

Oggetto: “Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro finalizzato alla fornitura di Prodotti cloud in modalità Software as a Service nell’ambito di IT Service Management, IT Governance, IT Operations e IT Contract Management (ITSM) – ID SIGEF 2453 – CIG 942570737B”.

RETTIFICA ALLA DOCUMENTAZIONE DI GARA

La rettifica alla documentazione, l’errata corregge e la nuova versione del Capitolato Tecnico Speciale, del Capitolato d’Oneri e Schema di Accordo Quadro (le modifiche sono in grassetto, corsivo o barrato) sono visibili sui siti www.consip.it, www.acquistinretepa.it, www.mef.gov.it.

RETTIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE

A) Con riferimento alla Richiesta di chiarimenti n° 5 riportata nel presente documento, è stato ripubblicato il documento all’Appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale. **In particolare viene introdotto un ordinativo minimo pari a 80.000,00€ (ottantamila/00).** (cfr. documento ripubblicato All. 12 Appendice 2 al CTS - Capitolato Tecnico Generale_NEW pag.12)

B) Con riferimento alla Richiesta di chiarimenti n° 12 e 68 riportati nel presente documento, è stato ripubblicato il documento Capitolato d’Oneri (cfr. pag. 32 **documento ripubblicato Capitolato Oneri_NEW**).

C) Con riferimento al chiarimento 43, l’allegato 12 – Appendice 1 “Indicatori di qualità”, in particolare all’indicatore RSER vede specificate le azioni per identificare gli impegni assunti, per cui si introduce il seguente wording **“Il numero di impegni assunti in offerta tecnica vengono definiti da Consip sulla base delle Ulteriori caratteristiche offerte dal Fornitore di cui all’allegato “Requisiti”**”. Inoltre il valore di soglia UPTIME viene allineato al CTS e raccordato con i relativi contenuti. (cfr. allegato 12 – **Appendice 1 “Indicatori di qualità”_NEW**)

D) Allegato 6 “Documento di verifica tecnica”, rimossa la Certificazione CSA Star dal foglio service management (cfr. **Allegato 6 “Documento di verifica tecnica”_NEW**)

E) Allegato 13 “Schema di Accordo Quadro”, anche in riferimento al chiarimento 70, revisionato l’articolo sulla revisione dei prezzi (cfr. **Allegato 13 “Schema di Accordo Quadro”_NEW**).

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO

1) Domanda

Buonasera si richiede di confermare la data di scadenza presentazione offerte, in quanto nel bando al punto IV.2.2) è indicato 20 ottobre 2022 ore 16:00 e sul portale acquistinretepa è indicato 30 ottobre 2022 ore 16:00 cordiali saluti.

Risposta

Il Sistema è stato allineato ai documenti di Gara. Si veda comunque il nuovo termine come indicato nell’Avviso di rettifica.

2) Domanda

Con riferimento: **“Rilasci automatici pacchetti di aggiornamento”** – Capitolato tecnico speciale.

Si chiede di confermare se con rilasci automatici di pacchetti di aggiornamento si intende la possibilità di automatizzare i processi ITIL di rilascio del sw e non SW distribution e patch management.

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di automatizzare il rilascio del SW che la già disponibilità di strumenti di SW distribution e patch management, soddisfano il requisito.

3) Domanda

Con riferimento: “Gestione alimentazione da remoto (WoL)” – Capitolato tecnico speciale.

Si chiede di confermare se con Gestione alimentazione da remoto (WoL) si intende la possibilità di integrare nei processi di governance e change management gli strumenti di automation per il risveglio dei desktop e/o server.

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di integrazione che la già disponibilità di strumenti di automation per il risveglio dei desktop e/o server, soddisfano il requisito.

4) Domanda

Con riferimento: “MFSRT – Massimo tempo di risposta alla prima richiesta di supporto” – Appendice 1 al Capitolato tecnico speciale.

Si chiede di confermare che la soglia di 1h fissata per questo indicatore di qualità si riferisce alle richieste di supporto bloccanti di priorità 1 (disservizio)

Risposta

Non si conferma. Si faccia riferimento al parametro “Dati elementari da rilevare” dell’indicatore, è chiaro che la rilevazione si intende alla **prima** richiesta di supporto per la quale non è ancora stata definita la priorità.

5) Domanda

In considerazione della tipologia di servizio SAAS con ovvi costi di HW/SW e di gestione da associare alla erogazione del servizio si chiede di specificare quale è soglia minima di acquisto per un appalto specifico da parte di una amministrazione.

Risposta

Si conferma. Si veda l’Errata Corrige n. 1 in testa al presente documento, l’importo minimo è fissato in 80.000,00€ (ottantamila/00 euro). Si veda altresì il documento Capitolato tecnico Generale ripubblicato.

6) Domanda

si conferma che è possibile partecipare anche ad uno solo dei 4 Bundle previsti nel Lotto unico e che pertanto l’aggiudicazione avverrà per singoli Bundle?

Risposta

Si conferma che l’operatore economico può offrire anche un solo dei 4 bundle previsti.

7) Domanda

nel caso in cui un Operatore Economico partecipi ad un solo Bundle e risulti fra gli aggiudicatari, è tenuto a presentare le garanzie definitive comunque secondo gli importi indicati all'art. 20.2 del Capitolato d'Oneri?

Risposta

Si conferma. Tuttavia, il ribasso offerto – e di conseguenza gli incrementi rispetto alla garanzia definitiva base - verrà calcolato sui bundle effettivamente offerti.

8) Domanda

si conferma che i documenti tecnici, utili a verificare la corrispondenza con le caratteristiche tecniche referenziate all'interno dell'Allegato 6, verranno richiesti prima della stipula del contratto e che pertanto, in questa fase di presentazione dell'offerta, viene richiesta la sola compilazione dell'Allegato 6?

Risposta

Non si conferma. I documenti vanno caricati in concomitanza con la sottomissione dell'offerta nella apposita area del Sistema, come specificato al Capitolato d'Oneri (cfr. § 15).

9) Domanda

Con riferimento: "All. 12 Capitolato Tecnico Speciale - Modello di erogazione e remunerazione"

- a) In merito ai bundle così come definito al Capitolato Tecnico Speciale, nell'indicazione dei prezzi unitari, quali sono i quantitativi minimi di Utenti, Unità e Mesi da considerare?
- b) Si chiede di confermare la disponibilità a riconoscere un costo di attivazione/manutenzione annuale dell'infrastruttura SaaS.

Risposta

Non esiste un quantitativo minimo di utenti da considerare, nè tanto meno è previsto un costo di base scollegato dagli utenti acquistati. Tuttavia, con la Errata corrige n.1 (si veda inizio del documento), si introduce un valore minimo dell'ordinativo pari a 80.000,00€.

10) Domanda

Con riferimento: "All. 12 Capitolato Tecnico Speciale - "Requisiti minimi" di Operation Management"

Testo: "Inoltre, dovranno essere soddisfatti le seguenti funzionalità minime:

1. Rilasci automatici pacchetti di aggiornamento;
2. Gestione remota del Hardware;
3. Gestione remota del Software inclusi Sistemi Operativi e relative patch di aggiornamento;
4. Creazione di policy per la gestione di eventi che hanno impatto sui servizi IT;
5. Avvisi e notifiche automatiche con possibilità di creazione regole;
6. Disponibilità di APIRest per importare dati da terze parti;
7. Gestione alimentazione da remoto (WoL);
8. Dashboard per il monitoraggio dello stato di salute dei CT gestiti;"

Domanda:

- a. Quando si parla di rilasci automatici di pacchetti di aggiornamento si fa riferimento a pacchetti sulle postazioni

utente o ai server di datacenter?

b. Quando si parla di gestione remota di sw e sistemi operativi si fa riferimento alle postazioni utente o ai server di datacenter?

c. Si può confermare che in scope all'Operation Management c'è anche il monitoring dell'infrastruttura, delle applicazioni, l'aggregazione e la correlazione degli eventi al fine del controllo della disponibilità e delle performance?

4. Quando si parla di gestione della compliance delle configurazioni si fa riferimento a postazione utente o server di datacenter?

Risposta

In merito al punto a), al punto b) ed il punto 4), si fa riferimento alle postazioni utente.

In merito al punto c) non si conferma.

11) Domanda

Con riferimento: "All. 12 Capitolato Tecnico Speciale - "Requisiti minimi" di Asset management"

Testo: In particolare è richiesto che la suite consenta alle Amministrazioni di implementare specifiche policy per la gestione del ciclo di vita degli asset.

Domanda: Si chiede una conferma se con "implementare specifiche policy" si intende avere un processo di gestione asset specifico oppure se si intende che la suite consenta di implementare automazioni come ad esempio l'aggiornamento automatico di un software su un server.

Risposta

Si intende poter implementare delle azioni specifiche sugli asset. Ad esempio, implementare automazioni come l'aggiornamento automatico di un software su un server soddisfa il requisito.

12) Domanda

Con riferimento: "Capitolato d'Oneri - "CONTENUTO DELLA OFFERTA ECONOMICA"

Testo: Il concorrente, inoltre, inserisce nell'apposita sezione del Sistema i seguenti allegati:

Domanda: Segnaliamo che si fa riferimento a documenti economici da allegare ma non vengono menzionati tali allegati, Chiediamo di poter conoscere quali documenti economici sia necessario produrre.

Risposta

Si veda il documento Capitolato d'Oneri ripubblicato. Il concorrente, inoltre, inserisce nell'apposita sezione del Sistema i seguenti allegati:

- Il documento allegato 6 compilato come indicato al Capitolato Tecnico speciale
- I documenti a comprova delle caratteristiche minime ed ulteriori eventualmente offerte così come specificato al Capitolato tecnico Speciale coerentemente con quanto prodotto nell'allegato 6 compilato dal concorrente.

13) Domanda

Buongiorno, in quale sessione deve essere caricato il documento attestante la cauzione provvisori? Dal sito non risulta la voce corrispondente.

Risposta

In caso di gare senza inversione (come quella in oggetto), cauzione e contributo ANAC vanno caricati nelle relative sezioni, al passo dell'offerta per il lotto.

14) Domanda

Punto/argomento: Canale esterno per utenti esterni all'organizzazione per attività di Customer Engagement

Domanda: Si chiede di confermare che la soluzione di service management in oggetto deve essere in grado di aprire ticket o richieste verso fornitori esterni all'organizzazione sia in modalità manuale che automatica

Riferimento: Documento "ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - All. 12 Capitolato Tecnico Speciale" paragrafo 2.4.1 - Pagina 13 – Ultimi due punti

Risposta

E' sufficiente la modalità manuale per il soddisfacimento del requisito. Si veda risposta alla domanda 64.

15) Domanda

Punto/argomento: Rilascio automatici pacchetti aggiornamenti

Domanda: Si chiede di confermare che per "rilascio automatico dei nuovi pacchetti aggiornamenti" si intende il controllo e la supervisione degli stessi mentre l'aggiornamento effettivo viene eseguito da un sistema esterno di Automation Management

Riferimento: Documento "ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - All. 12 Capitolato Tecnico Speciale" paragrafo 2.2.3 pagina 10 punto 1)

Risposta

Si veda la risposta alla domanda 2.

16) Domanda

Punto/argomento: Gestione remota HW

Domanda: Si chiede di confermare che per "Gestione remota HW" si intende il controllo e la supervisione, mentre l'esecuzione delle configurazioni hardware viene eseguita da un sistema esterno di Automation Management

Riferimento: Documento "ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - All. 12 Capitolato Tecnico Speciale" paragrafo 2.2.3 pagina 10 punto 2

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di automatizzare la Gestione remota del HW che la già disponibilità di strumenti di Gestione, soddisfano il requisito.

17) Domanda

Punto/argomento: Gestione remota configurazioni SW inclusi Sistemi operativi e patch di aggiornamento

Domanda: Si chiede di confermare che per "Gestione remota configurazioni SW inclusi Sistemi operativi e patch di aggiornamento" si intende il controllo e la supervisione mentre l'esecuzione delle configurazioni hardware viene eseguita da un sistema esterno di Automation Management

Riferimento: Documento "ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - All. 12 Capitolato Tecnico Speciale" paragrafo 2.2.3 pagina 10 punto 3

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di automatizzare la Gestione remota del SW che la già disponibilità di strumenti di Gestione, soddisfano il requisito.

18) Domanda

Punto/argomento: Gestione alimentazione da remoto (WoL)

Domanda: Si chiede di confermare che per “Gestione alimentazione da remoto (WoL)” si intende il controllo e la supervisione mentre l’esecuzione del WoL viene eseguita da un sistema esterno di Automation Management

Riferimento: Documento “ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - All. 12 Capitolato Tecnico Speciale” paragrafo 2.2.3 pagina 10 punto 7

Risposta

Si conferma. Si veda risposta alla Domanda 3.

19) Domanda

Punto/argomento: Gestione riassegnazione licenze SW

Domanda: Si chiede di confermare che per “Gestione riassegnazione licenze” si intende il controllo e la supervisione mentre l’esecuzione delle riassegnazioni viene eseguita da un sistema esterno di Asset Management

Riferimento: Documento “ID 2453 - Public cloud SaaS ITSM - All 6 Documento di verifica tecnica” – Scheda Operation Management riga 24)

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di automatizzare la Gestione della riassegnazione licenze SW che la già disponibilità di strumenti di Gestione, soddisfano il requisito.

20) Domanda

Punto/argomento: Verifica compliance del licensing rispetto alle metriche di prodotto

Domanda: Si chiede di confermare che per “Verifica compliance del licensing rispetto alle metriche di prodotto” si intende il controllo e la supervisione mentre la verifica della compliance viene eseguita da un sistema esterno di Asset Management

Riferimento: Documento “ID 2453 - Public cloud SaaS ITSM - All 6 Documento di verifica tecnica” – Scheda Operation Management - riga 25)

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di automatizzare la Verifica compliance del licensing rispetto alle metriche di prodotto che la già disponibilità di strumenti di Verifica, soddisfano il requisito.

21) Domanda

Punto/argomento: Verifica della compliance delle configurazioni dei device

Domanda: Si chiede di confermare che per “Verifica della compliance delle configurazioni dei device” si intende il controllo e la supervisione mentre la verifica della compliance viene eseguita da un sistema esterno di Asset Management

Riferimento: Documento “ID 2453 - Public cloud SaaS ITSM - All 6 Documento di verifica tecnica” – Scheda Operation Management riga 28)

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di automatizzare la Verifica compliance delle configurazioni dei device che la già disponibilità di strumenti di Verifica, soddisfano il requisito.

22) Domanda

Punto/argomento: End point protection

Domanda: Si chiede di confermare che per “End point protection” si intende il controllo e la supervisione delle attività del sistema di end point protection esterno

Riferimento: Documento “ID 2453 - Public cloud SaaS ITSM - All 6 Documento di verifica tecnica” – Scheda Operation Management riga 29)

Risposta

Si conferma. Sia la possibilità di automatizzare le attività del sistema di end point protection esterno che la già disponibilità di strumenti di Gestione EPP, soddisfano il requisito.

23) Domanda

Bundle ITSM: requisito minimo “grace period 30 giorni”: È possibile avere qualche dettaglio in più su questo requisito?

Risposta

E’ il tempo in cui, allo spirare del contratto, le Pubbliche Amministrazione avranno garantito accesso ai dati (e non ai servizi) per poter esportare quanto di interesse (configurazioni, xml, elenco asset, ticket, etc).

24) Domanda

Bundle ITSM: Ulteriore caratteristica “Numero di canali per CE inclusi nel canone [quantitativo]”: cosa si intende con CE? è possibile avere qualche dettaglio in più su questo requisito?

Risposta

Si intende Customer Engagement (cfr. Capitolato tecnico speciale pag.13). Si intende, il numero di canali esterni (cioè di interfaccia verso utenti esterni all’organizzazione) inclusi nel prezzo per utente. Si veda risposta alla domanda 64.

25) Domanda

Bundle Operation Management: Gestione alimentazione da remoto (WoL):Cosa si intende con WoL? è possibile avere qualche dettaglio in più su questo requisito?

Risposta

Si intende Wake on Lan, ossia il risveglio dei dispositivi HW da remoto. Si veda la risposta alla domanda 3.

26) Domanda

Capitolato d’Oneri - paragrafo 22. APPALTI SPECIFICI/ORDINATIVI: Nel Capitolato d’Oneri si parla genericamente del fatto che gli Ordinativi diretti saranno utilizzati qualora il fabbisogno dell’Amministrazione non superi i 2Mln€. È possibile definire/concordare un numero minimo di utenti/apparati per singolo contratto?

Risposta

Non si conferma. Si veda tuttavia la risposta alla domanda 5 ed alla Errata Corrige n.1.

27) Domanda

Capitolato d'Oneri: paragrafo 4.1 Durata. Nel Capitolato d'oneri si legge che "La durata dei contratti che derivano dagli Appalti Specifici è fino a 36 mesi". In Convenzioni di analoga impostazione in merito alla durata dei contratti si parlava di durate di 12, 24 o 36 mesi. La domanda è quindi: la durata dei singoli contratti potrà in questo caso avere un numero qualsiasi di mesi tra 1 e 36 oppure la durata sarà su un limitato numero di fasce temporali (i.e. 12, 24 o 36 mesi)?

Risposta

Un numero qualsiasi tra 1 e 36 (che identificano i mesi di contratto).

28) Domanda

Con riferimento: "All. 12 Capitolato Tecnico Speciale - "Modello di erogazione e remunerazione"

Testo: In riferimento al paragrafo sopra citato, si chiede di confermare l'interpretazione delle metriche, e/o di chiarire in caso l'interpretazione non sia corretta quale sia la lettura corretta

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	METRICA	Interpretazione
1	Service Management	Utente/mese	Numero di login che accedono alla piattaforma, ovvero sia di operatori che di utenti finali
2	Operation Management	Unità/mese	Numero di TT/mese, reattivi o proattivi
3	Asset management	Unità/mese	Numero di asset censiti
4	Contract management	Utente/mese	Numero di login che utilizzano la piattaforma, siano essi operatori di procurement, fornitori....

Risposta

In relazione al punto 1) della tabella si conferma, tuttavia rimangono esclusi da conteggio il numero di CE eventualmente offerto. Si veda a riguardo la risposta alla domanda 24.

In relazione al punto 2) della tabella non si conferma, ci si riferisce al numero dei Configuration Item gestiti.

In relazione ai punti 3) e 4) della tabella si conferma.

29) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d’Oneri - § 23. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL’APPALTO SPECIFICO
All. 12 Capitolato Tecnico Speciale § 2.5 “Caratteristiche complementari”

DOMANDA: si chiede di chiarire se, per gli Appalti Specifici aggiudicati con riapertura del confronto competitivo in caso di definizione di un nuovo perimetro tecnico per l’inserimento di “caratteristiche complementari” come definite al § 2.5 del Capitolato Tecnico Speciale, le Amministrazioni dovranno prevedere anche l’introduzione di un punteggio tecnico che consenta di valutare i requisiti tecnici “complementari”, in aggiunta al requisito premiale relativo alle pari opportunità di genere e generazionale ex art. 47, comma 4 e 5 del dl. 77/2021.

Risposta

Si conferma.

30) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d’Oneri - § 20. VERIFICA FUNZIONALE O DOCUMENTALE

TESTO: “[...] Essendo collocata in un momento procedurale immediatamente precedente la stipula (e dunque ai fini dell’esecuzione contrattuale), la verifica tecnica prevedrà anche la verifica del possesso della qualificazione AgID. Pertanto al termine della verifica documentale, la Commissione verificherà la presenza sul Marketplace Agid (o su altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS) la presenza dei prodotti offerti dal Concorrente. La mancata qualificazione di tali prodotti su detto Marketplace è causa di esclusione del concorrente”.

DOMANDA: premesso che il Concorrente dovrà offrire soluzioni qualificate presso il Marketplace AGID (o su altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS), si chiede di chiarire se debbano essere offerte unicamente soluzioni per le quali il Cloud Deployment Model dichiarato nella Scheda Tecnica della soluzione qualificata è il modello “Public Cloud”, oppure è consentito offrire soluzioni con Cloud Deployment Model “Private Cloud” o “Hybrid Cloud”.

Risposta

E’ richiesto esclusivamente che il prodotto offerto sia presente sul marketplace AgID.

31) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d’Oneri - § 20. VERIFICA FUNZIONALE O DOCUMENTALE

TESTO: “La comprova tecnica dei prodotti offerti avverrà su base documentale ed il Fornitore dovrà caricare nell’apposita area del Sistema i documenti utili a verificare la corrispondenza tra le caratteristiche tecniche delle Funzionalità Base ed Avanzate offerte, referenziate in maniera puntuale all’interno della Documentazione di verifica tecnica (Allegato n. 6), e quelle richieste nel Capitolato Tecnico Speciale”.

DOMANDA: si chiede di confermare che i “requisiti minimi” (referenziati come “Funzionalità base” nel Capitolato d’Oneri) e le “caratteristiche ulteriori” (referenziate come “Funzionalità Avanzate” nel Capitolato d’Oneri) eventualmente offerte, per i quali è richiesta comprova sono tutti e soli quelli indicati nel foglio xls “All. 6 – Documento di verifica tecnica.

Risposta

Si conferma.

32) Domanda

DOCUMENTO: All. 12 – Capitolato Tecnico Speciale § 2.1 – OGGETTO DELLA FORNITURA

TESTO: “Ogni concorrente nella prima fase come definita nelle premesse del Capitolato d’Oneri, offre almeno un Bundle, caratterizzato dai requisiti minimi obbligatori e dalle caratteristiche ulteriori eventualmente offerte, con riferimento a quanto riportato successivamente nel presente capitolo. Il concorrente può offrire esclusivamente il medesimo CSP per ogni bundle. Ogni bundle offerto deve risultare perfettamente integrabile con gli altri eventualmente offerti”.

DOMANDA: si chiede di confermare che per CSP nel contesto della presente gara si intende il soggetto che ha qualificato il prodotto offerto dal Concorrente nel Marketplace AGID ai sensi della circolare AGID n.3 del 9 aprile 2018 (o su altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS).

Risposta

Non si conferma. Per CSP si intende il cloud provider che eroga il servizio. La qualificazione richiesta è sul prodotto offerto e non sul soggetto che eroga il servizio. Resta fermo quanto previsto dalla Circolare n. 3/2018.

33) Domanda

DOCUMENTO: All. 17 – Flusso dati commissioni

DOMANDA: il documento, citato nel Capitolato d’Oneri al § 3.1 – Documenti di gara punto p) come Allegato 16, viene referenziato al suo interno come Allegato 10 e riporta i riferimenti alla “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura di un “Catalogo di prodotti SaaS nell’ambito della Produttività Individuale e Collaboration (PRINCO)” ID 2297”.

Si chiede di fornire l’allegato corretto.

Risposta

Il numero dell’allegato “Flussi dati commissioni” è il 17. Il riferimento alla gara ID 2297 è da intendersi come un refuso, in sede di redazione del documento potrà essere emendato in autonomia.

34) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d’Oneri - § 12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

TESTO: “il Sistema non accetta

-OFFERTE presentate dopo la data e l’orario stabiliti come termine di presentazione delle OFFERTE

-OFFERTE incomplete di una o più parti la cui presenza è necessaria ed obbligatoria”.

DOMANDA: si chiede di confermare che è possibile partecipare alla Gara offrendo solo alcuni dei bundle previsti. In caso affermativo si chiede di confermare che il Concorrente dovrà inserire per i bundle non offerti un prezzo pari a zero in Offerta Economica e compilare l’Allegato 6 solo per i fogli corrispondenti ai bundle offerti.

Risposta

Si conferma.

35) Domanda

DOCUMENTO: All 12 – Appendice 2 al CTS - CAPITOLATO TECNICO GENERALE - § 4.1 Compiti specifici.

TESTO: “L’Organismo di controllo, con la presenza senza diritto di voto di un rappresentante per ogni fornitore dotato di potere di firma, definirà in piena autonomia nel primo mese di attività una procedura per la revisione dei prezzi. La revisione riguarderà solo ed esclusivamente gli ordini diretti”.

DOMANDA: si chiede di chiarire se la revisione prezzi riguarderà unicamente gli ordini diretti emessi dopo la revisione e quindi non avrà effetto sugli ordini già acquisiti per i quali continuerà a valere il prezzo vigente al momento dell’emissione dell’ordine.

Risposta

Si conferma.

36) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d’Oneri - § 23.1. DOCUMENTI PER LA STIPULA

TESTO: “f) dichiarazione del legale rappresentate avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura con indicazione dello sconto, obbligatoriamente superiore allo 0%, che verrà riconosciuto alle Amministrazioni Contraenti che effettueranno il pagamento dell'importo indicato in fattura in un termine inferiore rispetto a quello indicato nello Schema di AQ;

g) dichiarazione del legale rappresentate avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura con indicazione dello sconto, obbligatoriamente superiore allo 0%, che verrà riconosciuto alle Amministrazioni Contraenti che, all’atto di emissione dell’Ordinativo di fornitura, si impegneranno a versare gli importi indicati nelle fatture mediante addebito SEPA Direct Debit (SDD).”

DOMANDA: premesso che la numerazione corretta del paragrafo “Documenti per la stipula” dovrebbe essere 20.1 anziché 23.1, con riferimento alla richiesta di produrre, tra gli adempimenti per la stipula dell’Accordo Quadro, le dichiarazioni di cui ai punti f) e g), in considerazione del fatto che l’art. 113-bis introdotto dalla Legge Europea 2018, L.37/2019, non prevede lo sconto sulle fatture pagate in un termine inferiore ai 30 giorni:

- a) si chiede conferma che tale sconto non rivesta carattere di obbligatorietà;
- b) analogamente, si chiede conferma della non obbligatorietà dello sconto nel caso di pagamento tramite bonifico bancario o di cessione del credito.

Ciò in analogia con quanto riportato al chiarimento 346 presente nell’errata corrige n.2 relativa alla gara Public Cloud IaaS e PaaS - ID 2213.

- c) In caso di risposta positiva ai punti a) e b), si chiede se debba comunque essere resa la dichiarazione prevista in fase di stipula, indicando uno sconto pari allo 0%.

Risposta

Relativamente alle domande sub a), sub b) e sub c), si conferma.

37) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri - § 23.1. DOCUMENTI PER LA STIPULA

TESTO: "i) Idoneo documento che attesti il requisito del possesso della qualificazione dei prodotti offerti: i servizi offerti devono essere qualificati nell'ambito del Catalogo cloud gestito da AgID (produrre il documento di qualificazione AgID o di altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS)."

DOMANDA: si chiede di confermare che ai fini di quanto richiesto al punto i) sia sufficiente produrre un pdf con le schermate della Scheda Tecnica relativa al prodotto qualificato presente sul Marketplace AGID (o altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS), eventualmente accompagnato da una dichiarazione del Concorrente ai sensi della 445/2000. Diversamente si chiede di specificare la tipologia di documento da presentare.

Risposta

Si conferma.

38) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri - § 20. AGGIUDICAZIONE DELL'ACCORDO QUADRO E STIPULA

TESTO: "Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11, del Codice e del d.m. 2 dicembre 2016, sono a carico dell'aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

L'importo massimo presunto delle spese di pubblicazione è pari a € 4.000,00€ La stazione appaltante comunicherà all'aggiudicatario l'importo effettivo delle suddette spese, nonché le relative modalità di pagamento".

DOMANDA: si chiede di confermare che le spese di cui sopra saranno suddivise in parti uguali tra tutti gli aggiudicatari.

Risposta

Si conferma.

39) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri - § 23. APPALTI SPECIFICI/ORDINATIVI – II FASE - APPALTI SPECIFICI SENZA LA RIAPERTURA DEL CONFRONTO COMPETITIVO pag. 43

TESTO: "Inoltre, ove ricorrano i presupposti, di cui al punto 3.2 delle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019, per l'applicazione della clausola sociale, dovrà allegare un documento con i dati relativi al personale eventualmente da assorbire, ai sensi dell'articolo 50 del Codice, di ciascuna Amministrazione".

DOMANDA: si chiede di confermare che il testo citato è un refuso, non essendo applicabile la clausola sociale alla presente gara trattandosi di gara di "sola fornitura".

Risposta

Si conferma.

40) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - § 2.3 Requisiti minimi dei bundle

TESTO: "Tutte le funzionalità descritte nei successivi sotto-paragrafi riguardano il possesso dei seguenti requisiti minimi obbligatori per tutte le tipologie di bundle:

- accesso attraverso API, anche per integrazione con sistemi di gestione del personale;
- utilizzo attraverso un browser web;
- capacità di Data Protection secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN;
- caricamento dei dati da formati standard (csv,xls,etc);
- estrazione dei dati in formati standard (csv,xls,etc);
- certificazioni ISO 27001.

DOMANDA: Si chiede conferma che la certificazione CSA Star, presente nei fogli del file xls Allegato 6 tra i requisiti minimi dei bundle, ma non indicata nel § 2.3 del Capitolato Tecnico Speciale, è un requisito obbligatorio.

Risposta

Non si conferma. La Certificazione CSA star presente nel file xls è un refuso. Si veda documento ripubblicato e errata corrige n. 1.

41) Domanda

DOCUMENTO: All. 12 APPENDICE 1 AL CTS – INDICATORI DI QUALITA’ - § 4.3 SUP – Disponibilità del supporto tecnico

DOMANDA: si chiede di confermare che l'intero paragrafo sia un refuso, in quanto non è indicato in alcuna parte della documentazione di gara che debba essere offerto dal Concorrente un servizio di supporto tecnico. Pertanto l'indicatore è inapplicabile, fermo restando che le soluzioni SaaS qualificate secondo la circolare n.3 di Agid prevedono sempre un servizio di supporto tecnico da parte del CSP.

Risposta

Non si conferma. L'indicatore si applica proprio al servizio di supporto tecnico obbligatorio previsto nella qualificazione AgID.

42) Domanda

DOCUMENTO: All. 12 APPENDICE 1 AL CTS – INDICATORI DI QUALITA’ - § 4.4 MFSRT – Massimo tempo di risposta alla prima richiesta di supporto

DOMANDA: si chiede di confermare che l'intero paragrafo sia un refuso, in quanto non è indicato in alcuna parte della documentazione di gara che debba essere offerto dal Concorrente un servizio di supporto tecnico.

Pertanto l'indicatore è inapplicabile, fermo restando che le soluzioni SaaS qualificate secondo la circolare n.3 di Agid prevedono sempre un servizio di supporto tecnico da parte del CSP.

Risposta

Non si conferma. L'indicatore si applica proprio al servizio di supporto tecnico obbligatorio previsto nella qualificazione AgID.

43) Domanda

DOCUMENTO:

ALL. 12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - § 2.6 Indicatori di Qualità;

All. 12 APPENDICE 1 AL CTS – INDICATORI DI QUALITA' - § 4.1 UPTIME – Disponibilità dei servizi

DOMANDA: la disponibilità del servizio è uno dei parametri previsti dalla circolare AGID n. 3 del 9 aprile 2018, e deve essere pertanto obbligatoriamente indicata dal CSP ai fini della qualificazione della soluzione sul Marketplace AGID. In particolare, l'allegato A della predetta circolare identifica nell'ambito dei Requisiti Specifici delle soluzioni SaaS il requisito di "Availability" (codice SLI1) come requisito che deve essere indicato nella Scheda Tecnica, ma non stabilisce un valore minimo che deve essere dichiarato per tale indicatore. Pertanto, sul marketplace AGID ciascuna soluzione SaaS qualificata presenta un valore di disponibilità che è quello dichiarato dal CSP.

Dal momento che il Concorrente è tenuto a offrire esclusivamente soluzioni qualificate sul Marketplace AGID, si chiede di confermare che il valore di Uptime di riferimento per la soluzione proposta dal Concorrente nell'ambito della presente gara sarà necessariamente quello dichiarato dal CSP nella Scheda Tecnica presente sul Marketplace AGID (si fa comunque presente che il valore indicato a pag. 14 del Capitolato Tecnico Speciale è 99,9%, mentre a pag. 6 dell'Appendice 1 al CTS è indicato 99,95%).

Risposta

Non si conferma. E' richiesta una disponibilità del 99,9%. Si veda l'appendice ripubblicata e l'errata corrige n. 1.

44) Domanda

DOCUMENTO: SCHEMA DI ACCORDO QUADRO - ARTICOLO 7 - OBBLIGAZIONI GENERALI DEL FORNITORE– Comma 3

TESTO: "Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche e qualitative eventualmente migliorate in Offerta tecnica ed alle specifiche indicate nel Capitolato d'Oneri e nei relativi Allegati nonché alle caratteristiche tecniche e qualitative eventualmente offerte in sede di Appalto Specifico; in ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate".

DOMANDA: si chiede di confermare che la frase evidenziata è un refuso, in quanto non è prevista nell'ambito della presente gara la redazione di una Offerta Tecnica.

Risposta

Si conferma.

45) Domanda

DOCUMENTO: SCHEMA DI ACCORDO QUADRO - ARTICOLO 20 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

DOMANDA: si chiede di chiarire se il Responsabile del Servizio citato nel presente articolo corrisponda al Responsabile Unico delle attività contrattuali (RUAC) o al Responsabile Tecnico dei Servizi come definiti al Capitolato Tecnico Generale ai paragrafi 2.2.4.1 e 2.2.4.2, diversamente si chiede di specificare.

Risposta

Si conferma.

46) Domanda

DOCUMENTO: Allegato 4– Domanda di Partecipazione – Articolo 31

DOMANDA: si chiede di confermare che, qualora non sussistano possibili conflitti di interesse rispetto ai commissari di gara e/o agli altri soggetti che eventualmente interverranno nella procedura di gara successivamente alla presentazione dell'offerta, il Concorrente non dovrà presentare alcuna ulteriore dichiarazione.

Risposta

Si conferma.

47) Domanda

DOCUMENTO: Allegato 12 – App. 2 al CTS -Capitolato Tecnico Generale – Par. 2.2.3

DOMANDA: si chiede di confermare che, nel caso di Ordini Diretti di fornitura, il numero di giorni entro cui il Fornitore è tenuto a dar seguito all'Ordine ricevuto partono solo dopo che sono trascorsi i 4 giorni lavorativi necessari per il perfezionamento del Contratto di Fornitura.

Risposta

Si conferma.

48) Domanda

DOCUMENTO: All. 12 – App. 1 al CTS – INDICATORI DI QUALITA' - § 4.2 TEN – Attivazione del tenant

DOCUMENTO: All. 12 – App. 2 al CTS - CAPITOLATO TECNICO GENERALE – § 2.2.3 Contratto Esecutivo

DOMANDA: si chiede di

Sub a) confermare che per “dar seguito alla erogazione dei servizi” come riportato nel Capitolato Tecnico Generale § 2.2.3 si intende “il tempo in cui sarà reso disponibile il tenant alle Amministrazioni” come riportato in Appendice 1 al CTS – Indicatori di Qualità;

sub b) in caso affermativo, si chiede di confermare che tale termine sia pari a 5 giorni solari e pertanto quanto riportato nel Capitolato Tecnico Generale “Il Fornitore dovrà dar seguito alla erogazione dei servizi in seguito alla emissione dell'Ordinativo di fornitura entro 4 giorni dalla ricezione dello stesso.” vada sostituito con “Il Fornitore dovrà dar seguito alla erogazione dei servizi in seguito alla emissione dell'Ordinativo di fornitura entro 5 giorni solari dalla ricezione dello stesso”.

Risposta

Non si conferma. Tra la ricezione dell'ordinativo di fornitura e l'attivazione del tenant, intercorre l'azione di sottoscrizione tra le parti del Contratto esecutivo. Il fornitore dovrà entro 4 giorni dalla ricezione dell'ordinativo sottoscrivere il CE – oppure sollevare eccezioni col fine di concordarne i contenuti – e successivamente si calcolano i 5 giorni per l'attivazione del tenant.

49) Domanda

DOCUMENTO: All. 12 App. 1 al CTS – INDICATORI DI QUALITA' - § 4.2 TEN – Attivazione del tenant

DOMANDA: si chiede di confermare che:

- a) la penale indicata nella sezione "Azioni contrattuali" sia riferita a giorni solari di ritardo anziché ore;
- b) il valore di soglia sia 5 giorni solari anziché "Na".

Risposta

Non si conferma. Il calcolo della penale sarà effettuato sulle ore di ritardo che intercorrono dalla scadenza dei 5 giorni solari alla effettiva attivazione del tenant.

50) Domanda

DOCUMENTO: Allegato 13 - Schema di Accordo quadro – Articolo 1 – DEFINIZIONI Comma 1 lettera f

DOMANDA: si chiede di confermare che i 4 giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura entro cui si perfeziona il Contratto si intendono lavorativi, coerentemente con quanto definito al successivo Art, 6 Comma 11.

Risposta

Si conferma.

51) Domanda

DOCUMENTO: Allegato 13 - Schema di Accordo quadro – Articolo 3 – Comma 6

DOMANDA: si chiede di confermare che i Contratti di Fornitura si perfezionano solo dopo il termine di 4 giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordine di Fornitura come specificato all'Articolo 1 Comma 1 lettera f.

Risposta

Si conferma.

52) Domanda

DOCUMENTO: Allegato 13 - Schema di Accordo quadro - Articolo 6 - AFFIDAMENTO DEGLI APPALTI SPECIFICI – Commi 8 e 9

DOMANDA: si chiede di confermare che i riferimenti ai 4 giorni solari contenuti nei due commi citati è un refuso essendo stabilito in 4 giorni lavorativi (cfr. comma 11 stesso articolo) il termine entro cui il Contratto di Fornitura si perfeziona e, quindi, entro cui il Fornitore può motivatamente rifiutare l'Ordine di Fornitura ricevuto.

Risposta

Si conferma.

53) Domanda

DOCUMENTO: Allegato 13 - Schema di Accordo quadro - Articolo 11 “CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE” e Articolo 11 “IMPORTI DOVUTI E FATTURAZIONE”

DOMANDA: premesso che entrambi gli articoli riportano la numerazione “11” e sembrano parzialmente sovrapponibili, si chiede di chiarire quale dei due sia un refuso.

Risposta

I due articoli permangono.

54) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - § 2.3 Requisiti minimi dei bundle

TESTO: “Tutte le funzionalità descritte nei successivi sotto-paragrafi riguardano il possesso dei seguenti requisiti minimi obbligatori per tutte le tipologie di bundle:

- accesso attraverso API, anche per integrazione con sistemi di gestione del personale;
- utilizzo attraverso un browser web;
- capacità di Data Protection secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN;
- **caricamento dei dati da formati standard (csv,xls,etc);**
- **estrazione dei dati in formati standard (csv,xls,etc);**
- certificazioni ISO 27001.”

DOMANDA:

a) Si chiede conferma che i formati indicati all’interno delle parentesi sono riportati solo a titolo di esempio e quindi che il caricamento e l’estrazione dei dati può avvenire anche in formati diversi da quelli riportati.

b) I due requisiti riportati in grassetto sono presenti nel foglio excel “Service management” ma non in quelli di “Operation management”, “Asset management” e “Contract Management” del file xls Allegato 6. Si chiede conferma che si tratta di un refuso e pertanto va rimosso anche dal foglio “Service management”.

Risposta

In relazione a sub a) si conferma. In relazione a sub b) non si conferma.

55) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - § 2.3.1 Requisiti minimi” di ITSM (Service Management)

TESTO: “.....Oltre alle funzionalità su esposte, dovrà essere possibile alimentare il CMDB da fonti standard (csv, xls, etc) e dovranno essere disponibili **30 giorni di grace period** al termine contrattuale durante il quale l’amministrazione potrà accedere ai propri dati senza utilizzo delle funzionalità...”

DOMANDA: Il requisito riportato in grassetto è presente nel foglio excel "Service management" ma non in quelli di "Operation management", "Asset management" e "Contract Management" del file xls Allegato 6. Si chiede conferma che si tratta di un refuso e pertanto va rimosso anche dal foglio "Service management".

Risposta

Non si conferma

56) Domanda

DOCUMENTO: All. 12 – Capitolato Tecnico Speciale § 2.1 – OGGETTO DELLA FORNITURA

TESTO: "Bundle Contract management: è il modulo che comprende le funzionalità il pacchetto intermedio, che comprende sia la **componente e-mail che la componente di "gestione documentale" e di "file sharing"**.

DOMANDA: si chiede conferma che le componenti riportate in grassetto siano un refuso.

Risposta

Si conferma.

57) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - § 2.3.2 Requisiti minimi di Operation Management

TESTO: "gestione remota configurazioni SW inclusi Sistemi operativi a patch di aggiornamento"

DOMANDA: si chiede conferma che il requisito riportato faccia riferimento alla possibilità della soluzione proposta di orchestrare gli strumenti di aggiornamento, patch e gestione della configurazione già presenti nell'infrastruttura tecnologica dell'amministrazione che, per loro natura, svolgono tali funzionalità. Quanto menzionato è avvalorato dall'analisi delle varie soluzioni di ITSM presenti nel mercato che richiedono un interfacciamento con le piattaforme di gestione remota delle configurazioni SW, specifici delle diverse tecnologie utilizzate, o almeno un elemento logico all'interno dell'infrastruttura dell'amministrazione che svolga le funzioni di gateway per la gestione remota.

Risposta

Si conferma. Si vedano risposte alle domande 2 e 10.

58) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico Generale – Cap. 2 Modello di Funzionamento, pg. 10

TESTO: "...Per ognuno dei bundle il fornitore può offrire un solo prodotto (che può essere diversamente configurato in termini di caratteristiche ulteriori)..."

DOMANDA: Si richiede se il fornitore, allo scopo di soddisfare i requisiti minimi ed ulteriori richiesti nel Capitolato Tecnico Speciale possa presentare, per ciascun bundle, un prodotto formato da più moduli appartenenti alla stessa suite applicativa del CSP.

Risposta

Si conferma.

59) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico Generale – Cap. 2 Modello di Funzionamento, pg. 10

TESTO: “...Per ognuno dei bundle il fornitore può offrire un solo prodotto (che può essere diversamente configurato in termini di caratteristiche ulteriori)...”

DOMANDA: Si richiede se il fornitore, allo scopo di soddisfare i requisiti minimi ed eventualmente ulteriori richiesti nel Capitolato Tecnico Speciale possa presentare, per ciascun bundle, un prodotto integrato anche con moduli di terze parti, purché gestiti sempre dal medesimo CSP e qualificati sul marketplace AGID.

Risposta

Si conferma.

60) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - § 2.3.2 Requisiti minimi di Operation Management

TESTO: “rilascio automatico pacchetti aggiornamenti”

DOMANDA: si chiede conferma che il requisito riportato faccia riferimento alla possibilità della soluzione proposta di orchestrare e governare diverse piattaforme tecnologiche di rilascio automatico degli aggiornamenti, presenti nell'infrastruttura dell'amministrazione. Quanto menzionato è avvalorato dall'analisi delle varie soluzioni di ITSM presenti nel mercato che richiedono un interfacciamento con le piattaforme di rilascio e distribuzione degli aggiornamenti SW, specifici delle diverse tecnologie utilizzate, o almeno un elemento logico all'interno dell'infrastruttura dell'amministrazione che svolga le funzioni di gateway per la gestione remota e il rilascio automatico.

Risposta

Si conferma.

61) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Oneri – Cap. 4 Oggetto dell'accordo quadro, importo e suddivisione in lotti– Tabella 1 pg. 11

DOMANDA: in considerazione dei costi di attivazione che un Aggiudicatario dovrà sostenere per istanziare i singoli tenant delle varie Amministrazioni aderenti, si richiede di indicare, per ciascun bundle, una quantità minima ordinabile

in termini di utenze/unità mese (ad esempio: almeno 50 utenze per il bundle Service /Contract Management, almeno 5 configuration item per Operation e Asset Management).

Risposta

Non si conferma. Tuttavia, si introduce un importo minimo ordinabile pari a 80.000,00€, si veda Errata Corrige n.1.

62) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - § 2.3.2 Requisiti minimi di Operation Management

TESTO: "Gestione alimentazione da remoto (WoL)"

DOMANDA: si chiede conferma che il requisito riportato faccia riferimento alla possibilità della soluzione proposta di integrare gli strumenti tecnologici per la riattivazione dei sistemi IT (desktop e/o server), presenti nell'infrastruttura dell'amministrazione.

Risposta

Si conferma. Si veda risposta alla domanda 3.

63) Domanda

DOCUMENTO: ALL. 12 Appendice 2 al CTS - Capitolato Tecnico Generale - § 2.2.3 "Contratto Esecutivo"

TESTO: "L'Amministrazione, una volta implementati i filtri di Catalogo messi a disposizione dalla Consip, emetterà tramite la piattaforma Acquisti in Rete l'Ordine di acquisto (Ordinativo o a seguito di AS). Contestualmente all'emissione dell'Ordine, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il Contratto Esecutivo"

DOMANDA: si chiede di indicare se è previsto che, per il singolo Ordinativo o Appalto Specifico, il Catalogo restituisca un solo Fornitore anche in presenza di un fabbisogno espresso dall'Amministrazione che prevede più bundle.

Risposta

Si conferma.

64) Domanda

DOCUMENTO: All. 12 – Capitolato Tecnico Speciale § 2.4.1 Caratteristiche ulteriori del "ITSM"

TESTO:

- Canale esterno per utenti esterni all'organizzazione per attività di Customer Engagement [qualitativo];
- Numero di canali per CE [quantitativo]: questo requisito ulteriore è obbligatorio se offerto il requisito al punto precedente, in particolare specifica in maniera quantitativa il numero di canali inclusi nel prezzo per utente previsto per il bundle."

DOMANDA:

- a) si chiede di specificare quale delle due seguenti interpretazioni è quella che la Stazione Appaltante intende con il requisito sopra espresso:

1. il canale di Customer Engagement (CE) rappresenta la tipologia di accesso (mail, interfaccia web, canali social, telefono, IVR, chatboot, etc) degli utenti esterni al servizio oggetto del capitolato.
2. il canale di Customer Engagement (CE) rappresenta uno strumento di comunicazione con gli utenti esterni indipendentemente dalla tipologia di canale (mail, web, canali social, telefono, IVR, chatboot, etc).
 - b) Se la prima interpretazione è quella corretta, si chiede di specificare se il numero di canali da riportare in risposta all'ultimo requisito e inclusi nel prezzo per utente del bundle offerto è quello delle tipologie di accesso. Ad es. se i canali sono mail, telefono e interfaccia web, la risposta dovrà essere "3".
 - c) Se la seconda interpretazione è quella corretta, si chiede di specificare se il numero di canali da riportare in risposta all'ultimo requisito e inclusi nel prezzo per utente del bundle offerto è quello delle contemporaneità che l'applicazione può servire. Ad es. se per ciascuna utenza del bundle Service Management è possibile gestire fino a 100 richieste/ticket contemporanee allora il valore da inserire in risposta al requisito è "100".

Risposta

Si conferma l'interpretazione di cui al sub a.2), pertanto il numero di canali da specificare è quello riportato al sub c).

65) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri - § 7.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

TESTO: "b) Fatturato globale medio annuo riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili ovvero sia approvati nel settore ICT, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore ad € 2.000.000,00 IVA esclusa (cfr. allegato XVII al Codice); tale requisito è richiesto per assicurare una opportuna capacità economico-finanziaria per le attività oggetto dell'AQ ed al contempo favorisce apertura al mercato delle PMI."

DOMANDA: si chiede di confermare che il requisito di capacità economico-finanziaria richiesto (2.000.000 di Euro) è il fatturato annuo medio conseguito dal Concorrente nel settore ICT, riferito agli ultimi 2 esercizi finanziari, che dovrà essere indicato nel DGUE al punto 2b) della sezione B, parte IV (Criteri di selezione).

Risposta

Il requisito che il concorrente dovrà indicare e comprovare è rappresentato dal "Fatturato globale medio annuo riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili ovvero sia approvati nel settore ICT, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore ad € 2.000.000,00 IVA esclusa" e dovrà essere indicato nel DGUE al punto 2b) della sezione B, parte IV (Criteri di selezione).

66) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri - § 14.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE, DICHIARAZIONI INTEGRATIVE ED EVENTUALE PROCURA

TESTO: "Nella domanda di partecipazione, il concorrente è tenuto ad indicare, tra le altre cose:

[...]

Il numero di dipendenti impiegati alla data di presentazione della domanda."

DOMANDA: si chiede di confermare che la richiesta è relativa all'indicazione da fornire nel punto 27 della domanda di partecipazione, ove viene chiesto di indicare se l'azienda occupa più di 50 dipendenti (opzione 1), tra 15 e 50 (opzione 2) o meno di 15 dipendenti (opzione 3). In caso contrario si chiede di indicare in quale parte della domanda di partecipazione debba essere fornita tale informazione.

Risposta

Si conferma.

67) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri - § 14.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE, DICHIARAZIONI INTEGRATIVE ED EVENTUALE PROCURA

TESTO: "Nella domanda di partecipazione, il concorrente è tenuto ad indicare, tra le altre cose:

[...]

- di non essere incorso nell'interdizione automatica per inadempimento dell'obbligo di consegnare alla stazione appaltante, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, la relazione di genere di cui all'articolo 47, comma 3, del decreto legge n. 77/2022."

DOMANDA: si chiede di confermare che la dichiarazione di cui al testo sopra riportato è quella prevista nell'ambito dell'Opzione 2 del punto 27 della Domanda di Partecipazione: "che, nei dodici mesi antecedenti alla presentazione dell'offerta nell'ambito della presente procedura, non ha violato l'obbligo di cui all'art. 47, comma 3, del D.L. n. 77/2021, convertito in L. n. 108/2021".

In caso contrario si chiede di chiarire quale punto della domanda di partecipazione contenga la dichiarazione richiesta.

Risposta

Si conferma.

68) Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri - § 15 CONTENUTI DELL'OFFERTA ECONOMICA pag. 32

TESTO: "Inoltre, l'offerta economica dovrà contenere, a pena esclusione dalla presente procedura, l'impegno del concorrente, in caso di aggiudicazione del contratto, ad assicurare:

una quota pari al 30 per cento di occupazione giovanile;

una quota pari al 30 per cento di occupazione femminile.

delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali."

DOMANDA: il pdf generato automaticamente dal Sistema nel passo procedurale di compilazione dell'Offerta economica, che deve essere sottoscritto digitalmente dal Concorrente, produce la seguente dichiarazione: "di impegnarsi ad assicurare una quota pari al 30% di occupazione giovanile e una quota pari al 30% di occupazione femminile, delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali". Poiché tale previsione, come normato dall'art. 47 comma 1 del D.L. n. 77/2021 convertito con modifiche in l. n.

108/2021, riguarda i soli contratti finanziati con fondi PNRR/PNC, si chiede di modificare la dichiarazione generata automaticamente dal Sistema in modo da recepire correttamente l'impegno di cui alla legge citata come segue (o frase equivalente): "di impegnarsi, per i contratti finanziati in tutto o in parte con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC, ad assicurare una quota pari al 30% di occupazione giovanile e una quota pari al 30% di occupazione femminile, delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali".

Risposta

Si conferma che la dichiarazione si riferisce alle sole procedure – discendenti dal presente Accordo Quadro – che siano finanziati in tutto o in parte con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC. Si veda l'errata corrige n. 1 e il documento ripubblicato.

69) Domanda

DOCUMENTO: AII.12 CAPITOLATO TECNICO SPECIALE § 2.2 Modello di erogazione e remunerazione

TESTO: "La qualificazione cloud per la Pubblica Amministrazione (c.d. qualificazione AgID) dovrà essere posseduta almeno in fase di stipula."

DOMANDA: In numerose parti della documentazione di gara viene indicato che i prodotti offerti nell'ambito dei quattro bundle di gara devono essere presenti sul Marketplace Agid o su altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS.

In considerazione del fatto che:

- l'attuale processo di qualificazione dei prodotti cloud SaaS nel Marketplace AGID ai sensi Circolare AGID n. 3 del 2018 non prevede tempi certi per la conclusione dello stesso una volta sottomessa la richiesta da parte di un fornitore;
- a partire dal 18 gennaio 2023, tutti i fornitori che intendono erogare servizi cloud alle amministrazioni pubbliche dovranno aver qualificato questi servizi in conformità ai nuovi requisiti indicati nel Regolamento per il Cloud della PA pubblicato da AGID il 15 dicembre 2021 e dagli atti successivi al regolamento emanati dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) (cfr. link Qualificazione cloud: approfondimento sul quadro regolatorio - Cloud Italia);
- alla data odierna non sono state ancora emanate da ACN le indicazioni relative al nuovo percorso di qualificazione dei servizi cloud per la PA che i fornitori dovranno adottare entro il 18 gennaio 2023 per poter qualificare i propri servizi cloud ed erogarli alle amministrazioni

si chiede di confermare che possano essere considerati validi i prodotti per i quali sia stata avviata, entro la data prevista per la verifica tecnica, la procedura di qualificazione secondo le regole che saranno in vigore a tale data, e pertanto la stipula dell'Accordo Quadro potrà avvenire solo a valle della conclusione positiva dell'iter di qualificazione.

Risposta

Non si conferma.

70) Domanda

DOCUMENTO: Allegato 13 - Schema di Accordo quadro – Articolo 5 – PREZZI E VINCOLI DEGLI APPALTI SPECIFICI/ORDINATIVI Comma 9

TESTO: “I corrispettivi dovuti al Fornitore, a decorrere dal secondo anno di esecuzione, sono oggetto di revisione sulla base di quanto previsto al successivo articolo 11, comma 33”

DOMANDA: premesso che esistono due articoli “11” entrambi con numerazione dei commi non consecutiva, e in nessuno dei due è presente un comma “33”, ipotizzando che si faccia riferimento al comma 30 a pag. 19 del primo articolo 11 denominato “Corrispettivi e Fatturazione” e al comma 32 a pag. 22 del secondo articolo 11 denominato “Importi dovuti e fatturazione”, si chiede di chiarire se la revisione dei prezzi potrà avvenire a partire dalla stipula dell’Accordo Quadro alla scadenza di ciascun semestre come riportato in tali commi, oppure a decorrere dal secondo anno di esecuzione, come definito all’art. 5 Comma 9.

Risposta

Il riferimento contenuto al comma 9 dell’art. 5, è un refuso. Il processo di revisione avverrà alla scadenza di ciascun semestre a partire dalla data di stipula dell’Accordo Quadro. Si veda errata corregge n. 1 e documento ripubblicato.

71) Domanda

DOCUMENTO: allegato 6 – Documento di verifica tecnica

DOMANDA: si chiede di confermare che nell’Allegato 6 in ogni foglio elettronico la cella E2 vada valorizzata con il nome del prodotto secondo lo schema sotto riportato:

<i>Bundle</i>	TIPOLOGIA BUNDLE	NOME PRODOTTO
---------------	------------------	---------------

Risposta

Si conferma.

**Ing. Cristiano Cannarsa
(L’Amministratore Delegato)**