

Oggetto: Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL – ID 2765

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it, www.acquistinrete.it e www.inail.it

CHIARIMENTI

1. Domanda

Nel paragrafo § 4.1.4 Servizio di gestione delle attività di SCR del Capitolato Tecnico è indicato che "*I servizi di Supporto Specialistico di cui al successivo paragrafo 4.2, possono, quindi, essere richiesti dalla Committente solamente dopo aver esaurito il massimale di giornate della specifica figura professionale richiesta indicato in Tabella 2.*" (riguarda il Massimale di giornate delle figure professionali coinvolte nel servizio di gestione delle attività di SCR). Nel successivo paragrafo § 6.1.2 Definizione dei canoni trimestrali e dei conguagli annuali è indicato che "*Per il servizio gestione delle attività di SCR, la remunerazione è costituita da un canone trimestrale costante nel corso del Contratto a partire dalla data di inizio attività, il cui valore è indipendente dal numero effettivo di giornate delle figure professionali coinvolte nelle attività eseguite durante il periodo di riferimento ed è calcolato utilizzando la seguente formula: ... Ci è il massimale di giornate della figura professionale i-esima indicato in Tabella 2.*" Sembra quindi che le giornate di cui alla Tabella 2 del § 4.1.4 siano già contemplate nel Canone di cui al § 6.1.2. In relazione a quanto sopra, si chiede quindi come interpretare la frase indicata nel paragrafo § 4.1.4 "*I servizi di Supporto Specialistico di cui al successivo paragrafo 4.2, possono, quindi, essere richiesti dalla Committente solamente dopo aver esaurito il massimale di giornate della specifica figura professionale richiesta indicato in Tabella 2*".

Risposta

Per ciascuna figura professionale coinvolta nel " Servizio di gestione delle attività di SCR", di cui alla tabella 2 del Capitolato tecnico, la Committente, in corso di vigenza contrattuale, avrà la facoltà di richiedere al Fornitore l'allocazione delle risorse professionali previste sino al raggiungimento del relativo massimale di giornate, indicato nella tabella 2 del Capitolato tecnico, senza alcun aggravio di costo oltre quanto previsto dal canone del suddetto servizio, determinato applicando la formula di cui al paragrafo 6.1.2 del Capitolato tecnico, che rimarrà costante per l'intera durata contrattuale. Una volta esaurito il suddetto massimale, La Committente avrà, comunque, la facoltà di richiedere al fornitore ulteriori giornate della specifica figura professionale coinvolta. Tali giornate saranno remunerate in base al tariffario previsto per la suddetta figura professionale, nell'ambito dei servizi di supporto specialistico.

Si riporta, di seguito, un esempio esplicativo di quanto descritto sopra.

Primo trimestre del Contratto: prima richiesta di giornate inviata dalla Committente:

Figura professionale richiesta	Numero giornate richieste	Progressivo giornate precedentemente richieste	Massimale di giornate
Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)	100	0	300
Sistemista (Progettazione monitoraggio)	0	0	300
Sistemista Senior (Governo delle operazioni)	100	0	1.250
Sistemista (Governo delle operazioni)	100	0	1.250
Esperto processi (Governo delle operazioni)	50	0	1.250
Sistemista Senior (SLA Management)	0	0	925
Specialista di prodotto (SLA Management)	0	0	925

La Committente è tenuta a pagare solamente il canone trimestrale del servizio di gestione delle attività di SCR determinato applicando la formula di cui al paragrafo 6.1.2 del Capitolato tecnico.

Secondo trimestre del Contratto: seconda richiesta di giornate inviata dalla Committente:

Figura professionale richiesta	Numero giornate richieste	Progressivo giornate precedentemente richieste	Massimale di giornate
Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)	250	100	300
Sistemista (Progettazione monitoraggio)	300	0	300
Sistemista Senior (Governo delle operazioni)	0	100	1.250
Sistemista (Governo delle operazioni)	0	100	1.250
Esperto processi (Governo delle operazioni)	300	50	1.250
Sistemista Senior (SLA Management)	100	0	925
Specialista di prodotto (SLA Management)	100	0	925

La Committente è tenuta a pagare:

- il canone trimestrale del servizio di gestione delle attività di SCR, determinato applicando la formula di cui al paragrafo 6.1.2 del Capitolato tecnico;
- il costo di 50 giornate della figura "Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)", eccedenti il relativo massimale, pari a 300, determinato moltiplicando tale numero di giornate per il prezzo offerto dal Fornitore per tale figura professionale, nell'ambito dei "Servizi di supporto specialistico".

Terzo trimestre del Contratto: terza richiesta di giornate inviata dalla Committente:

Figura professionale richiesta	Numero giornate richieste	Progressivo giornate precedentemente richieste	Massimale di giornate
Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)	100	350	300
Sistemista (Progettazione monitoraggio)	200	300	300
Sistemista Senior (Governo delle operazioni)	500	100	1.250
Sistemista (Governo delle operazioni)	0	100	1.250
Esperto processi (Governo delle operazioni)	0	350	1.250
Sistemista Senior (SLA Management)	0	100	925

Figura professionale richiesta	Numero giornate richieste	Progressivo giornate precedentemente richieste	Massimale di giornate
Specialista di prodotto (SLA Management)	0	100	925

La Committente è tenuta a pagare:

- il canone trimestrale del servizio di gestione delle attività di SCR, determinato applicando la formula di cui al paragrafo 6.1.2 del Capitolato tecnico;
- il costo di 100 giornate della figura “Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)”, visto che il relativo massimale, pari a 300, è stato superato con la richiesta pervenuta nel trimestre precedente. Tale costo sarà determinato moltiplicando tale numero di giornate per il prezzo offerto dal Fornitore per tale figura professionale, nell’ambito dei “Servizi di supporto specialistico”;
- il costo di 200 giornate della figura “Sistemista (Progettazione monitoraggio)”, eccedenti il relativo massimale, pari a 300, determinato moltiplicando tale numero di giornate per il prezzo offerto dal Fornitore per tale figura professionale, nell’ambito dei “Servizi di supporto specialistico”.

Quarto trimestre del Contratto: quarta richiesta di giornate inviata dalla Committente:

Figura professionale richiesta	Numero giornate richieste	Progressivo giornate precedentemente richieste	Massimale di giornate
Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)	0	450	300
Sistemista (Progettazione monitoraggio)	0	500	300
Sistemista Senior (Governo delle operazioni)	650	600	1.250
Sistemista (Governo delle operazioni)	0	100	1.250
Esperto processi (Governo delle operazioni)	0	350	1.250
Sistemista Senior (SLA Management)	0	100	925
Specialista di prodotto (SLA Management)	0	100	925

La Committente è tenuta a pagare solamente il canone trimestrale del servizio di gestione delle attività di SCR, determinato applicando la formula di cui al paragrafo 6.1.2 del Capitolato tecnico.

2. Domanda

Capitolato Tecnico - 2.2 Contesto tecnologico.

Si chiede conferma che la Figura 1: Principali elementi tecnologici costituenti la soluzione di monitoraggio della Committente è la soluzione complessiva AS-IS e non TO-BE come descritto nel titolo della stessa figura.

Risposta

Si conferma che la Figura 1 rappresenta la situazione AS-IS che il Fornitore prenderà in carico al momento della stipula del contratto.

3. Domanda

Capitolato Tecnico - 2.2.1 Monitoraggio per componente.

Si chiede conferma, in base anche a quanto rappresentato dalla Figura 1 (pag. 6), se la manutenzione ed evoluzione del monitoraggio componente del Cloud pubblico, privato e Ibrido (IAAS, PAAS e SAAS) è escluso dal perimetro di implementazione/manutenzione del monitoraggio della SCR.

Risposta

Non si conferma.

La Service Control Room è responsabile della manutenzione ed evoluzione del monitoraggio dei servizi di business in ottica End-to-end, comprensiva di tutti i componenti, sia on-premise che in cloud, che concorrono all'erogazione del servizio di business.

4. Domanda

Capitolato Tecnico - 2.1 Contesto organizzativo.

Si chiede conferma se per come riportato nel capitolato "configurazione e mantenimento di una soluzione di SLA management a supporto del calcolo dei KPI tecnologici" viene utilizzato Servicenow come strumento o altre tecnologie?

Risposta

La Committente per lo SLA Management utilizza attualmente la soluzione "Pentaho Enterprise Edition", già descritta nel paragrafo 2.2 del Capitolato tecnico.

5. Domanda

Disciplinare - § 17.1 - Criterio 10.

Si richiede conferma che, relativamente al criterio "Proposta di soluzioni organizzative e operative per la gestione ottimale degli strumenti-sottoscrizioni-licenze che concorrono all'intera soluzione di monitoraggio", la proposta debba essere focalizzata sulla gestione ottimale delle sottoscrizioni e delle licenze, senza includere l'utilizzo degli strumenti stessi (tema che invece potrà essere trattato nell'apposito criterio n.11).

Risposta

Si conferma.

6. Domanda

Allegato 6 - Relazione tecnica - § 5 AFFIANCAMENTO INIZIALE.

Si chiede conferma che la frase "Descrivere l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per il trasferimento del know-how di fine fornitura" sia un refuso e vada sostituita con "Descrivere l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per la presa in carico dei servizi a inizio fornitura".

Risposta

Si conferma che, trattandosi di un refuso, nel paragrafo 5 della Relazione tecnica, il concorrente è tenuto a descrivere l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per la presa in carico dei servizi a inizio fornitura, in coerenza con quanto previsto dal criterio n. 3 del paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara.

7. Domanda

Disciplinare - § 17.1 - Criterio 17.

Si richiede conferma che, relativamente alla Certificazione "PPC DevOps Fundamentals", PPC sia da intendersi come Peoplecert. In caso negativo si chiede di chiarire a quale Ente di certificazione ci si riferisca.

Risposta

Nel confermare che per PPC si intende l'ente certificatore Peoplecert, si precisa che il criterio sarà soddisfatto anche nel caso in cui il concorrente si impegni ad impiegare almeno una sua risorsa nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di Sistemista Senior (Governo delle operazioni), Sistemista (Governo delle operazioni) e Esperto processi (Governo delle operazioni), in possesso di una certificazione in ambito devops, rilasciata da un ente certificatore alternativo a Peoplecert e che sia equivalente a quella indicata nel criterio n. 17 riportato nel paragrafo 17.1. del Disciplinare di gara.

8. Domanda

Allegato 6 - Relazione tecnica.

Si chiede conferma che sia possibile inserire, in calce all'Indice, una tabella contenente il glossario degli acronimi utilizzati che non contribuisca al computo delle 30 pagine totali.

Risposta

Il Concorrente ha la facoltà di inserire nella relazione tecnica una tabella contenente il glossario degli acronimi, fermo restando che la stessa relazione deve essere contenuta entro le 30 pagine, escludendo nel conteggio solamente l'indice e l'eventuale copertina della stessa.

9. Domanda

Allegato 6 - Relazione tecnica.

Si chiede conferma che sia possibile utilizzare anche per le Tabelle, in analogia a quanto già previsto per i testi all'interno delle figure, un Font inferiore a 10 pur preservando la leggibilità.

Risposta

Si conferma che laddove i testi siano integrati in figure e siano finalizzati a referenziare elementi inclusi in tali oggetti, la dimensione del font potrà essere inferiore a 10, salvaguardando in ogni caso la loro leggibilità.

10. Domanda

Rif. ID 2765 - Allegato 6 - Relazione tecnica.

- a) In riferimento all'indicazione "La Relazione Tecnica dovrà essere contenuta entro le 30 pagine" si chiede di confermare che Premessa e Presentazione dell'offerente sono escluse dal computo delle 30 pagine.
- b) In deroga a quanto prescritto nel citato documento, relativamente a font e carattere da utilizzare per la Relazione Tecnica, si chiede di confermare che per le tabelle si possa utilizzare un font con dimensione inferiore a quella minima prevista (10) garantendone comunque la leggibilità.

Risposta

- a) Si veda il chiarimento n. 8;
- b) Si veda il chiarimento n. 9.

11. Domanda

Rif. ID 2765 - Appendice 1 al Capitolato tecnico – Profili professionali.

In riferimento ai profili professionali Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio), Sistemista (Progettazione monitoraggio), Sistemista Senior (Governo delle operazioni), Sistemista (Governo delle operazioni), in analogia con le figure professionali di Sistemista della precedente edizione della presente gara, si chiede di confermare che:

- a) per il Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio) e il Sistemista Senior (Governo delle operazioni) è richiesta una anzianità lavorativa di almeno 5 anni;
- b) per il Sistemista (Progettazione monitoraggio) e il Sistemista (Governo delle operazioni) è richiesta una anzianità lavorativa di almeno 3 anni e che i 5 anni indicati siano da considerarsi un refuso.

Risposta

- a) Si conferma;
- b) Non si conferma. Anche per le figure di Sistemista (Progettazione monitoraggio) e di Sistemista (Governo delle operazioni) è richiesta una anzianità lavorativa minima di 5 anni.

12. Domanda

Rif. ID 2765 - Disciplinare di gara - 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.

In riferimento al criterio 17 "Certificazione PPC DevOps Fundamentals per i profili professionali di Sistemista Senior (Governo delle operazioni), Sistemista (Governo delle operazioni) e Esperto processi (Governo delle operazioni)" si chiede di confermare che in alternativa alla certificazione PPC DevOps Fundamentals sia possibile fornire la DevOps Foundation Certification.

Risposta

Si veda il chiarimento n. 7.

13. Domanda

Rif. ID 2765 - Capitolato tecnico - 2.3 Elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo.

In riferimento al numero di incidenti (ticket) gestiti dalla Service Control Room (Major Incident e non) si chiede di fornire il tempo medio di lavorazione da parte dell'operatore della Service Control Room in riferimento agli ultimi 12 mesi.

Risposta

Il tempo medio di lavorazione dei ticket da parte dell'operatore della Service Control Room è pari 3,5 ore nel periodo di riferimento che va dal 1° luglio 2023 al 30 giugno 2024.

14. Domanda

Rif. ID 2765 - Capitolato tecnico - 6.1.1 Baseline di riferimento e incrementi massimi annuali

In riferimento al numero di manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio si chiede di fornire il tempo medio di lavorazione in riferimento agli ultimi 12 mesi.

Risposta

Il tempo medio di lavorazione delle manutenzioni/change dei modelli di servizi/applicazioni oggetto di monitoraggio è pari a 8 giorni lavorativi nel periodo di riferimento che va dal 1° luglio 2023 al 30 giugno 2024.

15. Domanda

Rif. ID 2765 - Disciplinare di gara - 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

In riferimento al criterio 10 "Ottimizzazione della soluzione di monitoraggio" si chiede di fornire dettagli e numerosità delle attuali licenze possedute dall'amministrazione.

Risposta

Alla soluzione attuale concorrono le seguenti sottoscrizioni/licenze:

- Nagios Log Server 10 Cluster Instance;
- Nagios XI Unlimited Node License;
- Nagios Network Analyzer Unlimited Source License;
- Sottoscrizioni di Pentaho Enterprise Edition.
- ServiceNow® IT Operations Management Health - N. 4500 oggetti monitorati.

La soluzione Dynatrace che la Committente metterà a disposizione durante la vigenza contrattuale sarà fornita con una Dynatrace Platform Subscription che prevede un massimale a consumo.

A titolo indicativo gli attuali volumi di licenze sono:

- Host Unit 1800
- DDU 1.000.000
- DEM 5.000.000.

16. Domanda

Rif. ID 2765 - Capitolato tecnico - 3.3 Luogo di esecuzione dei servizi.

In riferimento ai luoghi di esecuzione dei servizi, si richiede di fornire il dettaglio di:

- a) numero di giornate effettuate in presenza presso la sede "DCOD – Data Center di Acilia", in housing presso TIM S.p.A" relativamente ai servizi attualmente erogati e negli ultimi 12 mesi.
- b) percentuale dei servizi erogati remotamente presso le sedi del Fornitore relativamente ai servizi attualmente erogati e negli ultimi 12 mesi.

Risposta

- a) Non si sono rese necessarie giornate in presenza presso la sede "DCOD – Data Center di Acilia" negli ultimi 12 mesi;
- b) I servizi standard di Service Control Room vengono sempre erogati in presenza presso la sede della Committente preposta, fatto salvo casi di emergenza eccezionale. I servizi di Supporto Specialistico possono essere erogati sia in presenza sia da remoto; Negli ultimi 12 mesi, la percentuale di giornate di Supporto Specialistico erogate da remoto è stata pari a circa il 40% del totale erogato.

17. Domanda

Rif. ID 2765 – Schema di Contratto Condizioni Generali - ARTICOLO 16 G TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

Si chiede di confermare che, in caso di aggiudicazione da parte di un RTI, la nomina a responsabile dei dati personali sarà effettuata nei confronti di ciascuna impresa del RTI ove sussista trattamento dati e sia limitata ai dati trattati da ciascuna di esse nell'ambito dei servizi erogati.

Risposta

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

18. Domanda

Rif. art. 7.3 del Disciplinare di gara.

Considerato che l'articolo 68, comma 11, dispone che *"I raggruppamenti e i consorzi ordinari di operatori economici sono ammessi alla gara se gli imprenditori o altro raggruppamento che vi partecipano, oppure gli imprenditori consorziati, abbiano complessivamente i requisiti relativi alla capacità economica e finanziaria e alle capacità tecniche e professionali, ferma restando la necessità che l'esecutore sia in possesso dei requisiti prescritti per la prestazione che lo stesso si è impegnato a realizzare ai sensi del comma 2. Si applicano in quanto compatibili le disposizioni contenute nell'allegato II.12."* e considerato che ai sensi dell'art. 7.3 del Disciplinare di gara il requisito della capacità tecnica e professionale è l'esecuzione nel triennio precedente alla data di pubblicazione della presente procedura di contratti aventi ad oggetto i servizi di Control Room analoghi a quello oggetto della presente procedura per un valore complessivo pari a euro 2.000.000,00, distribuito su un numero massimo di 3 contratti, nella ipotesi in cui il requisito della capacità tecnica e professionale di cui all'art. 7.3. sia soddisfatto attraverso tre contratti di valore complessivo pari 2.000.000,00 euro da parte di una sola impresa del RTI, si chiede di confermare che le altre imprese del RTI possono eseguire le prestazioni dichiarate nella domanda di partecipazione, anche quindi laddove non abbia indicato (speso) alcun proprio contratto di servizi analoghi.

Si chiede di confermare che anche ai fini della esecuzione del contratto (e quindi non solo ai fini della partecipazione), il requisito della capacità tecnica e professionale di cui al punto 7.3. Disciplinare di gara può non essere posseduto da tutte le imprese esecutrici se soddisfatto dal RTI nel suo complesso.

Risposta

Con riferimento ad entrambi i quesiti, il requisito dei servizi analoghi di cui al paragrafo 7.3 deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso, così come previsto al paragrafo 7.4 del Disciplinare.

19. Domanda

Rif. art. 7.2 del Disciplinare di gara.

Si chiede a Codesta SA la corretta interpretazione sul possesso nel RTI del requisito di capacità economica e finanziaria recitato al par 7.2 del Disciplinare di gara: "Fatturato globale maturato nel triennio antecedente la data di pubblicazione della presente procedura pari a € 14.000.000,00 IVA esclusa":

ciascuna azienda del RTI deve dichiarare il proprio fatturato globale, fermo restando che la somma dei singoli fatturati globali espressi da ciascuna azienda non sia inferiore a € 14.000.000,00 IVA esclusa.

Segnalazione: Si segnala a Codesta SA che simulando sul portale di acquistinretepa la generazione dell'OE in cui si sono posti i valori di offerta delle singole voci economiche, pari ai valori posti a base d'asta, il valore complessivo calcolato dal sistema risulta superiore alla base d'asta.

Risposta

Come indicato nel paragrafo 7.4 del Disciplinare di gara, “il requisito relativo al fatturato globale di cui al paragrafo 7.2 deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso” e ciascuna società dovrà dichiarare il proprio nell’ apposita sez. B Parte IV del eDGUE.

Con riferimento, invece, alla segnalazione riportata dal concorrente, si conferma che inserendo nella scheda di offerta i valori massimi consentiti per ciascuna voce di offerta prevista e dopo aver salvato la suddetta scheda, si ottiene il valore complessivo offerto di € 14.405.990,00, pari al valore della Base d’asta indicato nella tabella 1 del paragrafo 4 del Disciplinare di gara.

Divisione Sourcing Digitalizzazione
Il Responsabile
(Ing. Patrizia Bramini)