

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2873**

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

\*\*\*

**CHIARIMENTI**

**1. DOMANDA**

Con riferimento all'art. 22.1 "Documenti per la stipula" del Capitolato d'oneri, lettera d), relativo alla dichiarazione ex D.P.R. 445/2000 sottoscritta dal legale rappresentante attestante il possesso della qualificazione del servizio cloud richiesta al paragrafo "Requisiti di partecipazione e/o condizioni di esecuzione", con esplicita indicazione dell'ID scheda ed eventualmente dei singoli prodotti costituenti il bundle, si chiede conferma che, nel caso in cui l'operatore economico partecipante alla gara operi in qualità di reseller dei servizi, la qualificazione del servizio presso ACN debba essere posseduta dal vendor (CSP) e non necessariamente anche dal concorrente reseller. In tal caso, si chiede inoltre conferma che la suddetta dichiarazione debba essere rilasciata dal CSP.

**Risposta**

Con riferimento al primo quesito, si conferma che la qualificazione deve essere posseduta dal CSP.

Con riferimento al secondo quesito, non si conferma, in quanto la dichiarazione in questione deve essere resa dal concorrente.

**2. DOMANDA**

Si chiede di confermare che la fornitura, da parte dell'Operatore Economico concorrente, dei servizi SaaS di IT Service Management non configuri un subappalto, bensì una subfornitura a catalogo di prodotti informatici, in considerazione di quanto disposto dall'art. 119, comma 3, lett. b), del Decreto Legislativo n. 36/2023.

**Risposta**

Si conferma.

**3. DOMANDA**

Con riferimento all'articolo 11 – "Corrispettivi e fatturazione" dello schema di contratto, si rileva che al punto 1 è indicato che "i corrispettivi, indicati nell'Accordo Quadro, sono corrisposti sulla base di canoni mensili", mentre al punto 6 del medesimo articolo è previsto che "l'Impresa potrà emettere fattura in rate trimestrali posticipate". Si chiede pertanto di chiarire quale sia la corretta modalità di emissione della fattura.

**Risposta**

Si chiarisce che la corretta modalità di emissione della fattura è in rate trimestrali posticipate.

**Chiarimenti**

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

#### 4. DOMANDA

In ordine alla procedura in oggetto si pongono i seguenti quesiti:

**Documento: ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_2\_ServiceNow:**

- a. Si chiede di confermare che la frase "La "login/utente" tiene conto solo della login/utente operatore (e non quella del richiedente)" nella intestazione non si riferisca a tutte le voci del catalogo sottostante?
- b. Visto che nella voce "#12. Line of Business Workflows - Processi HR", nelle note è indicato "Anche utente non operatore" si chiede di indicare quali altre figure sono comprese.
- c. Si chiede di indicare quali voci comprendono del listino comprendono sia operatori che utenti finali, oppure quali compendo o solo gli uni o solo gli altri.
- d. In merito alla voce "#24. technology asset discovery" il prezzo unitario indicato si intende per sistema gestito? In altri termini se ci sono più amministratori di sistema il prezzo di riferimento è 8,78 euro, corretto?
- e. Per le funzionalità che hanno unità di vendita uguale a 25 si intende che il prezzo indicato è unitario, ma che è necessario acquisire almeno 25 unità, corretto?
- f. Si chiede di confermare che le "funzionalità integrative" sono quelle comprese nelle ultime 24 righe del listino ovvero che la seconda occorrenza delle parole "FUNZIONALITA' AVANZATE" deve intendersi come "FUNZIONALITA' INTEGRATIVE".
- g. Tutti i prodotti con suffisso "Professional (Pro) Plus" presuppongono l'acquisizione congiunta del corrispondente prodotto con suffisso "Professional (Pro)", corretto?

#### Risposta

Con riferimento al primo, al secondo ed al terzo quesito si veda risposta al quesito n. 19.

Con riferimento al quarto quesito si conferma che il prezzo del prodotto corrispondente alla funzionalità "technology asset discovery" è pari ad € 8,78 per un sistema gestito ed è considerato n. 1 solo amministratore per sistema.

Con riferimento al quinto, al sesto ed al settimo quesito si conferma.

#### 5. DOMANDA

In ordine alla procedura in oggetto si pongono i seguenti quesiti:

**Documento: ID 2873\_AQ ITSM\_Capitolato Tecnico\_def:**

- a. La funzionalità avanzata "Predictive analytics" non è numerata. Potreste indicarci se c'è una motivazione specifica?
- b. Le funzionalità integrative sono quelle delle ultime 24 righe della tabella del documento "ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_2\_ServiceNow"?
- c. Nel paragrafo "Metriche e Funzionalità" è riportato che "Diversamente le funzionalità integrative hanno metriche diverse in ragione di quanto indicato dai singoli Brand nel Listino di riferimento". Nel documento "ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_2\_ServiceNow" le funzionalità integrative sono associate alla metrica "Convertita utente mese 1 a 1". Ciò significa che se il listino ServiceNow non prevede tale metrica deve essere comunque utilizzata (dopo opportuna conversione) la metrica indicata nella risposta, corretto?

#### Risposta

Con riferimento al primo quesito si chiarisce che trattasi di refuso.

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

Con riferimento al secondo quesito si conferma.

Con riferimento al terzo quesito si chiarisce che si applica la metrica indicata nel listino pubblicato.

## 6. DOMANDA

In merito ai listini "ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_x" allegati, si chiede spiegazione del significato della dicitura "Unità di vendita". In questo contesto, a titolo di esempio, si chiede conferma che nel listino n.1 relativo alla tecnologia Oracle, il prodotto nella funzionalità base "Support Ticket Management" possa essere acquistato a multipli di 360 utenti, con un prezzo mensile unitario, per ogni utente, di 65,10 €.

### Risposta

Con riferimento alla dicitura "Unità di vendita" si intende il quantitativo minimo acquistabile.

Con riferimento al Listino relativo alla tecnologia Oracle, seguendo l'esempio del chiarimento, si chiarisce che l'unità di vendita si riferisce a n. 30 utenti/mese e che, pertanto, la funzionalità base "Support Ticket Management" può essere acquistata in multipli di 30 utenti/mese, con un prezzo mensile unitario, per ogni utente, di 65,10 €.

## 7. DOMANDA

In merito ai listini "ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_x" allegati, si chiede spiegazione del significato della dicitura "utente" nella metrica di tariffazione. In particolare, si chiede conferma che per "utente" si intenda un utente coinvolto nei processi aziendali e che abbia diritto ad aprire un ticket (es. Incident/service request), abbia la possibilità di monitorare lo stato della propria richiesta, sia titolare di asset aziendali (es. PC, auto, risorse...) e sia in definitiva un utente del sistema LDAP aziendale. Si chiede conferma quindi, al contrario, che per "utente" non si intenda un "operatore" in grado di "lavorare i ticket" e che svolga un ruolo attivo nei processi di servizio.

Infine, se la nostra interpretazione è corretta, si chiede come sia possibile valutare il listino della tecnologia BMC Helix che utilizza una metrica "per named user / mese" e che specifica proprio, nelle note, che "La metrica è riferita agli utenti che gestiscono i ticket agenti".

### Risposta

Si precisa che per metrica "utente/mese" si intende un login di accesso al sistema in accordo con le politiche di *licensing* di ciascun brand offerto nell'ambito della presente iniziativa. Inoltre, si veda la risposta al chiarimento n. 19.

## 8. DOMANDA

In merito alla pagina 20 del Capitolato d'Oneri, dove si richiede che "... i servizi oggetto di acquisizione siano qualificati ai sensi del Decreto Direttoriale n. 21007 del 27 giugno 2024 dell'Agenzia Nazionale per la Cybersicurezza, almeno per i dati ordinari (livello QC1)", si chiede conferma che i servizi a listino, oggetto di acquisizione, possano essere qualificati anche da un soggetto terzo diverso dal brand.

### Risposta

La previsione di cui al Capitolato d'Oneri mira a garantire che il prodotto offerto sia in possesso della qualificazione ACN richiesta per il tempo almeno pari alla esecuzione contrattuale e sia inequivocabilmente identificato in una scheda presente nel catalogo ACN. Pertanto, è sufficiente che il prodotto sia qualificato secondo le regole di ACN.

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

## 9. DOMANDA

Documento: ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_1\_Oracle.pdf

Nel listino Oracle quale tipologia di utenti sono previsti per la quotazione in termini di unità di vendita? Utenti operatori? Tutti gli utenti?

Nel listino Oracle per unità di vendita 360 indica il minimo numero di unità di vendita da acquisire?

### Risposta

Con riferimento al primo quesito si veda la risposta al quesito n. 19.

Con riferimento al secondo quesito si conferma. Si veda inoltre la risposta al quesito n. 6.

## 10. DOMANDA

Documento: ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_3\_Salesforce.pdf

Nel listino Salesforce quale tipologia di utenti devono essere previsti per la quotazione? Utenti operatori? Tutti gli utenti?

Nel listino Salesforce esistono limiti di utilizzo della licenza (numero di chiamate, transazioni o altro)? In caso affermativo come deve essere inserito nel listino?

### Risposta

Con riferimento al primo quesito si veda la risposta al quesito n. 19.

Con riferimento al secondo quesito, si chiarisce che le limitazioni previste per ciascuna licenza sono consultabili al seguente link

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.overview\\_limits\\_enterprise.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.overview_limits_enterprise.htm&type=5).

A ciò, sono da aggiungere i seguenti limiti:

#### **CMDB / Limite Funzionalità di Discovery**

*"I Clienti possono utilizzare le funzionalità Discovery e Service Graph incluse nei Servizi esclusivamente per dispositivi informatici destinati agli utenti finali (ad es. laptop, dispositivi mobili) e non possono utilizzare tali funzionalità per dispositivi non destinati agli utenti finali (ad es. server, router, firewall e risorse cloud). Qualsiasi utilizzo di tali funzionalità è limitato alla scoperta e all'archiviazione di non più di 500.000 Configuration Item all'interno dell'Org del Cliente."*

#### **Limiti relativi a Agentforce**

Richieste LLM | Max 30 per minuto per utente |

Scambi conversazionali | Max 30 per minuto per utente |

Crediti Data Cloud | 100K.

## 11. DOMANDA

documento: ID 2873\_AQ ITSM\_Appendice al CT\_Listino\_7\_IBM.pdf

Nel listino di IBM nelle note si fa riferimento a unità di vendita. 80 per lo starter pack e poi per ogni utente 10 unità di vendita. Si chiede di specificare se il prezzo indicato è riferito a utente o unità di vendita.

### Risposta

Si chiarisce che il prezzo indicato è riferito ad 1 unità di vendita in ragione dell'acquisto dello Starter Pack. Per le quantità aggiuntive di utenti necessari oltre ai 10 inclusi nello Starter Pack o per gli acquisti successivi

#### **Chiarimenti**

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

effettuati dopo il primo ordine, si consideri 1 unità di vendita = 1 utente. Si veda inoltre la risposta al quesito n. 25.

## 12. DOMANDA

documento: ID 2873\_AQ ITSM\_Capitolato d'oneri\_def.pdf

Potete fornire conferma che sia possibile rispondere a più listini?

### Risposta

Si conferma.

## 13. DOMANDA

Relativamente all'art. 3 del Capitolato d'oneri, in riferimento al calcolo del fabbisogno delle Amministrazioni che effettueranno gli ordinativi di fornitura, si chiede di fornire il fabbisogno stimato per singolo listino.

Inoltre, si chiede di specificare se l'operatore economico che fornisce offerta economica per un solo listino debba presentare la cauzione provvisoria comunque calcolata sull'intero valore dell'appalto (€ 220.500.000,00).

### Risposta

Il fabbisogno della presente iniziativa è stato individuato in ragione di:

- stima del trend di crescita del fabbisogno della PA pari al 10% medio annuo coerentemente con l'analisi condotta da Sirmi ed in ragione del generale passaggio della PA dell'on-premise al cloud;
- stima della quota minima di mercato pari all'1% del massimale complessivo garantita a ciascun brand;
- stima della soglia massima di erosione pari al 50% (come meglio dettagliato nel Capitolato d'Oneri).

In riferimento al secondo quesito si conferma e si rinvia a quanto indicato al par. 10 del Capitolato d'Oneri.

## 14. DOMANDA

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri – par. 9 e par. 22-1 lett. e)

TESTO: "Infine, l'aggiudicatario, ai fini della stipula, dovrà essere in possesso della qualifica di Rivenditore Autorizzato del Brand per il quale ha presentato offerta (si veda il § relativo alla documentazione per la stipula)".

TESTO: "Con la comunicazione di cui all'art. 90, comma 1, lett. b), del Codice, viene richiesto agli aggiudicatari di far pervenire alla Consip S.p.A.:

[...]

e) copia ai sensi del d.P.R. 445/2000 dell'accordo/contratto di rivendita dei prodotti oggetto della fornitura."

DOMANDA: Con riferimento a quanto previsto al Paragrafo 9 e al Paragrafo 22.1, lett. e) del Capitolato d'Oneri, laddove si richiede il possesso della qualifica di "Rivenditore Autorizzato del Brand" quale condizione per la stipula dell'Accordo Quadro, si chiede conferma che:

- sia consentita la partecipazione e, in caso di aggiudicazione, la stipula dell'Accordo Quadro a un operatore economico, che pur non essendo tra i "Rivenditori Autorizzati del Brand" (per tutti i suoi prodotti), sia al momento della stipula dell'Accordo Quadro in possesso di un accordo specifico con il Brand o con un suo Distributore/Rivenditore (anche sotto forma di offerta accettata dall'operatore economico), che lo autorizzi a commercializzare i prodotti del listino di gara di tale Brand;

### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

- II. In caso di risposta negativa al precedente punto i., si chiede di confermare che un operatore economico che non possiede la qualifica di Rivenditore Autorizzato del Brand possa partecipare e, in caso di aggiudicazione, stipulare l'Accordo Quadro nella forma di Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) in cui almeno uno dei componenti è un Rivenditore Autorizzato del Brand;
- III. In caso di risposta affermativa al precedente punto ii., si chiede di confermare che non siano previste limitazioni o soglie minime/massime alle quote di partecipazione del componente del RTI che detiene la qualifica di Rivenditore Autorizzato, fermo restando il rispetto delle capacità dichiarate e la responsabilità solidale di tutti i membri del raggruppamento.

### Risposta

Con riferimento al quesito di cui alla lett. i) si conferma.

Con riferimento al quesito di cui alla lett. ii), la documentazione attestante il possesso del titolo di rivendita potrà essere presentata da qualsiasi impresa del RTI, in base all'organizzazione dello stesso e dovrà essere mantenuto per tutta la durata dell'Accordo Quadro e degli Ordinativi di Fornitura.

Con riferimento al quesito lett. iii) si conferma.

### 15. DOMANDA

DOCUMENTO: Capitolato d'Oneri – par. 3

TESTO: “Il presente appalto ha ad oggetto i servizi di seguito riportati. Non vi è una suddivisione in lotti, poiché l'oggetto della fornitura è unico e il disegno complessivo dell'AQ consente a tutti gli OE, in possesso dei requisiti, di presentare offerta per ogni singolo Cloud Services Provider (“CSP”), il cui listino è stato messo a gara, senza restrizione delle possibilità di partecipazione e, più in generale, della concorrenza.

[...]

È possibile presentare offerta per più listini ma verrà stipulato un Accordo Quadro per ciascun Listino con un solo operatore.”

DOMANDA:

Considerato che la struttura di gara prevede un unico Lotto articolato in più “Listini” e che l'Accordo Quadro deve essere stipulato, per ciascun Listino, con il concorrente che avrà offerto la percentuale di sconto più elevata rispetto ai prezzi indicati nelle relative appendici del Capitolato Tecnico, nonché in possesso della qualifica di Rivenditore Autorizzato del relativo Brand, si chiede di chiarire la modalità di partecipazione di un operatore economico X che intende presentare un'offerta per i Listini A e B e che si trova nella seguente condizione:

- a) X possiede la qualifica di Rivenditore Autorizzato per il Brand del Listino A ed è in possesso di tutti i requisiti necessari per presentare offerta per tale Listino come operatore singolo;
- b) X non possiede, al momento della presentazione dell'offerta, la qualifica di Rivenditore Autorizzato per il Brand del Listino B e non prevede di ottenerla entro la stipula del contratto, ma, essendo in possesso di tutti gli altri requisiti richiesti, intende partecipare al Listino B in Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) con l'operatore Y, il quale è Rivenditore Autorizzato del Brand del Listino B.

In particolare, si richiede di chiarire se:

### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

- i) l'operatore X debba necessariamente partecipare in RTI con l'operatore Y sia per il Listino A sia per il Listino B, dovendo indicare nella Domanda di Partecipazione "unica" (considerato che la gara prevede un solo Lotto) una sola forma di partecipazione, e dunque sia vincolato alla forma del RTI anche per il Listino A;
- ii) l'operatore X possa invece dichiarare nella Domanda di Partecipazione, di voler partecipare al Listino A come operatore singolo e al Listino B come mandante/mandataria di un RTI costituendo con l'operatore Y;
- iii) in caso di risposta affermativa al precedente punto ii), si chiede di chiarire se debbano essere presentate due distinte garanzie provvisorie: una intestata all'operatore X per il Listino A e una intestata al RTI per il Listino B.
- iv) in caso di risposta affermativa al precedente punto ii), confermare che verrà pubblicata una nuova versione della domanda di partecipazione che consenta all'operatore economico X di partecipare in modalità diversa ai due Listini A e B.

### **Risposta**

Con riferimento ai quesiti di cui ai nn. i) e ii) si conferma che è possibile mutare la forma di partecipazione purché almeno un soggetto della RTI sia Rivenditore Autorizzato. Conseguentemente nella domanda di partecipazione dovrà essere indicata per ciascun listino la relativa forma di partecipazione.

Sarà sufficiente presentare una sola garanzia provvisoria.

In ogni caso si veda anche la risposta al quesito n. 14.

## **16. DOMANDA**

DOCUMENTO: Capitolato d'oneri – 9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

TESTO: "Per l'esecuzione della prestazione oggetto del presente AQ, ai sensi dell'art. 113 del Codice, è richiesto che i servizi oggetto di acquisizione siano qualificati ai sensi del Decreto Direttoriale n. 21007 del 27 giugno 2024 dell'Agenzia Nazionale per la Cybersicurezza, almeno per i dati ordinari (livello QC1). Il possesso della qualificazione è altresì condizione per la stipula dell'AQ."

DOMANDA: nei casi in cui i servizi oggetto di un Listino di gara siano stati qualificati ai sensi del Decreto Direttoriale n. 21007 del 27 giugno 2024 dell'Agenzia Nazionale per la Cybersicurezza non direttamente dal Brand ma da un soggetto terzo (es. distributore o partner commerciale del Brand), si chiede di chiarire se, in tale situazione, possa partecipare alla gara un operatore economico che abbia ottenuto la qualifica di "Rivenditore Autorizzato" per i prodotti oggetto del Listino del Brand da parte del soggetto terzo (che ha qualificato i servizi del Brand su ACN e che li commercializza) e non da parte del Brand stesso.

### **Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 14.

## **17. DOMANDA**

DOCUMENTO: Capitolato d'oneri – Par. 3.1 DURATA

TESTO: "La durata dei contratti esecutivi è compresa tra 12 e 36 mesi in base all'ordine effettuato dall'Amministrazione"

DOMANDA: si chiede di chiarire se, alla luce di quanto concordato dalla Stazione Appaltante con i singoli Brand proposti in gara, i contratti esecutivi, per ciascun Listino proposto, potranno avere una durata qualunque purché compresa tra 12 e 36 mesi (ad esempio 15 mesi) oppure potranno avere unicamente durate a multiplo di 12 (12, 24 o 36 mesi).

### **Chiarimenti**

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico



### Risposta

Si chiarisce che la durata dei contratti esecutivi potrà essere compresa tra 12 e 36 mesi, ad esempio anche 15 mesi.

### 18. DOMANDA

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – par. 6.2.1 Opzione di acquisto mediante la comparazione dei prodotti

TESTO: “La metrica prevista dal comparatore sarà basata su “utente/mese”, ove per utente si intende il numero di login alla piattaforma, ossia di operatori e/o di utenti finali”

DOMANDA: si chiede di chiarire, per ciascuno dei 7 listini CSP, se la metrica “utente/mese” si riferisce al numero di login contemporanei (ovvero utenti che accedono contemporaneamente alla piattaforma) oppure al numero di utenti registrati (ovvero utenti che hanno un account per accedere alla piattaforma).

### Risposta

Si veda la risposta ai quesiti nn. 7 e 19.

### 19. DOMANDA

DOCUMENTO 1: Capitolato Tecnico – par. 6.2.1 Opzione di acquisto mediante la comparazione dei prodotti

TESTO 1: “La metrica prevista dal comparatore sarà basata su “utente/mese”, ove per utente si intende il numero di login alla piattaforma, ossia di operatori e/o di utenti finali”

DOCUMENTO 2: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 2 - ServiceNow

TESTO 2: “La “login/utente” tiene conto solo della login/utente operatore (e non quella del richiedente)”

DOCUMENTO 3: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 7 - IBM

TESTO 3: “NB. 2) Gli utenti che interagiscono con il sistema solamente per aprire/monitorare/chiudere le segnalazioni non richiedono licenza e, quindi, non incidono sul prezzo”

DOCUMENTO 4: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 4 – BMC Helix

TESTO 4: “la metrica è riferita agli utenti che gestiscono i ticket (agenti)”, richiedendo inoltre un minimo di 31 utenti”

DOCUMENTO 5: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 5 – Opentext

TESTO 5

Funzionalità base -Support Ticket Management: “SOLUZIONE SM – FOUNDATION [...] Include 50 UNITS (pari a 50 utenti nominali o 25 utenti concorrenti) e 50.000 end users.

Un utente nominale è pari ad 1 unit; Un utente concorrente è pari a 2 units. Ogni unit abilita 1.000 end users”

Funzionalità avanzate - technology asset discovery): “SOLUZIONE ASD Foundation [...] Include numero illimitato di utenti in 1 mese che accedono a questa singola funzionalità. Non sono necessari ulteriore acquisti di utenti”

DOCUMENTO 6: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 6 – Matrix42

### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico



TESTO 6: "La metrica utente/mese è riferita al "login su service management" ossia il processo di accesso di un utente a un sistema di gestione dei servizi (come ad esempio un tool di ITSM o un'applicazione aziendale) tramite l'autenticazione, cioè l'identificazione con credenziali come username e password. In questo contesto, il login permette di accedere a funzioni specifiche, recuperare informazioni e interagire con i servizi che l'azienda mette a disposizione"

DOMANDA: Il Capitolato Tecnico stabilisce che, nei casi in cui l'Amministrazione non è orientata all'acquisto di una specifica tecnologia, la scelta del brand economicamente più conveniente (minor prezzo) in base al fabbisogno dell'Amministrazione avverrà attraverso l'uso di un comparatore che confronterà i prezzi offerti utilizzando una metrica basata su "utente/mese", ove per utente si intende il numero di login alla piattaforma, ossia di operatori e/o di utenti finali.

Dall'analisi dei listini dei 7 brand proposti in gara emerge un quadro non omogeneo delle metriche proposte. Infatti, anche laddove i prodotti offerti sono quotati con un prezzo a "utente/mese", ciascun Brand fornisce una propria interpretazione della modalità con cui devono essere conteggiate le login.

Nello specifico:

- ServiceNow (Listino 2), specifica che la "login/utente" tiene conto solo dell'utente operatore e non del richiedente
- (Listino 7), specifica che "gli utenti che interagiscono con il sistema solamente per aprire/monitorare/chiudere le segnalazioni non richiedono licenza e, quindi, non incidono sul prezzo". Di fatto, anche per IBM il costo è basato solo sugli operatori
- BMC Helix (Listino 4), indica che per la funzionalità di Support Ticket Management "la metrica è riferita agli utenti che gestiscono i ticket (agenti)", richiedendo inoltre un minimo di 31 utenti
- OpenText (Listino 5), propone un modello ibrido: il pacchetto base include 50 UNITS (pari a 50 utenti nominali o 25 utenti concorrenti e 50.000 end users). Specifica inoltre che ogni UNIT abilita ulteriori 1.000 end users, e che ogni UNIT aggiuntiva deve essere acquisita tramite il codice prodotto SA- CLMT01 presente tra le funzioni Integrative
- Matrix42 (Listino 6), fornisce una definizione più ampia, legando la metrica al "login su service management", inteso come il processo di accesso al sistema tramite autenticazione per accedere a funzioni, recuperare informazioni o interagire con i servizi. Non esclude esplicitamente gli utenti finali dal conteggio
- Oracle (Listino 1) e Salesforce (Listino 3), indicano la metrica "utente/mese" senza inserire note specifiche che escludano gli utenti finali/richiedenti dal conteggio delle login.

Alla luce di quanto rappresentato e allo scopo di definire in modo inequivocabile le regole per l'implementazione del comparatore che determineranno la scelta del brand e l'affidamento al rispettivo aggiudicatario dell'ordinativo di fornitura da parte dell'Amministrazione, si chiede di

a) chiarire se l'Amministrazione, dopo aver selezionato tramite il comparatore le funzionalità base e/o avanzate necessarie a soddisfare il proprio fabbisogno e aver ottenuto come output i prodotti (o il prodotto) del/dei Brand in possesso delle funzionalità richieste, dovrà indicare le quantità richieste conteggiando nel numero di utenti/mese

i) Solo gli utenti "operatori" oppure

ii) Sia gli utenti "operatori" che gli "utenti finali".

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

per gli utenti operatori, se dovranno essere conteggiate

iii) le utenze “nominali” (ossia le utenze registrate sulla piattaforma) oppure

iii) le login “concorrenti” (ossia le utenze contemporaneamente attive sulla piattaforma).

b) confermare che il comparatore terrà conto delle diverse modalità di conteggio delle utenze proposte dai vari Brand.

c) chiarire, nel caso del listino OpenText, come gestire un requisito dell'Amministrazione che prevede il superamento delle Unit comprese nel pacchetto base (50), visto che OpenText dichiara la necessità di acquisire le ulteriori quantità tramite il codice prodotto SA-CLMT01 inserito tra le funzionalità integrative, quando queste ultime non rientrano tra le voci su cui il comparatore effettua il confronto.

## Risposta

Con riferimento al primo ed al secondo quesito lett. a) e b), si conferma che il comparatore estrarrà per ciascuna funzionalità richiesta dalla PA il prodotto corrispondente per ciascun listino. In seguito la stessa PA dovrà inserire in corrispondenza di ciascun prodotto il numero di login – utente necessari al soddisfacimento del proprio fabbisogno. Il calcolo delle login dovrà essere effettuato sulla base delle singole licensing proposte nell'ambito di ciascun listino.

Al riguardo, di seguito si riporta un riepilogo delle licensing previste da ciascun listino per le funzionalità base ed avanzate:

- Listino 1 – Oracle: per login/utente si intende *“utente nominale dipendente”*;
- Listino 2 – ServiceNow: per login utente si intende *“utente nominale operatore”* ed esclusivamente per la funzionalità “Line of Business Workflows - Processi HR” per login utente si intende *“utente nominale dipendente interno”*;
- Listino 3 – Salesforce: per login utente si intende un *“utente nominale operatore”* ed esclusivamente per la funzionalità Collaborative Support Hub per login utente si intende un *“utente nominale dipendente”*;
- Listino 4 – BMC Helix: per login utente si intende un *“utente nominale operatore”*;
- Listino 5 – Opentext: per login utente si intende sia un ad *“utente nominale operatore”* sia un *“utente concorrente operatore”* in ragione del rapporto di conversione pubblicato nel listino.
- Listino 6 – Matrix42: per login/utente si intende *“utente nominale dipendente”*;
- Listino 7 – IBM: per login utente si intende un *“utente concorrente operatore”*.

Con riferimento al terzo quesito, si chiarisce che ulteriori quantità relative alla tecnologia Opentext potranno essere acquistate dalla PA all'esito del confronto che il comparatore effettuerà tra le soluzioni tecnologiche che rispondono alle esigenze espresse dalla P.A. e solo qualora l'esito stesso ricada sulla soluzione proposta da Opentext. In questo caso, l'acquisto delle ulteriori quantità potrà essere effettuato nell'ambito dello stesso ordinativo di fornitura e secondo le modalità di acquisto delle funzionalità integrative.

## 20. DOMANDA

DOCUMENTO 1: Capitolato Tecnico – par. 6.2.1 Opzione di acquisto mediante la comparazione dei prodotti;  
Appendici al Capitolato Tecnico – Listino 1-2-3-4-5-6-7

DOMANDA: i diversi Brand definiscono dei vincoli in termini di numero minimo di utenze ordinabili per i prodotti che erogano le funzionalità base. Ad esempio:

### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

- BMC Helix (Listino 4): Prevede esplicitamente per la funzionalità di Support Ticket Management un minimo di 31 utenti;
- Matrix42 (Listino 6): Stabilisce che il prodotto "madre" ESM (Enterprise Service Management) sia acquistabile per un minimo di 500 utenti.
- OpenText (Listino 5): Il pacchetto base "OT Core Service Management - Foundation" include già 50 UNITS (pari a 50 utenti nominali o 25 utenti concorrenti e 50.000 end-user).
- IBM (Listino 7): Prevede uno "starter pack" obbligatorio per ogni nuovo cliente di almeno 80 unità di vendita, quantità necessaria per l'avvio del servizio che comprende i primi 10 utenti.
- Oracle (Listino 1): Indica per il prodotto Fusion Service un'Unità di Vendita di 360 utente/mese, che rappresenta un impegno minimo di 30 utenti su un contratto di 12 mesi.
- ServiceNow (Listino 2): Pur non indicando un numero minimo di utenti nominali nelle tabelle tecniche, richiede un importo minimo ordinabile pari a € 45.000,00/anno. Alcune funzionalità specifiche (come AI-enabled agent advisory) sono vendute in blocchi di 25 unità

Si chiede di confermare che in caso di utilizzo del comparatore (fase 2, Amministrazione non orientata all'acquisto di una specifica tecnologia), la selezione riguarderà unicamente i listini che non prevedono un numero minimo di utenze superiori alle quantità richieste dall'Amministrazione. In caso contrario si chiede di chiarire come verrà effettuato il confronto, tenuto conto anche dei casi in cui il listino del Brand non preveda una quotazione per singolo "utente/mese" (es: Opentext, pacchetto base 50 "units").

#### Risposta

Si precisa che la selezione riguarderà le funzionalità base e/o avanzate proposte nei singoli listini; mentre le quantità dovranno essere indicate dalla Amministrazione successivamente ed in considerazione delle licensing indicate in ciascuno di essi.

### 21. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 1 – Oracle

DOMANDA: si chiede di chiarire a cosa si riferiscano le quantità indicate in colonna "Unità di Vendita". Ad esempio, in corrispondenza della voce di listino "Support Ticket Management" la quantità "360" significa che l'ordinativo deve includere almeno 360 utenze/mese del prodotto "Fusion Service", ovvero almeno 10 utenze per 36 mesi oppure una qualsiasi altra combinazione tale che  $pxq=360$  (es: 30 utenze per 12 mesi oppure 15 utenze per 24 mesi)?

#### Risposta

Si veda risposta al quesito n. 6.

### 22. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 1 – Oracle

DOMANDA: In corrispondenza delle voci di listino corrispondenti alle funzionalità Avanzate "Observability integration" e "Technology asset discovery" è indicata come "Unità di Vendita" il valore 10: considerando che la durata minima dei contratti esecutivi è 12 mesi, si chiede di chiarire quale sia il numero minimo di utenze previsto per tali funzionalità.

#### Risposta

Si chiarisce che il numero minimo di unità di vendita previsto per le funzionalità indicate nel quesito è pari a 10.

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

### 23. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 1 – Oracle DOMANDA: nel Listino Oracle tutte le 14 funzionalità Base e alcune delle funzionalità Avanzate sono offerte mediante il prodotto “Fusion Service”, codice B95945 e prezzo unitario (utente/mese) pari a 65,10 euro. Si chiede di chiarire se il prezzo unitario si riferisce i) alla singola funzionalità o ii) al prodotto nel suo complesso. Ad esempio, se l'Amministrazione richiede sia la funzionalità “Support Ticket Management” che la funzionalità “Support Ticket Contest”, il prezzo complessivo utente/mese è pari a 130,2 euro (65,10 euro x 2 funzionalità) oppure è pari a 65,10 euro?

#### Risposta

Si chiarisce che nel caso di cui al presente chiarimento i prezzi indicati nel listino sono riferiti ai prodotti offerti (es. € 65,10).

### 24. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 1 – Oracle DOMANDA: In corrispondenza delle voci di listino corrispondenti alle funzionalità Integrative che non prevedono una metrica utente/mese (es: “Talent management and development”, metrica “Hosted Named User”, Unità di Vendita “500”, prezzo unitario “3,58 €”), si chiede di confermare che, qualora tali funzionalità siano richieste nell'ambito di un contratto esecutivo della durata di “n” mesi (“n” compreso tra 12 e 36), saranno fruibili per l'intera durata del contratto esecutivo e il relativo prezzo sarà pari al prezzo unitario offerto moltiplicato per il numero di “Hosted named user” richieste (minimo 500).

#### Risposta

In riferimento al quesito si precisa che il prezzo complessivo relativo al contratto esecutivo sarà risultante dalla moltiplicazione data da: prezzo unitario x 500 x “n mesi”.

### 25. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 7 - IBM

TESTO: “L'acquisto iniziale 'starter pack' deve essere di almeno 80 unità di vendita di DMASIT5 per ogni nuovo cliente; questa quantità è necessaria per l'avvio di un nuovo servizio e comprende i primi 10 utenti.

[...]

Gli acquisti successivi da parte di un cliente con il servizio già attivo per aumentare gli utenti, possono essere effettuati per singola unità di vendita (1 unità di vendita = 1 utente).

N.B. 1) Acquistare la funzionalità base 'Support Ticket Management' che include tutte le funzionalità base e tutte le avanzate previste, calcolare gli utenti senza duplicarli su più righe.

N.B. 2) Gli utenti che interagiscono con il sistema solamente per aprire/monitorare/chiudere le segnalazioni non richiedono licenza e, quindi, non incidono sul prezzo.”

DOMANDA: si chiede di confermare che: i) ai fini del confronto dei prezzi offerti con il comparatore, se un'Amministrazione necessita di 30 utenti totali per un contratto della durata di 12 mesi, dovrà imputare nel configuratore una quantità pari a 1.200 (100 unità di vendita di cui 80 unità per i primi 10 utenti + 20 unità per i 20 utenti aggiuntivi moltiplicate per 12 mesi), per un prezzo complessivo (a base d'asta) pari a  $130 \times 1200 = 156.000$  euro; ii) nel prezzo di 130 euro sono incluse tutte le funzionalità base e avanzate previste nel listino

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

IBM (quindi il prezzo è lo stesso sia che venga richiesta la sola funzionalità base di Support Ticket Management che l'intero set di funzionalità (base e avanzate) previste nel listino IBM.

#### Risposta

Si conferma

#### 26. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 2 – Servicenow

DOMANDA: si chiede di confermare che per tutte le funzionalità (Base/Avanzate/Integrative) offerte con lo stesso codice prodotto e lo stesso prezzo unitario (es: ITSM Standard, codice PROD17243, prezzo unitario 73,15 €) il prezzo si riferisce al prodotto e non alla singola funzionalità. Pertanto, se un'Amministrazione richiede, ad esempio, per 10 utenti in un contratto da 12 mesi solo la funzionalità di Support Ticket Management oppure anche le funzionalità di Support Ticket Contest e IT Change Enablement (tutte coperte dal prodotto ITSM Standard) il prezzo complessivo (nella ipotesi di sconto pari a 0, e quindi prezzo offerto pari al prezzo di Listino a base d'asta) sarà in entrambi i casi  $73,15 \times 10 \times 12 = 8.778$  euro.

#### Risposta

Si conferma

#### 27. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 2 – Servicenow

DOMANDA: si chiede di confermare che se un'Amministrazione richiede la funzionalità "x" coperta dal prodotto A e la funzionalità "y" coperta dal prodotto B che, sulla base di quanto indicato nel rispettivo campo "Note", include anche la funzionalità "x", il prezzo da corrispondere sarà quello del solo prodotto B. Ad esempio: la funzionalità di Support Ticket Management è coperta dal prodotto ITSM Standard (prezzo unitario 73,15 €), la funzionalità di Multichannel support è coperta dal prodotto ITSM Professional (prezzo unitario 109,73 €), che include anche la funzionalità di Support Ticket Management, pertanto l'Amministrazione che richiedesse sia la funzionalità di Support Ticket Management che di Multichannel support dovrà corrispondere il prezzo unitario di 109,73 € (e non 109,73 € + 73,15 €).

#### Risposta

Si conferma

#### 28. DOMANDA

DOCUMENTO: Appendice al Capitolato Tecnico – Listino 2 - ServiceNow

DOMANDA: il listino ServiceNow prevede in corrispondenza della funzionalità base "Line of Business Workflows" tre diversi prodotti con relativi prezzi (tra parentesi quanto indicato nel campo Note):

- #11. Line of Business Workflows - Gestione dei servizi ad altri ambiti, prezzo unitario 117,57 € (include #2, #3, #4, #5, #6, #7, #8, #9, #10, #14, #15, #16, #17, #19, #20, #21, #22, #25, #29, #31, #32, #33, #34, #36, #39, #40)
- #12. Line of Business Workflows - Processi HR, prezzo unitario 14,63 € (anche utente non operatore)
- #13. Line of Business Workflows - Strutture e gestione legale, prezzo unitario 109,73 €.

Nella ipotesi che lo sconto offerto dall'aggiudicatario sia 0 e pertanto il prezzo offerto corrisponda al prezzo indicato nel Listino, si chiede di chiarire quale importo unitario verrà utilizzato dal comparatore per il brand

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

Servicenow nel caso in cui un'Amministrazione includa tra le funzionalità richieste la funzionalità base "Line of Business Workflows".

#### Risposta

Nel caso di cui al precedente quesito si chiarisce che la PA dovrà selezionare la funzionalità necessaria al soddisfacimento del proprio fabbisogno e, di conseguenza, il compratore estrarrà il prodotto ed il prezzo corrispondenti. Nel caso riportato nel quesito, la PA potrà selezionare una oppure tutte le funzionalità riprese nell'esempio.

### 29. DOMANDA

DOMANDA N. 16DOCUMENTO: Allegato 1 - Domanda di Partecipazione

TESTO: "DICHIARA che, ai sensi del Regolamento UE/2016/679, i dati personali oggetto di trattamento verranno gestiti nell'ambito dell'UE, e non sarà effettuato alcun trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo

Oppure

- DICHIARA che, ai sensi del Regolamento UE/2016/679, i dati personali oggetto di trattamento saranno trasferiti verso i paesi/territori/organizzazioni, coperti da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 45 Regolamento UE/2016/679 o da altre garanzie adeguate ai sensi degli artt. 46 e ss. del Regolamento UE/2016/679 (es. utilizzo delle norme vincolanti d'impresa Binding Corporate Rules - BCR), che di seguito si elencano\_\_\_\_\_."

DOMANDA: si chiede di confermare che, nel caso in cui il concorrente non preveda per le proprie attività e, per quanto a propria conoscenza per attività di terzi, il trasferimento verso un paese o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello SEE di dati personali, possa dichiarare la prima delle due scelte proposte nella domanda di partecipazione ma che sia comunque possibile successivamente, a fronte di necessità organizzative o a causa di circostanze delle quali venga a conoscenza solo in seguito che richiedano il trasferimento di dati personali al di fuori dell'UE o dello SEE, di integrare la dichiarazione acquisendo il consenso dalla singola Pubblica Amministrazione contraente.

#### Risposta

Si conferma e si evidenzia che, in ogni caso, il Fornitore in fase di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, potrà avvalersi di soggetti terzi stabiliti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) previa autorizzazione da parte della PA e sempre a condizione che siano rispettate le garanzie previste dal Regolamento UE/2016/679.

### 30. DOMANDA

Con l'obiettivo di garantire la massima partecipazione alla procedura in oggetto, si chiede di confermare che per l'esecuzione dell'appalto possano essere inserite, senza necessità di avvalimento o subappalto, figure professionali apicali o operative aventi un rapporto di dipendenza con altre società appartenenti al medesimo Gruppo societario del concorrente, in virtù di accordi infragruppo.

#### Risposta

Si conferma, fermo restando il rispetto della normativa giuslavoristica in termini di impiego di tali figure sotto il coordinamento dell'appaltatore.

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

### 31. DOMANDA

Premesso che, nel Disciplinare di Gara, al capitolo 3 alla pagina 10, viene proposta una tabella con evidenza dei fornitori individuati e che a pagina 11 si precisa che "il valore dell'Accordo Quadro è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno delle Amministrazioni che effettueranno Ordinativi di Fornitura nell'arco temporale di durata dell'Accordo Quadro", si richiede la lista dei contratti stipulati (suddivisi per vendor tecnologico con relativo importo), nell'ambito della convenzione precedente ITSM ed1 ID 2453.

#### Risposta

Si rappresenta che nell'ambito della iniziativa ID 2453 il valore erogato presso le Amministrazioni è stato pari al 41% del massimale complessivo.

### 32. DOMANDA

Premesso che,

- al par. 9 del Capitolato d'onori si legge " (...) Infine, l'aggiudicatario, ai fini della stipula, dovrà essere in possesso della qualifica di Rivenditore Autorizzato del Brand per il quale ha presentato offerta (si veda il § relativo alla documentazione per la stipula)";
  - al par. 22.1 DOCUMENTI PER LA STIPULA, si legge "Con la comunicazione di cui all'art. 90, comma 1, lett. b), del Codice, viene richiesto agli aggiudicatari di far pervenire alla Consip S.p.A.: (...) e) copia ai sensi del d.P.R. 445/2000 dell'accordo/contratto di rivendita dei prodotti oggetto della fornitura",
- si chiede di confermare che, in caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese, la qualifica di Rivenditore Autorizzato del Brand, per il quale il concorrente ha presentato offerta, e l'accordo/contratto di rivendita dei prodotti oggetto della fornitura possano essere posseduti anche solo da un'impresa facente parte del Raggruppamento, sia essa mandataria o mandante.

#### Risposta

Si vedano le risposte ai quesiti nn. 14, 15 e 16.

### 33. DOMANDA

Premesso al par 3 del Capitolato d'onori si legge "È possibile presentare offerta per più listini ma verrà stipulato un Accordo Quadro per ciascun Listino con un solo operatore", si chiede di confermare che il concorrente, che presenti più offerte, possa aggiudicarsi più listini e quindi stipulare più Accordi Quadro.

#### Risposta

Si conferma. Si veda anche la risposta al quesito n. 12.

### 34. DOMANDA

- 1) Con riferimento al Capitolato tecnico par. 6.3 "Listini", in sede di offerta: come è possibile inserire eventuali sconti a volume laddove non già previsti?
- 2) In sede di offerta: come è possibile inserire Funzionalità Integrative laddove non già previste?

#### Risposta

In riferimento ad entrambi i quesiti non si conferma.

#### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico



### 35. DOMANDA

In relazione alla cauzione definitiva di cui al par. **22.2-2 GARANZIA IN FAVORE DELLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI**, del Capitolato d'Oneri si richiede di chiarire se la formula riportata all'interno del modello ID 2873\_ITSM\_All3 al CdO\_Cauzioni.xlsx contenga un refuso.

La formula presente nella parte relativa alla polizza Definitiva, prestata in favore delle PA, l'importo finale va a prendere quale riferimento quello dell'importo massimo dell'Accordo Quadro, sviluppando un'ipotesi di garanzia finale con un valore sproporzionato rispetto alle quote minime garantite da quanto previsto al par. 6.2.3 del Capitolato Tecnico.

L'importo da maggiorare in funzione del ribasso offerto dovrebbe infatti partire dal valore di partenza di € 1.627.500,00, come peraltro indicato nel suddetto paragrafo – 22.2-2- al 2° capoverso.

### Risposta

In riferimento al quesito si conferma che il foglio di calcolo allegato alla documentazione riporta erroneamente il valore base di € 162.750.000,00 che deve essere invece inteso pari ad € 81.375.000,00.

\*\*\*

Si segnala che la data della prima seduta del Seggio di gara indicata nel Disciplinare costituisce un refuso e che la stessa avrà luogo il giorno **25/02/2026** con inizio alle ore **15:00**.

**Divisione Sourcing Digitalizzazione**  
**Il Responsabile**  
**Ing. Patrizia Bramini**

### Chiarimenti

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2873

Classificazione del documento: Consip Ambito Pubblico

16 di 16