

Oggetto: GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI APPLICATIVI E DI CHANGE MANAGEMENT PER IL SISTEMA INFORMATIVO NOIPA – ID 2951

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it e www.acquistinretepa.it.

CHIARIMENTI

CHIARIMENTI

1. Domanda

Rif. Disciplinare - Par. 4.1. LIMITAZIONE DELL'AGGIUDICAZIONE AD UN NUMERO MASSIMO DI LOTTI: "Vincolo di aggiudicazione: nel caso in cui un concorrente risulti primo in graduatoria per più lotti, al medesimo potrà essere aggiudicato un solo lotto, secondo il criterio del lotto di importo maggiore. L'ordine di aggiudicazione è pertanto il seguente: Lotto 1, Lotto 2 e Lotto 3. Tale limitazione è stata imposta in considerazione della ripartizione dei servizi voluta dall'Amministrazione medesima per ciascun lotto e dalla necessità, espressa da quest'ultima, di garantire, per ragioni di efficacia operativa, un controllo reciproco tra i fornitori incaricati delle attività realizzative (lotto 1), da un lato, e delle attività di conduzione del sistema NoiPA (lotto 2) e di Assistenza e Change Management (lotto 3), dall'altro, **con un ulteriore presidio a monitoraggio degli indicatori e dei deliverable in capo al fornitore aggiudicatario del lotto 3, che dovrà pertanto, a sua volta, trovarsi in una situazione di terzietà rispetto agli Operatori economici aggiudicatari degli altri due lotti.** Tale scelta consente altresì di evitare la concentrazione, in favore di un unico soggetto aggiudicatario, dell'intero importo economico, anche a fronte dell'aumento del valore complessivo dell'iniziativa rispetto alla precedente edizione, e tiene conto dell'esigenza di promuovere il coinvolgimento di imprese specializzate sui singoli ambiti e di PMI."

Si chiede conferma che il requisito di terzietà dell'operatore economico aggiudicatario del lotto 3 debba essere mantenuto anche rispetto ad altri strumenti contrattuali, esistenti o futuri, che abbiano come perimetro della fornitura il sistema NoiPA o che comunque impattino sull'erogazione dei servizi, sull'infrastruttura e sull'architettura complessiva del relativo sistema informativo. In particolare, si fa riferimento — a titolo esemplificativo e non esaustivo — alla Gara Consip "Servizi ICT per il MEF" (ID 2034) e all'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi in ottica Cloud per la PAC" (ID 2860), nonché ad eventuali ulteriori accordi quadro o procedure specifiche che potranno essere attivati successivamente sul medesimo perimetro applicativo e infrastrutturale.

RISPOSTA:

Non si conferma.

2. Domanda

Rif. Disciplinare di Gara subentro

Con riferimento al criterio C03 'Subentro nei Servizi Realizzativi sul sistema NoiPA si richiede di confermare che dai tempi previsti per il subentro sia escluso il tempo necessario all'attivazione delle utenze di accesso ai sistemi per il personale del fornitore entrante.»

RISPOSTA:

Non si conferma – il Fornitore è tenuto a presentare il PdL generale della fornitura entro 20 gg dalla stipula. Nel PdL devono essere indicati i CV delle risorse impiegate nella fornitura. Inoltre entro 5gg dalla stipula va predisposto il Piano di Subentro. Si ritiene pertanto che entro la fine del subentro debbano essere anche predisposte le utenze di accesso ai sistemi, almeno per le risorse indicate nel Piano di Subentro e nel PdL generale ed al netto di eventuali inserimenti di risorse successivi.

3. Domanda

Rif. Disciplinare di Gara Par. 3, Tabella 2.C.3 (pag. 14) vs. Tabella 2.C.1 voce 18 (pag. 13)

Nella Tabella 2.C.3 "Lotto 3 Importi Complessivi BdA", la riga relativa all'Assistenza Standard riporta "Ticket annui 500.000 con flessibilità ± 30.000 ", mentre nella Tabella 2.C.1 (voce 18) e nella Tabella 2.C.2 il volume è indicato in "Ticket annui 350.000 (media mese 29.167) con flessibilità ± 30.000 ". Il disallineamento tra i due valori (350.000 vs. 500.000 ticket/anno) introduce una rilevante incertezza sul dimensionamento del servizio.

Si chiede di confermare quale sia il volume annuo di ticket standard a base del canone di Assistenza del Lotto 3: 350.000 ticket/anno (come indicato nella Tabella 2.C.1 e 2.C.2) oppure 500.000 ticket/anno (come indicato nella Tabella 2.C.3). Si chiede inoltre di specificare se tale volume include anche i ticket Ndi assistenza previdenziale e giuridica o solo quelli stipendiali.

RISPOSTA:

Trattasi di un refuso, il canone mensile standard è commisurato alla risoluzione di 350.000 ticket annui (corrispondente ad una media mensile di 29.167 ticket), con una flessibilità in aumento e diminuzione di 30.000 ticket annui (media di 2.500 ticket aggiuntivi mese), così come indicato nelle Tabelle 2.C.1, 2.C.2 del Disciplinare e nel Capitolato tecnico.

Il volume di ticket rappresentato tiene conto di tutti gli ambiti tematici.

4. Domanda

Rif. Capitolato Tecnico §2.5 'Baseline applicativa' (pag. 13); Appendice Strumenti di Supporto cap. 4 'INFAP' (pag. 15); Appendice Cicli e Prodotti §7.15 'Report INFAP' (pag. 51) Baseline FP / INFAP

Con riferimento alla baseline applicativa dichiarata dal Capitolato Tecnico (NoiPA As-Is: 140.000 FP; NoiPA To-Be: 220.000 FP) e al ruolo dell'applicativo INFAP per la gestione e l'aggiornamento dell'Inventario Funzionale Applicativo, si chiede di confermare che la baseline di riferimento ai fini della pianificazione iniziale del Lotto 1 sia quella consolidata sull'applicativo INFAP alla data di stipula del contratto, e che eventuali rettifiche dimensionali emergenti durante il periodo di subentro siano recepite nel Piano di Subentro previa approvazione formale della Committente.

RISPOSTA:

I volumi indicati in CT rappresentano la consistenza di Baseline alla data di pubblicazione della gara; per quanto riguarda NoiPA As-Is sono gli effettivi volumi risultanti su Infap, con riferimento al sistema To-Be sono volumi misurati tramite CAST in pre-esercizio; alla data di stipula si provvederà a fornire i dati aggiornati di esercizio e pre-esercizio come indicato al par. 2.5 del Capitolato Tecnico.

5. Domanda

Rif. Capitolato Tecnico §4.2 'Subentro' (pag. 19) e §9.1 'Pianificazione iniziale' (pag. 71); Appendice Strumenti di Supporto Attivazione accessi sistemi Sogei (WebO, BIG, INFAP, DEPF, TFS).

Con riferimento al periodo di subentro di 3 mesi previsto al §4.2 del Capitolato Tecnico e agli strumenti elencati nell'Appendice Strumenti di Supporto (WebO, BIG, INFAP, DEPF, TFS, Remedy), si chiede di confermare che le abilitazioni degli accessi del personale dell'aggiudicatario ai predetti sistemi saranno attivate sin dalla data di stipula del contratto, al fine di garantire la piena fruizione dei 3 mesi di affiancamento previsti.

RISPOSTA:

Si rinvia alla risposta del quesito nr. 2.

6. Domanda

Rif. Profili professionali § 2.4 "Sintesi del contesto tecnologico e applicativo" (pag. 12) e § 6.2 "Dimensionamento e profili professionali del Lotto 1" (pagg. 33-35) Appendice Profili Professionali, Profilo 8 "Application Architect Senior" (pag. 21)

Considerando la natura cloud-native e basata su container del sistema NoiPA To-Be, si chiede se le attività di configurazione di infrastruttura-come-codice (IaC) e di integrazione continua (CI/CD) debbano essere coperte dalle figure di Developer/Application Architect o se sia necessaria la presenza stabile di profili sistemistici nel team di realizzazione, oltre a quanto previsto nel Supporto Specialistico

RISPOSTA:

Si conferma che, ove necessario, le attività di configurazione di infrastruttura-come-codice (IaC) e di integrazione continua (CI/CD) debbano essere coperte dalle figure di Developer/Application Architect.

7. Domanda

Rif. Profili professionali Appendice Profili Professionali Profilo 8 "Application Architect Senior" (pagg. 21-22) e Profilo 9 "Enterprise Architect" (pagg. 24-25)

Si chiede di chiarire la segregazione di responsabilità tra l'Application Architect Senior e l'Enterprise Architect per quanto concerne le scelte di networking, storage e configurazione server dell'architettura cloud, al fine di evitare sovrapposizioni nelle fasi di disegno e implementazione

RISPOSTA:

Le responsabilità dei diversi profili sono definite nell'Appendice Profili Professionali e si collocano su livelli differenti:

- l'Application Architect opera a livello di singola applicazione/soluzione;
- l'Enterprise Architect assicura la coerenza complessiva dell'architettura a livello di sistema.

Il fornitore definirà nel proprio modello organizzativo i confini operativi evitando sovrapposizioni.

8. Domanda

Rif. Disciplinare di gara Disciplinare di Gara vv§ 16.1 "Criteri di valutazione dell'offerta tecnica" - Criterio C01/C02 per il Lotto 3 (pag. 67)

Si chiede di confermare se l'Enterprise Architect del Lotto 3 debba possedere requisiti di certificazione o seniority ulteriormente qualificanti rispetto ai profili omonimi dei Lotti 1 e 2 per poter esercitare efficacemente la funzione di auditing e controllo prevista dal Capitolato

RISPOSTA:

Non si conferma, fermo restando la possibilità del fornitore di presentare elementi migliorativi rispetto a quanto richiesto.

9. Domanda

Rif. Disciplinare – § 16.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Un consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lett. d) del Codice intende partecipare alla presente procedura come mandante in un RTI costituendo, prevedendo di eseguire le prestazioni tramite le proprie consorziate e non direttamente.

In questo caso, si chiede conferma che il criterio di valutazione tabellare relativo alla Certificazione Parità di Genere (C14 del Lotto 1, C11 del Lotto 2 e C13 del Lotto 3) possa essere soddisfatto mediante le certificazioni possedute dalle consorziate esecutrici che svolgeranno le prestazioni, e che pertanto tale certificazione non sia richiesta anche in capo al Consorzio.

RISPOSTA:

Si conferma.

10. Domanda

- Con riferimento al criterio C03 'Subentro nei Servizi Realizzativi sul sistema NoiPA' (Disciplinare pag. 46-47) e alla disciplina della garanzia di cui al §4.1 del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che il perimetro del piano di subentro del Lotto 1 sia limitato agli obiettivi realizzativi non ancora avviati alla data di stipula del nuovo contratto, e che gli interventi evolutivi formalmente avviati dal fornitore uscente

alla medesima data restino in carico al medesimo fornitore uscente fino al completamento e all'esito positivo del collaudo, ai sensi del regime di garanzia contrattuale.

- Con riferimento al periodo di subentro di 3 mesi previsto al §4.2 del Capitolato Tecnico e agli strumenti elencati nell'Appendice Strumenti di Supporto (WebO, BIG, INFAP, DEPF, TFS), si chiede di confermare che le abilitazioni degli accessi del personale dell'aggiudicatario saranno attivate sin dalla data di stipula del contratto, al fine di garantire la piena fruizione del periodo di affiancamento previsto.

RISPOSTA:

Relativamente al primo quesito del chiarimento, con riferimento alla presa in carico di obiettivi essa deve ricomprendere sicuramente tutti quelli già rilasciati e quelli non ancora avviati alla data stipula del contratto; per quelli in corso si procederà con valutazioni di opportunità per i singoli obiettivi in funzione del raggiungimento o meno di punti di consistenza che ne consentano il rilascio senza generare criticità. Con riferimento al secondo quesito si veda la risposta al chiarimento nr. 2.

11. Domanda

Documento di Riferimento: Appendice Profili Professionali ID 2951

Paragrafo/Sezione: Riferimento: capp. 2, 3, 4, 9, 19, 20 (Project Manager Senior, Business Analyst, System Analyst, Enterprise Architect, Change Manager Senior, Change Manager)

Con riferimento all'Appendice Profili Professionali, si rileva una formulazione non uniforme della certificazione ITIL richiesta per i diversi profili: per il "Business Analyst" (cap. 3) è richiesta la certificazione "ITIL v4 (o successive) Managing Professional (MP)", con esplicita apertura a versioni successive; per gli altri profili — "Project Manager Senior" (cap. 2, ITIL v4 Managing Professional/Strategic Leader/Master), "System Analyst" (cap. 4, ITIL v4 Practice Manager), "Enterprise Architect" (cap. 9, ITIL v4 Strategic Leader), "Change Manager Senior" (cap. 19, ITIL v4 Strategic Leader) e "Change Manager" (cap. 20, ITIL v4 Strategic Leader) — è indicata la sola dicitura "ITIL v4", senza la clausola "o successive".

Si chiede pertanto di confermare se la formulazione "ITIL v4" debba essere intesa come "ITIL v4 o successive" anche per i profili diversi dal Business Analyst, e quindi se siano accettate certificazioni rilasciate secondo eventuali versioni del framework AXELOS/PeopleCert successive alla v4, purché di livello e contenuti equivalenti alle qualifiche specificamente richieste (Managing Professional, Practice Manager, Strategic Leader, Master).

RISPOSTA:

Si conferma.

La dicitura 'ITIL v4' deve intendersi comprensiva di eventuali versioni successive del framework, purché le certificazioni siano di livello e contenuto equivalente a quelli richiesti (Managing Professional, Practice Manager, Strategic Leader, Master).

12. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 - Capitolato Tecnico

Paragrafo/Sezione: 7.1 - Orario di erogazione dei servizi

Nel capitolato tecnico è riportato "L'orario di servizio è definito come fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 20:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con le seguenti estensioni, già ricomprese nel canone:

RISPOSTA:

Il quesito appare incompleto e pertanto non è chiaro. In ogni caso si conferma quanto indicato nel paragrafo 7.1 *Servizio di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be e conoscitivo:*

L'orario di servizio è definito come fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 20:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con le seguenti estensioni, già ricomprese nel canone:

- presidio del servizio in orario serale dopo le 20 per un impegno di 7 FTE specializzati sulle attività previste dal servizio;
- presidio del servizio nel fine settimana (con fascia oraria tra le 8:00 e le ore 17:00) con il medesimo numero minimo garantito di FTE.

13. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 - Subappalto - DGUE

Paragrafo/Sezione: —

Alla luce del divieto di subappalto integrale, dell'obbligo di esecuzione diretta delle attività specificate nel Disciplinare di gara e dei diversi limiti fissati al subappalto nelle misure massime % indicate per ogni lotto si chiede conferma che, in caso di ricorso al subappalto, il concorrente RTI che partecipa ai Lotto 1, 2, 3, possa indicare nel DGUE le sole prestazioni (CPV) che intende subappaltare, senza necessità di specificare in questa fase le relative quote percentuali, fermo restando il rispetto delle misure massime % indicate per ogni lotto nel Disciplinare nel caso contrario si chiede conferma che, il concorrente RTI che partecipa ai Lotto 1, 2, 3, possa indicare nella domanda di partecipazione le prestazioni (CPV) indicate per ogni lotto e le relative quote nelle misure massime % indicate nel Disciplinare

RISPOSTA:

Come previsto dal par.13.3. del Disciplinare: *"In caso di ricorso al subappalto si richiede la compilazione della sezione D.*

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo, ferma restando la percentuale minima in capo all'affidatario (v. par. 8 del presente documento). In caso di mancata indicazione delle prestazioni da subappaltare il subappalto è vietato.

Il concorrente indica, quindi, nel DGUE, l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare, specificando, eventualmente, la relativa quota percentuale."

Considerato, pertanto, quanto espressamente previsto dal Disciplinare di gara, è possibile indicare nel DGUE le prestazioni che si intende subappaltare richiamando il rispetto dei limiti percentuali consentiti così come stabiliti nel Disciplinare medesimo ovvero indicare espressamente le percentuali nelle misure massime previste da Disciplinare.

14. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 - Portale

Paragrafo/Sezione: —

Si chiede conferma che la documentazione di gara possa essere sottoscritta da un Legale Rappresentante/Procuratore dell'OE in possesso di poteri per impegnare l'impresa, anche se non registrato sul portale acquistinretepa, fermo restando che, ai fini della sottomissione dell'offerta, venga "agganciato" alla procedura un Legale Rappresentante/Procuratore della società regolarmente registrato sul portale.

RISPOSTA:

Si conferma.

15. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 - Domanda di Partecipazione

Paragrafo/Sezione: —

Nel caso di partecipazione alla gara in RTI costituendo, si chiede di confermare che non sia necessario produrre come documentazione amministrativa ulteriore una dichiarazione di impegno a costituire RTI separata dalla domanda di partecipazione, considerato che la domanda di partecipazione al punto 1 già contiene le dichiarazioni in caso di partecipazione in forma associata richieste dal par. 13.4 del Disciplinare.

RISPOSTA:

Si conferma.

16. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 - Domanda di Partecipazione

Paragrafo/Sezione: —

Alla luce di quanto riportato a pag 15 del Disciplinare e in considerazione della natura del servizio oggetto della presente procedura, nonché dei costi per la sicurezza da interferenze pari a "zero", si chiede conferma che la dichiarazione riportata nella domanda di partecipazione non è applicabile alla procedura in questione: <DICHARA* di aver preso visione della documentazione relativa a: documento ricognitivo redatto dalla stazione appaltante relativamente alle ipotesi dei rischi interferenti con relative

misure da adottare per eliminare o ridurre i rischi stessi e la stima degli eventuali costi della sicurezza relativi ai rischi interferenti (parte integrante del DUVRI)>

RISPOSTA:

Si conferma.

17. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 - Allegato 9 (Parte A)

Paragrafo/Sezione: Condizioni di Assicurazione

Con riferimento all'allegato 9, "Condizioni di Assicurazione", in merito all'estensione del rischio cyber richiesta all'interno della polizza RC, ferme restando le coperture richieste, si chiede conferma che sia possibile presentare, una polizza RC Professionale e una polizza Cyber autonoma, in alternativa all'estensione del rischio cyber all'interno della polizza RC.

Si chiede inoltre di confermare che in caso di partecipazione in RTI, sia ammessa la presentazione di polizze assicurative separate da parte di ciascun componenti del RTI, purché sia garantita la copertura complessiva e le condizioni di polizza richieste.

RISPOSTA:

Si conferma.

18. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 - Portale

Paragrafo/Sezione: Chiusura - incongruenza

Si segnala che sul portale Consip è riportata il seguente termine di ricezione offerta con l'orario errato 30/06/2026 - 23:59

RISPOSTA:

Trattasi di un refuso. Il termine per la ricezione offerte è fissato per il 30/06/2026, ore 16:00, così come anche riportato nella sezione "Informazioni di sintesi" del portale stesso e sulla piattaforma www.acquistinretepa.it.

19. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 All 12 - Fac Simile Dichiarazione composizione societaria e soggetti muniti di poteri di rappresentanza e relativo excel

Paragrafo/Sezione: —

In relazione all' Allegato 12 - Excel Composizione societaria e soggetti, si chiede conferma che debbano essere inseriti esclusivamente i titolari, gli amministratori, i procuratori generali e gli institori cui è conferito il potere di rappresentanza e non tutti i soggetti ex art. 94, comma 3 D. Lgs. 36/2023 quali Direttore Tecnico, Collegio Sindacale e Organismo di Vigilanza.

RISPOSTA:

Si conferma.

Come indicato nel medesimo allegato devono essere indicati: "l'assetto proprietario e le partecipazioni societarie dell'Impresa; - i titolari, gli amministratori, i procuratori generali e gli institori cui è conferito il potere di rappresentanza, il socio unico persona fisica e gli amministratori del socio unico persona giuridica."

20. Domanda

Documento di Riferimento: ID 2951 Offerta Tecnica

Paragrafo/Sezione: —

Si chiede di confermare che le eventuali motivazioni relative alle parti dell'Offerta tecnica da segretare, debbano essere inserite unicamente all'interno dell'Allegato 4 Relazione Tecnica al capitolo 5. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA, senza dover rendere una dichiarazione separata

RISPOSTA:

Come specificato nel paragrafo 14 del Disciplinare di gara *"L'operatore economico che intende avanzare richiesta di oscuramento di parte dell'offerta tecnica allega, oltre all'offerta in chiaro, una versione della stessa con oscuramento delle parti che ritiene riservate in quanto costituenti segreti tecnici o commerciali, anche risultanti da scoperte, innovazioni, progetti tutelati da titoli di proprietà industriale, nonché di contenuto altamente tecnologico, unitamente a una dichiarazione firmata digitalmente contenente in modo chiaro e preciso le ragioni poste a fondamento della richiesta."*

Ferma restando, dunque, la necessità di produrre anche una copia oscurata dell'Offerta tecnica, le motivazioni poste a fondamento della richiesta di oscuramento possono essere inserite nell'Allegato 4 Relazione Tecnica al capitolo 5. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA ove verranno anche indicate le parti dell'offerta tecnica oggetto della richiesta di oscuramento.

21. Domanda

Documento di Riferimento: Disciplinare

Paragrafo/Sezione: 6.3 Requisiti di Capacità tecnica e professionale

In riferimento a quanto richiesto al Par. 6.3 Requisiti di Capacità tecnica e professionale ("a) Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della gara di servizi analoghi a quelli in affidamento in ambito di sistema di gestione economico-giuridica del personale della Pubblica Amministrazione

(Payroll, di gestione del personale e gestione presenze) per ciascun lotto a favore della PA e di durata complessiva di almeno 18 mesi (in non più di 3 contratti)", si chiede di confermare che non occorra, nella documentazione di comprova (certificati: Oggetto, Importo, Periodo di esecuzione) e nel DGUE ("valore specifico"), dichiarare alcun importo. In caso di risposta negativa, si chiede di confermare che tale valore non sia soggetto ad alcuna soglia minima e non rilevi ai fini del soddisfacimento del requisito.

RISPOSTA:

Si conferma che ai fini del soddisfacimento del requisito non è richiesta una soglia minima in termini di valore economico del/dei contratti. Si rammenta tuttavia che la documentazione a comprova dovrà essere completa di tutte le informazioni richieste a seconda del tipo di documento che sarà fornito.

22. Domanda

Documento di Riferimento: Disciplinare

Paragrafo/Sezione: 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria

In riferimento a quanto riportato nel Disciplinare di Gara, par. 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria) Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara almeno pari a: - Lotto 1: € 48 milioni, IVA esclusa; - Lotto 2: € 23 milioni, IVA esclusa; - Lotto 3: € 23 milioni, IVA esclusa.) si chiede di confermare che, fermo restando il raggiungimento da parte del RTI nel suo complesso del valore richiesto per ciascun Lotto, qualora il fatturato globale posseduto dal RTI nel suo complesso sia superiore a quello minimo richiesto e sia soddisfatto da un solo esercizio fiscale compreso negli ultimi cinque anni solari precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara, sia possibile indicare nel DGUE solo il fatturato globale di quest'ultimo esercizio potendo successivamente comprovare il requisito anche con il fatturato globale di una sola impresa appartenente al RTI.

RISPOSTA:

Si conferma.

23. Domanda

Documento di Riferimento: Disciplinare

Paragrafo/Sezione: 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria

In riferimento a quanto indicato al Par. 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria (" a) Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara almeno pari a..."") si chiede di confermare che gli ultimi 5 anni solari sono 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021 ed hanno come periodicità Gennaio Dicembre.

RISPOSTA:

Si conferma.

24. Domanda

Documento di Riferimento: Appendice Livelli di Servizio

Paragrafo/Sezione: Cap. 5.1.2 "TPC – Tempestività nella presa in carico delle richieste", pag. 30

Nella descrizione testuale si indica "90% di ticket positivamente presi in carico in 30 minuti ed il restante 10% entro 60 minuti", ma nella formula si riportano valori $T_{max1} = 15 \text{ min}/240 \text{ min}$ e $T_{max2} = 30 \text{ min}/480 \text{ min}$, che non corrispondono ai tempi indicati nella descrizione testuale. Il disallineamento tra testo descrittivo e formula rende impossibile determinare con certezza i valori effettivi da rispettare.

Si chiede di confermare quali siano i tempi effettivi di presa in carico (T_{max1} e T_{max2}) da applicare per il calcolo dell'indicatore TPC del servizio di Assistenza del Lotto 3: i valori indicati nella descrizione testuale (30 e 60 minuti) oppure quelli riportati nella formula (15/240 min e 30/480 min)?

RISPOSTA:

Trattasi di un refuso. I tempi massimi da considerare sono quelli riportati nella descrizione testuale e nel campo "Aspetto da valutare" e cioè $T_{max1}=30$ minuti lavorativi, $T_{max2}=60$ minuti lavorativi.

25. Domanda

Documento di Riferimento: Appendice Livelli di Servizio

Paragrafo/Sezione: Cap. 5.1.3 e Cap. 5.1.4, pagg. 31-32

Nel paragrafo 5.1.3 (CQAS) si indica che il superamento della soglia "incrementa l'indicatore RSGA", mentre nel paragrafo 5.1.4 l'indicatore è denominato "RSSA – Rilievi sui servizi di Assistenza, Change Management, Monitoraggio e QA". La formula riporta "RSGA = $N_{rilievi_assistenza}$ ". Il disallineamento tra le due denominazioni genera incertezza sulla corretta lettura degli SLA.

Si chiede di confermare se gli indicatori RSSA e RSGA citati nell'Appendice Livelli di Servizio (Cap. 5) siano il medesimo indicatore e, in caso affermativo, quale sia la denominazione corretta e ufficiale da utilizzare contrattualmente.

RISPOSTA:

Trattasi di un refuso. Relativamente all'indicatore CQAS, il superamento del valore soglia comporterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSSA per ogni 5% o frazione sino al valore di soglia limite. La formula per l'indicatore RSSA è $RSSA = N_{rilievi_assistenza}$.

26. Domanda

Rif.: Disciplinare di Gara – Par. 4.1 – Limitazione dell'aggiudicazione ad un numero massimo di lotti.

Con riferimento alla clausola di terzietà prevista dal Par. 4.1 del Disciplinare in capo all'aggiudicatario del Lotto 3, si chiede se tale requisito — fondato sull'esigenza di garantire un controllo indipendente

sulle attività realizzative e di conduzione del sistema NoiPA affidate agli aggiudicatari dei Lotti 1 e 2 — possa produrre effetti che si estendono oltre il perimetro della presente procedura, configurando in capo all'aggiudicatario del Lotto 3 clausole di incompatibilità o limitazioni all'aggiudicazione di successive procedure di affidamento — ivi incluse quelle di natura infrastrutturale — aventi ad oggetto il sistema NoiPA o comunque sull'infrastruttura MEF.

In particolare, si chiede se l'aggiudicazione del Lotto 3 possa precludere o limitare l'aggiudicazione di procedure successive che dovessero essere avviate sul medesimo perimetro applicativo e infrastrutturale, ivi inclusa la procedura oggetto della consultazione di mercato pubblicata da Consip in data 3 ottobre 2025, relativa alla "Gara per l'erogazione di servizi di conduzione e supporto specialistico per l'infrastruttura ICT di Sogei, del MEF e delle Amministrazioni clienti", la quale incide sull'infrastruttura ICT nell'ambito della quale opera il sistema NoiPA.

RISPOSTA:

Si veda la risposta al quesito n. 1.

27. Domanda

In riferimento al documento "Allegato Security.pdf" si chiede, relativamente al Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetica (pag. 3) quali siano le componenti software e hardware da considerare nel perimetro. Quali richiedono valutazione CVCN? Sono già stati avviati procedimenti CVCN?

RISPOSTA:

Si veda il Capitolato Tecnico dove si precisa che NoiPA, pur rientrando nel PSNC, non ricade nell'ambito applicativo del DPCM 30 aprile 2025; pertanto non è richiesta la valutazione CVCN.

28. Domanda

In riferimento al documento "Allegato Security.pdf" si chiede, relativamente alle soluzioni di tipo cloud eventualmente da fornire (pag. 4), quale sia il livello QC1-QC4 richiesto e chi qualifica il provider IaaS/PaaS.

RISPOSTA:

Non sono richieste certificazioni e non sono richieste soluzioni IaaS/PaaS.

I servizi e le infrastrutture cloud dovranno poter gestire, ove si rendesse necessario, dati ordinari critici e strategici.

29. Domanda

In riferimento al documento "Allegato Security.pdf" si chiede, relativamente alla Protezione dei dati (pag. 8) se:

- sia disponibile o debba esser prodotta una classificazione dei dati NoiPA (es. Pubblico/Interno/Riservato/Confidenziale). E' possibile conoscere i volumi per ogni classe di dato gestita?
- siano richieste DPIA (Data Protection Impact Analysis) aggiornate per ciascuna evolutiva con impatto sulla privacy. E' in caso già disponibile un Modello/template per la DPIA?

RISPOSTA:

Relativamente al primo quesito la classificazione dei dati trattati dal fornitore sarà indicata da Sogei in fase di esecuzione contrattuale.

Relativamente al secondo quesito: si conferma, anche questo modello verrà consegnato da Sogei in fase di esecuzione contrattuale.

30. Domanda

In riferimento al documento "Allegato Security.pdf" si chiede, relativamente alla Governance della Sicurezza (pag. 5) quale sia la cadenza dei report di deviazioni di sicurezza (settimanale, mensile), le tipologie di destinatari e se vi siano dei formati già definiti da rispettare.

RISPOSTA:

Si faccia riferimento a quanto indicato nell'allegato Security 1.3. Il Fornitore si impegna a fornire, a cadenza annuale, report sulla propria postura di sicurezza e/o sui risultati delle analisi circa il proprio rischio cyber.

31. Domanda

In riferimento al documento "Allegato Security.pdf" si chiede, se vi siano strumenti di RASP/IAST in uso presso l'Amministrazione o se debbano essere previsti per il monitoraggio runtime.

RISPOSTA:

Si faccia riferimento alla documentazione pubblicata in particolare a quanto indicato nel par.1.4 dell'allegato Security.

32. Domanda

In riferimento al documento "Capitolato Tecnico.pdf", pag 7 e allo Standard ISO 27001 si chiede se sia previsto un processo formale di miglioramento con audit interni e se si, con quale frequenza.

RISPOSTA:

Si conferma - la Committente può predisporre delle verifiche ispettive/audit; in ogni caso, in sede di monitoraggio del Contratto, è richiesta l'esibizione della documentazione che attesti il mantenimento periodico della certificazione per ciascun componente del RTI.

33. Domanda

In riferimento al documento "Capitolato Tecnico.pdf" § 7.3, si chiede conferma che sia possibile utilizzare la sezione Formazione su OneHubPA per supportare la condivisione delle conoscenze tra le diverse amministrazioni ed il loro personale

RISPOSTA:

Si conferma, tuttavia si precisa che nel tempo si potrebbero attivare comunque altri canali di comunicazione.

34. Domanda

In riferimento al documento "Capitolato Tecnico.pdf" § 7.3, si chiede quali siano i cluster di utenti che devono essere formati (personale Sogei, personale MEF, operatori PA, ...) e quale sia il numero indicativo di utenti per ognuno di essi.

RISPOSTA:

Gli utenti sono personale Sogei, personale della DSII e personale delle amministrazioni aderenti, tutti con ruoli diversi (amministratori, operatori ecc). Circa la numerosità si potranno fornire dati in funzione del piano di onboarding valido al momento del subentro.

35. Domanda

In riferimento al documento "Capitolato Tecnico.pdf" § 7.3, si chiede quale sia la percentuale orientativa di erogazione di "nuove edizioni di corsi già disponibili".

RISPOSTA:

Si veda risposta n. 34. Come indicato in Capitolato Tecnico, in fase di presa in carico sarà possibile acquisire tutte le informazioni necessarie per l'erogazione delle attività richieste.

36. Domanda

In riferimento al documento "Capitolato Tecnico.pdf" § 7.3, ai fini di facilitare e velocizzare l'adozione, si chiede quale sia la percentuale tra i diversi Istituti destinatari della formazione che adotta nel quotidiano la suite M365 e se vi siano altre piattaforme di social collaboration utilizzate.

RISPOSTA:

Non si dispone di tali informazioni.

37. Domanda

Nel Capitolato Tecnico § 7.1 pag. 46 viene specificato che "Fanno parte della conduzione applicativa anche... il monitoraggio costante del corretto funzionamento del sistema, delle performance e della sicurezza". Nell'appendice strumenti di supporto al § 6.1 viene specificato che la piattaforma BMC Remedy "funge da singolo punto di contatto per le richieste degli utenti, le segnalazioni di incidenti degli utenti e gli incidenti generati dall'infrastruttura".

Si chiede di confermare che lo strumento di riferimento per le segnalazioni di incidenti degli utenti e gli incidenti generati dall'infrastruttura è il solo strumento BMC Remedy messo a disposizione dall'Amministrazione che fornirà tutte le informazioni utili alla valutazione/diagnosi dell'incidente e non è quindi necessaria l'installazione di software/soluzioni ad-hoc (es. sonde end-to-end) a carico del fornitore.

RISPOSTA:

Non si conferma – Si precisa che le segnalazioni degli utenti applicativi vengono gestite tramite la piattaforma di trouble-ticketing applicativo (alla data Oracle-SIEBEL); la piattaforma BMC-Remedy è utilizzata, alla data, per le segnalazioni di incidenti sistemistici/infrastrutturali (o di change) da parte degli operatori dei servizi di gestione applicativa verso il CED.

38. Domanda

In riferimento alla Appendice SLA §3.1.9-3.1.17 si chiede se sia possibile fornire le metriche storiche di qualità del software (difettosità, errori bloccanti, performance), utili a stimare il carico operativo e il rischio.

RISPOSTA:

La documentazione di gara definisce gli indicatori di qualità del software applicabili in esecuzione contrattuale; tuttavia, non è prevista la messa a disposizione di un set storico consolidato e omogeneo delle metriche richieste (difettosità, errori bloccanti, performance) utilizzabile ai fini delle stime di carico operativo e rischio.

39. Domanda

In riferimento alla Appendice Attività di Conduzione NoiPA si chiede se sia possibile fornire indicatori quantitativi relativi alla qualità dei dati (errori, bonifiche, scarti batch) nonché informazioni sulle criticità note dei principali domini informativi.

RISPOSTA:

Non si dispone di indicatori di questo tipo condivisibili. Non è chiaro cosa si intenda per criticità note, posto che l'intero sistema sia da considerare ad alta criticità.

40. Domanda

Lotto 3 - Capitolato Tecnico - § 8.1; Appendice strumenti di supporto, § 8.1: L'appendice strumenti di supporto, nel § 8.1, descrive il canale telefonico tra i canali di accesso per l'apertura delle richieste di assistenza; il capitolato tecnico, in special modo il capitolo 8.1 nel paragrafo REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO riporta la possibilità che le richieste pervengano da più canali, citando webform ed email. Si chiede conferma che il canale telefonico sia effettivamente da considerare per gestione delle richieste di assistenza di I e II livello, con conseguente apertura del ticket in Siebel da parte dell'operatore del lotto 3;

RISPOSTA:

Non si conferma- Alla data il canale telefonico non risulta più attivo; i canali di accesso degli utenti sono la webform presente sul portale NoiPA (canale principale) e, per alcune categorie limitate (RGU degli Enti NoiPA, Referenti Aziende Sanitarie aderenti a NoiPA) o per particolari richieste ricevute sulla mail istituzionale dell'ufficio della DSII responsabile del servizio, sono attivi dei canali mail appositamente predisposti con apertura automatica del corrispondente ticket sulla piattaforma di trouble-ticketing; è presente anche un' integrazione con il sistema di protocollo/documentale della DSII per alcune richieste pervenute tramite PEC (anche in tal caso con apertura automatica del ticket).

41. Domanda

Lotti 2 e 3 - Capitolato Tecnico - § 8.1; ID 2951 - Appendice Attività di Conduzione NoiPA: Nel capitolo 8.1 del Lotto 3 viene richiesto il servizio di Assistenza all'Utenza Help desk di I e II livello agli utenti. Nel capitolo 6 dell'Appendice Attività di Conduzione del Lotto 2, le ATTIVITÀ DI CONDUZIONE NOIPA GESTIONE PRESENZE includono anche attività di II livello. Si chiede di chiarire se l'attività di help desk per la gestione presenze preveda attività di help desk di II livello da parte del fornitore aggiudicatario del lotto 2 oppure del lotto 3;

RISPOSTA:

Trattasi di un refuso, le attività di Help Desk (assistenza) di 1° e 2° livello, per tutte le componenti del sistema NoiPA sono di competenza del Lotto 3.

42. Domanda

Lotto 3 - ID 2951 - Appendice Livelli di Servizio - § 5.1.3 (pag. 31) - CQAS: Si rileva che l'indicatore CQAS (5.1.3, Lotto 3) prevede l'incremento dell'indicatore RSGA, proprio del Lotto 2, mentre tutti gli altri

indicatori del Lotto 3 incrementano RSSA. Si chiede di confermare che il riferimento a RSGA è un refuso e che CQAS deve incrementare l'indicatore RSSA;

RISPOSTA:

Si veda la risposta al chiarimento n. 25.

43. Domanda

Lotto 3 - ID 2951 - Appendice Livelli di Servizio - § 5.1.4 (pag. 32) - RSSA: Si chiede di confermare che la formula corretta sia $RSSA = N_{rilievi_assistenza}$ e che la sigla "RSGA" sia un refuso;

RISPOSTA:

Si veda la risposta al chiarimento n. 25.

44. Domanda

Lotto 3 - ID 2951 - Appendice Livelli di Servizio - § 5.1.2 (pag. 31) - TPC: La descrizione dell'indicatore TPC prevede la presa in carico del 90% dei ticket entro 30 minuti e del restante 10% entro 60 minuti; tuttavia, nella sezione "Formula" sono indicati valori $T_{max1} = 15/240$ minuti e $T_{max2} = 30/480$ minuti, non coerenti con quanto sopra. Si chiede conferma che i valori validi di T_{max1} e T_{max2} siano rispettivamente 30 e 60 minuti;

RISPOSTA:

Si veda la risposta al chiarimento n. 24.

45. Domanda

Lotto 1 - ID 2951 - Appendice Livelli di Servizio - § 3.1.8 (pag. 11-12) - PRST / RSPT: Si chiede di confermare che PRST e RSPT identificano il medesimo e unico indicatore (PRST) e che la metrica da applicare è il tempo di risposta T con soglia $T \leq T_s$;

RISPOSTA:

Si conferma.

46. Domanda

Lotto 1 - ID 2951 - Appendice Livelli di Servizio - § 3.1.6 / 3.1.16 / 3.3.1 - CTA / INTB / RDBL: Si chiede di confermare che le formule corrette siano espresse in percentuale, ossia $CTA = (n_{TA}/n_T) \times 100$, $INTB = (NI/NC) \times 100$ e $RDBL = (N_{int_eff}/N_{int_piano}) \times 100$;

RISPOSTA:

Si conferma.

47. Domanda

Lotto 3 - ID 2951 - Appendice Livelli di Servizio - § 5.1.1 (pag. 30) - TRRI: Relativamente all'indicatore TRRI, si chiede confermare quale delle interpretazioni sia corretta:
1) che la soglia $\geq 99\%$ sia da riferire alla risoluzione entro 3 giorni lavorativi per tutte le aree diverse da quella previdenziale e la soglia $=100\%$ alla risoluzione dei ticket legati all'area previdenziale, a prescindere dal tempo;

2) che la soglia $\geq 99\%$ sia da riferire alla risoluzione entro 3 giorni lavorativi e contemporaneamente valga la soglia $=100\%$ sullo stesso perimetro di ticket, cioè ticket per tutte le aree diverse da quella previdenziale. In tale ipotesi, si chiede di specificare quale sia la soglia maggiore di superamento dei 3 giorni in considerazione di una incidenza maggiore di richieste di assistenza complesse riferite all'area previdenziale;

RISPOSTA:

Non si conferma – Trattasi di refuso: la frase “Per l’area Previdenziale è previsto una soglia maggiore di superamento **dei** 3 giorni in considerazione di una incidenza maggiore di richieste di assistenza complesse.” va intesa come “Per l’area Previdenziale è previsto una soglia maggiore di superamento **di** 3 giorni in considerazione di una incidenza maggiore di richieste di assistenza complesse.”

Quindi la soglia del 99% entro i 3 gg lavorativi non comprende l’area previdenziale a cui sono concessi ulteriori 3 gg lavorativi vista la complessità delle richieste di assistenza, la cui soglia è pertanto di 6 giorni lavorativi. Rimane comunque fermo che tutti gli interventi, quindi per la soglia del 100% andranno chiusi entro i 10 gg lavorativi.

48. Domanda

Lotto 3 - ID 2951 - Appendice Livelli di Servizio - § 5.3.1 (pag. 33) - RMQAI: Si chiede di confermare che la variabile della formula RMQAI è la stessa "NrisorseMQA_inadeg" indicata nei dati da rilevare, che quindi "Nrisorse_inadeg" presente in Formula costituisca un refuso.

RISPOSTA:

Si conferma, RMQAI=NrisorseMQA_inadeg.

49. Domanda

LOTTO 1

Capitolato tecnico, par. 6 - Punti 4) e 5) Manutenzione Adeguativa

Con riferimento alla “Manutenzione Adeguativa Normativa”, si chiede di confermare che i requisiti normativi sono da intendersi come requisiti tecnico-applicativi (ossia traduzione in specifiche funzionali/tecniche).

RISPOSTA:

Si conferma - Come descritto nel CT la Manutenzione Adeguativa Normativa comprende ogni modifica, funzionale e non funzionale, richiesta dagli atti normativi che hanno un impatto sull’ecosistema NoiPA. Rientrano pertanto nella manutenzione adeguativa le attività, su ogni componente del sistema NoiPA, di adeguamento conseguente ad aggiornamenti della normativa di settore, comprendenti tutti gli adeguamenti necessari per obblighi del datore di lavoro e sostituto di imposta. Fa pertanto parte dell’attività in oggetto la traduzione in requisiti tecnico-applicativi dei disposti normativi. Si evidenzia che il CT, a tal fine, richiede figure professionali altamente specializzate di Specialista di tematica senior e Specialista di tematica.

50. Domanda

LOTTO 1

Capitolato tecnico, par. 6 – Manutenzione Adeguativa - Requisiti e modalità di erogazione del servizio (analisi e supporto normativo)

Con riferimento alle attività di supporto tematico finalizzate all’“interpretazione delle norme d’uso”, si chiede di confermare che tali attività consistono nella traduzione operativa e tecnico-funzionale di requisiti definiti dall’Amministrazione.

Si chiede altresì di confermare che la validazione dei deliverable e la verifica della loro conformità normativa restano in capo all’Amministrazione, fermo il supporto del Fornitore.

RISPOSTA:

Non si conferma - Come specificato nel CT il fornitore deve possedere competenze specifiche per la definizione dei requisiti all’interno dei team realizzativi su ambiti funzionali/amministrativi finalizzate all’interpretazione delle norme d’uso (normativa fiscale, retributiva, contributiva, previdenziale, contrattualistica, ecc.). Le figure con tali competenze devono collaborare, in particolare, alla fase dei requisiti, all’analisi funzionale e validare i deliverable relativi, fermo restando che l’approvazione dei deliverable di fase propedeutica alla effettiva implementazione è in capo a Sogei ed all’Amministrazione

51. Domanda

LOTTO 1

Capitolato tecnico, par. 3.1 – lotto 1, lett. b)

Con riferimento al servizio di supporto specialistico, ed in particolare alla previsione di “Consulenza Specialistica Tecnologica, Tematica e Normativa (...) per advisory di alto livello e per l’analisi di impatto generale delle nuove norme”, si chiede di confermare che tali attività sono da intendersi come supporto

alla valutazione degli impatti tecnico-applicativi e di processo delle disposizioni normative sui sistemi informativi.

Si chiede altresì di confermare che l'interpretazione delle disposizioni normative restano in capo all'Amministrazione.

RISPOSTA:

Non si conferma -Tali attività sono da intendersi come supporto alla valutazione degli impatti tecnico-applicativi e di processo delle disposizioni normative sui sistemi informativi, specificando che comunque le competenze tematiche per la requisitazione sono richieste già nei team realizzativi e che non deve esserci sovrapposizione e ridondanza di attività con sovraccosti per l'Amministrazione. In capo a Sogei/Amministrazione resta l'approvazione dei deliverable prodotti, ma l'interpretazione delle norme con evidenza degli impatti funzionali sui sistemi è in carico al fornitore.

52. Domanda

LOTTO 1

Capitolato tecnico, par. 6 – Manutenzione Correttiva - Requisiti e modalità di erogazione del servizio

Con riferimento alle previsioni secondo cui le attività di analisi nell'ambito degli obiettivi realizzativi devono ricomprendere anche componenti di analisi tematica e normativa, nonché all'autonomia di competenze richiesta ai team, si chiede di confermare che tali attività sono da intendersi come di supporto al Cliente nonché analisi e traduzione tecnico-funzionale dei requisiti normativi già individuati. Si chiede altresì di confermare che resta in capo all'Amministrazione l'interpretazione delle disposizioni normative applicabili.

RISPOSTA:

Vedi risposte alle domande da 50 a 51.

53. Domanda

LOTTO 1

Capitolato tecnico, par. 6.2 - Servizio di Supporto Specialistico e Osservatorio Normativo

Con riferimento ai requisiti dell'Osservatorio normativo, si chiede di confermare che:

- le banche dati proposte dal Fornitore (e relative caratteristiche e funzionalità) saranno approvate dall'Amministrazione prima della messa in uso;
- trattandosi di banche dati e fonti di terzi, che le licenze d'uso saranno sottoscritte dal Cliente, che ne accetterà le condizioni, e che sarà il Cliente – se del caso – ad autorizzare gli accessi agli altri Fornitori dei lotti 2 e 3;

- trattandosi di banche dati e fonti di terzi, il Fornitore non sarà ritenuto responsabile della completezza o tempestività di aggiornamento delle stesse ovvero di problematiche risultanti dal loro funzionamento;
- resta comunque in capo all'Amministrazione la segnalazione di eventuali sopravvenienze normative applicabili al servizio, indipendentemente dalla tempestività dell'aggiornamento delle banche dati.

RISPOSTA:

Il servizio di Osservatorio Normativo va inteso, come peraltro descritto nel CT, come un servizio completo gestito dal fornitore a supporto di Sogei e dell'Amministrazione. Non è prevista un'approvazione a monte delle banche dati utilizzate dal Fornitore, ci potrà tuttavia essere una condivisione e validazione in fase di subentro – infatti nel CT è indicato che gli operatori partecipanti dovranno pertanto essere abbonati a banche dati professionali di alto livello, avere accesso agli strumenti ed osservatori normativi pubblici e commerciali esistenti che monitorano costantemente, sia gli aggiornamenti legislativi, sia le norme ed adempimenti in via di pubblicazione. Non è pertanto prevista una sottoscrizione di licenze da parte di Sogei o dell'Amministrazione, essendo richiesto un servizio complessivo nel quale deve intendersi ricompreso l'utilizzo di banche dati.

54. Domanda

LOTTO 2

Capitolato tecnico – par. 7 - LOTTO 2: DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

Con riferimento alle attività del Lotto 2 relative alla gestione applicativa, alla conduzione operativa e alla produzione dei cedolini e dei flussi di pagamento, si chiede di confermare che la responsabilità del Fornitore riguarda il corretto funzionamento del sistema, l'elaborazione dei dati e la regolare esecuzione dei processi.

RISPOSTA:

Si conferma, intendendo ricompreso nel servizio l'esercizio del sistema in tutte le sue componenti applicative, le elaborazioni periodiche previste secondo i calendari fissati da Sogei/Amministrazione e tutti gli adempimenti connessi.

55. Domanda

LOTTO 2

Capitolato tecnico – par. 7.1 - Servizio di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be e conoscitivo - REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO – punto 2

Con riferimento alle attività di supporto ai processi operativi e ai flussi verso organismi esterni, si chiede di confermare che il Fornitore opererà a supporto dell'Amministrazione e sulla base delle sue indicazioni,

restando in capo all'Amministrazione la responsabilità della correttezza degli adempimenti richiesti dalla normativa applicabile.

RISPOSTA:

Si conferma che il Fornitore opera a supporto di Sogei e dell'Amministrazione. L'Amministrazione è responsabile del servizio NoiPA nel suo complesso, ma il fornitore è responsabile, nell'erogazione del servizio di conduzione, della corretta e puntuale esecuzione delle procedure ed anche dell'applicazione degli adempimenti connessi.

56. Domanda

LOTTO 2

Capitolato Tecnico – par. 7.2 Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto - REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Con riferimento agli ambiti di competenze elencate nel paragrafo, si chiede di confermare che al Fornitore sarà richiesta attività di supporto tecnico funzionale al Cliente su tali tematiche.

RISPOSTA:

Si conferma

57. Domanda

LOTTO 2

Capitolato Tecnico – par. 7.2 Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Con riferimento alle attività di supporto finalizzate ad assicurare la corretta applicazione degli adempimenti di natura previdenziale e fiscale, nonché all'interpretazione delle norme d'uso" si chiede di confermare che il ruolo del Fornitore è limitato al supporto tecnico-operativo e di processo e che la responsabilità sulla corretta applicazione della normativa resta in capo all'Amministrazione.

RISPOSTA:

non si conferma - Nell'ambito del supporto specialistico è richiesto anche il supporto tematico, con competenze specifiche sulla normativa di settore, al fine di supportare l'Amministrazione/Sogei ed il servizio del lotto di riferimento (conduzione) nella corretta applicazione ed interpretazione della normativa. Il fornitore è comunque responsabile verso l'Amministrazione e verso Sogei, della corretta e puntuale erogazione del servizio di supporto specialistico e all'interno di esso dei contenuti consulenziali connessi alle applicazioni normative.

58. Domanda

LOTTO 3

Capitolato Tecnico – par. 8.1 Servizio di Assistenza all’utenza sui sistemi NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e Sistema Conoscitivo in esercizio - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Con riferimento alle attività di assistenza relative a problematiche connesse agli adempimenti amministrativi, si chiede di confermare che il Fornitore fornisce supporto operativo, restando in capo all’Amministrazione la responsabilità sull’interpretazione e applicazione della normativa previdenziale e fiscale.

RISPOSTA:

Non si conferma - Nell’ambito del supporto specialistico è richiesto anche il supporto tematico, con competenze specifiche sulla normativa di settore, per supportare l’Amministrazione/Sogei ed il servizio del lotto di riferimento (assistenza) nella corretta applicazione ed interpretazione della normativa.

Sono infatti richieste competenze specialistiche altamente qualificate su tematiche amministrative relative alla gestione giuridica ed economica del personale, con particolare riferimento al settore del pubblico impiego ed ai seguenti ambiti specifici:

- Processi giuridici;
- Processi di payroll;
- Aspetti fiscali e previdenziali connessi alla retribuzione del personale;
- Contratti collettivi nazionali e contratti relativi ai comparti difesa e sicurezza (FFAA e Forze di Polizia), Sanità e Scuola comprensivi dei loro contratti integrativi;
- Adempimenti connessi alla gestione del personale nei confronti degli Enti istituzionali;
- Processi di rilevazione presenze del personale pubblico;
- Sistema di valutazione delle performance

Come indicato in CT, è richiesto espressamente “supporto tematico, in affiancamento ai gruppi di assistenza, su ambiti funzionali/amministrativi finalizzato all’interpretazione delle norme d’uso (normativa fiscale, retributiva, contributiva, previdenziale, contrattualistica, ecc.)”

59. Domanda

LOTTO 3

Capitolato Tecnico – par. 8.1 Servizio di Assistenza all’utenza sui sistemi NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e Sistema Conoscitivo in esercizio - REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Con riferimento alle attività di assistenza e all’informazione sulle norme applicate, si chiede di confermare che si tratta di attività volte ad offrire supporto informativo e tecnico – operativo e di processo.

RISPOSTA:

Vedi risposta alla domanda n. 58.

60. Domanda

LOTTO 3

Capitolato Tecnico – par. 8.2 Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Con riferimento alle attività che includono la predisposizione di studi e pareri, si chiede di confermare che tali attività costituiscono valutazioni tecnico-operative e di processo e non integrano consulenza legale o fiscale riservata a soggetti iscritti ad albi o registri professionali, non richiesti tra i profili professionali.

RISPOSTA:

Vedi risposta alla domanda 58.

61. Domanda

LOTTO 3

Capitolato Tecnico – par. 8.2 Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto - REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Con riferimento alle attività di supporto tematico finalizzate all'interpretazione delle norme d'uso, si chiede di confermare che il ruolo del Fornitore è limitato al supporto tecnico-operativo e di processo e che la responsabilità sull'interpretazione della normativa resta in capo all'Amministrazione.

RISPOSTA:

Vedi risposta alla domanda 58.

62. Domanda

LOTTO 3

Capitolato Tecnico – par. 8.3 Servizio di Change Management – punto 6

Si chiede di confermare che il supporto specialistico in tema GDPR è limitato agli aspetti operativi e tecnico-funzionali e di processo restando esclusa ogni interpretazione giuridica riservata a soggetti iscritti ad albi o registri professionali, non richiesti tra i profili professionali.

RISPOSTA:

Si conferma.

63. Domanda

LOTTO 3

Capitolato Tecnico – par. 8.3 Servizio di Change Management – Punto 10

Si chiede di confermare che il supporto alla stesura/modifica di Convenzioni e protocolli non comporta lo svolgimento di attività riservate a soggetti iscritti ad albi o registri professionali, non richiesti tra i profili professionali.

RISPOSTA:

Si conferma.

64. Domanda

LOTTO 3

Capitolato Tecnico + Appendice Cicli e Prodotti – Presa in carico Lotto 2 e Lotto 3

Con riferimento alle attività di presa in carico e, in particolare, alla previsione secondo cui la verifica e l'accettazione dei rilasci costituiscono parte integrante dei servizi di Assistenza (Lotto 3) e Conduzione (Lotto 2), si chiede di confermare che tali attività sono finalizzate ad agevolare l'acquisizione del know-how e la messa in esercizio delle soluzioni sviluppate. Posto che la verifica di conformità delle forniture, ai sensi della normativa applicabile, è effettuata dall'Amministrazione, si chiede altresì di confermare che la verifica e l'accettazione hanno natura operativa e funzionale all'erogazione dei servizi dei Lotti 2 e 3 e non comportano assunzione di responsabilità in merito alla correttezza funzionale o alla conformità normativa delle componenti realizzate dal Lotto 1.

RISPOSTA:

Si conferma

65. Domanda

LOTTO 3

Rif. ID 2951 - Capitolato Tecnico, pag. 87

Con riferimento a quanto riportato a pagina 87 e 88 dell'Allegato Capitolato Tecnico-Servizi NoiPA – ID 2951 “Paragrafo 9.4 Referenti della fornitura”. Si chiede di confermare che il Responsabile unico delle attività contrattuali è previsto per ciascun Lotto di fornitura (e non soltanto per il Lotto 1).

RISPOSTA:

Si conferma, si veda altresì il Contratto Parte Speciale art. 1 comma 9.

66. Domanda

5.1.1 TRRI – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA ALL'UTENZA

Si chiede: Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute al gruppo di assistenza e chiuse nel periodo (entrambe le date devono essere comprese nel periodo di riferimento?)

RISPOSTA:

Si conferma.

67. Domanda

5.1.1 TRRI – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA ALL'UTENZA

Si chiede: Per l'area Previdenziale è previsto una soglia maggiore di superamento dei 3 giorni in considerazione di una incidenza maggiore di richieste di assistenza complesse. Quali sono i valori di riferimento?

RISPOSTA:

Vedere risposta alla domanda 47.

68. Domanda

5.1.1 TRRI – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA ALL'UTENZA/ dati da rilevare

Si chiede: il TRRI riportato è un refuso? Riporta 24 ore lavorative anziché 33.

RISPOSTA:

Si conferma: la soglia va intesa nel termine di 3 gg lavorativi (sabato e domenica il servizio non è attivo) e considerando l'orario di lavoro richiesto per il servizio (8-19) la soglia complessiva è di 33 ore lavorative.

69. Domanda

Lotto - Tutti – Documento: Appendice profili professionali – Profilo Project manager Senior

Quesito:

Si chiede di confermare che in risposta al requisito del possesso della certificazione appartenente al gruppo: "Software Testing e Qualità: certificazione di livello advanced", sia possibile soddisfare il requisito con certificazione ISTQB livello di Advanced, anche in considerazione che tale certificazione non è perseguibile in Italia (<https://istqb.ita-stqb.org/index.php/it/ita-stqb-istqb/certificazioni>).

RISPOSTA:

Si conferma.

70. Domanda

Lotto 3 – Documento: Disciplinare di gara.

Quesito: Nella tabella dei criteri di valutazione, al criterio n.11 viene richiesto “.. degli strumenti di benchmarking a supporto delle attività di controllo e miglioramento.” Si chiede di chiarire a quali elementi di valutazione/fornitura siano indirizzate le attività di benchmarking.

RISPOSTA:

La disponibilità di banche dati e di strumenti di benchmarking si inserisce nel servizio di Monitoraggio e Quality Assurance ottimizzando la tempestiva individuazione delle aree di miglioramento, inefficienze e limitata produttività della fornitura e di ciascun servizio.

71. Domanda

Lotto 3 – Documento: capitolato tecnico

Quesito: Si chiede di confermare che tra le attività di change management siano ricomprese le attività di aggiornamento contenuti portale istituzionale e canali sociali.

RISPOSTA:

La gestione dei contenuti informativi e formativi (news, comunicazioni, documenti, ecc.) da pubblicare nel portale NoiPA e/o sull'APP NoiPA intesa come aggiornamento e pubblicazione dei suddetti contenuti è prevista nell'ambito del servizio di conduzione (lotto2).

Nell'ambito del servizio di Change Management può essere richiesto supporto all'Amministrazione nella sua attività di predisposizione dei documenti connessi.

E' previsto nel servizio di Change Management il supporto all'Amministrazione nelle attività di Comunicazione relative al contesto e nell'efficace utilizzo dei canali social (supporto per il presidio e la gestione dei contenuti dei canali social NoiPA -FB, X ed eventuali altri ove previsti - , supporto ad attività editoriali, analisi dati del contesto social, presidio degli store dell'App NoiPA)

72. Domanda

Lotti 2 e 3. Capitolato tecnico §9.1 e succ,

Quesito: si chiede di confermare che il RUAC sia tra i profili richiesti per la gestione anche per i Lotti 2 e 3, e che per il servizio di Change Management del lotto 3 sia previsto un Responsabile per il Change Management come previsto per gli altri servizi del lotto 3.

RISPOSTA:

Rispetto al RUAC, si veda la risposta alla domanda n. 65.

Rispetto al servizio di Change Management, si faccia riferimento al paragrafo 9.4.9 *Responsabile per le attività di Change Management - RCM (Lotto 3)* del Capitolato tecnico.

73. Domanda

Lotto 1 – Appendice Livelli di Servizio – Indicatori Master

In riferimento all'indicatore CQDM – Correttezza e/o Qualità di Deliverables Master, applicato al Lotto 1 nell'ambito dei servizi realizzativi, si formulano i seguenti quesiti.

1. Applicabilità dell'indicatore al Lotto 1 e sovrapposizione con gli indicatori di difettosità

Premesso che:

- la scheda CQDM misura la correttezza e/o qualità dei deliverables master prodotti dall'elaborazione.
- Per il Lotto 1, la correttezza formale del software realizzato è già presidiata da un sistema articolato di indicatori specifici.

Si chiede pertanto di confermare che l'applicabilità del criterio indicatore master CQDM per il lotto 1 **costituisca un refuso**, in considerazione che:

a) in relazione al Lotto 1, il software prima di essere messo in esercizio supera obbligatoriamente una sequenza di gate di qualità (completezza documentale, qualità del codice, validazione funzionale su suite di regressione) e un collaudo formale di accettazione da parte di Sogei. Qualsiasi anomalia sull'elaborazione dei cedolini viene intercettata e risolta in queste fasi prima dell'avvio in esercizio: un deliverable che supera il collaudo con esito positivo è per definizione un deliverable accettato e privo di anomalie note. Ne consegue che il CQDM, che misura la correttezza dei deliverables in esercizio, non trova un perimetro applicativo autonomo per il Lotto 1: non possono esistere errori non approvati sull'elaborazione dei cedolini a valle di un processo di accettazione formale già concluso con esito positivo.

b) la correttezza formale del software è già presidiata da un sistema articolato di indicatori specifici — DFBC, TNCO, DAES, EFFC, AFFD, SCRT, MNTB, VCS — ciascuno con soglie, formule e azioni contrattuali proprie. Ne consegue che l'applicazione contestuale del CQDM determinerebbe una duplicazione sanzionatoria strutturale: un malfunzionamento già rilevato e penalizzato tramite uno o più di tali indicatori configurerebbe simultaneamente anche una segnalazione di anomalia ai fini del CQDM, con applicazione di una penale ulteriore sulla medesima fattispecie, in violazione del principio di proporzionalità e unicità della sanzione contrattuale.

RISPOSTA:

Non si conferma – Come descritto al cap. 7 dell'Appendice Livelli di servizio, “Gli indicatori master rilevano aspetti che configurano grave inadempimento specificatamente per gli obiettivi realizzativi strategici e per la manutenzione correttiva”, quindi quando un obiettivo è definito MASTER i livelli di servizio e le conseguenti penali da applicare sono quelle definite dal CQDM.

Non si conferma. Gli indicatori master, tra cui il CQDM, si applicano esclusivamente agli obiettivi qualificati come MASTER, come previsto dall'Appendice Livelli di Servizio, e sono finalizzati a rilevare situazioni di inadempimento particolarmente rilevanti.

Tali indicatori operano con una logica distinta rispetto agli indicatori di qualità e difettosità ordinari, non limitata alle fasi di collaudo o avvio in esercizio, ma riferita anche al comportamento del sistema in esercizio. Pertanto, la loro applicazione non è superata né resa ridondante dalla presenza degli altri indicatori.

74. Domanda

Lotto 1 e Lotto 2 – Appendice Livelli di Servizio – Indicatori Master

In riferimento all'indicatore CQDM – Correttezza e/o Qualità di Deliverables Master, applicato al Lotto 2 nell'ambito dei servizi di conduzione, si formulano i seguenti quesiti.

1. Tasso di errore fisiologico nell'elaborazione dei cedolini e richiesta di dati storici

Il sistema NoiPA gestisce mensilmente un volume di cedolini nell'ordine di milioni, caratterizzati da un'elevata variabilità dipendente dalla molteplicità di contratti collettivi applicati (Funzioni Centrali, Scuola, Sanità, FF.AA., EE.LL., altri comparti), dalla specificità dei singoli enti, dalla storia contrattuale e previdenziale dell'amministrato e dalla frequente variazione delle normative di riferimento. In questo contesto, un tasso di errore pari a zero è statisticamente improbabile su base mensile indipendentemente dalla qualità del servizio erogato, in quanto la variabilità delle casistiche supera strutturalmente la capacità di copertura dei test e dei controlli preventivi.

Si chiede pertanto:

- a) *di rendere disponibile l'andamento statistico mensile del tasso di errore nell'elaborazione dei cedolini rilevato nell'ultimo anno di esercizio (o nel periodo disponibile), con indicazione del numero di cedolini errati sul totale delle elaborazioni mensili per ciascun mese, al fine di consentire ai concorrenti di formulare un impegno contrattuale coerente con la realtà operativa del sistema, riconducibili ad errori di elaborazione afferenti le attività del Lotto 1 e del Lotto 2;*
- b) *di rivedere il valore di soglia dell'indicatore per una più adeguata valorizzazione del target, in linea con le statistiche del punto precedente.*

2. Definizione di "Deliverable anomalo" e qualificazione dell'errore

La scheda indicatore definisce come dato da rilevare il "Deliverable errato e/o incongruente (parzialmente o totalmente)", senza tuttavia fornire una distinzione tra le due fattispecie né indicare la soglia di materialità dell'errore al di sotto della quale un deliverable non è classificabile come anomalo.

Si chiede di confermare:

- a) *che sia SOGEI il soggetto deputato a qualificare un cedolino come "anomalo" ai fini del CQDM e con quali strumenti o procedure avvenga tale qualificazione, distinguendo tra errori imputabili al Lotto 2 (errori di elaborazione, mancato aggiornamento parametri, errata configurazione) ed errori originati da dati di input forniti da enti, amministrati o dal Lotto 1;*
- b) *che il fornitore disponga di strumenti di confronto per la qualificazione di anomalia prima che questa sia definitivamente registrata ai fini del calcolo dell'indicatore.*

3. Proporzionalità della soglia assoluta rispetto ai volumi di elaborazione

La formula $CQDM = \frac{\sum \text{num_deliverables_anomali}}{\text{volumi_totali}}$ con soglia $CQDM < 1$ conta le anomalie in valore assoluto, senza rapporto con il volume complessivo delle elaborazioni mensili. Ne consegue che un

singolo cedolino errato su milioni di elaborazioni corrette configura il mancato rispetto del livello di servizio e fa scattare la relativa penale, producendo lo stesso risultato contrattuale di un errore su cento elaborazioni. Si chiede di chiarire:

a) se la soglia assoluta CQDM < 1 sia stata definita tenendo conto dei volumi di elaborazione del sistema NoiPA e del tasso di errore fisiologico rilevato storicamente;

b) se sia prevista o possa essere introdotta una soglia relativa ($\text{num_deliverables_anomali} / \text{num_deliverables_totali} < X\%$) coerente con i volumi reali del sistema e con il principio di proporzionalità di cui all'art. 126 del D.Lgs. 36/2023.

RISPOSTA:

Gli Eventi Master sono segnalati al fornitore al loro start. Poi nello specifico:

Punto 1.a) e b) Non si ritiene significativo fornire statistiche oltre quelle rese disponibili nella documentazione di gara, ricordiamo che il lotto 2 partecipa al collaudo degli obiettivi del lotto 1 e quindi ha modo di assicurarsi della bontà di quanto dovrà gestire. I valori di soglia dell'indicatore CQDM sono poi dei valori definiti in base ad analisi statistiche su serie storiche.

Punto 2.a) Si conferma che sarà Sogei a qualificare un cedolino come "anomalo" distinguendo le responsabilità tra lotto 1 e lotto 2 in base alla natura delle attività contrattuali, si fa presente che il lotto 1 ed il Lotto 2 avranno contratti e fornitori diversi

Punto 2.b) Si puntualizza che il fornitore aggiudicatario è tenuto a dotarsi degli appropriati strumenti e/o metodologie per la qualificazione di anomalia prima che questa sia definitivamente registrata

Punto 3.a) Si conferma che la soglia di CQDM è stata definita in base ad analisi statistiche su serie storiche.

Punto 3.b) Non si conferma, la soglia relativa non è prevista.

75. Domanda

Lotto 1 – Appendice Livelli di Servizio – Indicatori Master

In riferimento all'indicatore **MRSP – Rispetto Scadenza di Conduzione Pianificata** Specifica per le Elaborazioni Stipendiali, con particolare riguardo alle scadenze relative agli obiettivi strategici di realizzazione e modifica dei sistemi, si formulano i seguenti quesiti.

1. Perimetro applicativo al Lotto 1 e sovrapposizione con RSPL

L'indicatore MRSP misura, tra l'altro, il ritardo nella consegna di obiettivi strategici di realizzazione/modifica relativi ad adempimenti normativi e organizzativi. Per il Lotto 1, tuttavia, il rispetto delle scadenze di ogni obiettivo realizzativo è già presidiato dall'indicatore RSPL – Rispetto della Pianificazione, che misura lo scostamento tra data prevista e data effettiva per ciascuna milestone, con azioni contrattuali specifiche per obiettivi strategici e non strategici. Si chiede di chiarire, anche alla luce dei principi di proporzionalità e di unicità della penale contrattuale:

· quale sia il criterio che distingue le scadenze presidiate da RSPL da quelle presidiate da MRSP per il Lotto 1.

RISPOSTA:

Si conferma quanto riportato al paragrafo 3.1.1 dell'appendice Livelli di Servizio ovvero che l'indicatore RSPL verifica il rispetto della pianificazione di ogni obiettivo mentre per gli obiettivi classificati come strategici si applica l'indicatore MASTER MRSP.

76. Domanda

Lotti 1 e 2 – Appendice Livelli di Servizio – Indicatori Master

In riferimento all'indicatore **MRSP – Rispetto Scadenza di Conduzione Pianificata** Specifica per le Elaborazioni Stipendiali, con particolare riguardo alle scadenze relative all'elaborazione del cedolino e all'esecuzione dei servizi stipendiali, si formulano i seguenti quesiti.

1. Tasso di errore fisiologico e disponibilità di dati storici sulle scadenze

Il sistema NoiPA gestisce mensilmente elaborazioni stipendiali per milioni di amministratori, distribuite su comparti con calendari, contratti collettivi e regole di calcolo profondamente diversi. Il rispetto della scadenza di conduzione dipende non solo dalle attività del Lotto 2 ma anche dalla disponibilità e correttezza dei dati di input forniti da Enti, Amministrazioni e dal Lotto 1, nonché dalla stabilità degli ambienti infrastrutturali gestiti da Sogei.

Si chiede pertanto di rendere disponibile l'andamento storico degli scostamenti tra data pianificata e data effettiva delle elaborazioni stipendiali (ordinarie e straordinarie) rilevato nell'ultimo anno di esercizio, disaggregato per tipo di emissione e comparto, al fine di consentire ai concorrenti di valutare la frequenza e l'entità dei ritardi fisiologici del sistema indipendentemente dalla qualità del fornitore;

2. Perimetro della responsabilità

La formula $MRSP = data_eff - data_prev$ misura lo scostamento temporale senza distinzione tra cause imputabili ai Lotti 1 e 2 e cause esogene. Per le elaborazioni stipendiali, tuttavia, il ritardo può derivare da fattori non governabili dai Lotti 1 e 2: ritardi nella fornitura di dati da parte degli enti aderenti, indisponibilità degli ambienti infrastrutturali Sogei che impattano i flussi di input al motore di calcolo, variazioni normative tardive che richiedono aggiornamenti di urgenza.

Si chiede di confermare:

a) che siano previsti meccanismi di sospensione del calcolo MRSP per cause non imputabili ai Lotti 1 e 2, analoghi alle sospensioni previste per altri indicatori (TRO per TROI) e con quali modalità tali cause debbano essere documentate e comunicate a Sogei per essere riconosciute;

b) che sia prevista una procedura formale di attribuzione della responsabilità del ritardo in caso di dipendenze inter-lotto o inter-sistema, e che sia SOGEI il soggetto deputato a certificare la causa del ritardo in modo vincolante ai fini dell'indicatore.

RISPOSTA:

Punto 1: Non si dispone di dati storici strutturati e omogenei sugli scostamenti tra data pianificata e data effettiva delle elaborazioni, idonei ad essere condivisi ai fini di gara, anche in considerazione delle diverse configurazioni contrattuali intervenute nel tempo.

Punto 2: L'indicatore MRSP è calcolato a partire da date pianificate concordate con il fornitore, che è conseguentemente responsabile del rispetto delle stesse. Eventuali scostamenti dovuti a cause non imputabili al fornitore devono essere da quest'ultimo adeguatamente motivati, documentati e rappresentati a Sogei, che ne valuta la riconoscibilità ai fini dell'indicatore.

Si distingue l'applicabilità al lotto 1 od al lotto 2 dell'indicatore MRSP dalla natura delle attività prese in esame che afferiscono tra l'altro a contratti diversi e a fornitori diversi.

77. Domanda

Capitolato Tecnico pag.50

[7.1 Servizio di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be e conoscitivo]

"ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI: ... - presidio del servizio in orario serale dopo le 20 per un impegno di 7 FTE specializzati sulle attività previste dal servizio;"

Quesito 1A) Si chiede di indicare giorni ed orari durante i quali il "presidio del servizio in orario serale dopo le 20" dovrà operare.

Quesito 1B) Si chiede di confermare che i 7 FTE previsti opereranno in regime di reperibilità, all'interno delle fasce orarie dettagliate nella risposta al quesito 1A.

RISPOSTA:

1 A) dal lunedì al venerdì

1 B) non si conferma: il servizio deve garantire il presidio richiesto all'interno delle attività ordinarie. Non è prevista la reperibilità: Il CT par. Orario di erogazione dei servizi indica "Le attività del servizio vengono erogate principalmente da remoto o tramite la presenza on-site presso le sedi del fornitore, secondo una distribuzione delle presenze correlato al piano di organizzazione del servizio concordato con l'Amministrazione/Sogei".

Si precisa, come indicato in CT, che:

L'orario di servizio è definito come fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 20:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con le seguenti estensioni, già ricomprese nel canone:

- presidio del servizio in orario serale dopo le 20 per un impegno di 7 FTE specializzati sulle attività previste dal servizio;
- presidio del servizio nel fine settimana (con fascia oraria tra le 8:00 e le ore 17:00) con il medesimo numero minimo garantito di FTE.

78. Domanda

Capitolato Tecnico pag.50

[7.1 Servizio di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be e conoscitivo]

" ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI: ... - presidio del servizio nel fine settimana (con fascia oraria tra le 8:00 e le ore 17:00) con il medesimo numero minimo garantito di FTE."

Quesito 1A) Si chiede di confermare che, durante il fine settimana, non sono previste ulteriori coperture del servizio oltre le fasce orarie di seguito indicate:

- Sabato 8:00/17:00
- Domenica 8:00/17:00

Quesito 1B) Si chiede di confermare che nei giorni festivi non è prevista copertura del Servizio di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be e conoscitivo.

RISPOSTA:

Non si conferma.

Il Capitolato Tecnico definisce, tra i requisiti minimi, il presidio del servizio nel fine settimana nella fascia oraria indicata, garantendo il numero minimo di FTE previsto.

Resta fermo che, in relazione alle esigenze operative del sistema NoiPA e ai vincoli connessi alle elaborazioni e alla continuità dei servizi, potranno rendersi necessarie estensioni o adeguamenti del presidio, anche al di fuori delle fasce indicate e nei giorni festivi.

Si evidenzia inoltre che, ai sensi del Disciplinare di gara, i concorrenti sono chiamati a proporre la propria soluzione per garantire la continuità operativa di un sistema prioritario e altamente critico per il sistema Paese impegnandosi all'ottimizzazione ed al miglioramento del servizio di Gestione Applicativa e Basi Dati (Conduzione), anche in termini di pianificazione, dimensionamento, copertura dei presidi (inclusi notturni e fine settimana), flessibilità organizzativa e capacità di gestione dei picchi, ed a garantirli per tutta la durata contrattuale.

79. Domanda

Lotti – Tutti – Disciplinare di gara.

Quesito: In caso di partecipazione in RTI costituendo, si chiede di confermare che l'impegno a conferire mandato collettivo citato al par. 12 del disciplinare di gara sia assolto con la presentazione dell'“All 1 – DOMANDA DI PARTECIPAZIONE”, il quale contiene già al suo interno, nel campo n. 1 (pag. 3), tale impegno.

RISPOSTA:

Si conferma.

80. Domanda

Lotti – Tutti – Disciplinare di gara.

Quesito: In caso di partecipazione in RTI costituendo, si chiede di confermare che la dichiarazione ulteriore richiesta “Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti”, al paragrafo 13.5 del disciplinare di gara, sia soddisfatta con la presentazione dell'“All 1 – DOMANDA DI PARTECIPAZIONE”, il quale contiene già al suo interno, nel campo n. 1 (pagg. 2 e 3), i tre punti elenco della citata dichiarazione ulteriore.

RISPOSTA:

Si conferma.

81. Domanda

Lotti – Tutti – Disciplinare di gara.

Quesito: Si chiede di confermare che la documentazione richiesta per la comprova dei requisiti di ordine speciale possa essere inserita nel FVOE anche in un momento successivo alla fase di offerta, a seguito della richiesta di autorizzazione all'accesso al FVOE da parte di questa spettabile Amministrazione.

RISPOSTA:

Si conferma.

82. Domanda

Si chiede di chiarire il criterio di calcolo della garanzia provvisoria (§9 disciplinare di gara), visto che gli importi indicati su cui applicare il 2% sono il valore complessivo di ogni singolo lotto (pag. 16) e pertanto i valori attesi sarebbero:

- Lotto 1 -> € 1.922.472,94
- Lotto 2 -> € 933.172,38
- Lotto 3 -> € 924.185,25

RISPOSTA:

Le basi di calcolo da considerare sono i valori globali stimati dei lotti rappresentati nel paragrafo 3.3 *Modifiche del contratto in fase di esecuzione* del Disciplinare.

83. Domanda

Si chiede di fornire un chiarimento in merito all'applicazione del Metodo C di cui all'Allegato II.2 del D.lgs. 36/2023, con particolare riferimento all'espressione "a partire dai ribassi di riferimento sopra individuati" (§20 disciplinare di gara). In particolare, si chiede di specificare che lo sconto di riferimento fissato dall'Amministrazione/Consip per l'applicazione del metodo C sia pari al 35% per Lotto 1 e 2 e al 40% per il Lotto 3.

Si chiede, inoltre, ove possibile, di fornire un esempio applicativo che consenta di chiarire univocamente il procedimento di calcolo, al fine di garantire uniformità di interpretazione e correttezza nella predisposizione dell'offerta economica.

RISPOSTA:

In presenza di un numero di offerte sia pari o superiore a 5, per la definizione della soglia di anomalia saranno utilizzati tutti i passaggi indicati nel punto 2) del Metodo C dell'allegato II.2 del Codice a partire dagli sconti indicati dal disciplinare e pari al 35% per Lotto 1 e 2 e al 40% per il Lotto 3.

Trattasi dunque dell'applicazione dell'algoritmo di calcolo del punto 2 del metodo C del Codice, senza alcuna differenza.

84. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo relativo alla baseline applicativa e alla misurazione dei Punti Funzione, si rileva che la baseline dei sistemi NoiPA (As-Is e To-Be) è indicata come puramente indicativa ed è soggetta ad aggiornamento in fase di stipula e nel corso della fornitura. Si chiede pertanto di chiarire quanto segue:

- a) se sia prevista una validazione e certificazione formale della baseline iniziale dei Punti Funzione in fase di presa in carico, condivisa tra Committente e Fornitore;
- b) come vengano gestiti eventuali scostamenti tra baseline stimata e baseline effettiva rilevata in fase di subentro;
- c) quale sia il ruolo della baseline nella determinazione dei canoni (in particolare per la manutenzione adeguativa) e se siano previsti meccanismi di revisione degli stessi in funzione delle variazioni della baseline.

RISPOSTA:

Punto a) e b) : come indicato in Capitolato Tecnico (pag 14) *“Alla stipula, Sogei metterà a disposizione del Fornitore la baseline applicativa aggiornata ... (omissis) .. Durante la presa in carico, gli aggiudicatari – con particolare riferimento al proprio Lotto - acquisiranno quanto sopra approfondendo e verificando il parco applicativo e documentale attraverso l'esecuzione dell'analisi del software privilegiando strumenti di analisi automatica, assicurando un assesment oggettivo, ripetibile e documentato sugli artefatti applicativi.”*

Punto c) : la baseline di esercizio sarà di riferimento per la determinazione del canone di correttiva previsto per il sistema NoiPA To-Be (con riferimento al sistema As-Is per la correttiva è prevista una gestione ad intervento. Non vi è incidenza sul canone di manutenzione adeguativa, in quanto lo stesso è stato determinato sulla base dei dati storici relativi ai volumi economici degli interventi di natura adeguativa implementati, come esposti nelle tabelle del Capitolato Tecnico (punti 4) e 5) – Manutenzione Adeguativa (pag. 25 e seguenti), comprensivi dei relativi incrementi.

Eventuali revisioni saranno effettuate in funzione degli scostamenti dei volumi effettivi rispetto ai volumi di riferimento.

85. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico, nei paragrafi relativi alla baseline applicativa, alle metriche di dimensionamento e all'obbligo di aggiornamento della stessa anche per interventi remunerati a Giorni

Team Ottimale (GGPP), si chiede di chiarire in modo puntuale ed univoco se l'obbligo di aggiornamento della baseline debba essere applicato esclusivamente in presenza di variazioni funzionali misurabili (ADD, CHG, DEL), con conseguente esclusione delle attività prive di impatto funzionale.

RISPOSTA:

Si conferma. L'obbligo di aggiornamento della baseline applicativa si applica in presenza di variazioni funzionali misurabili (ADD, CHG, DEL).

Pertanto, le attività prive di impatto funzionale non comportano aggiornamento della baseline.

Tale obbligo si estende anche agli obiettivi dimensionati a Giorni/Team Ottimale (GG/TO), qualora nell'ambito degli stessi siano presenti componenti con impatti funzionali.

86. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico, ai paragrafi relativi alla manutenzione adeguativa (tecnologica e normativa), si rileva che tali servizi sono remunerati mediante canone, soggetto a fattori di adeguamento sulla base degli interventi effettivamente autorizzati e consuntivati, con possibilità di riduzione fino al 40% su base annua. Si chiede di confermare quanto segue:

- a) essendo le attività organizzate in obiettivi progettuali, l'effort economico viene calcolato ed espresso secondo il corrispettivo offerto per le figure professionali impiegate negli obiettivi;
- b) in caso di incremento delle attività rispetto al canone trimestrale previsto, siano possibili meccanismi di riconoscimento economico aggiuntivi.

RISPOSTA:

Punto a): Non si conferma nei termini prospettati.

Le attività di manutenzione adeguativa sono organizzate in obiettivi progettuali, ma la loro remunerazione avviene nell'ambito del canone contrattuale, determinato sulla base dei volumi di riferimento e non sulla valorizzazione a consuntivo delle singole figure professionali impiegate.

Punto b): Non si conferma.

Si distingue tra:

- **manutenzione adeguativa tecnologica**, per la quale non sono previsti meccanismi di riduzione o incremento del canone;
- **manutenzione adeguativa normativa**, il cui canone è stato determinato in ottica prudenziale, tenendo conto delle condizioni di massimo impegno (volumi storici più elevati, incremento del backlog e coesistenza dei sistemi NoiPA As-Is e To-Be). Per tale componente è previsto un meccanismo di riproporzionamento in funzione dei volumi effettivi di attività.

In tale ambito, deve essere garantito almeno il mantenimento dei livelli di efficienza e produttività già conseguiti, fermo restando che le eventuali quote non utilizzate nel periodo di fatturazione possono essere recuperate e utilizzate nei periodi successivi.

87. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico (pag. 50), nella parte in cui è previsto il presidio del servizio in orario serale (oltre le ore 20) mediante un impegno di n. 7 FTE specializzati, si chiede di fornire chiarimenti in merito alle modalità operative di tale requisito. In particolare, si chiede di confermare:

- a) se il requisito dei 7 FTE debba intendersi come presidio indicativo complessivo del servizio;
- b) quali siano le attività puntualmente richieste nella fascia serale e i relativi volumi attesi.

RISPOSTA:

Si precisa che:

- a) Il requisito dei 7 FTE rappresenta il presidio minimo garantito per le attività in orario serale (oltre le ore 20) e nel fine settimana, definito sulla base degli impegni medi rilevati negli anni precedenti;
- b) Possono essere richieste attività inerenti il presidio delle procedure di emissione-post-emissione (in particolare speciali/straordinarie) mirate a consentire di limitare al minimo le chiusure del sistema agli operatori degli enti aderenti a NoiPA; è possibile anche che vengano richieste attività inerenti l'applicazione urgente di rinnovi contrattuali o di bonifiche di dati. Possono essere richiesti presidi in War Room in casi di emergenza.

88. Domanda

Riferimento: Allegato 9 "Condizioni di Assicurazione SOGEI"

Quesito: Con riferimento all'Allegato 9 – Condizioni di Assicurazione, Sezione A – Responsabilità civile per danni diretti e materiali, si chiede a codesta Spettabile Amministrazione di confermare che la copertura richiesta sia una polizza RCT operante per i danni causati a terzi per i quali l'assicurato sia civilmente responsabile ai sensi di legge.

RISPOSTA:

Si conferma.

89. Domanda

Riferimento: Allegato 9 "Condizioni di Assicurazione SOGEI"

Quesito: Con riferimento all'Allegato 9 – Condizioni di Assicurazione, Sezione A – Responsabilità civile per danni diretti e materiali, si chiede a codesta Spettabile Amministrazione di confermare che l'inserimento dell'estensione rischio Cyber (danni derivanti da attacchi informatici, violazioni di dati e altri incidenti digitali, perdita di dati, violazione del GDPR) sia da considerarsi un refuso e non sia quindi richiesto nell'ambito della copertura RCT. Trattandosi di una garanzia tipica delle polizze Cyber e non essendo reperibile sul mercato una polizza RCT contenente questa estensione, si chiede di confermare se sia possibile presentare un certificato assicurativo su polizza Cyber per soddisfare il requisito assicurativo.

RISPOSTA:

Si accetta certificato assicurativo Cyber per soddisfare il requisito assicurativo richiesto.

90. Domanda

Riferimento: Allegato 9 "Condizioni di Assicurazione SOGEI"

Quesito: Con riferimento all'Allegato 9 – Condizioni di Assicurazione, Polizza Responsabilità Civile Professionale, si chiede a codesta Spettabile Amministrazione di confermare che l'inserimento della garanzia Danni a cose sulle quali si eseguono i lavori (con limite minimo assicurato di € 600.000) sia da considerarsi un refuso e non sia quindi richiesto nell'ambito della copertura RC Professionale bensì nella copertura RCT.

RISPOSTA:

Non si conferma.

91. Domanda

Riferimento: Allegato 9 "Condizioni di Assicurazione SOGEI"

Quesito: Con riferimento alle polizze assicurative di cui all'art. 23.3 del Disciplinare di Gara, si chiede a codesta spettabile amministrazione di confermare che rispetto alla possibilità di produrre una o più polizze di cui l'Aggiudicatario sia provvisto, sia possibile presentare da parte di ciascun componente del RTI, in luogo di una polizza ad hoc, un certificato assicurativo attestante il possesso di una polizza assicurativa in corso a copertura dei contenuti e delle condizioni previsti nell'Allegato 9.

RISPOSTA:

Si conferma e si rinvia alle indicazioni di dettaglio del par. 22.3 del Disciplinare di Gara.

92. Domanda

Disciplinare di gara, par. 8 "Subappalto"

Quesito:

In caso di ricorso al subappalto, si chiede di confermare che, ferma l'indicazione delle attività che si intende subappaltare e fermi i limiti previsti dalla lex specialis, non occorra indicare nel DGUE anche la relativa quota percentuale

RISPOSTA:

Vedasi risposta alla domanda n. 13.

93. Domanda

Allegato Anticorruzione SOGEI

Quesito:

Con riferimento all'operatore economico aggiudicatario si chiede conferma che la dichiarazione anticorruzione da prodursi entro 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, è da intendersi riferita ai soggetti muniti dei poteri idonei ad impegnare l'operatore nella gara nonché il soggetto che rende la dichiarazione.

RISPOSTA:

Come indicato nell'Allegato di cui si tratta: "da compilare a cura del Legale Rappresentante, di ciascuno dei componenti dell'Organo di Amministrazione e delle persone espressamente indicate come referenti dell'esecuzione contrattuale, solo in caso di effettiva sussistenza di situazioni di conflitto, in linea con quanto previsto nel Patto di integrità. La presente dichiarazione può essere resa dal Legale Rappresentante o procuratore speciale del Fornitore, anche per conto di tutti i soggetti tenuti (amministratori e dirigenti), fermo restando che in tal caso dovranno essere nominativamente indicati i soggetti per conto dei quali la dichiarazione viene resa. In caso di RTI o di Consorzio, la presente dichiarazione deve essere resa da ciascuna delle società costituenti il RTI e/o il Consorzio da parte e/o per conto di tutti i soggetti tenuti (amministratori e dirigenti)"

94. Domanda

Rif. Compilazione DGUE online

la parte II, sezione C del DGUE risulta compilabile esclusivamente dalla società indicata come Mandataria/Capogruppo, mentre non è visibile alle società che selezionano il ruolo di componente di un RTI.

Si chiede conferma che qualora una mandante intenda ricorrere all'avvalimento, sia sufficiente: che la mandante dichiari il ricorso all'avvalimento nella domanda di partecipazione e che, oltre alla mandataria, dichiari il ricorso all'avvalimento nel modulo ALTRE DICHIARAZIONI, fatto salvo che l'ausiliaria deve anch'essa compilare il proprio DGUE, attestando il possesso dei requisiti generali e speciali, fornendo i dati nelle parti pertinenti del DGUE

RISPOSTA:

Si conferma.

95. Domanda

Con riferimento alle previsioni del Capitolato Tecnico del lotto 1 relative all'erogazione dei servizi realizzativi (sviluppo, evoluzione, migrazione) e manutenzione adeguativa (pag 32), laddove è indicata la possibile erogazione nella fascia oraria 8:00–18:00, considerata la remunerazione "a corpo" di tali attività, si chiede di confermare che:

1. la fascia oraria indicata debba intendersi esclusivamente quale finestra temporale nella quale potrà avvenire l'interazione con Sogei;
2. non sussistano vincoli in relazione alle modalità di impiego delle proprie risorse da parte del Fornitore, né obblighi di presidio continuativo nominativo;
3. resti in capo al Fornitore la piena responsabilità e autonomia nella definizione dell'organizzazione interna del gruppo di lavoro, ivi inclusa la gestione dei turni e delle modalità di erogazione del servizio.

RISPOSTA:

Relativamente al primo quesito: si conferma.

Relativamente al secondo quesito: si conferma.

Relativamente al terzo quesito: si conferma che resta in capo al Fornitore la responsabilità e l'autonomia nell'organizzazione interna e nell'impiego delle risorse, fermo restando il rispetto delle pianificazioni condivise, dei livelli di servizio, delle milestone di progetto e delle esigenze di coordinamento con Sogei e l'Amministrazione.

È altresì richiesto che il Fornitore garantisca adeguati punti di interfaccia e di interlocuzione operativa con Sogei/Amministrazione, anche mediante il coinvolgimento diretto delle risorse specialistiche in possesso del necessario know-how, al fine di assicurare un costante allineamento operativo e decisionale e la tempestiva gestione delle attività progettuali.

96. Domanda

Con riferimento alle previsioni del Capitolato Tecnico del lotto 1 relative all'erogazione dei servizi realizzativi (sviluppo, evoluzione, migrazione) e manutenzione adeguativa (pag 32), in relazione alla possibilità che il Capo Progetto della Committente interagisca "con le figure professionali di riferimento per ciascuna fase progettuale e con le risorse specialistiche impiegate", nonché agli obblighi di trasparenza operativa e accesso agli strumenti, si chiede di confermare che:

1. l'interazione del Committente con le risorse del Fornitore avverrà solo per il tramite del Project Manager o delle figure di coordinamento del Fornitore stesso;
2. non sia previsto né richiesto un rapporto diretto continuativo tra la Committente e le singole risorse operative (es. sviluppatori, analisti, tester) tale da incidere sull'organizzazione del lavoro interna al Fornitore;
3. resti in capo al Fornitore la piena responsabilità e autonomia nella gestione operativa dei team e nell'assegnazione delle attività;
4. le modalità di accesso agli strumenti e ai dati di avanzamento non comportino interventi diretti sulle attività operative, ma siano finalizzate esclusivamente al monitoraggio e al controllo del servizio.

RISPOSTA:

Relativamente ai quesiti 1) e 2): non si conferma.

Come previsto dal Capitolato Tecnico, deve essere garantita un'interazione operativa continua con Sogei/Amministrazione, anche mediante il coinvolgimento diretto delle figure professionali di riferimento per ciascuna fase progettuale e delle risorse specialistiche impiegate, al fine di assicurare un costante allineamento operativo e decisionale.

Relativamente al quesito 3): si conferma che resta in capo al Fornitore la responsabilità e l'autonomia nella gestione operativa dei team e nell'assegnazione delle attività, fermo restando il rispetto delle pianificazioni condivise, dei livelli di servizio, delle milestone progettuali e delle esigenze di coordinamento con Sogei e Amministrazione.

In tale ambito, è altresì richiesto che il Fornitore garantisca adeguati punti di interfaccia operativa, anche mediante il coinvolgimento diretto delle risorse specialistiche dotate del necessario know-how, al fine di assicurare la tempestiva gestione delle attività e il costante allineamento operativo e decisionale; si rinvia inoltre a quanto precisato nella risposta al chiarimento n. 95.

Relativamente al quesito 4): si conferma che le modalità di accesso agli strumenti e ai dati di avanzamento sono finalizzate al monitoraggio, al controllo e alla trasparenza delle attività.

In tale ambito, Sogei e l'Amministrazione possono intervenire in caso di scostamenti rispetto a pianificazioni, livelli di servizio o milestone progettuali, richiedendo al Fornitore le necessarie azioni correttive e il rispetto degli obiettivi contrattuali.

Tale intervento non comporta un'ingerenza diretta nella gestione operativa interna del Fornitore né nell'assegnazione delle attività alle singole risorse, fermo restando il rispetto dei requisiti minimi previsti dal Capitolato Tecnico anche in termini di adeguatezza, composizione e competenze delle risorse impiegate, come definiti nell'Appendice Profili Professionali e nei piani di lavoro approvati.

97. Domanda

Con riferimento al Disciplinare par. 6.3 lett. a), che richiede servizi analoghi 'a favore della PA', si chiede se il requisito possa essere soddisfatto anche con contratti eseguiti per PA estere (UE o extra-UE), ovvero se la locuzione si riferisca esclusivamente a PA italiane.

RISPOSTA:

Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale di cui al paragrafo 6.3, lett. a) del Disciplinare di gara, declinato come *“Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della gara di servizi analoghi a quelli in affidamento in ambito di sistema di gestione economico-giuridica del personale della Pubblica Amministrazione (Payroll, di gestione del personale e gestione presenze) per ciascun lotto a favore della PA e di durata complessiva di almeno 18 mesi (in non più di 3 contratti).”* il requisito dovrà essere dimostrato attraverso servizi analoghi svolti in favore della Pubblica Amministrazione italiana.

98. Domanda

Con riferimento al Disciplinare par. 6.3 lett. a), che per il L3 richiede contratti aventi ad oggetto 'almeno servizi di assistenza e change management', si chiede se il requisito possa essere dimostrato con contratti distinti (uno per assistenza, uno per CM) ovvero se i due servizi debbano coesistere nel medesimo contratto.

RISPOSTA:

Si conferma, come indicato nel Disciplinare "in non più di 3 contratti".

99. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 8.1 (82 FTE storici per 350.000 ticket/anno), si chiede di rendere disponibili i dati storici sui tempi medi di lavorazione per ticket (AHT), distinti almeno per livello (I/II) e area tematica.

RISPOSTA:

Non si dispone di dati strutturati e condivisibili ai fini di gara. Le informazioni disponibili potranno essere fornite in fase di subentro a supporto della presa in carico del servizio.

100. Domanda

Con riferimento all'art. 17 S del Contratto Speciale (canone trimestrale Adeguativa Normativa, garantito al 60%), si chiede di chiarire le modalità di imputazione dell'effort nel caso in cui un obiettivo venga avviato in un trimestre e si concluda in quello successivo: se l'effort sia imputato interamente al trimestre di conclusione, ripartito pro-quota, o secondo altra modalità.

RISPOSTA:

Si conferma che l'imputazione dell'effort è effettuata per intero al trimestre di completamento dell'obiettivo.

101. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 4.5 (strumenti Sogei 'inderogabili') e all'Appendice Strumenti (Sogei 'si riserva di sostituire e/o modificare questi strumenti'), si chiede se sia previsto un preavviso minimo per tali modifiche e se sia previsto un grace period per il computo dei livelli di servizi.

RISPOSTA:

Si conferma

102. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 8.1 e all'Appendice LdS par. 5.1.1-5.1.2, si chiede di rendere disponibili i dati storici relativi al rispetto degli indicatori TRRI e TPC nel triennio 2023-2025, con evidenza di: (a) % media TRRI $\geq 99\%$ entro 3 gg lavorativi; (b) % media TPC $\geq 90\%$ entro 30 min; (c) distribuzione tempi medi di risoluzione per livello (I/II).

RISPOSTA:

Con riferimento ai punti a) e b) si può confermare che nel triennio di riferimento la soglia minima è stata sempre soddisfatta; punto c) vedi risposta alla domanda n. 99.

103. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 8.1 e all'Appendice Strumenti par. 8.1, si chiede di confermare: (a) quali canali generano apertura automatica del ticket su Siebel senza intervento manuale; (b) se la futura piattaforma unificata ITSM preveda automazione anche per il canale telefonico.

RISPOSTA:

Si veda risposta alla domanda 40.

104. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 9.2 (subentro L3 finalizzato alla 'costruzione di una knowledge base'), si richiede di confermare che la documentazione operativa e la manualistica contenente il know-how necessario all'erogazione dei servizi di assistenza siano rese disponibili dall'Amministrazione in forma completa e aggiornata e che, in fase di subentro, non siano richieste necessariamente attività di predisposizione, integrazione o completamento della stessa da parte dell'operatore economico aggiudicatario.

RISPOSTA:

Si conferma che la documentazione contenente il know-how necessario all'erogazione del servizio di assistenza sarà resa disponibile in fase di presa in carico del servizio.

Non si conferma, tuttavia, che tale documentazione sia necessariamente completa ed esaustiva, restando in capo al Fornitore, nell'ambito delle attività di subentro, la verifica, l'organizzazione e l'eventuale integrazione delle informazioni disponibili, anche ai fini della costruzione e dell'evoluzione della knowledge base prevista dal Capitolato Tecnico.

105. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 8.1 (report mensile obbligatorio su tempi medi, riaperture, SLA), si chiede di indicare gli strumenti e le basi dati che l'Amministrazione/Sogei renderà disponibili

per la raccolta delle informazioni, con particolare riferimento a: (a) esportabilità dati SLA da Siebel o piattaforma sostitutiva; (b) disponibilità di API/interfacce di estrazione da BIG e Siebel; (c) formato dei dati resi disponibili.

RISPOSTA:

Per gli strumenti si faccia riferimento all'appendice strumenti di supporto. Si conferma la disponibilità di estrazione dati da Siebel tramite report in formato Excel. Attualmente non sono previste specifiche API dedicate. I dati sono resi disponibili nei formati di esportazione previsti dagli strumenti in uso.

106. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 8.1 (artefatto minimo: 'strumento condiviso con l'Amministrazione e Sogei per il monitoraggio real time del servizio e dei relativi Indicatori'), si chiede di confermare che tale artefatto possa essere soddisfatto mediante utilizzo/configurazione di strumenti già disponibili presso l'Amministrazione/Sogei (es. Siebel, BIG, altri strumenti ITSM).

RISPOSTA:

Si rinvia a quanto indicato nella risposta alla domanda n. 105 con riferimento alla disponibilità e alle modalità di estrazione dei dati dai sistemi in uso.

Si conferma che l'artefatto richiesto può essere realizzato anche mediante l'utilizzo e/o la configurazione degli strumenti già disponibili presso l'Amministrazione/Sogei (es. Siebel, BIG e altri strumenti ITSM), fermo restando che è responsabilità del Fornitore garantire la disponibilità di uno strumento condiviso che consenta il monitoraggio operativo e degli indicatori richiesti in coerenza con quanto previsto come requisito minimi dal Capitolato Tecnico e integrato dall'offerta tecnica del concorrente.

107. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 6.1 (Osservatorio Normativo a carico del L1) e par. 8.2 (accesso garantito al L3), si chiede di: (a) confermare che la responsabilità di allestire e mantenere l'Osservatorio Normativo sia esclusivamente del fornitore L1; (b) chiarire le modalità concrete di accesso da parte del L3 (formato, piattaforma, frequenza aggiornamento); (c) precisare quale presidio l'Amministrazione/Sogei intende adottare per garantire la continuità dell'accesso al L3 in caso di indisponibilità o contestazione sulla qualità dei contenuti prodotti da L1.

RISPOSTA:

Relativamente al punto a), si conferma che la responsabilità di allestire e mantenere l'Osservatorio Normativo è in capo al fornitore del Lotto 1.

Relativamente ai punti b) e c), si precisa, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico (par. 6.2), che è richiesto al fornitore del Lotto 1 di mettere a disposizione strumenti per la fruizione dei

contenuti dell'Osservatorio Normativo alla DSII del DAG/Sogei e agli specialisti di tematica del proprio Lotto e dei Lotti 2 e 3.

Le modalità di accesso, i formati dei contenuti, la piattaforma e la frequenza di aggiornamento sono oggetto di proposta dell'offerente, fermo restando che dovrà essere garantita la piena fruibilità, continuità e tempestività di accesso ai contenuti da parte degli altri lotti.

Resta in capo al fornitore del Lotto 1 la responsabilità di assicurare la continuità del servizio e la qualità dei contenuti, nell'ambito del coordinamento e del controllo esercitato da Sogei/Amministrazione.

108. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 9.1, che prevede per il L3 la presa in carico delle 'attività in corso' di MQA e CM, si chiede di rendere disponibile almeno una descrizione di sintesi delle principali attività e deliverable in corso di erogazione nell'ambito del L3 del contratto precedente, con riferimento a: (a) numero e tipologia delle iniziative CM in corso o pianificate nel Piano delle attività approvato; (b) stato delle attività MQA e cruscotti/report in produzione; (c) eventuali obiettivi SS attivi o pianificati.

RISPOSTA:

Nel precedente contratto non era previsto un servizio specifico di Monitoraggio della Qualità (MQA) strutturato nei termini previsti dal Capitolato Tecnico in essere; pertanto non risultano disponibili informazioni consolidate relative a cruscotti o report di monitoraggio qualità analoghi a quelli richiesti.

Con riferimento alla tipologia delle attività di Change Management (CM) e alle relative iniziative, si rinvia a quanto indicato nel Capitolato Tecnico. Non è prevista la messa a disposizione di un dettaglio puntuale delle attività in corso o pianificate nel precedente contratto ai fini della presente procedura.

Analogamente, non sono rese disponibili informazioni di dettaglio relative ad eventuali obiettivi di Supporto Specialistico (SS) attivi o pianificati, fermo restando che il perimetro e le caratteristiche delle attività richieste sono definiti nella documentazione di gara.

109. Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 8.4, che descrive il servizio MQA come focalizzato sul 'controllo della qualità complessiva della fornitura e dei singoli servizi' con attività di monitoraggio 'sicurezza e obsolescenza tecnologica nei servizi/progetti', si chiede di confermare che il perimetro del servizio MQA a carico del L3 comprenda esclusivamente il monitoraggio applicativo (qualità fornitura, SLA, KPI, deliverable sw, qualità codice L1), e che non si estenda anche al monitoraggio di componenti infrastrutturali e sistemistiche (disponibilità sistemi, capacità, performance infrastrutturali). Diversamente, si chiede di indicare le fonti dati infrastrutturali che l'Amministrazione/Sogei renderà accessibili al fornitore.

RISPOSTA:



Si conferma.

Divisione Sourcing SW, IA, Servizi e Soluzioni ICT

Responsabile
(Ing. Salvatore Carruba)