dell'Appendice al Capitolato tecnico "ID 1606 - Allegato 5 CT - Appendice 3 - Indicatori qualità", la riga che recita:

Valore di soglia	ACPL >= 90%
------------------	-------------

è sostituita dalla seguente:

Valore di soglia	ACPL <= 10%
------------------	-------------

- C. In riferimento alla tabella del paragrafo 4.10, “ACSL - Accuratezza del II livello”, dell’Appendice al Capitolato tecnico “ID 1606 - Allegato 5 CT - Appendice 3 - Indicatori qualità”, la riga che recita:

Valore di soglia	ACSL >= 95%
-------------------------	-------------

è sostituita dalla seguente:

Valore di soglia	ACSL <= 5%
-------------------------	------------

- D. In riferimento alla tabella del paragrafo 3, “SINTESI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ E DELLE AZIONI CONTRATTUALI”, dell’Appendice al Capitolato tecnico “ID 1606 - Allegato 5 CT - Appendice 3 - Indicatori qualità”, le righe che recitano:

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note	Ambito
	Rilievo	Penale	IP		

...

RLSD - Rilievi sul servizio di Service Desk			X	Penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk”	Service Desk
---	--	--	---	--	--------------

...

TPCD - Tempestività nella presa in carico		X	X	Penale “Mancato rispetto dei tempi di presa in carico”	Service Desk
---	--	---	---	--	--------------

...

SDUT - Soddisfazione utente	X		X	Penale “Mancato miglioramento del livello di servizio dell’indicatore SDUT”	Fornitura
-----------------------------	---	--	---	---	-----------

sono sostituite rispettivamente dalle seguenti:

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note	Ambito
	Rilievo	Penale	IP		

...

RLSD - Rilievi sul servizio di Service Desk		X		Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk"	Service Desk
---	--	---	--	--	--------------

...

TPCD - Tempestività nella presa in carico		X		Penale "Mancato rispetto dei tempi di presa in carico"	Service Desk
---	--	---	--	--	--------------

...

SDUT - Soddisfazione utente	X	X		Penale "Mancato miglioramento del livello di servizio dell'indicatore SDUT"	Fornitura
-----------------------------	---	---	--	---	-----------

CHIARIMENTI

1) Domanda

Al par. 4.4.2, del Capitolato tecnico è specificato che per quanto riguarda I coordinatori di area "Tali coordinatori dovranno essere Individuati dal Fornitore all'Interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi".

- Si chiede di confermare se questi Individuati sono da individuarsi tra le persone che faranno parte del gruppi di lavoro di Gestione applicativa e Servi ce desk.
- Si chiede altresì) di confermare che è corretto escludere i cv dei coordinatori di Area delle risorse afferenti al gruppo di lavoro del Supporto Specialistico.
- Nel caso in cui tali figure siano distribuite fra i diversi gruppi di lavoro previsti, si chiede Infine di chiarire come le 6 figure previste devono intendersi distribuite fra i cv delle risorse afferenti al tre diversi gruppi di lavoro (Gestione applicativa, Service desk e Supporto Specialistico).

Risposta

I coordinatori di Area sono da individuarsi tra le persone che fanno parte del gruppo di Gestione Applicativa. Si conferma che è corretto escludere i cv dei coordinatori di Area delle risorse afferenti al gruppo di lavoro del Supporto Specialistico.

2) Domanda

Il Coordinatore delle attività continuative, deve essere individuato dal Fornitore all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi.

- Si chiede di confermare se tale figura può coincidere con il Capo Progetto di uno di tali gruppi (Gestione applicativa, Service desk) o deve essere presentato un CV separato con il profilo di Capo Progetto?

Risposta

Con riferimento al presidio stabile, si precisa che la figura di Capo Progetto è presente solo nel gruppo di Gestione Applicativa e non in quello di Service Desk.

Si conferma che la figura di Capo Progetto può coincidere con il Coordinatore delle attività Continuative.

3) Domanda

2.3 pag. 9 Allegato 5 Appendice 2 Piano di Lavoro Generale. Si chiede di confermare che i requisiti indicati per la stesura del Piano di Lavoro Generale sono un refuso, dovuto ad una ripetizione del capitolo 2.2 relativo al Piano di Qualità Generale.

Risposta

Si rinvia a quanto indicato in sede di Errata Corrige alla lettera A.

4) Domanda

Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 6.4.2.2 pag. 52 Affiancamento iniziale. In riferimento ai tre contratti indicati, si chiede di indicare quale data prendere in considerazione per la presa in carico del servizio di Service Desk di primo livello.

Risposta

Si rinvia alla risposta fornita alla domanda n° 46.

5) Domanda

Appendice 2 al Capitolato Tecnico - Prodotti. 2.14 Documentazione di utilizzo. Si chiede di confermare che il Manuale di Utilizzo delle applicazioni, a cui farà riferimento il fornitore nell'erogazione dei servizi oggetto della gara, viene prodotto dal fornitore responsabile dello sviluppo delle applicazioni in questione.

Risposta

Si conferma che il manuale di utilizzo viene prodotto dal fornitore responsabile dello sviluppo delle applicazioni. Si rammenta che tale documentazione rientra tra le Attività di gestione delle funzionalità in esercizio e pertanto sarà oggetto di aggiornamento da parte dell'Aggiudicatario dei servizi della presente procedura.

6) Domanda

Bando di Gara. Sezione III : Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico, punto III.2.3 - Capacità tecnica lett. b) Pag. 7/17 Requisiti di Capacità Tecnica. In riferimento al bando di gara punto III.2.3 - capacità tecnica lett. b (aver realizzato, negli ultimi tre anni precedenti la data di pubblicazione del presente Bando, almeno tre progetti relativi, congiuntamente o disgiuntamente, ad entrambi i servizi di Gestione Applicativa e Service Desk, per un importo complessivo non inferiore a € 3.000.000,00=(tremilioni/00), IVA esclusa) si chiede di confermare che possono ritenersi validi, ai fini del soddisfacimento del requisito, 3 progetti, ciascuno dei quali non necessariamente relativo ad entrambi i servizi richiesti (quindi progetti o solo di gestione applicativa o solo di Service Desk), purché nel complesso dei 3 progetti, siano presenti entrambi i 2 servizi predetti.

Risposta

Si conferma.

7) Domanda

Bando di Gara - Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico - punto III.2.2 Capacità economica e finanziaria lett. a) e punto III.2.3 Capacità tecnica lett. b) . Pag. 7/17. Requisiti di capacità economico finanziaria e tecnica. In riferimento a quanto richiesto per la Capacità economica e finanziaria, al punto III.2.2) lettere a) e per la Capacità tecnica III.2.3 (lett. b) in caso di partecipazione alla gara di un RTI , si chiede di confermare che, qualora quest'ultimo sia costituito da Società , ciascuna delle quali in possesso del 100% dei requisiti richiesti , queste debbano necessariamente dichiarare il possesso degli interi requisiti; in caso affermativo, si chiede di chiarire quale sia la modalità attraverso la quale la mandataria potrà dimostrare il possesso dei requisiti in misura maggioritaria in senso relativo.

Risposta

In caso di partecipazione di un RTI composto da Società, ciascuna delle quali sia in possesso del 100% del requisito di capacità economico-finanziaria di cui al punto III.2.2 lett. a) nonché del requisito di capacità tecnica di cui al punto III.2.3. lett. b), del Bando di gara GUUE (corrispondenti al punto 17.2, lett. a) e al punto 17.3, lett. b), del Bando di gara GURI), queste non devono necessariamente dichiarare ognuna il possesso degli interi requisiti, ma possono spendere nella gara una misura di fatturato/progetti inferiore; la mandataria deve comunque spendere e, quindi, dichiarare di possedere la maggioranza relativa di ciascuno dei suddetti requisiti.

Invero, l'espressione rinvenibile nella lex specialis in ordine alla misura che la mandataria deve possedere per ciascuno di tali requisiti ("Resta inteso che la mandataria dovrà, a pena di esclusione, possedere il requisito in misura maggioritaria in senso relativo") non deve essere intesa in relazione al fatturato/ai progetti astrattamente posseduti da ciascuna delle imprese raggruppate/nde, bensì deve essere intesa in relazione al fatturato/ai progetti dichiarati e spesi in concreto, per la presente gara, dalla singola impresa raggruppata/nda all'interno del medesimo raggruppamento.

In sede di comprova di cui all'art. 48 del D. Lgs. n. 163/2006, si precisa che se il requisito di capacità economica e finanziaria (17.2 lett. a, Bando GURI) e il requisito di capacità tecnica (17.3 lett. b, Bando GURI) posseduti da ogni singolo Concorrente (singolo o riunito) sono superiori ai requisiti minimi richiesti, sarà sufficiente comprovare il possesso dei requisiti minimi richiesti e che, rispetto a ciascuno di essi, la mandataria ne comprovi il possesso in misura maggioritaria in senso relativo (dunque superiore) rispetto a quanto comprovato dalle imprese mandanti.

8) Domanda

Documento: Allegato 2, pag.2 di 11

Testo: "La suddetta Relazione Tecnica:..... dovrà essere contenuta entro 80 pagine".

Si richiede di specificare se dal computo totale delle 80 pagine siano escluse indice delle figure, sommario ed eventuali figure o tabelle.

Risposta

Dal computo totale delle 80 pagine sono esclusi sommario, indice delle figure, indice delle tabelle e pagina iniziale.

9) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, pag.36 di 65 par 5.2.1. *Service Desk: I Livello di risoluzione*

Testo: “Ad oggi, il numero di ticket a carico del servizio di I livello è stimato in 28.500 all’anno, con una media di 7.125 ticket a trimestre (poiché le attività di Service Desk I livello sono svolte da un gruppo misto di risorse interne ed esterne, il numero complessivo di ticket di I livello è pari a 38.000).....”;

Per il corretto dimensionamento del servizio si chiede:

- a) di chiarire se il numero **38.000** rappresenti il numero totale annuo di ticket in carico al gruppo misto (risorse interne INAIL più risorse del Fornitore) e il valore **28.500** la quota parte annua in carico al solo fornitore.

Risposta

Si conferma che il numero 38.000 ticket annui rappresenta il numero in carico al gruppo misto (risorse interne INAIL più risorse del Fornitore) e che 28.500 ticket annui rappresenta la stima della quota in carico al solo fornitore.

10) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, pag.20 di 65 par 4.2.2. *Il Livello di risoluzione*

Testo: “Viene attivato:.....”;

dal team dedicato al monitoraggio dei servizi quando, proattivamente, viene intercettata un'anomalia è richiesto un intervento tecnico (.....).”;

Si chiede di chiarire se le attività di monitoraggio saranno erogate da un team esterno alla presente fornitura (quindi fuori dal perimetro di competenza della gara) o sono incluse nelle attività del team di gestione applicativa o del service desk.

Risposta

Le attività di monitoraggio citate nel Capitolato fanno riferimento al team dedicato alle attività di monitoraggio svolte nell’ambito della “Service control room” non incluse nei team di Gestione Applicativa e Service Desk. Le stesse sono erogate da un team esterno alla presente Fornitura.

11) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, pag.44 di 65 par 6.1.2. *Service Desk: I Livello di risoluzione*

Testo: “Si precisa che lo stesso ticket può essere remunerato in un solo trimestre.

Inoltre non saranno remunerati:

□ ticket afferenti ad una stessa problematica e risolti attraverso lo stesso intervento/workaround/problem/attività;”

a) Si chiede se possibile chiarire con un esempio cosa s’intenda con “..ticket afferenti ad una stessa problematica”.

b) Per il corretto dimensionamento del servizio si chiede di conoscere se le statistiche riportate nel capitolato tecnico di n.28.500 tickets (rif. Capitolato Tecnico pag. 36) siano da considerarsi al netto dei ticket afferenti ad una stessa problematica.

c) Si chiede di chiarire se i volumi indicati nel modello di offerta economica di n.7000 tickets (rif. Modello Offerta Economica) siano da considerarsi al netto dei ticket afferenti ad una stessa problematica.

Risposta

Per “ticket afferenti ad una stessa problematica” si intendono ticket aperti da diversi utenti a fronte della stessa anomalia e che pertanto verranno risolti con il medesimo intervento/workaround.

Le statistiche riportate nel Capitolato di n. 28.500 ticket sono da considerarsi al netto dei ticket afferenti ad una stessa problematica.

I volumi indicati nel modello di offerta economica di n. 7.000 ticket sono da considerarsi al netto dei ticket afferenti ad una stessa problematica.

12) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, pag.36 di 65 par 5.2.1. *Service Desk: I Livello di risoluzione*

Testo: “(omissis) le attività di Service Desk I livello sono svolte da un gruppo misto di risorse interne ed esterne, il numero complessivo di ticket di I livello è pari a 38.000 (omissis)”;

Si chiede di chiarire se la responsabilità delle attività del I livello, così come la gestione del personale annesso, sia totalmente in carico al fornitore o sia piuttosto condivisa tra fornitore ed INAIL sulla base di un modello organizzativo concordato. In quest’ultimo caso si chiede di conoscere quali razionali sottendono alla ripartizione di tali responsabilità.

Risposta

La responsabilità delle attività di primo livello sarà totalmente a carico del Fornitore per le attività inerenti i ticket ad esso assegnati.

13) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, pag.20 di 65 par 4.2.2. *Il livello di risoluzione*

Testo: *“Il Il Livello è presidiato da personale interno DCOD che, avvalendosi del personale esterno del Fornitore, è coinvolto per la risoluzione di interventi tecnici applicativi.”;*

Si chiede di chiarire se “avvalendosi del personale esterno” si intende che il fornitore debba essere supportato da personale interno DCOD per la risoluzione di particolari interventi tecnici applicativi o se il personale di DCOD attiva il servizio di Service Desk di II livello.

In quest’ultimo caso il personale di DCOD è da considerarsi come ulteriore canale di attivazione?

Risposta

Fermo restando che il personale INAIL è preposto alle attività di governo dei servizi erogati dalla presente Fornitura, nulla esclude che esso, per le proprie importanti competenze, possa contribuire alla risoluzione degli interventi. Il Fornitore è responsabile della risoluzione degli interventi e può essere attivato anche dal personale INAIL.

14) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, pag.20 di 65 par 4.2.2. *Il livello di risoluzione*

Testo: *“(omissis) la connessione telematica tra la sede del Fornitore e la sede del DCOD deve essere effettuata attraverso un canale dedicato punto-punto, e si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking necessari al collegamento con la rete INAIL ed ogni altra dotazione necessaria. Il Fornitore deve inoltre adeguare tale connessione telematica ad eventuali esigenze di conformità a requisiti infrastrutturali/qualitativi previsti da DCOD.”.*

Si chiede di chiarire se la connessione telematica tra la sede del Fornitore e la sede del DCOD sarà messa a disposizione dall’Istituto.

Risposta

La connessione telematica non sarà messa a disposizione dall’Istituto.

15) Domanda

Documento: Appendice 3 al Capitolato, pag.12-17 par 4.6 (TRDB), 4.7 (TRDN),4.8 (TPCD)

Testo: *n/a*

Si chiede di definire il significato delle classificazioni “Categoria 1”, “Categoria 2” in relazione ai seguenti indicatori riportati:

- TRDB (tempestività di risoluzione di disservizi Bloccanti)
- TRDN (tempestività di risoluzione di disservizi NON Bloccanti)
- TPCD (tempestività nella presa in carico).

Risposta

Nel “valore di soglia” la “Categoria 1” e “Categoria 2” fanno riferimento rispettivamente alla “Categoria 1” e “Categoria 2” del “valore limite”. Rappresentano due insiemi di dati per lo stesso indicatore, a cui si applicano valori di soglia e valori limite differenti.

16) Domanda

Documento: Appendice 3 al Capitolato, pag.18 par 4.9 (ACPL)

Testo: *“Valore di soglia : ACPL >= 90%”*

Si chiede conferma che il valore di soglia sia corretto in quanto risulta essere in contrasto con la definizione dell’indicatore ACPL.

Risposta

Si rinvia a quanto indicato in sede di Errata Corrige alla lettera B.

17) Domanda

Documento: Appendice 3 al Capitolato, pag.19 par 4.10 (ACSL)

Testo: *“Valore di soglia : ACSL >= 95%”*

Si chiede conferma che il valore di soglia sia corretto in quanto risulta essere in contrasto con la definizione dell’indicatore ACSL.

Risposta

Si rinvia a quanto indicato in sede di Errata Corrige alla lettera C.

18) Domanda

Documento. Paragrafo o Pagina TEMA Capitolato tecnico § 4.2.2, pagg. 20 MONITORAGGIO Viene attivato (il 2° livello di risoluzione):

1. dal team di I livello di risoluzione quando è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del trouble-ticketing).
2. dal team dedicato al monitoraggio dei servizi quando, proattivamente, viene intercettata un'anomalia è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del trouble-ticketing).

Il "team dedicato al monitoraggio dei servizi" a quale contratto appartiene ?

Esterno alla Fornitura del presente appalto ?

È forse il team che, in Gestione Applicativa, utilizza la piattaforma di web analytics per fare il monitoraggio ?

E' forse il team del Control Service Room?

Risposta

Si rinvia alla risposta fornita alla domanda n° 10.

19) Domanda

Capitolato tecnico § 4.2.1, pag. 19 SERVICE DESK. Per quanto riguarda il servizio di supporto erogato nei confronti degli utenti esterni dell'Istituto (aziende assicurate con INAIL, cittadini, consulenti del lavoro, ecc.) il I livello è svolto dal Contact Center integrato INPS-INAIL (non incluso nella presente fornitura) che qualora intercetti problemi di tipo tecnico/applicativo inoltra - avvalendosi di altro prodotto a supporto - la segnalazione al Service Desk di I livello applicativo, oggetto della presente fornitura, che prenderà in carico il ticket e lo gestirà come indicato nel flusso di lavorazione delle segnalazioni/incidenti su descritto, ovvero si avvale, in tal caso, del II livello applicativo per la risoluzione della segnalazione. Il ticket che vengono inoltrati dal Contact Center unificato il Fornitore (team di Service Desk di 1° livello) li riceverà sulla piattaforma CA Service Desk?

Risposta

Attualmente non è prevista integrazione tra contact center (Siebel) e Ca Service desk, pertanto, è richiesto al Fornitore di tracciare l'intervento, rilevato dal Contact center integrato, sul prodotto CA Service Desk, una volta che da questo venga coinvolto nella risoluzione della segnalazione.

20) Domanda

Capitolato tecnico § 4.8, pagg. 33 STRUMENTI. Per questo motivo, fermo restando che è richiesta al Fornitore la disponibilità ad utilizzare gli strumenti che l'Istituto metterà a disposizione, si riporta di seguito una lista da considerarsi non esaustiva: ...

Viene dichiarato che l'Istituto metterà a disposizione gli strumenti considerati la scelta standard.

1. Come si concretizza tale messa a disposizione?
2. Si può affermare che, a fronte di tale affermazione, il Fornitore non avrà costi aggiuntivi per utilizzare tali strumenti ?
3. Come sarà consentita la fruizione di eventuali strumenti messi a disposizione da INAIL privi di interfaccia WEB?

Risposta

Gli strumenti provvisti di interfaccia web potranno essere utilizzati anche da personale non on-site, mentre gli strumenti privi di interfaccia web saranno utilizzati dal personale presente presso Inail.

Con le modalità di fruizione sopra esposte il Fornitore non avrà costi aggiuntivi.

21) Domanda

Capitolato tecnico § 4.8, pagg. 33,34 STRUMENTI (webtrend). Il servizio di Web Analytics, attualmente svolto attraverso Webtrends Analytics 10, è oggetto di Offerta Tecnica. Per il servizio di Web Analytics saranno concordate con INAIL le modalità di utilizzo in base alla soluzione ed al servizio offerti in Offerta Tecnica. Si chiede di chiarire se il software Webtrends Analytics 10 debba essere sostituito e, nel caso, per quale motivo.

Risposta

Il servizio di Web Analytics è oggetto di Offerta Tecnica, pertanto è rimessa al concorrente l'individuazione della soluzione che sarà oggetto di offerta.

22) Domanda

Capitolato tecnico § 4.8, pagg. 33,34 STRUMENTI (webtrend) Nel caso che il Fornitore confermi, per la propria soluzione, l'utilizzo di Webtrends Analytics 10 come strumento, si conferma che l'onere relativo alle licenze necessarie sarà ad esclusivo carico dell'Istituto?

Risposta

Non si conferma.

23) Domanda

Capitolato tecnico WEB ANALYTICS (quesiti generali) Il ricorso a soluzioni free open source per l'implementazione del servizio di Web Analytics è preferibile rispetto a soluzioni commerciali?

Quali sono i prodotti dell'offerta Webtrends attualmente in uso e in quali modalità (SaaS, installazione on premise, etc.)?

Si chiede di fornire l'elenco dei siti, dei portali, degli ambienti di collaboration, delle applicazioni mobile (con indicazione se native o ibride) e delle pagine Facebook che attualmente sono monitorate da Inail con la soluzione Webtrends.

Che cosa si intende per "ambienti di collaboration" di Inail da analizzare con il servizio di Web Analytics?

Quali sono le attuali metriche quantitative coperte dalla sottoscrizione del servizio Webtrends (numero massimo di siti monitorabili, ambienti di collaboration, altri indicatori che determinano le caratteristiche ed i vincoli del servizio in uso) ?

E' possibile conoscere gli attuali volumi di traffico (numero di pageview/mese) dei siti INAIL oggi monitorati con Webtrends?

Risposta

Per l'implementazione del servizio di Web Analytics non ci sono preferenze tra soluzioni commerciali e open source.

I prodotti dell'offerta Webtrends attualmente in uso sono: Webtrends analytics 10 on-demand site enterprise, facebook enterprise add-on, mobile enterprise add-on.

La modalità del servizio è "on demand": Inail ha direttamente accesso al software che fisicamente è installato nella server farm centrale di webtrends, l'installazione e la manutenzione del software e delle macchine è totalmente a carico di Webtrends.

L'elenco degli ambienti/siti attualmente monitorati sono:

- a) portale inail;
- b) portale intranet;

con e i servizi in essi richiamati (cfr. Appendice 4, "ID 1606 - Allegato 5 CT - Appendice 4 - Descrizione applicazioni", al Capitolato tecnico).

Per ambiente di collaboration di Inail si intende qualunque soluzione a supporto della collaborazione interna (Attualmente Sharepoint, Enterprise Social Collaboration) che, anche in futuro, possa essere messa in campo dall'Istituto.

Per il servizio l'unico limite di utilizzo è rappresentato dal numero di siti: il limite massimo fissato è di 100 siti ed attualmente ne sono monitorati 47.

Il totale delle "Page View" nel mese di marzo 2015 di tutti i siti monitorati è stato di circa 51 Milioni.

Le informazioni relative al numero di pagine web INAIL accedute, sono pubblicate periodicamente e sono disponibili nella sezione degli open data INAIL.

24) Domanda

Capitolato tecnico § 4.8, pagg. 33,34 MONITORAGGIO Il Fornitore dovrà garantire un servizio di Web Analytics consistente in un servizio di raccolta, monitoraggio e analisi delle statistiche di accesso ai portali web ed all'ambiente di collaboration di INAIL. Il servizio dovrà prevedere la possibilità di misurare portali e siti web, applicazioni mobili, pagine Facebook. Si conferma che il servizio di Web Analytics è finalizzato al monitoraggio e all'analisi dei soli siti/portali e ambienti di collaboration gestiti da INAIL?

Risposta

Si conferma.

25) Domanda

Capitolato tecnico § 5.2.1, pagg. 36,37 SERVICE DESK Ad oggi, il numero di ticket a carico del servizio di I livello è stimato in 28.500 all'anno, con una media di 7.125 ticket a trimestre (poiché le attività di Service Desk I livello sono svolte da un gruppo misto di risorse interne ed esterne, il numero complessivo di ticket di I livello è pari a 38.000). Si conferma che le risorse esterne sono quelle, dedicate al SD 1° livello, del fornitore e appartenenti al presidio stabile ? Si conferma che le risorse interne sono dipendenti INAIL? Dal momento che è previsto il rispetto dello SLA ACPL - Accuratezza del I livello, a chi è in carico la responsabilità del rispetto di tale SLA e delle conseguenti azioni contrattuali?

Risposta

Si conferma che le risorse esterne, dedicate al SD di primo livello, sono quelle del Fornitore e appartenenti al presidio stabile.

Le risorse interne sono dipendenti INAIL.

La responsabilità del rispetto dello SLA ACPL - Accuratezza del I livello e delle conseguenti azioni contrattuali saranno a carico del Fornitore. Tale SLA sarà calcolato sulla base dei ticket assegnati al Fornitore.

26) Domanda

Capitolato tecnico § 5.2.1, pagg. 36,37 SERVICE DESK Ad oggi, il numero di ticket a carico del servizio di I livello è stimato in 28.500 all'anno, con una media di 7.125 ticket a trimestre (poiché le attività di Service Desk I livello sono svolte da un gruppo misto di risorse interne ed esterne, il numero complessivo di ticket di I livello è pari a 38.000).

Dall'affermazione riportata sembra possibile dedurre che una parte ben precisa di ticket (9.500 pari a 38.000 meno 28.500) viene smaltita da risorse interne.

Con quale criterio vengono indirizzati i ticket all'uno o all'altro team?

Risposta

Le informazioni dimensionali sono frutto di analisi dei dati storici. Ad oggi non sono presenti criteri di assegnazione dei ticket ai differenti team.

27) Domanda

Disciplinare Pagg. 46, 475 Criterio C07 KMS Il criterio C07 si riferisce al "potenziamento" della Knowledge Base a supporto del Service Desk di 1° livello ai fini del miglioramento della percentuale di risoluzione dei ticket.

Si conferma che tale KB è ad esclusivo supporto del Service Desk di 1° livello?

Risposta

Si conferma.

28) Domanda

Disciplinare Pagg. 54, 55 Criterio C16 Web Analytics Con riferimento al criterio C16: il 3° bullet riporta l'invito a proporre in quale modo analizzare i dati selezionati ai fini del miglioramento dei "servizi oggetto della fornitura".

Si conferma che i servizi cui ci si riferisce sono il Service Desk (1° e 2° livello), la Gestione Applicativa e il Supporto Specialistico?

Risposta

Si conferma.

29) Domanda

Capitolato tecnico § 4.7 Pag. 32 Luogo di erogazione dei servizi ACCESSO CON DCOD Si richiedono al Fornitore i seguenti requisiti per l'erogazione dei servizi dalla propria sede:

-la connessione telematica tra la sede del Fornitore e la sede del DCOD deve essere effettuata attraverso un canale dedicato punto-punto, e si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking necessari al collegamento con la rete INAIL ed ogni altra dotazione necessaria. Il Fornitore deve inoltre adeguare tale connessione telematica ad eventuali esigenze di conformità a requisiti infrastrutturali/qualitativi previsti da DCOD;

I costi di connettività sono a carico del Fornitore?

Risposta

Si conferma che i costi di connettività sono a carico del Fornitore.

30) Domanda

Capitolato tecnico Non applicabile Generale STIMA in FTE Nell'utilizzo della metrica di stima in FTE: quanti giorni lavorativi utili annuali sono stati considerati? quale quantità di ore di lavoro giornaliera?

Risposta

I giorni lavorativi annuali considerati sono 240. L'orario di erogazione dei servizi è indicato nel par. 4.6 "Orario di erogazione dei servizi" del Capitolato tecnico.

31) Domanda

Capitolato tecnico § 4.7 SEDE ATTIVITÀ. In riferimento a quanto espresso nell'elenco (non esaustivo) di attività che devono essere erogate presso la sede INAIL riportato a pag. 31, è corretto intendere che tutte le attività di gestione applicativa devono essere svolte presso la sede INAIL? Oppure va inteso che è previsto l'obbligo di svolgere una parte delle attività di gestione applicativa presso la sede INAIL? In questo caso, quali attività?

Risposta

Si conferma quanto riportato nel par. 4.7 "Luogo di erogazione dei servizi", ed in particolare:

" ...A meno di specifici accordi, in sede di Piano della Qualità e Piano di Lavoro Generale, tra INAIL e il Fornitore, le seguenti attività/servizi, con le specificità indicate per i differenti servizi nel presente capitolato, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso la sede INAIL:

- servizio di Gestione Applicativa (in coerenza con quanto indicato per il presidio stabile di risorse, cap. 4 e cap. 5);

" ...

32) Domanda

Capitolato tecnico § 4.7 SEDE ATTIVITÀ. In riferimento a quanto espresso nell'elenco (non esaustivo) di attività che devono essere erogate presso la sede INAIL riportato a pag. 31, è corretto intendere che è previsto l'obbligo di svolgere una parte delle attività del Service Desk di II Livello presso la sede INAIL? Oppure - in alternativa - l'obbligo di svolgere le attività di Service Desk presso la sede INAIL è limitata al solo Service Desk di I Livello? In questo caso, quali attività?

Risposta

Per il servizio di Service Desk di primo livello, si richiede che le risorse facciano parte del presidio stabile presso la sede INAIL in maniera continuativa come riportato nel par. 5.2.1.1. "Gruppo di lavoro".

Per il Service Desk di secondo livello si conferma quanto riportato nel par. 4.7 "Luogo di erogazione dei servizi", ed in particolare:

" ...A meno di specifici accordi, in sede di Piano della Qualità e Piano di Lavoro Generale, tra INAIL e il Fornitore, le seguenti attività/servizi, con le specificità indicate per i differenti servizi nel presente capitolato, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso la sede INAIL:

- servizio di Service Desk (in coerenza con quanto indicato per il presidio stabile di risorse, cap. 4 e cap. 5);

" ...

33) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità 3 INDICATORI DI QUALITÀ. Dall'analisi della tabella sintetica che illustra le azioni contrattuali connesse a ciascun indicatore di qualità, sembrerebbe che ci sia un refuso nelle intestazioni delle colonne 3 (Azioni Contrattuali - Penale) e 4 (Azioni Contrattuali - IP). Ad esempio, in riferimento all'indicatore "RLSD - Rilievi sul servizio di Service Desk", come meglio specificato al § 4.5, il mancato rispetto del valore di soglia comporterà da parte di INAIL l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk"; la colonna segnata con la X nella riga della tabella relativa all'indicatore RLSD è la 4, la cui intestazione 4 (Azioni Contrattuali - IP) sarebbe incoerente (tra l'altro, la nota a colonna 5 conferma l'applicazione della penale e non dell'IP per lo specifico indicatore). Dalle analisi svolte, incoerenze analoghe sarebbero riscontrabili su tutta la tabella e sarebbero rimosse qualora si invertisse l'intestazione delle colonne 3 e 4.

Risposta

Si rinvia a quanto indicato in sede di Errata Corrige alla lettera D.

34) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità § 4.4 INDICATORI DI QUALITÀ. Le tipologie di rilievo che contribuiscono alla determinazione dell'indicatore RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa sono tutte e sole quelle riferenziate come azioni contrattuali in riferimento agli Indicatori di Qualità RSCA e QDGA? O nel computo dell'indicatore possono essere considerati rilievi generici sulla gestione applicativa non specificati in paragrafi dedicati del documento CT - Appendice 3 - Indicatori qualità?

Risposta

Si precisa quanto riportato nella documentazione: l'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (Rilievo) da INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

35) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità § 4.4 INDICATORI DI QUALITÀ. Nella cella in cui sono evidenziate le Azioni Contrattuali connesse al non rispetto dell'Indicatore di Qualità RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa:

- al primo punto dell'elenco puntato sembrerebbe esserci un refuso nell'aver indicato $RLGA \geq 4$ invece di $RLGA \leq 4$;
- al secondo punto dell'elenco puntato sembrerebbe esserci un refuso nell'aver indicato $RLGA \geq 6$ invece di $RLGA \leq 6$.

Risposta

I valori e le indicazioni presenti nel par. 4.4 sono corretti.

36) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità § 4.5 INDICATORI DI QUALITÀ. Le tipologie di rilievo che contribuiscono alla determinazione dell'indicatore RLSD - Rilievi sul servizio di Service Desk sono tutte e sole quelle riferenziate come azioni contrattuali in riferimento agli Indicatori di Qualità RSCA e TOPS? O nel computo dell'indicatore possono essere considerati rilievi generici sulla service desk non specificati in paragrafi dedicati del documento CT - Appendice 3 - Indicatori qualità?

Risposta

Si precisa quanto riportato nella documentazione: l'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (Rilievo) da INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

37) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità § 4.8 INDICATORI DI QUALITÀ'. La Fonte dati "Sistema di tracciatura" per il calcolo dell'indicatore TPCD - Tempestività nella presa in carico è il sistema di trouble ticketing "CA Service Desk"? In caso affermativo, l'istante T_inizio di avvenuta segnalazione (Data, ore e minuti) coincide con la data di registrazione della richiesta (pervenuta ad esempio via telefono) sul sistema ad opera del personale del Service Desk di I Livello?

Risposta

Si conferma che la fonte dati del "Sistema di tracciatura" è il sistema di trouble ticketing "CA Service Desk". Fermo restando che INAIL mantiene il controllo e monitoraggio del servizio, si conferma che l'istante T_inizio di avvenuta segnalazione, per richieste telefoniche, coincide con la data di registrazione della richiesta sul sistema.

38) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità § 5.3. INDICATORI DI QUALITÀ. Le tipologie di rilievo che contribuiscono alla determinazione dell'indicatore RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico sono tutte e sole quelle referenziate come azioni contrattuali in riferimento agli Indicatori di Qualità SPSS e PSSI? O nel computo dell'indicatore possono essere considerati rilievi generici sulla supporto specialistico non specificati in paragrafi dedicati del documento CT - Appendice 3 - Indicatori qualità?

Risposta

Si precisa quanto riportato nella documentazione: l'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (Rilievo) da INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

39) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità § 5.3 INDICATORI DI QUALITÀ. Nella cella in cui sono evidenziate le Azioni Contrattuali connesse al non rispetto dell'Indicatore di Qualità RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico :
□ al primo punto dell'elenco puntato sembrerebbe esserci un refuso nell'aver indicato $RLGA \geq 5$ invece di $RLSS \leq 5$;
□ al secondo punto dell'elenco puntato sembrerebbe esserci un refuso nell'aver indicato $RLGA \geq 8$ invece di $RLSS \leq 8$;
□ al terzo punto dell'elenco puntato sembrerebbe esserci un refuso nell'aver indicato $RLGA > 8$ invece di $RLSS > 8$.

Risposta

L'indicatore previsto al par. 5.3, "RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico", dell'Appendice al capitolato tecnico "ID 1606 - Allegato 5 CT - Appendice 3 - Indicatori qualità", alla voce "Azioni contrattuali" della colonna "Caratteristica" della tabella, è RLSS e non, come erroneamente indicato, RLGA.

40) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità § 6.1 INDICATORI DI QUALITÀ. Le tipologie di rilievo che contribuiscono alla determinazione dell'indicatore RLFN - Rilievi sulla fornitura sono tutte e sole quelle referenziate come azioni contrattuali in riferimento agli Indicatori di Qualità PRFI, TOPR, RSSC (casi A e B), APPL e SDUT? O nel computo dell'indicatore possono essere considerati rilievi generici sulla fornitura non specificati in paragrafi dedicati del documento CT - Appendice 3 - Indicatori qualità?

Risposta

Si precisa quanto riportato nella documentazione: l'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (Rilievo) di INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

41) Domanda

CT - Appendice 3 - Indicatori qualità. § 6.2. INDICATORI DI QUALITÀ. Le risorse inadeguate a cui fa riferimento l'indicatore PRFI - Personale della fornitura inadeguato possono essere anche quelle che operano nel Service Desk e nel Supporto Specialistico? In tal caso, è corretto affermare che il valore rilevato dell'indicatore comprende i valori rilevati per TOPS (risorse inadeguate del service desk) e PSSI (risorse inadeguate del supporto specialistico)?

Risposta

Si precisa quanto riportato nella documentazione: l'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che INAIL ha ritenuto non adeguate all'attività od al ruolo richiesti e fanno riferimento quindi a tutta la Fornitura.

42) Domanda

CT - Appendice 2 - Prodotti § 2.3 INDICATORI DI QUALITÀ. Nel descrivere i requisiti del Piano di Lavoro Generale sembra che si faccia riferimento al Piano di Qualità. È Corretto? In caso affermativo, quali sono i contenuti di dettaglio del Piano di Lavoro Generale?

Risposta

Si rinvia a quanto indicato in sede di Errata Corrige alla lettera A.

43) Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico § 4.2, pag. 18

Con riferimento all'affermazione: *"Il Service Desk deve provvedere all'aggiornamento delle informazioni di propria competenza nonché all'inserimento delle informazioni di competenza di eventuali terzi che non accedano al sistema, secondo le indicazioni dell'Istituto"*.

Si chiede di chiarire quali possano essere le tipologie di utenti individuate dal termine "TERZI" ed eventualmente disporre della numerosità e delle caratteristiche delle informazioni di competenza degli stessi.

Risposta

Per terzi si intendono utenti INAIL che ricorrono, per comunicare la segnalazione, a strumenti diversi (e-mail, telefono, ecc.) dal prodotto di trouble ticketing. E' richiesto al Fornitore di tracciare l'intervento.

Trattandosi di richieste non formalizzate, attualmente non si è in possesso del numero. Si precisa che INAIL sta razionalizzando e strutturando il processo di ricezione delle segnalazioni, e si ritiene pertanto che il numero di segnalazioni vada a decrescere nel corso della Fornitura.

44) Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico § 4.2.1, pag. 19

Con riferimento all'affermazione: *"Per quanto riguarda il servizio di supporto erogato nei confronti degli utenti esterni dell'Istituto (aziende assicurate con INAIL, ...omississ...), il primo livello è svolto dal Contact Center integrato INPS-INAIL (non incluso nella presente fornitura) che qualora intercetti problemi di tipo tecnico/applicativo inoltra - avvalendosi di altro prodotto a supporto - la segnalazione al Service Desk di I livello...."*

Si chiede di conoscere quale sia il prodotto utilizzato dal Contact Center integrato INPS-INAIL e le modalità di integrazione con il Service Desk di I livello e con la piattaforma CA Service Desk.

Risposta

Si rinvia alla risposta fornita alla domanda n° 19.

45) Domanda

Rif.: Capitolato Tecnico § 4.4.2 pag. 24

Con riferimento alle affermazioni:

"I profili professionali dei coordinatori di area dovranno essere suddivisi in 3 profili di "Specialista di prodotto/tecnologia" e 3 di "Tecnico di collaudo ed integrazione sistemi"...."

"Tali coordinatori dovranno essere individuati dal Fornitore all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi"

Si chiede di precisare se tali figure, all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi, concorrano o meno alla determinazione del MIX del gruppo di lavoro e, in particolare, se concorrano al mix di Gestione Applicativa o al mix del secondo livello del Service Desk o a entrambi.

Risposta

Si conferma che i 6 coordinatori concorrono alla determinazione del MIX del gruppo di lavoro di Gestione Applicativa.

46) Domanda

Rif.: Allegato 4 - Schema Speciale - articolo 25 - Pag. 5

Con riferimento al dettato dell'articolo:

"Si precisa che, prima della "data di inizio attività", l'Impresa dovrà affiancare l'impresa/e che attualmente svolge/ono il/i servizio/i oggetto del Contratto per due mesi (ovvero per il diverso termine eventualmente indicato nell'Offerta Tecnica), al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza. L'affiancamento suddetto dovrà essere fornito dall'Impresa per ognuno dei contratti in scadenza comprendenti i servizi che ricadono nella fornitura in oggetto, come specificato nel Capitolato Tecnico."

Si chiede di chiarire se la "data di inizio attività" a cui si fa riferimento sia unica e debba cadere al termine del periodo di affiancamento relativo all'ultimo dei contratti in scadenza (secondo il calendario esposto al § 6.4.2.2 del capitolato) o siano fissate "tre date di inizio attività", ciascuna al termine del periodo di affiancamento relativo ad ognuno dei tre contratti in scadenza.

Risposta

I Servizi oggetto della presente Fornitura riguardano ambiti applicativi coperti attualmente da tre differenti Contratti. Con riferimento alla tabella riepilogativa di cui al par. 6.4.2.2. del Capitolato tecnico, si precisa che il primo dei contratti in scadenza (31/12/2015) comprende tutte le tipologie dei servizi che ricadono nell'oggetto della presente Fornitura, pertanto, la data di inizio delle attività contrattuali sarà unica. Su tale contratto ("Servizio di

manutenzione supporto e sviluppo del software applicativo relativo all'area dei sistemi gestionali") il Fornitore dovrà effettuare una prima sessione di affiancamento.

Fermo l'avvio delle attività contrattuali come sopra descritto, il Fornitore dovrà, al fine di prendere in carico tutte le altre applicazioni interessate dalla Fornitura e gestite attualmente con gli altri due contratti ("Servizi di sviluppo, manutenzione e supporto allo sviluppo del software applicativo relativo all'area dei Sistemi Istituzionali" e "Servizi di sviluppo software, gestione siti web e publishing redazionale") la cui scadenza è scaglionata nel tempo, effettuare due ulteriori sessioni di affiancamento che andranno, temporaneamente, in parallelo ai servizi la cui esecuzione è già in capo al Fornitore entrante.

47) Domanda

Rif.: **Appendice 3 al Capitolato Tecnico § 4.9 pag. 18; § 4.10 pag. 19**

Con riferimento ai valori di soglia riportati per gli indicatori ACPL ($\geq 90\%$) e ACSL ($\geq 95\%$) e, in base alle relative formule di calcolo:

$$[ACPL = (N_{inoltre\ errati} / N_{inoltre\ tot}) * 100]$$

$$[ACSL = (N_{inoltre\ errati} / N_{inoltre\ tot}) * 100]$$

Si chiede di confermare che il valore di soglia corretto sia rispettivamente:

$$ACPL \leq 10\%$$

$$ACSL \leq 5\%$$

Risposta

Si rinvia a quanto indicato in sede di Errata Corrige alle lettere B e C.

48) Domanda

Rif.: **Capitolato Tecnico § 4.1 pag. 16**

Con riferimento all'affermazione: *"Il Fornitore dovrà garantire un servizio di Web Analytics consistente in un servizio di raccolta, monitoraggio e analisi delle statistiche di accesso ai portali web ed all'ambiente di collaboration di INAIL. Il servizio dovrà prevedere la possibilità di misurare portali e siti web, applicazioni mobili, pagine Facebook."*

Si chiede di indicare quali sono oggi i dati dimensionali relativi a: "numero di visite" utenti e "numero di web server" (fisici e virtuali) dei portali e dei siti web (internet ed intranet) dell'Ente.

Risposta

Il numero di utenti che hanno visitato il totale dei siti Inail attualmente sotto monitoraggio per il mese di marzo 2015 è stato di circa 4 milioni.

Il totale delle "Page View" nel mese di marzo 2015 di tutti i siti monitorati è stato di circa 51 Milioni.

Le informazioni relative al numero di pagine web Inail accedute, sono pubblicate periodicamente e sono disponibili nella sezione degli open data Inail.

Il numero di web server è attualmente di circa 100 tra fisici e virtuali. Si precisa inoltre che l'infrastruttura è in fase di evoluzione, pertanto il numero e la tipologia dei server saranno oggetto di modifiche nel corso della Fornitura.

49) Domanda

Capitolato Tecnico - Service Desk: Paragrafo 4.2.1

Si chiede di chiarire se sia possibile registrare sul sistema di Trouble Ticketing di INAIL in modo automatico (esempio canale mail) i ticket provenienti dal canale del Contact Center integrato INAIL-INPS.

Risposta

Si rinvia alla risposta fornita alla domanda n° 19.

50) Domanda

Capitolato Tecnico - Strumenti e servizi: Paragrafo 4.8. Si chiede di chiarire in quale modo verranno messi a disposizione delle risorse che lavorano da remoto gli strumenti installati su infrastrutture di INAIL. Si chiedono ulteriori dettagli sull'ambiente di Collaboration INAIL da monitorare tramite Webtrend Analytics: per ambiente di Collaboration si intende solo l'ambiente Sharepoint (come indicato nell'Appendice 4 del CT a pag. 142)? In caso di risposta negativa, si chiede di chiarire a cosa si riferisce l'ambito citato.

Risposta

In riferimento alla messa a disposizione degli strumenti, si rimanda alla risposta fornita alla domanda n° 20.

Per ambiente di collaboration di Inail si intende qualunque soluzione a supporto della collaborazione interna (Attualmente Sharepoint, Enterprise Social Collaboration) che, anche in futuro, possa essere messa in campo dall'Istituto.

51) Domanda

Capitolato Tecnico - Dimensionamento della fornitura - Gestione Applicativa: Paragrafo 5.1

Si chiede di conoscere i parametri utilizzati per il dimensionamento della fornitura in FTE (massimale 38 FTE) :

- giorni lavorativi utili annui
- ore lavorative giornaliere

Risposta

Si rinvia alla risposta fornita alla domanda n° 30.

52) Domanda

Capitolato Tecnico - Dimensionamento della fornitura - Cap. 5

Si chiede di confermare che INAIL presso la propria sede potrà ospitare da 30 a 50 risorse per lo svolgimento dei Servizi continuativi (Gestione Applicativa e Service Desk).

Risposta

Si conferma.

53) Domanda

Capitolato Tecnico - Service Desk - Paragrafo 5.2

Si chiede di chiarire quale è il numero di ticket a carico del servizio di Service Desk di 1° livello: 28.500 o 38.000?

In caso di numero di ticket pari a 38.000, si chiede di chiarire se su tale numero di ticket è richiesto il rispetto dello SLA ACPL - *Accuratezza del I livello*.

Si chiede di chiarire se si intende mantenere il gruppo misto di risorse interne (INAIL) ed esterne per lo svolgimento del servizio e, in caso di risposta affermativa, come si svolgeranno le interazioni ed a carico di chi sarà la responsabilità del rispetto dello SLA ACPL - *Accuratezza del I livello*.

Risposta

Si precisa che il numero di 28.500 ticket annui rappresenta la stima della quota in carico al solo Fornitore

La responsabilità del rispetto dello SLA ACPL - *Accuratezza del I livello* sarà a carico del Fornitore. Tale SLA sarà calcolato sulla base dei ticket assegnati al Fornitore.

54) Domanda

Disciplinare - Griglia di valutazione - Criterio C16

Nell'Offerta Tecnica si deve descrivere nel dettaglio la soluzione per le attività di web-analytics per permettere il monitoraggio fino ad almeno 100 siti/portali web, applicazioni mobili.

Si chiede di conoscere quali siti/portali web, applicazioni mobili sono da includere oltre a quelli citati nel Capitolo 4 dell'Appendice 4?

Risposta

Si tratta dei siti/portali descritti nell'appendice 4 e quelli che verranno sviluppati e rilasciati nel corso della Fornitura.

55) Domanda

Capitolato Tecnico - Appendice 2 - Prodotti: paragrafo 2.3: Piano di Lavoro Generale

Si chiede di chiarire quali siano i contenuti del Piano di Lavoro Generale dal momento che il Paragrafo 2.3 sembra descrivere il contenuto del Piano della Qualità Generale (precedente paragrafo 2.2.) e non il Piano di Lavoro Generale.

Risposta

Si rinvia a quanto indicato in sede di Errata Corrige alla lettera A.

56) Domanda

Con riferimento all'art. 53, comma 16 ter, del d.lgs. n. 165/2001, introdotto dall'art. 1, comma 42, della legge n. 190/2012, che prevede: "i dipendenti che negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti", si chiede di confermare:

a) se tale disposizione è applicabile alla presente procedura di gara;

b) in caso di riscontro positivo, se la disposizione possa intendersi limitata a: (i) ex dipendenti di INAIL che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di INAIL nei confronti della scrivente nel triennio antecedente alla data di presentazione dell'offerta

e

(ii) esclusivamente con riferimento a quei soggetti di cui al punto (I) che, in costanza di un'attività lavorativa e/o professionale con la scrivente, la stessa utilizzerà per l'esecuzione del contratto ove aggiudicato. Si chiede in ogni caso di confermare in caso di obblighi dichiarativi in materia che possa essere utilizzata la formula "per quanto a mia conoscenza".

Risposta

Alla procedura di affidamento in oggetto si applicano le disposizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, D.Lgs. n. 165/2001, nonché all'art. 21 del D.Lgs. n. 39/2013. Sarà cura di Consip S.p.A. acquisire dall'aggiudicatario, unitamente ai documenti per la stipula del Contratto, una dichiarazione di ottemperanza a quanto previsto delle citate disposizioni, tenuto conto del divieto di contrattare con le pubbliche amministrazioni in caso di violazione dei divieti ivi previsti. La capacità di contrarre con le pubbliche amministrazioni si intende quale requisito minimo generale e, pertanto, qualora venga meno nel corso di vigenza contrattuale, potrà essere causa di risoluzione ai sensi dell'art. 17 dello Schema Speciale di Contratto allegato al Disciplinare di gara.

I soggetti interessati dalla causa di incompatibilità sono quelli individuati secondo i criteri previsti dalle norme sopra richiamate; non vi sono, pertanto, limitazioni operanti con esclusivo riguardo ai dipendenti INAIL.

57) Domanda

Con riferimento più in generale al Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici di cui al DPR 62/2013 adottato a norma dell'art 54 D.lgs 165/2001 si chiede a codesta Spett.le Stazione Appaltante di confermare:

a) se tale Codice di Comportamento è applicabile alla presente procedura di gara;

b) in caso di riscontro positivo, se le regole di condotta ivi contenute debbano intendersi applicabili esclusivamente ai dipendenti pubblici e, quindi, estendibili ai dipendenti e/o consulenti della scrivente solo ed esclusivamente nei limiti e/o se in conformità con i principi di cui al Codice Etico e Modello Organizzativo adottato dalla scrivente.

Risposta

L'ambito di applicazione del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici è definito all'art. 2 del D.P.R. n. 62/2013 secondo cui "1. Il presente codice si applica ai dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, il cui rapporto di lavoro è disciplinato in base all'articolo 2, commi 2 e 3, del medesimo decreto. 2. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 54, comma 4, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, le norme contenute nel presente codice costituiscono principi di comportamento per le restanti categorie di personale di cui all'articolo 3 del citato decreto n. 165 del 2001, in quanto compatibili con le disposizioni dei rispettivi ordinamenti. 3. Le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo n. 165 del 2001 estendono, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal presente codice a tutti i collaboratori o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche, nonché nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'amministrazione. A tale fine, negli atti di incarico o nei contratti di acquisizioni delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi, le amministrazioni inseriscono apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal presente codice. 4. Le disposizioni del presente codice si applicano alle regioni a statuto speciale e alle province autonome di Trento e di Bolzano nel rispetto delle attribuzioni derivanti dagli statuti speciali e delle relative norme di attuazione, in materia di organizzazione e contrattazione collettiva del proprio personale, di quello dei loro enti funzionali e di quello degli enti locali del rispettivo territorio".

58) Domanda

Con riferimento al Disciplinare di gara, art. 7, si richiede di confermare che in caso di ricorso al subappalto, in presenza di un raggruppamento temporaneo di imprese, ciascuna mandante possa provvedere autonomamente alla stipula dell'eventuale contratto di subappalto e relativi adempimenti di legge.

Risposta

Con riferimento al paragrafo 7 "Subappalto" del Disciplinare di Gara, si precisa che nulla osta a che siano le singole imprese raggruppate, ove ad aggiudicarsi la gara sia un RTI, a stipulare il/i relativo/i contratto/i di subappalto con l'impresa/e subappaltatrice/i a condizione che le prestazioni che si affidano, nel rispetto delle previsioni dell'art. 118 D.Lgs. n. 163/2006 e della disciplina di gara, siano ricomprese, a loro volta, all'interno dei servizi/attività che la singola impresa raggruppata svolgerà, in ossequio a quanto dalla stessa dichiarato nell'Allegato 1 al Disciplinare di gara (Dichiarazione necessaria) e riportato nel mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito all'impresa mandataria.

59) Domanda

Con riferimento a/ Disciplinare di gara, art.9, si chiede di fornire l'Atto di designazione quale Responsabile del trattamento dei dati personali, ivi menzionato quale parte Integrante del Contratto. In mancanza, si chiede di confermare che /a Stazione Appaltante, in quali/à di "Titolare"; provvederà a nominare l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con riferimento alle so/e operazioni di trattamento

e a/ soli dati che Il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto fornendo, altresì, al Responsabile le istruzioni necessarie In conformità al tipo di trattamenti richiesto, nel rispetto delle prescrizioni del Codice. Inoltre, si chiede di confermare che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es" raccolta del consenso degli interessato, nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati. Il Titolare sarà pertanto responsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da Istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare che, pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa.

Si chiede altresì di confermare che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica). Si chiede, In ultimo, di confermare se, laddove fosse previsto un RTI, si prevede un Responsabile esterno del trattamento unico per il RTI ovvero se il possibile prevedere un responsabile esterno per conto di ciascuna società del RTI.

Risposta

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

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

Si conferma che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica).

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

60) Domanda

Con riferimento a/lo Schema di contratto Speciale, art. 145, 6i chiede di confermare che l'ammontare massimo di penali applicabili al presente appalto contratto non potrà in nessun caso superare il 10% del valore complessivo del presente appalto/contratto, in linea con quanto previsto dal DPR 207/2010 art. 145".

Risposta

L'art. 145 delle Condizioni Speciali dello Schema di Contratto - allegato 4 del Disciplinare di gara - prevede unicamente la soglia di valore al di sopra della quale l'Istituto potrà avvalersi della facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre a pretendere il risarcimento dei danni eventualmente patiti, e non anche un limite massimo all'applicazione delle penali contrattualmente previste

61) Domanda

Allegato 5 - capitolato tecnico Par.7.4 Pago 86/92 Customer satisfaction. Viene richiesto di specificare se la rilevazione della customer satisfaction sarà ristretta ai soli referenti dell'amministrazione e non agli utenti finali. Se si, si chiede anche di specificarne indicativamente il numero.

Risposta

Si conferma che la rilevazione della customer satisfaction sarà ristretta ai soli referenti dell'Amministrazione.

Dott. Domenico Casalino
(L'Amministratore Delegato)