



GARA A PROCEDURA APERTA EX ART. 60 D.LGS. 50/2016 PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE, GESTIONE, MANUTENZIONE, EVOLUZIONE E ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI E LA NAVIGAZIONE (SIDT)

ID 2412

CHIARIMENTI

Domanda n. 1

In riferimento a quanto indicato all’interno del documento ID 2412 - MIMS SIDT - App1 – IQ, si chiede quali tipologie di ticket rientrano nella casistica di richieste con interazione diretta utente-operatore.

Risposta n. 1

Le richieste con interazione diretta utente-operatore sono quelle pervenute mediante canale telefonico o, in futuro, mediante altri canali sincroni.

Domanda n. 2

In riferimento a quanto indicato all’interno del documento ID 2412 - MIMS SIDT - App1 – IQ, si chiede quali tipologie di ticket rientrano nella casistica di richieste sottomesse senza interazione diretta utente-operatore.

Risposta n. 2

Le richieste sottomesse senza interazione diretta utente-operatore sono relative a ticket pervenuti mediante canali asincroni quali ad esempio mail o form inviati via browser.

Domanda n. 3

In riferimento a quanto indicato all’interno del documento ID 2412 - MIMS SIDT - App1 – IQ, si chiede di ricevere il volume mensile medio di ticket di tipo informativo e di Ticket di altra natura, distinguendo le casistiche di interazione diretta utente-operatore e di interazione non diretta utente operatore.

Risposta n. 3

Si faccia riferimento alle informazioni rese disponibili nel Capitolato tecnico al par. 8.3.1 e nel cap.4 dell’Appendice 4 al CT “Contesto del SIDT”, tenendo presente il percorso di evoluzione del servizio descritto al par. 2.3.3 del CT.

Domanda n. 4

In riferimento ai volumi di ticket indicati all'interno del paragrafo 8.3.1. SPOC del Capitolato Tecnico, si chiede di ricevere la distribuzione media giornaliera, settimanale degli 80.000 ticket medi mensili da gestire, con l'indicazione della tipologia di ticket (chiamata, email, chat).

Risposta n. 4

Si faccia riferimento alle informazioni rese disponibili, oltre che nel paragrafo 8.3.1. del Capitolato tecnico, nel cap.4 dell'Appendice 4 al CT "Contesto del SIDT", tenendo presente il percorso di evoluzione del servizio descritto al par. 2.3.3 del CT.

Domanda n. 5

In riferimento ai volumi di ticket indicati all'interno del paragrafo 8.3.1. SPOC del Capitolato Tecnico, si chiede di ricevere il tempo medio di gestione di ogni tipologia di ticket oggetto di gara (chiamata, email, chat etc.).

Risposta n. 5

Si faccia riferimento alle informazioni rese disponibili, oltre che nel paragrafo 8.3.1. del Capitolato tecnico, nel cap.4 dell'Appendice 4 al CT "Contesto del SIDT", tenendo presente il percorso di evoluzione del servizio descritto al par.2.3.3 del CT.

Domanda n. 6

In riferimento a quanto indicato all'interno del paragrafo 6.1.2 del Capitolato Tecnico, si chiede se il fornitore debba anche creare la Knowledge Base o se debba soltanto aggiornare una Knowledge Base esistente.

Risposta n. 6

La Knowledge Base è inclusa nello strumento di CRM (Oracle Service Cloud CRM) reso disponibile dalla Committente. Si faccia riferimento alle informazioni rese disponibili nel cap. 4 dell'Appendice 4 al CT "Contesto del SIDT", tenendo presente il percorso di evoluzione del servizio descritto al par. 2.3.3 del CT.

Domanda n. 7

In riferimento a quanto indicato all'interno del paragrafo 6.1.3 del Capitolato Tecnico, si chiede conferma che il centralino automatico menzionato sia messo a disposizione dell'erogatore del servizio dal Committente.

Risposta n. 7

Si conferma, fermo restando gli obblighi di gestione e aggiornamento del sistema nell'ambito del servizio SPOC (cfr. 6.1 del CT).

Domanda n. 8

Nel Capitolato Tecnico di gara, nel paragrafo 9.7.1 "Risorse impiegate", viene riportata la seguente frase: "Dovranno essere presentate almeno due risorse per ogni figura professionale richiesta", a tal proposito si chiede di specificare se



entrambe le risorse per singola figura professionale faranno parte del Gruppo di Lavoro o se l'Amministrazione ne selezionerà soltanto una.

Risposta n. 8

Il numero di risorse impiegate, e dei relativi CV, dipenderà dalle esigenze tecniche e di pianificazione del singolo servizio. In ogni caso per ogni figura professionale dovranno essere presentate almeno 2 risorse, di cui una facente parte del gruppo di lavoro, in modo da avere una ridondanza di CV nel caso di profili ricoperti da un'unica risorsa e velocizzare eventuali operazioni di sostituzione che si rendessero necessarie.

Domanda n. 9

Si chiede di specificare se vi è un numero massimo di pagine per singolo CV.

Risposta n. 9

No. Si precisa che i CV andranno presentati alla Committente secondo i vincoli temporali esplicitati nel par. 9.7 del Capitolato Tecnico.

Domanda n. 10

Si chiede di specificare se il font da utilizzare per i CV sia libero come per il documento di Relazione Tecnica.

Risposta n. 10

Per le specifiche di redazione della Relazione Tecnica si rimanda all'Allegato 5 – Schema di Offerta Tecnica. Per quanto riguarda le eventuali caratteristiche di redazione dei CV, saranno definite successivamente alla stipula.

Domanda n. 11

Al fine di valutare la numerosità di apparati in End of Support, si chiede di dare evidenza dei serial number degli apparati oggetto dei servizi. (Riferimenti: a. ID 2412 - MIMS SIDT - App5 – IC; b. ID 2412 - MIMS SIDT - App6 – CRP)

Risposta n. 11

Ai fini della formulazione dell'offerta si faccia riferimento alle informazioni relative a marca e modello indicate per ciascuna apparecchiature fisica all'interno delle appendici citate. Si tenga presente che tali appendici rappresentano la situazione as-is e che attualmente il 70% dei componenti di rete e il 65% dei componenti infrastrutturali risultano in End of Support. In funzione del progetto di migrazione, il rinnovamento del parco tecnologico del CED mediante l'approvvigionamento di nuovi apparati sarà a cura della Committente.

Domanda n. 12

Si chiede di confermare che per tutti gli apparati, sia infrastrutturali sia di rete, elencati nei riferimenti "b" e "c" sarà cura e onere della committente mantenere attivi contratti di manutenzione per tutta la durata contrattuale. (Riferimenti: a. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT, 5.1.2.13. ASSISTENZA TECNICA HARDWARE "Sarà cura e onere

dell'Amministrazione dotare le apparecchiature per tutta la durata contrattuale di servizi di manutenzione in garanzia appropriati...”, b. ID 2412 - MIMS SIDT - App5 – IC, c. ID 2412 - MIMS SIDT - App6 – CRP)

Risposta n. 12

Si conferma che sarà cura e onere dell'Amministrazione dotare le apparecchiature per tutta la durata contrattuale di servizi di manutenzione in garanzia appropriati fermo rimanendo che le attività di Assistenza Tecnica Hardware di cui al par. 5.1.2.13 sono a carico del Fornitore e che, anche in funzione del progetto di migrazione, la Committente provvederà al rinnovamento del parco tecnologico mediante l'approvvigionamento di nuovi apparati.

Domanda n. 13

Si chiede di indicare se tra le consistenze da prendere in carico (cfr. “b” e “c”) vi siano apparati in End Of Support o che vi andranno nel corso della vigenza contrattuale. In caso di risposta affermativa, non essendo possibile effettuare aggiornamenti e garantire la sicurezza di tali apparati, si chiede di confermare che l'Amministrazione provvederà a propria cura e onere al rinnovo tecnologico di tali apparati. (Riferimento: a. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT, 5.1.2.5. GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA SICUREZZA “... Early warning e Patch Management: per analizzare prontamente gli aggiornamenti di sicurezza rilasciati dai vendor, installarli ove applicabili e monitorare lo stato di aggiornamento degli host gestiti; ...” b. ID 2412 - MIMS SIDT - App5 – IC – c. ID 2412 - MIMS SIDT - App6 – CRP)

Risposta n. 13

Si faccia riferimento alla risposta n. 12.

Domanda n. 14

Si chiede di confermare che qualora tra le consistenze da prendere in carico (cfr. “b” e “c”) vi siano apparati in End Of Support o che vi andranno nel corso della vigenza contrattuale e per i quali non è possibile installare gli aggiornamenti, il fornitore non sarà considerato responsabile di alcun evento di sicurezza che dovesse essere originato da vulnerabilità di tali apparati. (Riferimento: a. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT, 5.1.2.5. GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA SICUREZZA “... Early warning e Patch Management: per analizzare prontamente gli aggiornamenti di sicurezza rilasciati dai vendor, installarli ove applicabili e monitorare lo stato di aggiornamento degli host gestiti; ...”, b. ID 2412 - MIMS SIDT - App5 – IC, c. ID 2412 - MIMS SIDT - App6 – CRP)

Risposta n. 14

Non si conferma. Il Fornitore ha comunque l'obbligo di segnalare all'Amministrazione tutte le eventuali criticità (come specificato al pto. 5.1.2.13 del CT) e la responsabilità della corretta esecuzione di tutti i servizi di Conduzione operativa e System Management previsti ai par. 5.1 e 5.3 del CT.

Domanda n. 15

Si chiede di confermare che, per monitorare il sistema di controllo accessi del CED, verrà messo a disposizione dall'Amministrazione uno strumento dedicato. In caso contrario, si chiede di dettagliare come deve essere realizzato il servizio. (Riferimento: a. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT, 5.1.2.7. GESTIONE DEGLI ACCESSI FISICI ALLE SALE DEL CED “Il Fornitore deve monitorare il sistema di controllo accessi del CED segnalando i casi di accesso non autorizzato ai responsabili dell'Amministrazione.”)

Risposta n. 15

Si conferma.

Domanda n. 16

Si chiede di confermare che l'allestimento e la realizzazione degli ambienti di infrastrutture elaborative e/o servizi cloud destinate a funzioni di Disaster Recovery saranno a cura dell'Amministrazione. (Riferimenti: a.ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT, 5.1.2.15. GESTIONE DEL DISASTER RECOVERY: "Le risorse hw, sw, di connettività e i servizi infrastrutturali / cloud per la realizzazione del servizio di DR (server, hardware, apparati di rete e sicurezza, licenze e prodotti software, dispositivi di storage, ecc.) sono messe a disposizione dal Dipartimento", b. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività di allestimento, realizzazione, gestione e manutenzione degli ambienti di: [...] infrastrutture elaborative e/o servizi cloud destinate a funzioni di Disaster Recovery in contesti di elevata criticità, ovvero inserite in soluzioni di livello 5 o 6 (aggiornamento sincrono) secondo la classificazione prevista nelle linee guida AGID per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni.")

Risposta n. 16

Si conferma che l'allestimento e la realizzazione degli ambienti di infrastrutture elaborative e/o servizi cloud destinati a funzioni di Disaster Recovery saranno a cura dell'Amministrazione, fermo restando che l'Amministrazione potrà in parte avvalersi anche del Fornitore mediante gli appositi servizi di Supporto tecnico previsto dal contratto (Rif ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "Il sito secondario è attualmente dislocato presso un sito del Fornitore tuttavia il Dipartimento provvederà a dismettere tale sito e a migrare i servizi di DR su Cloud nell'ambito del piano più generale di migrazione verso soluzioni Cloud e con il supporto dei servizi erogati nell'ambito della presente iniziativa di gara. [...] Il nuovo DR si configurerà come un servizio in cloud il cui approvvigionamento, a cura del Dipartimento, non fa parte della presente fornitura"). Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività di Conduzione operativa del DR e, in particolare, di quanto previsto nel par. 5.1.2.15 e 5.1.3.

Domanda n. 17

Al fine di un corretto dimensionamento del servizio di conduzione operativa, si chiede di specificare il numero di ticket o il tasso di guastabilità che hanno interessato le componenti infrastrutturali e quelle di rete negli anni precedenti. (Riferimento: a.ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 8.3.1. SPOC "Al fine di agevolare il Fornitore nel dimensionare opportunamente il gruppo di lavoro per fare fronte alle esigenze del servizio, si riportano di seguito le informazioni di carattere storico utili a comprendere la distribuzione nel tempo delle richieste pervenute al servizio di "Service Desk Professionale" e al "Contact Center UCO" (cfr. Appendice 4 – Contesto del SIDT), secondo l'organizzazione dei servizi di assistenza del precedente contratto.")

Risposta n. 17

Di seguito si riporta il numero ticket riguardanti guasti nel biennio 2019/2020:

- componenti di rete: 11 ticket nel 2019; 15 ticket nel 2020
- componenti infrastrutturali: 16 ticket nel 2019; 21 ticket nel 2020

Domanda n. 18

Si chiede di confermare che, per i profili che prevedono la certificazione Cloud Certified Professional (CCP), questa possa essere considerata equivalente alla certificazione Cloud rilasciata da Google, da AWS o da Ms Azure. (Riferimento: ID 2412 - Gara MIMS SIDT - Appendice 3 - Profili professionali)

Risposta n. 18

Non si conferma, in quanto le certificazioni proposte sono "vendor specific"; si evidenzia in ogni caso che l'Appendice 3 indica diverse certificazioni, relative all'ambito Cloud, ritenute idonee.

Domanda n. 19

Nel par. 9.7.1 del Capitolato Tecnico viene indicato che le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi debbano rispondere ai requisiti minimi richiesti nell'appendice 3 - Profili Professionali. Dato quanto riportato nel par. 9.2.1.3 del Capitolato Tecnico, si interpreta che tutte le figure da utilizzare nella composizione del gruppo di lavoro per i servizi a carattere continuativo (MAC SW, Gestione applicativa, conduzione operativa dell'infrastruttura, gestione postazioni esame, SPOC) debbano far riferimento necessariamente ai profili in appendice 3 - profili professionali. Si chiede di confermare che per la composizione del team mix dei servizi a carattere continuativo possano essere previsti ulteriori profili professionali rispetto a quelli indicati in appendice 3 – profili professionali. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 9.7.1 RISORSE IMPIEGATE: "Il Fornitore dovrà garantire che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, fin dalla fase di presa in carico dei servizi e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi richiesti nell'Appendice 3 - Profili Professionali e agli ulteriori requisiti eventualmente indicati in sede di Offerta Tecnica.", b. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 9.2.1.3 CONSEGNA DEI CURRICULUM VITAE "Il Fornitore, per tutti i referenti e per le risorse che intende utilizzare nei servizi a carattere continuativo, è tenuto, secondo quanto previsto al par. 9.7.1, a: indicare la figura professionale di riferimento; - consegnare il relativo curriculum vitae in formato Europass; - almeno 2 per ogni risorsa, in quantità e profili rispondenti ai requisiti minimi previsti in Appendice 3 – Profili Professionali.")

Risposta n. 19

Si conferma quanto richiesto e si rimanda anche alle risposte n. 104 e n. 105.

Domanda n. 20

Si chiede di confermare che il sistema IAM/PAM sarà messo a disposizione dall'Amministrazione. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.2.16. GESTIONE DELLE UTENZE "L'attività di gestione delle utenze consiste nella creazione/cessazione di nuove utenze e nella manutenzione di quelle esistenti, nell'assegnazione delle autorizzazioni/ruolo e del profilo di accesso alle applicazioni/sistemi, di ripristino delle password, di sblocco sessioni secondo le modalità e le procedure in essere.")

Risposta n. 20

Si conferma.

Domanda n. 21

Si chiede di confermare che il sito di DR sia raggiungibile per mezzo della connettività offerta dai locali del CED e pertanto le attività di Conduzione Operativa dell'Infrastruttura, in ambito Gestione del DR, potranno essere erogate tramite il Centro di Gestione e Controllo, opportunamente collegato al CED di via Caraci, senza la necessità di prevedere personale

presso la sede dell'attuale Fornitore terzo di tale servizio. (Riferimento: a.ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 2.1. SISTEMA INFORMATIVO DEL DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI E LA NAVIGAZIONE (SIDT) “Un sito di DR presso un sito dell'attuale fornitore, in replica asincrona periodica dello storage, ma non connesso a SPC”, b. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE “Il sito secondario è attualmente dislocato presso un sito del Fornitore tuttavia il Dipartimento provvederà a dismettere tale sito e a migrare i servizi di DR su Cloud nell'ambito del piano più generale di migrazione verso soluzioni Cloud e con il supporto dei servizi erogati nell'ambito della presente iniziativa di gara. [...] Il DR attuale non è direttamente connesso alla rete SPC e, pertanto, non consente di erogare servizi senza il nodo principale come centro stella di rete. Il nuovo DR si configurerà come un servizio in cloud il cui approvvigionamento, a cura del Dipartimento, non fa parte della presente fornitura.”)

Risposta n. 21

Si conferma che il sito di DR è raggiungibile per mezzo della connettività offerta dai locali del CED, tuttavia si rammenta anche quanto previsto al par. 9.1 del CT circa l'erogazione di servizi presso sedi di altri fornitori del MIMS: *“Per i servizi oggetto della gara, in funzione delle esigenze, il luogo di erogazione sarà: [...] - Sedi di altri fornitori del MIMS (su richiesta specifica)”*

Domanda n. 22

Si chiede in relazione agli apparati Firewall, in particolare i Fortigate 200B che attualmente risultano a fine ciclo di vita, se ne sia già pianificata la sostituzione e se la tecnologia rimanga la stessa attualmente utilizzata (Fortinet). (Riferimento: a. ID 2412 - Gara MIMS SIDT - Appendice 5 - Infrastruttura centrale, b. ID 2412 - Gara MIMS SIDT - Appendice 6 - Componenti di rete periferici)

Risposta n. 22

La sostituzione degli apparati firewall non è stata ancora pianificata.

Domanda n. 23

Gli apparati Fortinet FortiManager 400E, FortiAnalyzer 400E, Fortigate 200B sono riportati in entrambi i riferimenti (Appendice 5 - Infrastruttura centrale Apparati, sheet: RETE CED ESERCIZIO) ed Appendice 6 - Componenti di rete periferici, sheet: componenti). Si chiede di specificare se questa duplicazione possa considerarsi un refuso e di specificare l'attuale ubicazione degli apparati stessi. (Riferimento: a. ID 2412 - Gara MIMS SIDT - Appendice 5 - Infrastruttura centrale, b.ID 2412 - Gara MIMS SIDT - Appendice 6 - Componenti di rete periferici)

Risposta n. 23

Si conferma che trattasi di refuso. Infatti:

- in sede centrale sono presenti n. 2 Fortigate 200B, n. 2 FortiManager 400E e n. 2 FortiAnalyzer 400E;
- presso le sedi periferiche sono presenti solamente Fortigate 100D che non risultano in End of Support;

Domanda n. 24

Si chiede di specificare quali siano l'architettura di rete (es. MPLS, MAN Ethernity, punto-punto afferenti alla sede centrale,..) e i protocolli implementati per la comunicazione tra la sede centrale (CED) e le periferie. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT – App4 - CSIDT, 3.3 Infrastruttura di rete)

Risposta n. 24

I collegamenti tra sede centrale e periferia sono assicurati tramite SPC (Sistema Pubblico di Connettività) intranet.

Domanda n. 25

Si chiede di confermare che gli ambienti di collaudo possano ritenersi dislocati in una sede dell'Amministrazione. (Riferimento: a. ID 2412 - MIMS SIDT - App5 – IC, Scheda "HW e SisLab SVIL-Collaudo", b. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività di allestimento, realizzazione, gestione e manutenzione degli ambienti di: - sviluppo e collaudo, dislocati presso una sede del Fornitore;" , c. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "In particolare la disponibilità degli ambienti di sviluppo sarà a carico del Fornitore anche per quanto concerne prodotti hardware e software e i servizi di connettività necessari a realizzarli. La disponibilità degli ambienti di collaudo e pre-esercizio sarà a carico del Fornitore, anche per quanto concerne i servizi di connettività necessari a realizzarli ove installati c/o il Fornitore, ma fatti salvi i prodotti hardware e software e i servizi accessori di manutenzione che saranno resi disponibili dall'Amministrazione.)

Risposta n. 25

Non si conferma. Nel corso del contratto, gli ambienti di collaudo, all'occorrenza, potranno essere dislocati anche presso il Fornitore; in tali circostanze il Fornitore, oltre a farsi carico di tutte le attività di allestimento, realizzazione, gestione e manutenzione, dovrà anche rendere disponibili i servizi di connettività come previsto al par. 5.1.1 del CT "La disponibilità degli ambienti di collaudo e pre-esercizio sarà a carico del Fornitore, anche per quanto concerne i servizi di connettività necessari a realizzarli ove installati c/o il Fornitore".

Domanda n. 26

Nella documentazione di gara non sono espressi i requisiti di dimensionamento per i volumi storage. In particolare per gli ambienti di sviluppo e collaudo, si chiede di specificare lo spazio storage per i volumi dati dei sistemi e per l'archiviazione dei relativi backup. (Riferimento: a. ID 2412 - MIMS SIDT - App5 – IC, Scheda "HW e SisLab SVIL-Collaudo", b.ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività di allestimento, realizzazione, gestione e manutenzione degli ambienti di: - sviluppo e collaudo, dislocati presso una sede del Fornitore;" , c,. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "In particolare la disponibilità degli ambienti di sviluppo sarà a carico del Fornitore anche per quanto concerne prodotti hardware e software e i servizi di connettività necessari a realizzarli. La disponibilità degli ambienti di collaudo e pre-esercizio sarà a carico del Fornitore, anche per quanto concerne i servizi di connettività necessari a realizzarli ove installati c/o il Fornitore, ma fatti salvi i prodotti hardware e software e i servizi accessori di manutenzione che saranno resi disponibili dall'Amministrazione."

Risposta n. 26

Attualmente i volumi risultano i seguenti:

- spazio di storage: volume dati 2,5Tb
- volume di backup 4,3Tb

Domanda n. 27

Si chiede di confermare che eventuali licenze software applicativo/di sistema per effettuare il test in ambiente di test presso la sede del fornitore siano messe a disposizione dell'amministrazione in modalità gratuita seppur secondo policy specifiche del vendor. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "In particolare la disponibilità degli ambienti di sviluppo sarà a carico del Fornitore anche per quanto concerne prodotti hardware e software e i servizi di connettività necessari a realizzarli. La disponibilità degli ambienti di collaudo e pre-esercizio sarà a carico del Fornitore, anche per quanto concerne i servizi di connettività necessari a realizzarli ove installati c/o il Fornitore, ma fatti salvi i prodotti hardware e software e i servizi accessori di manutenzione che saranno resi disponibili dall'Amministrazione.")

Risposta n. 27

Non si conferma, le eventuali licenze software applicativo/di sistema per l'ambiente di test presso la sede del Fornitore ("Test Factory", si veda al riguardo il par. 10.1.2 del CT) sono a carico del Fornitore.

Domanda n. 28

Quanto riportato nel capitolo 5.1.1 sembrerebbe indicare che il servizio include la gestione delle infrastrutture CED per il DR, pur essendo un servizio cloud esterno, su cui non si può avere accesso fisico o ruolo di controllo. Tuttavia, nel capitolo 5.1.2.15 non si fa più riferimento alle infrastrutture CED. Si chiede quindi di confermare che la gestione del DR non include le infrastrutture CED. (Riferimento: a. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT, 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE "[...] Il nuovo DR si configurerà come un servizio in cloud il cui approvvigionamento, a cura del Dipartimento, non fa parte della presente fornitura. Sono, invece, da considerarsi ricompresi nel servizio la gestione delle attività di Disaster Recovery, delle procedure applicative e delle infrastrutture CED e cloud, inclusa la gestione delle risorse, nonché la progettazione e esecuzione delle prove di corretto funzionamento del Disaster Recovery.", b. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT, 5.1.2.15. GESTIONE DEL DISASTER RECOVERY)

Risposta n. 28

Si conferma che la gestione del DR non include le infrastrutture "CED" del DR in Cloud: *"Il nuovo DR si configurerà come un servizio in cloud il cui approvvigionamento, a cura del Dipartimento, non fa parte della presente fornitura. Sono, invece, da considerarsi ricompresi nel servizio la gestione delle attività di Disaster Recovery, delle procedure applicative e delle infrastrutture CED e cloud, inclusa la gestione delle risorse, nonché la progettazione e esecuzione delle prove di corretto funzionamento del Disaster Recovery"*. La gestione delle infrastrutture CED, all'interno di quanto sopra riportato in corsivo, si intende riferita al CED primario per quelle attività inerenti i servizi di DR. Come espressamente previsto nel CT (si vedano i par. 2.2, 5.1, 5.1.1., 5.1.2.15 e 5.1.3) la gestione del DR in Cloud è richiesta nel perimetro del servizio di Conduzione operativa.

Domanda n. 29

Si chiede di confermare che la comprova dei requisiti sia richiesta per i punti e) ed f) mentre il requisito g) citato nel capitolato tecnico si tratta di rifiuto. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT – Disciplinare "... e) Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto: Progettazione, produzione, installazione e manutenzione di prodotti software.; f) Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto: Progettazione, gestione ed evoluzione delle infrastrutture



informatiche. La comprova dei requisiti sub f) e g) è fornita mediante certificati di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.”)

Risposta n. 29

Si conferma, si tratta di un refuso. I requisiti per cui è prevista la comprova al par. 7.3 del CT sono relativi ai punti e) ed f).

Domanda n. 30

Si chiede di confermare che non integra subappalto l'affidamento di attività/prestazioni, anche non aventi natura accessoria e non rese nei confronti dei soggetti affidatari, da parte di un Operatore Economico concorrente ad una società controllata e sottoposta alla direzione e coordinamento dell'Operatore Economico medesimo, alla quale sia stato conferito dall'Operatore Economico concorrente un ramo aziendale utilizzabile per l'espletamento delle suddette attività/prestazioni e con la quale è in essere un contratto continuativo di cooperazione, sottoscritto in data antecedente alla indizione della presente procedura selettiva. (Riferimento: ID 2412 - Gara MIMS SIDT - DISCIPLINARE DI GARA, 9 SUBAPPALTO)

Risposta n. 30

Premessa la scarsa chiarezza del quesito, nel quale vengono richiamati più istituti tra loro eterogeni, si rappresenta quanto segue. È consentito – e non integra subappalto né è riconducibile alla fattispecie di cui all'art. 105, comma 3, lett. c-bis) del Codice – l'affidamento di prestazioni contrattuali a beneficio della Committente a una società “dedicata” che agisce quale mero esecutore materiale delle prestazioni medesime, purché, da un lato, la titolarità del contratto permanga in capo al fornitore aggiudicatario e, dall'altro lato, la società “dedicata”, per l'intera durata del contratto, risulti sempre partecipata dal fornitore medesimo, rimanga sottoposta alla direzione e al controllo dello stesso, soggiaccia alle sue direttive operative e organizzative ed agisca in assenza di qualsivoglia profilo di autonomia (cfr. Cons. Stato, sez. V, 25/02/2015, n. 936 e TAR Sardegna, sez. I, 02/11/2012, n. 909). Resta fermo che Consip S.p.A. procederà ai controlli sul possesso dei requisiti generali ex art. 80 nei confronti della società dedicata in questione.

Si coglie l'occasione, per completezza, per precisare che secondo orientamenti giurisprudenziali ormai consolidati non è ammissibile un contratto continuativo di cooperazione ex art. 105, comma 3, lett. c-bis) del Codice in virtù del quale la prestazione da rendersi a beneficio della Committente venga eseguita direttamente dal cooperante.

Domanda n. 31

Con riferimento alle indicazioni relative al subappalto, si chiede di confermare che non è subappalto l'eventuale subcontratto affidato dall'aggiudicatario a soggetti terzi nel quale non sia presente anche solo una delle due condizioni di valore e di incidenza della manodopera che invece devono sussistere congiuntamente affinché si configuri il subappalto (Art. 105, comma 2, secondo capoverso, del D.Lgs n. 50/2016 e smi), circostanza peraltro confermata dalla Giurisprudenza secondo cui le due condizioni di cui alla predetta disposizione debbano sussistere non alternativamente, ma cumulativamente per aversi subappalto (Recentemente: T.A.R. Liguria, Sez. II, 13 agosto 2019, n. 702 - TAR Venezia, 13.02.2020 n. 153) (Riferimento: ID 2412 - Gara MIMS SIDT - DISCIPLINARE DI GARA, 9 SUBAPPALTO)

Risposta n. 31

Si conferma.

Domanda n. 32

Si chiede di confermare, come indicato al cap.7.3 del Disciplinare di gara, che sia possibile richiedere l'avvalimento in relazione al possesso del requisito di "Capacità tecnica – possesso della certificazione ISO 27001" (Riferimento: ID 2412 - Gara MIMS SIDT - DISCIPLINARE DI GARA, 7.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE "d) Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla/e norma/e ISO/IEC 27001, idonea, pertinente e proporzionata al seguente ambito di attività: Conduzione operativa di Sistemi Elaborativi.")

Risposta n. 32

Si conferma, purché l'ausiliaria metta a disposizione l'intera organizzazione aziendale comprensiva di tutti i fattori della produzione e di tutte le risorse che complessivamente considerate le hanno consentito di acquisire la certificazione di qualità, unitamente - con riferimento al servizio di Conduzione operativa dell'infrastruttura di cui al pto. 4 della tabella 1 del par. 3 del Disciplinare di gara e del par. 5.1 e seguenti del Capitolato tecnico - al Centro servizi da cui il predetto dovrà essere erogato ovvero, in alternativa, assuma il ruolo di subappaltatore.

Domanda n. 33

Si chiede di confermare che sia sufficiente indicare l'ambito di riferimento del cliente, pubblico o privato e la categoria merceologica (manufacturing, energy, utilities, finance, ...) senza riportarne il nominativo. (Riferimento: ID 2412 - Gara MIMS SIDT - DISCIPLINARE DI GARA, 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA "Il concorrente deve descrivere i vantaggi derivati dall'applicazione delle 3 best practices ritenute più significative maturate in precedenti progetti effettuati. In particolare, il concorrente dovrà indicare per ciascuna delle practices: il cliente (pubblico o privato))

Risposta n. 33

Si conferma, in tali casi è possibile indicare genericamente il tipo di Cliente specificando l'ambito di riferimento del Cliente, le categorie merceologiche e se pubblico o privato.

Domanda n. 34

Si chiede di confermare se per la componente di monitoraggio e controllo sia possibile utilizzare strumenti alternativi rispetto a quelli attualmente in uso dall'amministrazione. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, 10.2. STRUMENTI CHE IL FORNITORE DOVRÀ PRENDERE IN CARICO)

Risposta n. 34

Come espressamente previsto in chiusura del par. 10.2 del CT "*...Il Dipartimento, in corso di esecuzione, si riserva di valutare strumenti alternativi analoghi eventualmente proposti dal Fornitore, che non comportino oneri aggiuntivi per l'Amministrazione...*".

Domanda n. 35

Si chiede di confermare che nel numero delle pagine, pari a 50, stabilito per la Relazione Tecnica (cfr. allegato 5, pag 2) possano NON essere computate, la premessa e la presentazione dell'offerente, oltre l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Risposta n. 35

Non si conferma e si rimanda a quanto specificato in Allegato 5: *“Nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l’indice e l’eventuale copertina della Relazione Tecnica”* (Allegato 5 – Schema di Offerta Tecnica).

Domanda n. 36

In relazione al criterio n.1, pag. 34 del disciplinare di gara: il criterio recita sull’ultimo bullet: *“... - il valore aggiunto apportato, in termini di versatilità e innovazione, dal coinvolgimento di micro, piccole e medie imprese, ovvero start up innovative ex art. 25 d.l. 179/2012, convertito in legge 17 dicembre 2012, n. 221 e s.m.i., ovvero dalla presenza di strutture interne al concorrente appositamente dedicate all’innovazione e alla ricerca in ambiti di interesse per l’appalto.”*.

Si chiede di indicare quale siano le modalità formali attraverso le quali è possibile coinvolgere, PMI innovative, Start-up, e, in generale, strutture esterne all’Azienda partecipante.

Risposta n. 36

La modalità di coinvolgimento è lasciata alla libera scelta del concorrente nell’ambito della propria proposta tecnico economica, fermo restando che poiché il valore aggiunto apportato può essere diverso a seconda della modalità di coinvolgimento in concreto prescelta – la quale sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice – essa deve essere esplicitata nella Relazione tecnica, anche al fine di vagliarne la fattibilità ed eventualmente verificarne la coerenza con gli istituti giuridici di riferimento applicabili e con quanto verrà dichiarato dallo stesso operatore economico in altre parti della propria documentazione. Al riguardo, si coglie l’occasione per precisare che non riceveranno punteggio premiante forme di “coinvolgimento” che prevedano esclusivamente il ricorso ad istituti di natura meramente eventuale, quali, ad esempio, il subappalto.

Domanda n. 37

In riferimento al CT pag.12 e succ, si fa riferimento ad una struttura dello SPOC che unisce i servizi di UCO e Service Desk. Si chiede di confermare che il secondo livello di assistenza è, invece, suddiviso, tra assistenza di secondo livello agli operatori e ai cittadini e imprese, come indicato a pagg 35 del CT.

Risposta n. 37

Si conferma. Si rimanda comunque alle informazioni rese disponibili nel cap.4 dell’Appendice 4 al CT “Contesto del SIDT” e a quanto rappresentato al par. 2.3.3 del CT, tenendo presente che l’evoluzione dei servizi di assistenza, anche in termini di processi e piattaforme, sarà definito nel dettaglio in corso di esecuzione.

Domanda n. 38

In riferimento al §8.1.1 del CT dove viene evidenziato che nel caso di riuso sui PF-ADD viene applicato il parametro CAriuso, si chiede di definire quali siano i criteri in cui si rientra in questa specifica casistica e non nel calcolo tradizionale.

Risposta n. 38

Come indicato al par. 8.1.1 del CT, nella realizzazione di un intervento di sviluppo deve sempre essere valutato il riuso di componenti già esistenti e in tali circostanze nel conteggio dell’intervento *“... le componenti integralmente riusate devono essere inserite solo nel primo conteggio delle applicazioni e/o dei processi elementari che le utilizzano e non nei*



successivi, per tener conto dell'impatto non trascurabile del riuso sulla produttività - e quindi sui costi dell'intervento - occorre applicare a ogni elemento del conteggio un coefficiente correttivo (CAriuso) alla sua misura funzionale (PF) per determinare i Punti Funzione equivalenti (PF ADDeq)".

Domanda n. 39

In riferimento al CT §8.1.3 vengono indicate un numero massimo di pratiche Digitalizzazione Patenti Convertite (DPC) pari a 100.000, mentre al §4.3.3 del CT vengono indicate un numero massimo giornalieri di pratiche DPC pari a 250 (250 pratiche al giorno per 24 gg mensili per 12 mesi, 72000 pratiche annue); si chiede di chiarire quale dei due dimensionamenti sia corretto per la valutazione dell'effort relativo alle pratiche DPC.

Risposta n. 39

Si veda la risposta n. 68.

Domanda n. 40

In riferimento al CT par 9.2.1.3 si dice che al massimo 10gg dopo la stipula del contratto, dovranno essere preparati 2 CV per ogni risorsa professionale offerta; si chiede di confermare che i CV debbano essere predisposti solo per i servizi di natura continuativa e NON anche per i servizi di natura progettuale.

Risposta n. 40

Si vedano le risposte n. 104 e n. 105.

Domanda n. 41

Con riferimento al punto 15 della Domanda di partecipazione, si chiede di confermare che, in analogia con altra gara, i "soggetti che intervengono nella procedura di gara conoscibili al momento della presentazione dell'offerta" siano il Rdp (e quindi per la procedura che ci occupa il Rdp ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016 nonché il Rdp ai sensi dell'art. 2 D.L. n. 76/2020 conv. con mod. in legge n. 120/2020) e il soggetto che sottoscrive e pubblica il bando (e, quindi, l'Amministratore Delegato di Consip S.p.A.).

Si chiede inoltre di confermare che dal lato del Concorrente la dichiarazione possa essere riferita esclusivamente al firmatario degli atti di gara.

Risposta n. 41

Premesso che il punto della Domanda di partecipazione oggetto del presente quesito è il 14 e non il 15, si conferma quanto contenuto nella prima parte del quesito. Si precisa inoltre che la dichiarazione è da intendersi riferita ai soggetti muniti dei poteri idonei ad impegnare l'operatore economico nella gara (es: membri del CdA, Amministratore Unico, etc.) e il soggetto che rende la dichiarazione.

Domanda n. 42

Si chiede di confermare che quanto richiesto al punto 16 della Domanda di partecipazione, potrà essere dichiarato solo in una fase successiva (al momento della comunicazione ai concorrenti dei "commissari di gara e/o agli altri soggetti che intervengono nella procedura di gara successivamente alla presentazione dell'offerta") e che quindi in fase di

presentazione dell'offerta si sottoscrive solo l'impegno a segnalare la "sussistenza/non sussistenza" mantenendo nel testo entrambe le opzioni.

Risposta n. 42

Premesso che il punto della Domanda di partecipazione oggetto del presente quesito è il 15 e non il 16, si precisa che in fase di presentazione dell'offerta l'istante è tenuto ad assumere esclusivamente un impegno a dichiarare situazioni di conflitto di interesse che eventualmente dovessero sorgere con riguardo ai membri della commissione nonché ai segretari di gara una volta che gli stessi saranno noti. L'operatore non dovrà fornire alcuna ulteriore dichiarazione o documentazione qualora successivamente non insorgessero situazioni di conflitto di interesse.

Domanda n. 43

Con riferimento al paragrafo 23 del disciplinare di Gara (Clausola Sociale) e al paragrafo 6.1. del Capitolato Tecnico (Single Point of Contact - SPOC) si chiede di chiarire la disciplina legale applicabile. Infatti, le attività di call center della medesima tipologia di quella descritta nel paragrafo 6.1 del Capitolato Tecnico sono soggette all'applicazione l'art. 1 comma 10 della legge 11/2016 che recita "In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale. In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale".

Risposta n. 43

Come espressamente stabilito dal Disciplinare di gara, al par. 23, *"Ai sensi del combinato disposto del sopra richiamato art. 50 e dell'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è quello delle Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni.*

Resta in ogni caso ferma l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'aggiudicatario del contratto".

Domanda n. 44

Con riferimento alla domanda precedente, posto che l'art. 53bis del CCNL Telecomunicazioni ha disciplinato le modalità di attuazione dell'art. 1, comma 10 sopra citato, che impone l'obbligatorietà dell'assunzione da parte del nuovo fornitore, si chiede di indicare le modalità ed i tempi di applicazione della relativa procedura di cambio appalto, tenuto conto che al personale di cui all'Allegato Tabella del Personale Impiegato nell'ambito dei Servizi del Single Point Of Contact si applica il predetto CCNL.

Risposta n. 44

Come illustrato in risposta al quesito che precede, il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è quello delle Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni e si rinvia pertanto al medesimo per la disciplina applicabile alla procedura di "cambio appalto". Resta fermo, come del resto precisato anche dal Disciplinare di gara e dallo schema di Contratto, che

l'obbligo dell'aggiudicatario di assumere assorbire prioritariamente il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente sussiste laddove il dimensionamento del servizio di Single Point of Contact (SPOC) richieda all'entrante di dotarsi di personale non presente nel proprio organico e ferma restando la necessaria armonizzazione con la sua organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto.

Domanda n. 45

In relazione all'applicazione dell'art. 1 comma 10 della legge 11/2016 e della Procedura di Cambio Appalto di cui all'art. 53bis del CCNL Telecomunicazioni, si chiede di fornire le ulteriori informazioni necessarie per la corretta determinazione dell'Offerta di Gara: - Ore medie di straordinario effettuate nell'anno, - Sede di lavoro, - Mansione, - RAL (con indicazione separata di Indennità, superminimi individuali e collettivi, scatti di anzianità ed eventuali premi in forma fissa)

Risposta n. 45

Si ritiene che le informazioni contenute nella documentazione di gara siano sufficienti per la predisposizione delle offerte.

Domanda n. 46

Al fine di procedere alla predisposizione dell'Offerta di Gara si chiede di fornire rispetto al personale indicato nell'Allegato Tabella del Personale Impiegato nell'ambito dei Servizi del Single Point Of Contact informazioni su eventuali ammortizzatori sociali utilizzati negli ultimi 12 mesi con le percentuali di ammortizzatore sociale applicato.

Risposta n. 46

Non risultano all'Amministrazione evidenze relative all'utilizzo di ammortizzatori sociali nell'ambito del RTI Fornitore.

Domanda n. 47

In relazione al servizio SPOC (paragrafo 6.1. Capitolato Tecnico) si chiede di chiarire se vi saranno eventuali vincoli di sede fisica e se sarà possibile organizzare il servizio in modalità lavoro agile.

Risposta n. 47

Si veda Errata Corrige del 5 ottobre 2021. Chiarito che il servizio di SPOC dovrà essere reso presso la sede di Roma del Ministero indicata dal Dipartimento, pur non escludendola a priori, non è possibile, allo stato, valutare la possibilità di ricorrere a forme di lavoro agile, stante l'evoluzione del quadro epidemiologico e dei provvedimenti legislativi/governativi che saranno adottati.

Domanda n. 48

Nel Capitolato tecnico (ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT pag 12) modello To-BE dell'assistenza si prevede di unificare le due attuali strutture "Service Desk" e "Contact Center UCO", per formare lo SPOC. Nel documento dove sono indicate le figure professionali impiegate nei servizi dello SPOC (ID 2412 - MIMS SIDT - All15 – TPSPOC pag 1) viene citata la seguente frase "Di seguito si riporta la tabella relativa al personale attualmente impiegato per l'erogazione delle attività

che rientrano nel perimetro di servizio del Single Point of Contact (SPOC) cui si applica la clausola sociale”. Si chiede conferma:

- a. che il servizio “Service Desk” e “Contact Center UCO” è oggi erogato con 47 risorse e che il canone associato al servizio SPOC sia a copertura sia delle risorse di Service Desk che delle risorse UCO attualmente impegnate.
- b. che il canone del servizio di SPOC sia comprensivo di tutte le risorse associate all’erogazione del servizio, derivanti dal “Service Desk” e dal “Contact Center UCO”.

Si richiede inoltre di indicare quante risorse sono attualmente impiegate nel servizio “Service Desk” e quante nel servizio “Contact Center UCO”.

Risposta n. 48

Relativamente al sub quesito:

- a) Non si conferma. Le 47 risorse di cui all’Allegato 15 attualmente erogano i servizi di contact center/front-end nell’ambito del “Service Desk” e del “Contact Center UCO”. Tali risorse confluiranno nello SPOC, le restanti saranno impiegate nei servizi di II Livello;
- b) Il canone del servizio di SPOC comprende tutte le risorse di cui al punto a) che confluiranno nello SPOC dal “Service Desk” e dal “Contact Center UCO”.

Attualmente nei servizi “Service Desk” e “Contact Center UCO” sono complessivamente impiegate circa 90 risorse.

Domanda n. 49

In riferimento al documento CT. §5.1.1. dove si indica “.. la disponibilità degli ambienti di sviluppo sarà a carico del Fornitore anche per quanto concerne prodotti hardware e software e i servizi di connettività necessari a realizzarli. La disponibilità degli ambienti di collaudo e pre-esercizio sarà a carico del Fornitore, anche per quanto concerne i servizi di connettività necessari a realizzarli ove installati c/o il Fornitore, ma fatti salvi i prodotti hardware e software e i servizi accessori di manutenzione che saranno resi disponibili dall’Amministrazione..” mentre all’allegato “ID 2412 - MIMS SIDT - App5 - Infrastruttura centrale” si elencano una serie di sistemi dedicati all’ambiente di collaudo.

Si chiede di confermare che l’ambiente di collaudo sarà presso sedi e sistemi dell’Amministrazione (on premise or on cloud) che saranno opportunamente connessi verso la sede del fornitore per la gestione delle attività di test e deploy.

Risposta n. 49

Non si conferma, si veda la risposta n. 25.

Domanda n. 50

In riferimento al CT §10.2 e successivi si indica che il Fornitore dovrà prendere in carico e utilizzare una serie di strumenti indicati nella tabella relativa; al § 5.1.2.17 del CT si chiede di utilizzare un centro di gestione e controllo (CGC) presso la sede del Fornitore dove remotizzare le attività di monitoring e di assistenza. Si chiede se le attività di monitoraggio erogate dal centro di gestione e controllo debbano essere erogate tramite gli strumenti messi a disposizione dall’amministrazione oppure attraverso strumenti di monitoraggio di proprietà del Fornitore e presenti presso il CGC.

Risposta n. 50

Fermo rimanendo che *“il Dipartimento, in corso di esecuzione, si riserva di valutare strumenti alternativi analoghi eventualmente proposti dal Fornitore, che non comportino oneri aggiuntivi per l’Amministrazione. Nel caso in cui i*

prodotti messi a disposizione siano ritenuti convenienti e coerenti con le esigenze dell'Amministrazione, le attività di personalizzazione e di migrazione dei dati e dei workflow saranno realizzate senza oneri aggiuntivi per la Committente" per quanto riguarda il CDG il concorrente può proporre la soluzione ritenuta più adeguata, che non comporti oneri aggiuntivi per la Committente e che offra funzionalità e performance di livello equivalente o superiore a quello garantito dagli strumenti indicati al par. 10.2 del CT.

Domanda n. 51

Si chiede di indicare se nell'attuale fornitura è già adottata una soluzione per il "sistema di gestione delle performance dei sistemi applicativi (SGP)" ed in caso positivo si chiede di sapere quale sia per eventuali operazioni di migrazione con il prodotto che sarà adottato dal RTI subentrante. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 5.1.2.8. PERFORMANCE MANAGEMENT Pag. 47)"

Risposta n. 51

Per la gestione delle performance dei sistemi applicativi e per la governance dei servizi vengono utilizzati dei custom tools.

Domanda n. 52

Nel paragrafo del Capitolato tecnico "8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI" non sono presenti indicazioni e razionali per valutare il sotto servizio "Conduzione operativa quota fissa", al fine di dimensionare correttamente tale sotto servizio si richiede di indicare la baseline e/o i servizi da includere per la sua valorizzazione. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI Pag. 88)

Risposta n. 52

Il dimensionamento del servizio di Conduzione operativa deve essere fatto nel suo complesso sulla base dei requisiti e del contesto esplicitati nel CT e nelle sue appendici. L'offerta economica deve essere sviluppata dal concorrente, secondo le proprie valutazioni, nei canoni previsti ai punti da 26 a 32 della tabella di pagg. 9 e 10 del Disciplinare di gara. La dimensione del canone "Conduzione operativa - quota fissa" è di 48 mesi.

Domanda n. 53

Al fine di dimensionare correttamente i sotto servizi "Conduzione operativa server logico (Fascia A) e (Fascia B)" si richiede di specificare se la baseline con le quantità indicate nel Capitolato Tecnico includano i server logici relativi agli ambienti di Produzione, Sviluppo, Collaudo, Pre-Esercizio e DR. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI Pag. 88)

Risposta n. 53

Il dimensionamento fornito nel par. 8.2 riguarda sistemi di produzione. La Conduzione operativa di sistemi appartenenti ad ambienti diversi da quello di produzione deve considerarsi inclusa nei canoni previsti dal servizio, calcolati sulla base del numero di server logici (Fascia A) e (Fascia B) in produzione.



Domanda n. 54

In merito al nuovo DR a pag 23 del documento "ID 2412 - MIMS SIDT - App4 - CSIDT" viene fornita la seguente indicazione: "Il nuovo DR si configura come un servizio IN HOUSING, per cui occorre prevedere anche il moving (con relativa assicurazione) delle attuali macchine di proprietà dell'Amministrazione. Per quanto concerne gli exadata, il moving può essere effettuato esclusivamente da casa madre (Oracle)."

Mentre a pag 37 del documento "ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT" viene fornita la seguente indicazione:

"Il nuovo DR si configurerà come un servizio IN CLOUD il cui approvvigionamento, a cura del Dipartimento, non fa parte della presente fornitura."

Si richiede di confermare che l'indicazione corretta sia quella indicata nel documento "ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT".

(Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - App4 – CSIDT 3.1 Infrastruttura centrale ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT

5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE Pag. 38)"

Risposta n. 54

Si conferma.

Domanda n. 55

Il par. 6.2.4 del Capitolato Tecnico prevede che le attività di Supporto per la progettazione della migrazione "si collocano a valle delle fasi di mappatura, assessment e scelta della strategia di migrazione lungo il percorso dettato dalla Roadmap di Migrazione definita dall'Amministrazione."

Nello stesso documento:

- al par.2.3.1 si delinea un percorso di 4 anni di supporto al Dipartimento nella migrazione, attraverso un contratto che prevede al primo anno "effettiva «presa in carico» del SIDT da parte dell'aggiudicatario, assessment dei servizi, progettazione, identificazione delle componenti da migrare, definizione del Piano di migrazione e inizio della migrazione al cloud".
- il par.2.3.2 prevede che "prima di avviare il percorso di migrazione, sarà condotto un assessment dei servizi e dell'infrastruttura, aggiornando le relative mappe e i dati di ciascun applicativo, i vincoli e gli aspetti tecnologici, i dati nonché le esigenze degli utenti e l'offerta del mercato, per poi effettuare un'analisi costi benefici, che tenga conto dei costi di riscrittura delle applicazioni, infrastrutturali di migrazione e post migrazione, al fine di individuare le applicazioni target e avviare specifici progetti pilota".

Si chiede di confermare che:

1. le attività di assessment siano svolte dall'aggiudicatario e, in caso affermativo
2. rientrino nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico (Riferimento: Capitolato Tecnico pagg. 79, 9, 10)"

Risposta n. 55

Si conferma.

Domanda n. 56

Come indicato nel Capitolato Tecnico par. 5.2.2.2 "Assistenza Tecnica Hardware e Software" "il Fornitore non risponde dei livelli di servizio della manutenzione dell'hardware", si chiede di confermare che il relativo indice di qualità ROPE riportato nell'App. 1 par. 5.2.1. i tempi di risoluzione per ciascuna segnalazione sono al netto di casistiche di ritardo imputabili al fornitore del servizio di manutenzione HW e SW. (Riferimento: ID 2412- Gara MIMS SIDT - Condizioni di Fornitura - 5.2.2.2 - ASSISTENZA TECNICA HW e SW - Pag 58)

Risposta n. 56

Si conferma.

Domanda n. 57

Al fine di dimensionare correttamente il servizio di "Conduzione operativa delle infrastrutture per i sistemi di Fascia A" si richiede di conoscere il numero di ticket aperti, nell'ultimo triennio o quantomeno nell'ultimo anno (2020) nelle fasce orarie 20.00 – 08.00 dal lunedì al venerdì, sabato e nei giorni festivi riconducibili alla conduzione operativa delle infrastrutture per i sistemi di Fascia A. (Riferimento: ID 2412- Gara MIMS SIDT - Capitolato Tecnico 9.1. LUOGO DI LAVORO E ORARIO DEI SERVIZI - Pag. 98)

Risposta n. 57

Attualmente i sistemi non sono classificati in fasce (A e B). In ogni caso si riporta il numero complessivo di ticket per interventi infrastrutturali nel 2020:

- fuori orario n. 40;
- in reperibilità n. 90.

Domanda n. 58

Il par. 6.1.3 del Capitolato Tecnico prevede che "Tutte le richieste pervenute dovranno essere gestite e monitorate dal Fornitore attraverso la piattaforma dedicata di Trouble Ticketing messa a disposizione dall'Amministrazione", e che "La piattaforma di trouble ticketing utilizzata è OTRS anche se, come descritto al par. 2.3.3, è in corso un processo di migrazione in favore della soluzione CRM SaaS di Oracle Service Cloud. Tale processo potrebbe essere completato già all'inizio del contratto o essere ultimato in corso d'opera".

Lo stesso documento prevede, al par. 2.3.3 a pag. 13 che "Dal punto di vista delle piattaforme, assume un ruolo centrale il CRM con il quale dovranno essere gestite le principali modalità di interazione con l'utenza e tutto il ciclo di vita delle richieste di assistenza".

Si chiede di confermare che, al termine del processo di migrazione in favore della soluzione CRM Oracle Service Cloud, questa possa essere resa disponibile senza oneri aggiuntivi anche all'aggiudicatario come strumento di ITSM. (Riferimento: Rif. Capitolato Tecnico – pag. 73)"

Risposta n. 58

Tale possibilità sarà valutata dalla Committente in fase di esecuzione. Per ulteriori valutazioni si rimanda alle informazioni rese disponibili al par. 2.3.3 del CT tenendo presente che l'evoluzione dei servizi di assistenza, anche in termini piattaforme, sarà definito nel dettaglio in corso di esecuzione.

Domanda n. 59

Nel par.9.7. VINCOLI TEMPORALI SULLE CONSEGNE, a pag 112 di 130, viene indicato il Vincolo temporale di Consegna dei Curriculum Vitae in 10 giorni lavorativi dalla Data di Stipula e in 5 giorni lavorativi dalla Data di Stipula il Vincolo temporale per eventuale revisione. Si chiede conferma che quest'ultimo si tratti di un refuso e che sia invece da intendere come "5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta". (Riferimento: . All.1 - CT – §.9.7)

Risposta n. 59

Si conferma, si tratta di un refuso l'indicazione corretta è "5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta".

Domanda n. 60

Nel §2.3.3 è scritto "per il Contact Center dei Pagamenti, data la criticità e la complessità del servizio di Pagamento dei Diritti del Dipartimento che vede circa 50 milioni di pagamenti annui, al termine del periodo di vigenza del contratto di Concessione (luglio 2021) occorrerà verificare se sarà più efficace e efficiente mantenere tale servizio di assistenza distinto rispetto allo SPOC". Si chiede conferma che il servizio di Pagamento dei Diritti del Dipartimento sia da considerarsi fuori dal perimetro di competenza dello SPOC; in caso contrario, si chiedono aggiornamenti in merito e come le decisioni prese eventualmente incidano - sia in termini qualitativi (skill/competenze) sia quantitativi - sul dimensionamento del servizio SPOC. (Riferimento: Rif. Alle.1 - CT - §2.3.3)

Risposta n. 60

Allo stato attuale il contratto di concessione per i pagamenti è stato prorogato fino a marzo 2022 allo scopo di poter gestire al meglio la migrazione su PagoPA. Tuttavia, occorre rammentare che l'attuale modalità di pagamento (e di assistenza e supporto) differisce in modo sostanziale da quella evoluta (e già in fase di migrazione) su PagoPA. Infatti, il pagamento sarà fortemente integrato e correlato alla pratica in presentazione, legame oggi non previsto e che impone all'Amministrazione la necessità di prevedere un distinto Help – Desk per i pagamenti (ad esempio l'importo del pagamento verrà predeterminato, evitando la maggioranza degli errori oggi commessi dagli utenti in fase di versamento quale l'indicazione di importo errato).

Quindi, nel confermare che l'intenzione dell'Amministrazione resta quella di uniformare all'interno di un unico SPOC anche l'assistenza ed il supporto per i pagamenti, tale integrazione non dovrebbe comportare significative differenze di effort nel dimensionamento dello SPOC. In ogni caso, poiché nel CT, al paragrafo 8.4, è prevista una revisione annuale dei canoni, eventuale differenze saranno oggetto, come citato, di revisione.

Domanda n. 61

Nel §8.1.2 è scritto "La baseline mensile del software in esercizio che si prevede di affidare è pari all'incirca a 150.000 Punti Funzione. Al fine di agevolare il Fornitore nel dimensionare opportunamente il gruppo di lavoro per fare fronte alle esigenze del servizio nel rispetto dei livelli di servizio si precisa che tale quantità è stimata pressoché costante nei 48 mesi contrattuali". Per il dimensionamento del gruppo di lavoro è fondamentale conoscere anche la movimentazione (ingressi/uscite di sw dalla baseline), si chiede di chiarire se i 150.000 Punti Funzione affidati annualmente restano costanti anche nella loro distribuzione o meno (e nel caso quale sia il tasso di movimentazione annuo ipotizzato per la baseline). Infatti alla luce della prescrizione che "tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore (PF ADD/CHG) dovrà considerarsi "in garanzia" fino al termine di 48 mesi decorrenti dalla "Data di Attivazione dei Servizi" quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di "Manutenzione Correttiva (MAC)"; fa eccezione il software rilasciato e collaudato nel corso degli ultimi dodici mesi di erogazione dei servizi applicativi per il quale la garanzia si esaurisce trascorsi 12 mesi dal termine ultimo di erogazione dei servizi" e che applicazioni legacy verranno dismesse nel corso del contratto sembra dedursi che una movimentazione annua del portafoglio sia da assumersi e che, quindi, uscite ad portafoglio di sw modificato o dismesso, siano compensate di ingressi di nuovo sw da prendere in carico in MAC. (Riferimento: All. 1 - CT - §8.1.2)

Risposta n. 61

I 150.000 Punti Funzione affidati annualmente rappresentano un valore medio stimato al meglio delle conoscenze attuali. La movimentazione del software e più in generale gli aspetti citati saranno definiti in corso di esecuzione in funzione del progetto e del piano di migrazione da cui sono fortemente dipendenti.

Domanda n. 62

Nel §4.2.1. è scritto "Nel servizio di manutenzione correttiva sono ricompresi i cd. "piccoli interventi" ossia interventi di sviluppo e manutenzione caratterizzati da una breve durata e da un limitato impatto realizzativo, all'interno dei limiti indicati al par. 8.1.2.". Si chiede di confermare che, poichè è anche precisato che "il presente servizio può essere attivato esclusivamente sul software che non è coperto da alcuna forma di garanzia (compresa la garanzia del fornitore uscente o gestita da soggetti terzi)", "piccoli interventi" su sw coperto da garanzia e, in particolare, sw sviluppato/modificato dal Fornitore nel corso del contratto, verranno gestiti all'interno del servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva con le usuali regole e consuntivazioni di questo servizio. (Riferimento: All. 1 - CT - §4.2.1.)

Risposta n. 62

I cd. "piccoli interventi" sono ricompresi nel servizio di Manutenzione Correttiva indipendentemente dal fatto che questo sia prestato su SW in garanzia o meno.

Domanda n. 63

La tabella "STRUMENTI PER LA MISURA DEI LIVELLI DI SERVIZIO" a pag.121 del CT, alla voce "Segnalazioni e richieste di assistenza", prevede il prodotto HP/Service Manager come "Strumento utilizzato per la gestione dei processi di Service Management (Incident, problem, change, know errors)".

Si chiede di precisare:

- come si differenzi l'utilizzo di tale strumento rispetto a quello delle piattaforme OTRS e Oracle Service Cloud CRM
- come si inserisca nella strategia di migrazione in atto tra le piattaforme di cui al punto precedente. (Riferimento: All. 1 - CT - §10.2.)"

Risposta n. 63

Il Service Manager e l'OTRS sono temporaneamente distinti ed utilizzati nell'ambito del processo di integrazione e consolidamento che vedrà come unico strumento di gestione delle richieste di assistenza e supporto Oracle Service Cloud CRM

Domanda n. 64

Il §4.3 dell'App.4 - CSIDT riporta solo la misura del tempo medio di risposta per le richieste di assistenza evase dal Contact Center UCO. Per un efficace dimensionamento del servizio di SPOC, si chiede di indicare tale misura anche al servizio di Service Desk professionale. (Riferimento: App4 - CSIDT - §4.3)

Risposta n. 64

Per il Service Desk il tempo medio di risposta nel 2019 è stato di 3 min. e 30 sec.

Domanda n. 65

Il §6.1 a pag.70 del CT riporta che "Se il ticket è inoltrato al 2° livello o ad un servizio specifico (es. MAC, Conduzione, ecc.): il ticket e i successivi aggiornamenti di lavorazione saranno scambiati tra le piattaforme di gestione specifiche di ogni servizio, in maniera integrata". Si chiede conferma che anche gli specialisti dei servizi in carico all'aggiudicatario ai quali lo SPOC inoltra i ticket per la successiva gestione possano fare uso della piattaforma OTRS e della nuova piattaforma Oracle Service Cloud CRM, fornite dall'Amministrazione. (Riferimento: All. 1 - CT - §6.1)

Risposta n. 65

Si veda la risposta n. 58.

Domanda n. 66

Rispetto al servizio di Change management tipologia "Change Standard" al fine di dimensionare correttamente il servizio, si chiede di poter conoscere il numero di change standard gestiti nell'ultimo triennio di riferimento: 2018/2020. (Riferimento: ID 2412- Gara MIMS SIDT - Capitolato Tecnico - 5.3.2. - CHANGE MANAGEMENT- Pag. 63)

Risposta n. 66

Nel triennio 2018/2020 sono stati gestiti n. 8214 change standard di cui circa n.6.300 per interventi di deploy sugli ambienti di collaudo/formazione e produzione e n. 1.000 per lo scheduling.

Domanda n. 67

Si chiede se nel totale di 50 pagine della Relazione Tecnica debbano essere computati anche i capitoli relativi a "Premessa" e "Presentazione e descrizione offerente", o se questi possano ritenersi esclusi. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All5 - SOT)

Risposta n. 67

Si veda la risposta n. 35.

Domanda n. 68

Si chiedono chiarimenti su come raccordare le informazioni quantitative relative al sottoservizio di Data Entry, laddove:
- nella tabella nel §8.1 si parla di un dimensionamento di 400.000 pratiche di Fascia A e di 800.000 pratiche di Fascia B;
- nella tabella nel §8.1.3 il dimensionamento delle pratiche di Fascia A risulta di 414.135 e il dimensionamento delle pratiche di Fascia B risulta di 790.019. Gli scostamenti tra le due tabelle non sono rilevanti ma si evidenzia una notevole variazione annua;
i dati di cui alle due tabelle precedenti non sembrano congruenti con quanto richiesto al §4.3.3 in cui si richiede un dimensionamento costante di risorse che garantiscano 2.800 pratiche giornaliere di Fascia B (corrispondenti a circa 600.000 pratiche/anno, ovvero 2.400.000 pratiche/fornitura) e 550 pratiche giornaliere di Fascia A (corrispondenti a circa 120.000 pratiche/anno, 480.000 pratiche/fornitura). (Riferimento:CT §8.1)"

Risposta n. 68

Per il dimensionamento di cui al par. 8.1 *“sono state utilizzate le stime e previsioni dimensionali riportate nella tabella”* al par. 8.1.3 e successivamente arrotondate come si evince dai valori riportati nella tabella. La variazione annuale è dovuta a quanto indicato nel seguito del par. 8.1.

Per quanto riguarda i dati forniti al par. 4.3.3 del CT, nell’ambito della descrizione del servizio, debbono considerarsi un refuso, per tali dati (indicativi) si faccia quindi riferimento alla previsione di cui al par. 8.1.3 relativo al dimensionamento del servizio.

Domanda n. 69

In riferimento al Criterio di Valutazione CO2 "Practices riutilizzabili" si chiede di confermare che nel caso di progetti realizzati su clienti appartenenti al settore privato, al fine di tutelarne la privacy, sia possibile oscurarne il nominativo.

Risposta n. 69

Si veda la risposta n. 33.

Domanda n. 70

Relativamente al servizio *“Conduzione operativa delle infrastrutture per i sistemi di Fascia A”* si richiede conferma che l’Orario di servizio standard indicato come H24 sia relativo a Incident e/o interventi programmati. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 9.1. LUOGO DI LAVORO E ORARIO DEI SERVIZI - Pag 98)"

Risposta n. 70

Non si conferma. Il servizio di Conduzione operativa per i sistemi di Fascia A deve essere attivo H24, questo non toglie che alcune attività ordinarie possano essere organizzate dal Fornitore in modo da essere effettuate per quanto possibile in orari diurni o in giorni non festivi preservando comunque l’efficienza del servizio.

Domanda n. 71

Al fine di dimensionare correttamente il servizio di *“Conduzione operativa delle infrastrutture per i sistemi di Fascia A”* si richiede di indicare il numero di ticket aperti negli ultimi 12 mesi nelle fasce orarie 20.00 – 08.00 dal lunedì al venerdì, sabato e nei giorni festivi riconducibili alla conduzione operativa delle infrastrutture per i sistemi di Fascia A. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 9.1. LUOGO DI LAVORO E ORARIO DEI SERVIZI - Pag 98)"

Risposta n. 71

Vedi risposta alla domanda n. 57

Domanda n. 72

Nel documento *“ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT”* a pag 38 viene esplicitato che gli ambienti di sviluppo sono a carico del fornitore anche per quanto concerne *“prodotti hardware e software e i servizi di connettività necessari a realizzarli”*.

Al fine di dimensionare tali ambienti di Sviluppo e poichè nell'allegato xls *“ID 2412 - MIMS SIDT - App5 - IC”* foglio *“HW e SisElab SVIL-COLLAUDO”* nella colonna A *“Ambiente”* tutte le entry sono classificate come *“Collaudo”*, si richiede di



indicare quali sistemi siano da includere tra quelli di sviluppo. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 5.1.1. SITI E AMBIENTI DI EROGAZIONE Pag. 38)"

Risposta n. 72

Gli ambienti di sviluppo non sono riportati in Appendice 5 in quanto l'appendice riporta esclusivamente i sistemi presenti nel CED del MIMS. Il Fornitore aggiudicatario della presente gara, dovrà dotarsi di tanti ambienti di sviluppo quanti sono quelli di produzione/collaudato.

Domanda n. 73

In riferimento ai paragrafi 5.2 ed al sottoparagrafo 5.2.2.3, al fine di ottimizzare ed efficientare i servizi di supervisione, monitoraggio e manutenzione, si chiede di confermare che è possibile operare da remoto in presenza di ambienti e/o reti dedicate in cui è garantita la sicurezza dei dati. (Riferimento: All.1 - CT – §.5.2)

Risposta n. 73

Non si conferma.

Domanda n. 74

Si chiede di indicare gli strumenti oggi a supporto per il coordinamento dei soggetti terzi coinvolti per la gestione delle Aule esami al fine di valutare correttamente l'effort dei servizi ed una sinergia dei tool messi a disposizione. (Riferimento: Rif. All.1 - CT – §.5.2.2.6)

Risposta n. 74

L'Amministrazione non ha e non mette a disposizione del Fornitore strumenti e/o tool poiché lo stesso è oggi autonomo sia nel coordinamento dei soggetti terzi che, più in generale, nella gestione delle Aule Esami.

Domanda n. 75

Al fine di predisporre una soluzione atta a garantire la minimizzazione e la prevenzione dei malfunzionamenti, si chiede di indicare se ad oggi sono presenti strumenti di monitoraggio per la Gestione Aule Esami. Se sì, avere evidenza della tipologia. (Riferimento: All.1 - CT – §.5.2)

Risposta n. 75

Vedi risposta domanda n. 74.

Domanda n. 76

In relazione che a pag. 3 dell' "Appendice 3 - Profili Professionali" in cui viene riportato: "Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi applicativi dovranno aderire ai profili di seguito descritti." Si chiede conferma che tali profili siano relativi a tutti i servizi oggetto della fornitura e non solamente per lo svolgimento dei servizi applicativi. (Riferimento: appendice 3)

Risposta n. 76

Si conferma. Si vedano anche le risposte n. 104 e n. 105.

Domanda n. 77

Nel paragrafo del Capitolato tecnico "8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI" si chiede di confermare che all'interno del sottoservizio "Conduzione Operativa - quota fissa" sia inclusa la remunerazione del servizio inerente le 60 postazioni CED indicate in Appendice 5 - Infrastruttura centrale presenti negli uffici del ced. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI Pag. 88)"

Risposta n. 77

Si veda il par. 5.1.2 del CT, in particolare dove si prevede: *"Rientrano nel perimetro dei servizi di Conduzione operativa, con modalità analoghe a quanto previsto per le postazioni d'esame (si veda il par. 5.2), anche le ca. 60 postazioni CED indicate in Appendice 5 – Infrastruttura centrale presenti negli uffici del Ced (impiegati del Ministero)"*. La remunerazione è da intendersi ricompresa nei canoni del servizio di Conduzione operativa. Si veda anche risposta n. 52.

Domanda n. 78

Nel paragrafo del Capitolato tecnico "8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI" si chiede di confermare che all'interno del sottoservizio "Conduzione Operativa - quota fissa" sia inclusa la remunerazione del servizio relativo all'housing dell'ambiente di collaudo e della connettività necessari a realizzarlo. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI Pag. 88)"

Risposta n. 78

Si conferma che nell'ambito del Servizio di Conduzione Operativa è inclusa la remunerazione anche dell'housing e dei servizi di connettività degli ambienti di collaudo e pre-esercizio *ove installati c/o il Fornitore*. La remunerazione è da intendersi ricompresa nei canoni del servizio di Conduzione operativa. Si vedano anche le risposte n. 25 e n. 52.

Domanda n. 79

Nel paragrafo del Capitolato tecnico "8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI" si chiede di confermare che all'interno del sottoservizio "Conduzione Operativa - quota fissa" sia inclusa la remunerazione del servizio relativo all'housing dell'ambiente di pre-esercizio e della connettività necessari a realizzarlo. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI Pag. 88)"

Risposta n. 79

Si veda la risposta n. 78.

Domanda n. 80

Nel paragrafo del Capitolato tecnico "8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI" si chiede di confermare che all'interno del sottoservizio "Conduzione Operativa - quota fissa" sia inclusa la remunerazione del

servizio relativo all'housing, prodotti HW e SW dell'ambiente di sviluppo e della connettività necessari a realizzarlo. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI Pag. 88)"

Risposta n. 80

Nell'ambito del Servizio di Conduzione Operativa la disponibilità degli ambienti di sviluppo sarà a carico del Fornitore anche per quanto concerne prodotti hardware e software, housing e i servizi di connettività necessari. La remunerazione è da intendersi ricompresa nei canoni del servizio di Conduzione operativa. Si veda anche la risposta n. 52.

Domanda n. 81

Nel paragrafo del Capitolato tecnico "8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI" si chiede di confermare che all'interno del sottoservizio "Conduzione Operativa - quota fissa" sia inclusa la remunerazione del servizio relativo alla connettività tra il Centro di Gestione e Controllo (cfr. par. 5.1.2.17), il datacenter del Fornitore e il CED dell'Amministrazione è a carico del Fornitore. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT 8.2. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI Pag. 88)"

Risposta n. 81

Nell'ambito del Servizio di Conduzione Operativa è inclusa "la connettività tra il Centro di Gestione e Controllo (cfr. par. 5.1.2.17), il datacenter del Fornitore e il CED dell'Amministrazione è a carico del Fornitore" come specificato al par. 5.1.1 e 5.1.2.17 del CT. La remunerazione è da intendersi ricompresa nei canoni del servizio di Conduzione operativa. Si veda anche la risposta n. 52.

Domanda n. 82

In riferimento all'All. 12, si chiede di confermare che con "Il Fornitore si obbliga ad adottare le misure di sicurezza previste da codici di condotta di settore ove esistenti" di cui al n. 2, IV.A), si intende che il Fornitore è tenuto ad adottare le misure di sicurezza previste da codici di condotta di settore laddove vi avesse aderito. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All.12 Privacy)

Risposta n. 82

Si faccia riferimento a quanto previsto agli artt. 40 - 43 del GDPR, a loro volta citati dal punto IV.A) comma 2 dell'Allegato 12.

Domanda n. 83

In riferimento all'Allegato 2, si chiede di confermare che per "Responsabile Iniziale" di cui al n. 9 dell'Art. 21 S – Privacy si intenda il "Responsabile primario del trattamento" di cui all'All.12, par. DEFINIZIONI, secondo cui il Responsabile primario del trattamento è la persona fisica o giuridica, l'Autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare o del Contitolare del trattamento; ovvero il Fornitore. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All.2)

Risposta n. 83

Si conferma.



Domanda n. 84

In riferimento all'All.2, si chiede di confermare che il termine ulteriore di cui al n. 10 dell'Art. 21 S – Privacy, entro cui il sub-Responsabile, a seguito di diffida del Fornitore/Responsabile Iniziale, è tenuto ad adottare tutte le misure più opportune sia definito tenendo conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, della tipologia dei dati e della categoria dei soggetti interessati coinvolti nonché del livello di rischio relativo alla violazione dei dati, alla gravità della violazione verificatasi e degli incidenti di sicurezza. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All.2)

Risposta n. 84

Secondo quanto previsto dal comma 10 dell'art. 21 S sopra citato, il termine sarà fissato dalla Committente e sarà "congruo" tenuto conto della fattispecie concreta e del contesto globalmente considerato.

Domanda n. 85

In riferimento alla richiesta di gestione degli strumenti per la cifratura dei dati personali in uso presso l'Amministrazione, si chiede di specificare i prodotti adottati allo scopo di dimensionare l'effort e le competenze necessarie per la gestione. (Riferimento: . All.1 - CT – §.3.4)

Risposta n. 85

Attualmente l'Amministrazione utilizza il prodotto Oracle Advanced Security, Database Vault e Key Vault .

Domanda n. 86

Si chiede di specificare gli strumenti per la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali in uso presso l'Amministrazione e che dovranno essere gestiti allo scopo di dimensionare l'effort e le competenze necessarie per la gestione (Riferimento: All.1 - CT – §.3.4)

Risposta n. 86

Oltre ai prodotti riportati nella risposta alla domanda n. 85, l'Amministrazione utilizza tutte le caratteristiche e potenzialità proprie dell'ambiente Oracle Exadata.

Domanda n. 87

In riferimento all'erogazione delle attività di Event e Log Management si chiede di confermare la possibilità utilizzare il prodotto ArcSight già presente presso l'Amministrazione e indicato all'interno dell'allegato xls "ID 2412 - MIMS SIDT - App5 - IC" nel foglio "SW" o se sarà necessario prevedere l'adozione di un nuovo prodotto. Nel caso di utilizzo di ArcSight, si richiede di specificare le attuali configurazioni del prodotto e le sorgenti ad esso collegate in modo da definire le azioni necessarie ad adeguare il prodotto alle nuove esigenze. (Riferimento: All.1 - CT – §.5.1.2.5)

Risposta n. 87

Il prodotto ArcSight viene esclusivamente utilizzato nell'ambito dei servizi di sicurezza affidati a Fornitori terzi per la cybersecurity e configurato per le relative esigenze (vedi Capitolato Tecnico e Disciplinare di Gara § 17.1 – criterio C09),

condizione che impone l'utilizzo di un altro prodotto per le attività di Event e Log Management e la sua configurazione come fonte alimentante di ArcSight.

Domanda n. 88

Al fine di definire il perimetro oggetto del servizio, si chiede di confermare che per "sistemi informativi" per cui è necessario raccogliere gli accessi e gli eventi significativi di sicurezza si intendano server, database e software applicativi. (Riferimento: All.1 - CT – §.5.1.2.5)

Risposta n. 88

Non si conferma. Nel perimetro dei "sistemi informativi" rientrano tutti i sistemi, i software e le apparecchiature gestiti nell'ambito dei servizi oggetto dell'appalto di cui ai capitoli 4 e 5 del CT e relative Appendici.

Domanda n. 89

Al fine di definire il perimetro oggetto del servizio Event e Log Management, si chiede di confermare che la soluzione dovrà raccogliere gli eventi di sicurezza e gli accessi ai sistemi informativi del solo ambiente di esercizio specificato nel foglio "HW e SisElab ESERCIZIO" all'interno dell'allegato xls "ID 2412 - MIMS SIDT - App5 – IC. (Riferimento: . All.1 - CT – §.5.1.2.5)

Risposta n. 89

Non si conferma. Si ricorda che l'Appendice 5 è relativa all'As-IS ma che il Fornitore dovrà supportare la Committente in uno scenario fortemente evolutivo (si veda in particolare il par. 2.3 del CT).

Domanda n. 90

Con riferimento al par. 8.3.1 del Capitolato Tecnico, nello specifico al servizio SPOC, si chiede se possibile di integrare la distribuzione mensile fornita a pag. 92, con l'indicazione della distribuzione delle richieste per giorno della settimana (lunedì-sabato) e fascia oraria. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT par. 8.3.1)

Risposta n. 90

Si ritiene che quanto riportato nel Capitolato Tecnico sia sufficiente per la formulazione dell'offerta tecnica.

Domanda n. 91

Con riferimento al par. 9.1 del Capitolato Tecnico, pag. 99, si chiede di confermare che le attività relative al servizio SPOC dovranno essere erogate da remoto presso le sedi del fornitore. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT par. 9.1 pag. 99)

Risposta n. 91

Si veda Errata Corrige del 5 ottobre 2021.

Domanda n. 92

Con riferimento al par 8.3.1 del Capitolato Tecnico, pag 92 si chiede di indicare i volumi relativi alle attività di outbound previste per soddisfare le esigenze di ricontatto dell'utenza del SIDT con dettaglio per canale, mese e anno (2018, 2019 e 2020). (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT par. 8.3.1 pag. 92)

Risposta n. 92

Al momento le percentuali di outbound finalizzate al ricontatto dell'utente risultano trascurabili.

Domanda n. 93

Con riferimento al par. 6.1 del Capitolato Tecnico, pag. 70, si chiede di confermare che le attività di configurazione, intesa come operazione da svolgere sui sistemi del ministero, sia a carico dell'Amministrazione e che si intendano a carico del fornitore esclusivamente le attività di analisi e disegno del IVR. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 - CT par. 6.1 pag. 70)

Risposta n. 93

Non si conferma, tra le attività a carico del Fornitore vi sono anche quelle di riprogettazione e aggiornamento (mediante le necessarie configurazioni) secondo le modalità che saranno definite nel corso del periodo di subentro.

Domanda n. 94

In relazione al personale attualmente impiegato per l'erogazione delle attività che rientrano nel perimetro di servizio del Single Point of Contact (SPOC) cui si applica la clausola sociale, si richiede di poter ricevere per ciascun addetto, in forma anonima il dettaglio di:

- RAL (specificando se già riparametrata a % Part Time o meno);
- data prossimo scatto di anzianità. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All15 - TPSPPOC)

Risposta n. 94

Vedi risposta alla domanda n. 45

Domanda n. 95

Con riferimento al par. 9 "Subappalto" del Disciplinare di Gara che dispone: "Il concorrente indica all'atto dell'offerta le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 40% dell'importo complessivo del contratto per le ragioni illustrate nella determina a contrarre"

Considerato che:

- Il D.L. 77/2021 convertito dalla Legge 108/2021 all'art. 49 "Modifiche alla disciplina del subappalto" comma 1 dispone "fino al 31 ottobre 2021, in deroga all'articolo 105, commi 2 e 5, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, il subappalto non può superare la quota del 50 per cento dell'importo complessivo del contratto di lavori, servizi o forniture"
- il medesimo articolo ha espressamente soppresso l'articolo 1, comma 18, primo periodo, del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, convertito dalla legge 55/2019 che introduceva il limite al subappalto del 40% dell'importo complessivo del contratto;

- il D.L. 77/2021 convertito dalla Legge 108/2021 all'art. 49 "Modifiche alla disciplina del subappalto" comma 2 lettera a) sostituisce l'attuale terzo periodo del comma 2 dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 prevedendo che le stazioni appaltanti pongano dei limiti qualitativi al ricorso al subappalto a far data dal 1 novembre 2021 trovando fino al 31 ottobre 2021 applicazione il limite sopra specificato del 50%

Si chiede di confermare che il riferimento al limite al subappalto del 40% dell'importo complessivo del contratto previsto nel Disciplinare di Gara e nella Determina a Contrarre sia da considerare un mero errore materiale e che il limite applicabile sia quello del 50% alla luce della sopra citata legge la quale dispone l'applicabilità di tale limite fino al 31 ottobre 2021. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - Disciplinare pag. 17)"

Risposta n. 95

Non si conferma; per le motivazioni illustrate nella Determina a contrarre – cui si rinvia – il limite al subappalto è fissato al 40%.

Domanda n. 96

In riferimento all'immagine che riporta la formula per il calcolo della garanzia in applicazione delle riduzioni previste dalla norma si chiede il rinvio del documento, in quanto nel formato pubblicato l'immagine è illeggibile. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All.10 pag. 2)

Risposta n. 96

Si veda Errata Corrige del 5 ottobre 2021.

Domanda n. 97

In riferimento all'art.3 "Somma garantita" All.11 che dispone: "Qualora ricorrano le condizioni, la somma garantita indicata al primo comma è ridotta ai sensi di quanto stabilito dall'art. 93, comma 7, del Codice come previsto dall'art. 103, comma 1, del Codice. L'ammontare della somma garantita è indicato nella Scheda Tecnica" si chiede di chiarire a quale allegato si fa riferimento con "Scheda Tecnica". (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All.11 pag. 4)

Risposta n. 97

Si fa riferimento alla Scheda tecnica che *"costituisce parte integrante della garanzia fideiussoria conforme allo Schema Tipo 1.2 di cui al d.m. del Ministero dello Sviluppo economico 19 gennaio 2018, n. 31"*.

Domanda n. 98

Si chiede di confermare che il cliente identificherà quali siano gli elementi/le specifiche della normativa a cui il sistema deve essere conforme e che, prima della messa in esercizio, il cliente stesso verificherà la conformità del sistema alle specifiche normative precedentemente individuate (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT - All1 CT)

Risposta n. 98

Non si conferma.

Domanda n. 99

Rif. Disciplinare di Gara, Pag. 15/54, pto. 7.4 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni d'impresе di rete, GEIE.

"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2lett. b) e al punto 7.2lett. c) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale, il fatturato specifico richiesto dovrà essere dimostrato esclusivamente dalla mandataria. Nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principali e secondarie) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo"

Si chiede di confermare che, nel caso di Raggruppamento Verticale, tutto il requisito richiesto (fatturato specifico medio annuo per servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa pari a: €10.000.000,00 e fatturato specifico medio annuo per servizi di conduzione operativa delle infrastrutture informatiche pari a: €4.300.000,00) debba essere posseduto e dichiarato esclusivamente dalla mandataria mentre le mandanti possano non dichiarare nulla."

Risposta n. 99

Come indicato al par. 7.4 del Disciplinare di gara *"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) e al punto 7.2 lett. c) ... Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale ... dovrà essere dimostrato esclusivamente dalla mandataria"*, ciò in quanto i requisiti in questione sono inerenti le prestazioni principali di cui alla "Tabella n. 1 – Oggetto dell'appalto" di pag. 8 del Disciplinare di gara.

Domanda n. 100

Rif. Disciplinare di Gara, Pag. 15/54, pto.7.4 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni d'impresе di rete, GEIE.

"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2lett. b) e al punto 7.2lett. c) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria"

Si chiede di confermare che una mandante possa anche non dichiarare alcun fatturato di capacità economico/finanziario."

Risposta n. 100

Come specificato al par. 7.4 del Disciplinare di gara *"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) e al punto 7.2 lett. c) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria"*. Tale previsione può essere interpretata anche nel senso che il requisito sia posseduto interamente dalla mandataria.

Domanda n. 101

Rif. Disciplinare di Gara, Pag. 15/54, pto. 7.4 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni d'impresе di rete, GEIE.

"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) e al punto 7.2lett. c) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale, il fatturato specifico richiesto dovrà essere

dimostrato esclusivamente dalla mandataria. Nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principali e secondarie) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo"

Si chiede di precisare, nel caso di Raggruppamento Misto, qual è il fatturato relativo alle prestazioni principali svolte in verticale dalla mandataria, visto che non esiste un importo distinto riconducibile a ciascuna prestazione."

Risposta n. 101

Nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principali e secondarie) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo; si vedano pertanto le risposte alle domande n. 99 e 100.

Domanda n. 102

Rif. Disciplinare di Gara, Pag. 13/54, pto. 2 Requisiti di Capacità economica e Finanziaria lett. b) e c).

Si chiede di confermare che l'ultimo bilancio a cui far riferimento per determinare gli ultimi tre esercizi finanziari, dovrà essere approvato e non depositato presso la Camera di Commercio.

Risposta n. 102

Si conferma che per la comprova dei requisiti di fatturato in questione possa essere considerato il bilancio approvato dall'assemblea degli azionisti ancorché non ancora depositato presso la Camera di Commercio.

Domanda n. 103

Rif. Disciplinare di Gara, Pag. 14/54, pto. 7.2 Requisiti di Capacità economica e Finanziaria lett. b) e c) – Comprova

"comprova del requisito (originale sottoscritto digitalmente o copia conforme sottoscritta digitalmente dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente pubblico contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione oppure originale sottoscritto digitalmente o copia autentica digitale dei certificati rilasciati dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione.)"

Si chiede di confermare che, nel caso di certificati rilasciati dal committente pubblico/privato privi di firma digitale e sottoscritti in forma autografa, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione, possa ritenersi valida, ai fini della comprova, la copia dichiarata conforme all'originale, sottoscritta digitalmente dal procuratore dell'azienda concorrente.

Risposta n. 103

Non si conferma, si invita a fare riferimento alle prescrizioni del Disciplinare di gara.

Domanda n. 104

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, pag. 102, pto. 9.2.1.3. CONSEGNA DEI CURRICULUM VITAE

È riportato:

"Il Fornitore, per tutti i referenti e per le risorse che intende utilizzare nei servizi a carattere continuativo, è tenuto, secondo quanto previsto al par. 9.7.1, a:

- indicare la figura professionale di riferimento;

- consegnare il relativo curriculum vitae in formato Europass - almeno 2 per ogni risorsa, in quantità e profili rispondenti ai requisiti minimi previsti in Appendice 3 – Profili Professionali.

Tale elenco, necessario ai fini dell'accreditamento ai sistemi del Dipartimento, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione dei team e dovrà comprendere, a tendere, un numero di risorse coerente con l'effort richiesto."

Si chiede conferma che il Curriculum Vitae debba essere consegnato esclusivamente per le risorse impiegate nei servizi a carattere continuativo.

Risposta n. 104

Non si conferma, trattasi di refuso. I CV dovranno essere presentati per tutte le risorse impiegate.

Domanda n. 105

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, pag. 113, pto. 9.7.1. RISORSE IMPIEGATE

È riportato:

"Il Fornitore dovrà garantire che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, fin dalla fase di presa in carico dei servizi e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi richiesti nell'Appendice 3 - Profili Professionali e agli ulteriori requisiti eventualmente indicati in sede di Offerta Tecnica."

Si chiede di specificare come comportarsi per quei ruoli che non sono riconducibili a nessuno dei profili descritti nell'Appendice 3 - Profili professionali. Ad esempio: addetti alla digitazione pratiche, addetti al monitoraggio, addetti alla schedulazione, addetti al supporto di secondo livello, etc.

Risposta n. 105

Nel passaggio riportato nella domanda, si intende che il Fornitore dovrà garantire la rispondenza ai requisiti minimi richiesti nell'Appendice 3 - Profili Professionali per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, aventi uno dei profili ivi previsti. Resta fermo che tutte le risorse impiegate nell'ambito dei servizi dovranno possedere competenze e conoscenze adeguate al corretto svolgimento delle attività previste dalla legge di gara.

Domanda n. 106

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT – Disciplinare, pag. 36 coinvolgimento di micro, piccole e medie imprese, ovvero start up innovative ex art. 25 d.l. 179/2012, convertito in legge 17 dicembre 2012, n. 221 e s.m.i.. In riferimento al sottocriterio C01: *"il valore aggiunto apportato, in termini di versatilità e innovazione, dal coinvolgimento di micro, piccole e medie imprese, ovvero start up innovative ex art. 25 d.l. 179/2012, convertito in legge 17 dicembre 2012, n. 221 e s.m.i., ovvero dalla presenza di strutture interne al concorrente appositamente dedicate all'innovazione e alla ricerca in ambiti di interesse per l'appalto."*

Si chiede di indicare se, al fine dalla valutazione è richiesto che suddette micro, piccole e medie imprese, ovvero start up innovative siano parte del raggruppamento o possano essere coinvolte in regime di subappalto.

Risposta n. 106

Si veda la risposta n. 36.

Domanda n. 107

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT - Allegato 5 Schema di offerta, pag. 2, numero di pagine

Si chiede di confermare che oltre all'indice e all'eventuale copertina della Relazione tecnica anche i capitoli Premessa e Presentazione offerente siano esclusi dal computo delle 50 pagine.

Risposta n. 107

Si veda la risposta n. 35.

Domanda n. 108

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT - All1 – CT, pag. 23, Misure di Sicurezza

È riportato: *"Risposta agli Incidenti: Mantere una capacità di investigazione e reazione agli incidenti relativi alla sicurezza sufficiente per la conformità con le leggi applicabili, incluse quelle che riguardano la notifica delle violazioni dei dati"*

Si chiede di confermare la necessità di predisporre un SOC con capacità di investigazione anche forense per l'erogazione dei servizi richiesti.

Risposta n. 108

Non si conferma. Al fornitore non è richiesto di predisporre un SOC. Per il resto si conferma quanto riportato a pag. 23 del CT.

Domanda n. 109

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT – Disciplinare, pag. 17, Cap. 9 SUBAPPALTO

Il Cap. in oggetto riporta: *"Il concorrente indica all'atto dell'offerta le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 40% dell'importo complessivo del contratto per le ragioni illustrate nella determina a contrarre."*

Si chiede di confermare che il fornitore possa subappaltare nei limiti del 50% dell'importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dalla Legge n. 108/2021 (di conversione, con modifiche, del D.L. n 77/2021)"

Risposta n. 109

Non si conferma, si veda la risposta al quesito n. 95.

Domanda n. 110

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT – Disciplinare, pag. 14, pto. 7.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

In riferimento a quanto indicato al Par. 7.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE del disciplinare di gara (*"Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2lett. b) e al punto 7.2lett. c) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel*

complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale, il fatturato specifico richiesto dovrà essere dimostrato esclusivamente dalla mandataria. Nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principali e secondarie) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo")

Si chiede di precisare, per quanto riguarda le attività secondarie previste ("gestione postazioni esami" e Single point of contact) in quale tipologia di fatturato richiesta al punto 7.2 lett. b) e lett. c) del Disciplinare di Gara dovranno essere inquadrare."

Risposta n. 110

Come illustrato anche in risposta al quesito n. 99, i requisiti di fatturato in questione sono inerenti le sole prestazioni principali di cui alla "Tabella n. 1 – Oggetto dell'appalto" di pag. 8 del Disciplinare di gara.

Domanda n. 111

Rif. ID 2412 - MIMS SIDT – Disciplinare, pag. 14, pto. 7.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA
In riferimento a quanto indicato al Par. 7.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE del disciplinare di gara ("*Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2lett. b) e al punto 7.2lett. c) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale, il fatturato specifico richiesto dovrà essere dimostrato esclusivamente dalla mandataria. Nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principali e secondarie) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo")*

Si chiede di confermare che le attività di supporto tecnico previste dovranno essere imputate al fatturato di cui alla lett.b) o di cui alla lett. c) del par. 7.2 del disciplinare di gara, a seconda che si tratti di attività applicative o infrastrutturali.

Risposta n. 111

Non si conferma, il fatturato di cui alla lett. b) del par. 7.2 del Disciplinare di gara riguarda "*servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa*" e il fatturato di cui alla lett. c) del par. 7.2 del disciplinare di gara guarda "*servizi di conduzione operativa delle infrastrutture informatiche*".

Domanda n. 112

In merito al criterio C10 relativo a Subentro e passaggio di consegne, relativamente alla frase "efficacia della proposta in relazione alla documentazione, ai prodotti e agli strumenti consegnati alla Committente e a eventuali Fornitori terzi nell'ambito e delle attività di passaggio di consegne" si chiede di chiarire il significato di "eventuali Fornitori terzi" al fine di delineare l'efficacia della proposta.

Risposta n. 112

Per "Fornitori terzi" si intendono il/i Fornitore/i subentranti al termine del contratto. L'elemento di valutazione citato riguarda infatti la fase di passaggio di consegne.

Domanda n. 113

In riferimento alle modalità di comprova del fatturato specifico indicate a pag. 15 del Disciplinare di gara si chiede di confermare che, in caso di committente privato, sia sufficiente presentare le copie dei certificati rilasciati dal committente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione, accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal concorrente.

Risposta n. 113

Si veda la risposta n. 103

Domanda n. 114

In riferimento al subappalto, disciplinato dal paragrafo 9 del Disciplinare di gara, si chiede di confermare che valga quando dichiarato dal concorrente nel DGUE e non quanto indicato sul sistema in relazione alla presente procedura di gara nella sezione relativa alla scelta dei lotti di partecipazione e alla dichiarazione dell'eventuale subappalto, in quanto l'opzione Subappalto è impostata come "Non Applicabile" e la compilazione di tale sezione risulta bloccata.

Risposta n. 114

Si conferma. Le dichiarazioni sul subappalto devono essere rese nelle forme e nei modi previste dal Disciplinare di gara.

Domanda n. 115

Nel Disciplinare di Gara a Pag.9 tra la documentazione di gara si riporta l'Allegato 17 – Flusso dati per la commissione a carico del Fornitore. Secondo quanto riportato in tale allegato il fornitore è tenuto a versare alla Consip S.p.A. una Commissione pari all'1,5 % da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, del fatturato realizzato nell'ambito del presente Contratto. In considerazione del fatto che tale fee non è mai referenziato nella restante documentazione di gara e che si tratta di una iniziativa che non si riferisce a Accordi o Contratti Quadro si chiede di confermare che l' "Allegato 17 – Flusso dati per la commissione a carico del Fornitore" non fa parte delle documentazione di gara e che tale fee non è dovuta.

Risposta n. 115

Non si conferma. Come indicato a pag. 8 del Disciplinare di gara la commissione in questione (c.d. fee) è stata prevista in applicazione del decreto del Ministero dell'economia e delle finanze 23 novembre 2012, di attuazione dell'art. 1, comma 453 della legge n. 296/2006, sulla base di specifiche indicazioni della Amministrazione Committente; il versamento della fee è altresì previsto dall'art. 22 dello schema di contratto.

Domanda n. 116

Disciplinare di gara – art. 7.2 lettere b) e c) – si chiede se per la sola prestazione di un'attività secondaria, una mandante debba dimostrare unicamente il fatturato specifico solo per servizi analoghi alla prestazione stessa.

Risposta n. 116

Come illustrato in risposta ai quesiti n. 99 e 110 i requisiti di fatturato in questione sono inerenti le sole prestazioni principali di cui alla "Tabella n. 1 – Oggetto dell'appalto" di pag. 8 del Disciplinare di gara. Resta fermo che nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principali e secondarie) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo. Si vedano pertanto anche le risposte ai quesiti n. 99, 100 e 101.

Domanda n. 117

Disciplinare di gara – art. 7.3 lettera d) - si chiede se per la sola prestazione di un'attività secondaria, il requisito possa essere soddisfatto se il campo di applicazione della certificazione è riconducibile unicamente alle specifiche attività della prestazione secondaria stessa.

Risposta n. 117

Come evidenziato al pto.7.4 del Disciplinare di gara (*"al punto 7.3 lett. d), [...] in caso di RTI o Consorzio ordinario di concorrenti sia costituiti che costituendi di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., sono posseduti da ogni impresa costituente il RTI o il Consorzio che svolgerà/anno l'attività oggetto della certificazione/i"*), tenuto conto che la certificazione di cui alla lettera d) ha come ambito di attività la *"Conduzione operativa di Sistemi Elaborativi"*, all'impresa o alle imprese che svolgeranno solo le prestazioni secondarie non è richiesto il possesso di tale certificazione.

Domanda n. 118

Disciplinare di gara – art. 7.3 lettere d), e) ed f) - si chiede se il campo di applicazione della certificazione "servizi di help desk in ambito ICT e servizi di gestione data center" soddisfi il requisito richiesto.

Risposta n. 118

Si evidenzia che le certificazioni richieste al par. 7.3 del Disciplinare di gara devono essere riferite agli ambiti, i campi di applicazione e gli oggetti rispettivamente specificati alle lettere d) e) e f) del Disciplinare di gara.

Domanda n. 119

Disciplinare di gara – art. 7.3 lettere. e) ed f) - si chiede se entrambi i requisiti siano soddisfatti qualora la certificazione fosse relativa alla progettazione, realizzazione e manutenzione di sistemi ICT, help desk e back office.

Risposta n. 119

Si veda la risposta n. 118.

Domanda n. 120

Con riferimento al paragrafo 3 "Oggetto dell'appalto, importo e suddivisione in lotti" del Disciplinare di gara e, in particolare, alla tabella numero 1 "Oggetto dell'appalto" di pagina 8, in cui cinque delle sette prestazioni oggetto del presente appalto vengono indicate come principale nonché alle disposizioni contenute nel paragrafo 7.4, "indicazioni

per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinare, aggregazioni di imprese di rete, geie" si chiede di confermare che, in caso di partecipazione come RTI misto, la mandataria debba avere la quota maggioritaria di ogni singola prestazione classificata come principale che verrà eseguita in raggruppamento di tipo orizzontale.

Risposta n. 120

Nel raggruppamento misto si applica la regola del raggruppamento verticale e per le singole prestazioni (principali e secondarie) che sono eseguite in raggruppamento di tipo orizzontale si applica la regola prevista per quest'ultimo. Si vedano pertanto anche le risposte ai quesiti n. 99, 100 e 101.

Domanda n. 121

Buongiorno, si chiede di fornire il seguente chiarimento: in considerazione dell'errata corregge appena pubblicata, si chiede di confermare che nel paragrafo 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA - criterio c08 Single Point of Contact (SPOC) - Punteggi associati e precisamente nel capoverso "soluzioni per garantire un efficace ed efficiente monitoraggio degli adempimenti contrattuali nell'erogazione dei servizi da remoto;" la precisazione "dei servizi da remoto" sia da considerare come refuso. Restando in attesa di riscontro si porgono cordiali saluti.

Risposta n. 121

Si conferma che l'espressione "da remoto" costituisce un refuso. Deve intendersi: *"soluzioni per garantire un efficace ed efficiente monitoraggio degli adempimenti contrattuali nell'erogazione dei servizi"*.

Domanda n. 122

A fronte della precisazione in ERRATA CORRIGE, per la quale il servizio Single Point of Contact (SPOC) sarà prestato dal Fornitore presso sedi di Roma del Ministero indicate dal Dipartimento, si chiede conferma che nel terzo elemento di valutazione del Criterio C08, che recita:

<<soluzioni per garantire un efficace ed efficiente monitoraggio degli adempimenti contrattuali nell'erogazione dei servizi da remoto>>

sia da eliminare la locuzione "da remoto".

Risposta n. 122

Si conferma. Si veda anche risposta n.121.

Domanda n. 123

Al fine di dimensionare correttamente l'offerta economica, si chiede di confermare che le 500 postazioni client e circa 20 postazioni esaminatori presenti nelle aule esami degli Uffici Provinciali delle Regioni a statuto speciale sono da intendersi fuori dal perimetro oggetto di forniture "Gestione Aule Esami". (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT: App 4 - Contesto del sidt pagg. 30)



Risposta n. 123

Si conferma.

Domanda n. 124

Si chiede di specificare, se già disponibile, per le attività di Event e Log Management una stima relativa al dimensionamento degli eventi significativi di sicurezza e degli accessi ai sistemi informativi su metriche "Eventi Per Secondo" (EPS) oppure GB/day in modo da dimensionare correttamente i prodotti che saranno utilizzati per erogare il servizio. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDT: CT 5.1.2.5)

Risposta n. 124

La stima richiesta non è disponibile.

Domanda n. 125

Si chiede di specificare se, relativamente alla richiesta dell'utilizzo di un Information Security Management, esiste ed è condivisibile un documento relativo alla attuale implementazione dell'ISMS della committente che permetta di capire lo stato di maturità del modello già applicato e valutare l'effort di un eventuale aggiornamento o di una nuova implementazione. (Riferimento: ID 2412 - MIMS SIDTCT: Sezione 3.4)

Risposta n. 125

Tali aspetti sono coperti da riservatezza e saranno oggetto di approfondimento, da parte del Fornitore aggiudicatario, nella fase di presa in carico.

Roma, _____

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)
