

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PARCO APPLICATIVO
DELL’INAIL - ED. 2 - ID 2433**

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

CHIARIMENTI

Domanda n. 1

Disciplinare di gara – 7.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria

In riferimento a quanto indicato al punto 7.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria del Disciplinare di gara ("Fatturato specifico medio annuo, riferito agli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, per «Servizi di Gestione applicativa e/o Assistenza all’utenza» non inferiore a € 18.000.000,00") si chiede di confermare che possano essere conteggiati anche fatturati relativi ai servizi di supporto specialistico analoghi alla gara, visto anche che i codici CPV sono i medesimi per tutti i servizi (gestione applicativa, assistenza utenti, supporto specialistico)

Risposta n. 1

Non si conferma. Come già precisato nella documentazione di gara, il requisito di capacità economico finanziaria potrà essere comprovato attraverso il fatturato specifico medio annuo degli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili riferito ai soli servizi di gestione applicativa e/o assistenza all’utenza.

Domanda n. 2

Capitolato Tecnico – pagg. 22-23-24 – 4. Metriche, dimensionamento e composizione dei gruppi di lavoro

Relativamente alla composizione dei gruppi di lavoro, il documento riporta

- Pag. 22 “Eventuali scostamenti, in miglioramento, dovranno essere comunque preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente INAIL e non comporteranno alcuna modifica alle tariffe offerte per il servizio”.
- Pag. 23 “tuttavia è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura”.
- Pag 24 “Ad ogni modo, si rammenta che il servizio di Assistenza all’utenza è erogato secondo la metrica dei ticket, pertanto il Fornitore dovrà predisporre il proprio gruppo di lavoro nel modo che ritiene più opportuno per rispettare i livelli di servizio previsti. “

Si chiede di precisare se eventuali scostamenti in miglioramento, devono/ possono essere proposti dal fornitore già in sede di offerta tecnica.

Risposta n. 2

Non si conferma. Eventuali scostamenti saranno eventualmente proposti e condivisi con Inail in sede di erogazione contrattuale.

Domanda n. 3

Disciplinare di gara – pag. 45

In riferimento al criterio C15, si chiede di confermare che l’attribuzione del relativo punteggio tecnico, in caso di partecipazione in RTI, è determinata in base alla media pesata della % di donne in ruoli dirigenziali/apicali in ogni azienda, proporzionalmente alla quota di partecipazione in RTI di ogni singola azienda.

Risposta n. 3

Si conferma, coerentemente con quanto previsto nel Disciplinare, a pag. 45: “Inoltre, in caso di partecipazione in RTI, la determinazione del punteggio avviene muovendo dalla media pesata delle percentuali di donne in ruoli dirigenziali/apicali in ciascuna azienda nel RTI, adottando come pesi le quote di partecipazione delle aziende nel RTI stesso.”

Domanda n. 4

Disciplinare di gara – pag. 45

Rispetto a quanto indicato all'interno nel Disciplinare di Gara al punto C15 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA "Quota di donne in ruoli dirigenziali/apicali", si chiede di chiarire quali siano i ruoli che possono essere considerati apicali.

Risposta n. 4

Si richiama ai fini della definizione di ruoli dirigenziali/apicali, quanto espressamente previsto nella norma ex art. 5 comma 1 lett. a) del D.lgs. 231/2001 citata espressamente nel criterio in questione che, per comodità si riporta a seguire: "persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso".

Domanda n. 5

Disciplinare di gara – Imposta di bollo

Si chiede di confermare che ai fini dell'assolvimento dell'imposta di bollo in caso di utilizzo di marca da bollo pre-acquistata, sia sufficiente:

1. indicare all'interno dell'Allegato 1 nell'apposita sezione, il numero di identificativo della marca
2. Allegare la scansione in formato pdf in un documento separato e non all'interno della domanda di partecipazione

Risposta n. 5

Conformemente al paragrafo 14.1. del Disciplinare, il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all'interno della domanda di partecipazione e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf.

Domanda n. 6

Allegato 9

Si chiede di confermare che i punti 3. E 3.1 che fanno riferimento all'art.105 comma 3 c bis, non siano da considerarsi applicabili in quanto gli stessi vengono dichiarati all'interno della domanda di partecipazione e non sono rilevanti/pertinenti ai fini dell'accesso agli atti.

Risposta n. 6

Non si conferma. I punti sopra detti vanno correttamente compilati qualora sussistano, al momento della partecipazione, contratti di cooperazione di cui all'art.105 comma 3 c bis) del Codice con soggetti terzi. Ciò in considerazione dell'applicazione all'art. 133, comma 8 del Codice alla procedura de qua.

Domanda n. 7

Disciplinare di gara

Si chiede di confermare che quanto descritto nel Disciplinare al punto 7.4, INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE, punti 7.1 lett. c) e 7.2 lettera d), poiché tali riferimenti non sono presenti, poichè terminano alla lett. b3), sia da considerarsi un refuso e pertanto non applicabili.

Risposta n. 7

Con riferimento al punto 7.1 lett. c), si conferma che trattasi di refuso e il riferimento corretto è da intendersi al punto 7.1 lett. b).

Con riferimento al punto 7.2 lett. d), non si comprende la richiesta in quanto il suddetto punto non è menzionato nel Disciplinare.

Domanda n. 8

Allegato 14 – Privacy

Con riferimento alla nomina a responsabile del trattamento dei dati personali, si chiede di confermare: 1) che verranno predisposte distinte nomine al trattamento dei dati personali con allegate le misure di sicurezza in ragione dei servizi prestati da ogni singolo responsabile del trattamento/fornitore. 2) Si chiede di confermare che le misure tecniche ed organizzative da implementare potranno essere meglio individuate congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara. 3) Si chiede di chiarire quali tipologie di dati personali dovranno essere trattati.

Risposta n. 8

In merito al punto 1), se non tutte le società del RTI effettuano il trattamento dei dati personali, o se tali società effettuano trattamenti di dati personali distinti, si procederà a sottoscrivere singoli atti di nomina in ragione dei servizi resi dalle stesse.

In merito al punto 2), si evidenzia che il fornitore dovrà mettere in atto le misure di sicurezza adeguate ai sensi dell'art. 32 del GDPR.

In merito al punto 3), la tipologia di dati che saranno oggetto di trattamento è indicata al comma 4 dell'art. 20 S "Nomina Responsabile trattamento dati personali" dell'Allegato 8 "Schema di Contratto - Condizioni Speciali".

Domanda n. 9

Allegato 14 – Privacy, pag. 5

Con riferimento al paragrafo IV A "misure di sicurezza", si chiede di confermare che la misura di cui alla lettera f), ossia "controlli previsti dal Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) del Titolare del trattamento, certificato secondo lo Standard ISO 27001, nel rispetto delle policy definite nel SGSI." debba essere implementata dal solo Titolare del trattamento.

Risposta n. 9

Non si conferma.

Domanda n. 10

Allegato 8 – Schema di contratto Condizioni Generali – 16G – punto 5 – pag. 12

Si chiede di confermare che l'obbligo di adozione delle misure di sicurezza descritte al punto 5 dell'art. 16G si applicano al Fornitore ove sia nominato responsabile del trattamento dei dati e nei limiti di tale ruolo.

Risposta n. 10

Non si conferma. Con riferimento agli obblighi che si applicano al Fornitore nominato responsabile del trattamento si faccia riferimento al comma 6 e ss dell'art. 16 G.

Domanda n. 11

Allegato 8- Schema di Contratto Condizioni Speciali – 4 S punto 14 – pag. 10

Si chiede di confermare che il punto 14 dell'art 4S e il punto 23 dell'art. 15S relativi all'applicazione dei requisiti di cui all'art. 47 comma 4 D.L. n. 77/2021 e alle relative penali devono considerarsi come non apposti in virtù della modifica stabilita nelle premesse del Capitolato Tecnico secondo cui "il Requisito minimo ex art. 47 comma 4 D.L. n. 77/2021 convertito in L. n. 108/2021" è stato eliminato".

In caso contrario, si chiede di confermare che, come coerente con l'interpretazione della volontà del Legislatore, tale impegno sussista e sia efficace esclusivamente qualora l'Appaltatore abbia un'effettiva necessità di ricorrere a nuove assunzioni per poter svolgere le attività oggetto della gara e non nel caso in cui abbia già un numero di dipendenti tale da consentirgli di eseguire le suddette attività.

Risposta n. 11

Si precisa che il punto 14 dell'art 4S e il punto 23 dell'art. 15S relativi all'applicazione dei requisiti di cui all'art. 47 comma 4 D.L. n. 77/2021 e alle relative penali devono considerarsi validi. Il requisito è stato eliminato dal Capitolato Tecnico per evitare duplicazioni, ma i suoi contenuti sono correttamente previsti nello Schema di contratto.

Si conferma l'interpretazione per cui l'impegno sussiste esclusivamente qualora l'Appaltatore abbia un'effettiva necessità di ricorrere a nuove assunzioni per poter svolgere le attività oggetto della gara e non nel caso in cui abbia già un numero di dipendenti tale da consentirgli di eseguire le suddette attività.

Domanda n. 12

Allegato 8 Schema di contratto Condizioni Speciali, 4 S punto 2 -pag. 8

Si chiede di chiarire che le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza richiamate siano quelle applicabili al fornitore dei servizi.

Risposta n. 12

Le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza si applicano all' "Impresa" che stipulerà il Contratto e con riferimento alle prestazioni oggetto dello stesso.

Domanda n. 13

Appendice 2 al CT – Profili professionali 1.17 specialistica di tematica – pag. 42

Con riferimento alla missione della predetta figura professionale si chiede di confermare che le esigenze di evoluzione normativa da indirizzare saranno indicate dall'amministrazione.

Risposta n. 13

Si conferma.

Domanda n. 14

Allegato 5- Capitolato Tecnico – pag. 16

Si chiede di confermare che l'infrastruttura telefonica e la barra telefonica vengono messi a disposizione dall'amministrazione.

Risposta n. 14

Si conferma, evidenziando che il riferimento all'applicazione citata è contenuto nell'appendice 1 al CT-Contesto Applicativo.

Domanda n. 15

Allegato 5- Capitolato Tecnico – pag. 34

Si chiede di confermare che le licenze per i Software elencati nel paragrafo "7. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA" vengono messi a disposizione dall'amministrazione.

Risposta n. 15

Si conferma.

Domanda n. 16

Allegato 5- Capitolato Tecnico – pag. 24

Si chiede di esplicitare le tipologie dei Ticket afferenti al 33%, non annoverabili tra gli interventi di natura applicativa.

Risposta n. 16

Si tratta di richieste di supporto relative ai flussi ed alle funzionalità delle procedure applicative, quindi non annoverabili tra i malfunzionamenti (incidenti) e neanche tra gli interventi sui dati e sulle applicazioni.

Domanda n. 17

Allegato 5- Capitolato Tecnico – pag. 16

Si chiede di confermare che per supporto all'utente per la soluzione di problematiche semplici, non è ricompreso il servizio IMAC.

Risposta n. 17

Per il dettaglio delle attività ricomprese nei servizi previsti in gara, si rimanda a quanto specificato nel Capitolato Tecnico.

Domanda n. 18

Allegato 5- Capitolato Tecnico – pag. 43

Si chiede di confermare che il servizio di Reperibilità ed interventi on-site è richiesto solo per il servizio di Gestione Applicativa.

Risposta n. 18

Non si conferma. Si faccia riferimento a quanto specificato al par. 8.5.2 del Capitolato Tecnico.

Domanda n. 19

Allegato 5- Capitolato Tecnico – par 3.2 Assistenza all'utenza– pag. 14

Si chiede di chiarire la definizione di "Case" e quale sia la relazione fra case e incident/service request. Si chiede, inoltre, di fornire il numero totale di ticket per anno classificati come "case", "incidents" e "service request".

Risposta n. 19

Il "case" è una segnalazione proveniente da un utente esterno all'organizzazione Inail.

In base alla natura del "case", gli operatori del 1° livello di assistenza esterna possono aprire una "request" o un "incident".

Per quanto riguarda il dimensionamento complessivo, si rimanda a quanto specificato nella documentazione di gara, mentre il dettaglio della suddivisione dei ticket sarà fornito successivamente alla stipula.

Domanda n. 20

Allegato 5- Capitolato Tecnico – par 3.2 Assistenza all'utenza– pag. 14

In riferimento alla assistenza utenti interni ed esterni, si chiede di conoscere i tempi medi di risoluzione dei ticket del Liv 1 e del Liv 2.

Risposta n. 20

Il dettaglio dei tempi medi di risoluzione dei ticket suddiviso per livello 1 e 2 sarà fornito successivamente alla stipula. Ai fini del rispetto dei livelli di servizio, si faccia riferimento a quanto specificato nell'Appendice relativa agli "Indicatori di qualità".

Domanda n. 21

Allegato 5- Capitolato Tecnico – par 3.2 Assistenza all'utenza– pag. 14

In riferimento ai due livelli di gestione dei ticket, si chiede di conoscere la percentuale di ticket che dal livello 1 passano al livello 2 per la risoluzione.

Risposta n. 21

Il dettaglio richiesto sarà fornito successivamente alla stipula. Ai fini del rispetto dei livelli di servizio, si faccia riferimento a quanto specificato nell'Appendice relativa agli "Indicatori di qualità".

Roma,

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)