

Oggetto: Gara a procedura aperta ai sensi del D.LGS. 163/2006e S.M.I. per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589

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

1) Domanda

Nel Disciplinare, pag. 29, con riferimento alla busta C, si specifica che in caso di invio dell'offerta su supporto ottico, la parte B dell'offerta economica deve essere prodotta in formato Excel. Tuttavia fra i materiali di gara è presente solo il documento "SIAMM 2015 Allegato 3 Parte B.pdf" e non la sua versione Excel da compilare, completa delle formule di calcolo, peraltro comunque necessarie alla corretta formulazione dell'offerta anche in caso di invio cartaceo. Si chiede quindi di rendere urgentemente disponibile tale file.

Risposta

Il file xls "SIAMM 2015 Allegato 3 Parte B.xls" in formato editabile è presente sul sito Consip nella cartella "moduli di dichiarazione"

2)Domanda

Con riferimento al Disciplinare, pag. 38 punto C4 2), si chiede di chiarire se il "modello di classificazione delle richieste" è quello che deriva dall'analisi delle richieste di servizio effettuate nell'ambito del servizio di assistenza agli utenti.

Risposta

Si conferma.

3)Domanda

Con riferimento al servizio di assistenza agli utenti (§ 7.2.1 del Capitolato) si chiede di avere informazioni aggiuntive circa l'attuale modello di classificazione delle richieste di servizio (modalità di classificazione, variabili utilizzate, tematiche prescelte per la classificazione, ecc.).

Risposta

L'attuale classificazione prevede di suddividere le richieste secondo uno schema bidimensionale che prevede, nella prima dimensione, la tipologia di richiesta secondo le seguenti classi di malfunzionamento:

Supporto Funzionale	Creazione/ Modifica utenza	Malfunzionamento Applicativo	Problemi di connessione	Informazioni generiche	Modifica dati DB	Richieste MEV
---------------------	----------------------------	------------------------------	-------------------------	------------------------	------------------	---------------

e nella seconda dimensione lo specifico modulo applicativo del sistema SIAMM che ha dato origine alla segnalazione.

4)Domanda

Con riferimento ai criteri di valutazione C2 1), C3 1), C4 1) relativi al dimensionamento dei servizi, si chiede di chiarire se sarà valutata solo la metodologia e i criteri di dimensionamento, gli eventuali algoritmi proposti, ecc., oppure se è richiesta l'esplicita indicazione in offerta del numero e dell'articolazione dei team di lavoro che saranno utilizzati (in condizioni normali e di picco). In tale secondo caso, si chiede di disporre di ulteriori elementi di valutazione con riferimento in particolare ai servizi di Gestione applicativi e basi dati e Supporto specialistico.

Risposta

È eventualmente richiesta l'indicazione in offerta, a titolo esemplificativo, della composizione, anche numerica, del team di lavoro coerentemente con la soluzione ottimale proposta e sulla base delle indicazioni riportate nel Capitolato tecnico. In particolare, le soluzioni proposte devono dimostrare la capacità di garantire un dimensionamento di ciascun team che oltre a quanto indicato sulla metodologia, criteri ed algoritmi dia elementi oggettivi di disponibilità delle risorse, di preparazione tecnica funzionale, di monitoraggio del servizio, ecc. La soluzione sarà valutata, quindi, in termini metodologici, organizzativi e di controllo.

5)Domanda

Con riferimento all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico e in particolare al sottosistema ARSPG, considerato che esso gestisce le spese di giustizia e richiede quindi anche la gestione della fatturazione da parte degli aventi diritto, si

chiede di conoscere le modalità di integrazione attuali di ARSPG in merito alla fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione.

Risposta

Non è possibile allo stato attuale fornire indicazioni in quanto le funzionalità di integrazione tra il sistema SIAMM e i sistemi di gestione delle fatture elettroniche sono in corso di realizzazione.

6) Domanda

Nel Capitolato tecnico a pag. 7 è riportato l'elenco dei sottosistemi del SIAMM, e si rimanda all'Appendice 1 per una loro descrizione di maggior dettaglio. Tra tali sistemi è citata la "APP spese giustizia". Nell'Appendice 1 a pag. 3 l'elenco dei sottosistemi invece non include tale APP, di cui peraltro non esiste alcuna descrizione di maggior dettaglio. Si chiede quindi di fornire una descrizione funzionale e tecnica della APP spese giustizia.

Risposta

L'indicazione di cui a pagina 7 del Capitolato Tecnico è un refuso. L'elenco corretto è quello riportato in Appendice 1.

7) Domanda

Relativamente al paragrafo 4.6 "Luogo di erogazione dei servizi ed ambienti" del Capitolato Tecnico, si afferma che "in sede di stipula l'Amministrazione potrà richiedere che anche i servizi continuativi possano essere svolti presso la sede del fornitore. L'Amministrazione si riserva comunque anche durante la fornitura di variare il numero di postazioni messe a disposizione presso le proprie sedi sino anche ad azzerarle con un preavviso minimo di due mesi". Tale affermazione potrebbe portare differenti concorrenti a calcolare i costi dell'offerta in maniera differente. Se taluni considerassero come luogo di erogazione dei servizi la propria sede potrebbero avvalersi di economie di scala molto differenti rispetto a coloro che contrariamente considerassero luogo di erogazione dei servizi la sede dell'Amministrazione. Onde evitare tale possibilità si chiede di confermare che, per poter procedere ad una corretta imputazione dei costi, il Fornitore debba considerare quale sede di erogazione dei servizi la sede dell'Amministrazione.

Risposta

Fermo restando quanto previsto dalla documentazione di gara, l'Amministrazione si riserva la facoltà di variare il numero di postazioni a disposizione presso le proprie sedi sino ad azzerarle con un preavviso minimo di due mesi.

8) Domanda

Allo scopo di raggiungere il maggior grado di personalizzazione della propria offerta si chiede di rendere noto lo schema di classificazione delle richieste attualmente in uso (Capitolo 5, punto 3 dello schema d'offerta tecnica).

Risposta

Si veda risposta al quesito n. 3

9) Domanda

Si chiede se dal computo delle 60 (sessanta) pagine, entro cui deve essere contenuta la relazione tecnica, possono essere escluse la copertina, gli indici e il glossario.

Risposta

Si conferma

10) Domanda

Si chiede se dal computo delle 60 (sessanta) pagine, entro cui deve essere contenuta la relazione tecnica, è possibile escludere sia l'impegnativa da riportare all'inizio della relazione che le due pagine del capitolo 3 "Presentazione e descrizione offerente".

Risposta

Non si conferma

11) Domanda

In riferimento alla dizione "Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente", contenuta alla voce "Titolo di studio" nella "Appendice 2 al C.T. - Descrizione dei profili professionali", si chiede quali sono i diplomi di scuola superiore e quanti sono gli ulteriori anni di esperienza lavorativa occorrenti per essere ritenuti "cultura equivalente"?

Risposta

Non vengono indicati specifici diplomi. L'attività lavorativa equivalente si intende almeno pari alla durata dei corsi di laurea in discipline tecniche, stimata convenzionalmente in almeno 4 anni aggiuntivi nella funzione richiesta.

12) Domanda

Bando GURI Pag. 5 - 17.3 Capacità tecnica - In relazione al requisito di capacità tecnica Indicato, si chiede di confermare che il contratto possa avere ad oggetto il servizio di help desk e/o assistenza agli utenti.

Risposta

Si conferma. Nella documentazione contrattuale i termini "Help Desk" e "Assistenza agli utenti" sono da considerarsi equivalenti.

13) Domanda

In riferimento alla gara in oggetto, si chiede di chiarire quanto segue:

1. la modalità di calcolo relativa all'Indicatore di qualità IQ15 riportato nel documento "SIAMM 2015 CT Appendice 4, Indicatori di qualità", con riferimento ai valori di soglia percentuali Indicati;
2. confermare, se corretti, i valori di soglia per i successivi Indicatori IQ16 e IQ17.

Risposta

I valori di soglia contenuti nell'appendice 4 indicatore IQ15 contengono refusi. I requisiti dell'Amministrazione sono i seguenti.

Valori di soglia	$IQ15_{soglia} > 1$ ora lavorativa	$IQ15_{p2} \leq 0$ ore lavorative
------------------	------------------------------------	-----------------------------------

Pertanto, nello schema di parte speciale art. 14s comma 12 l'unità di misura deve essere intesa per ora lavorativa. Per quanto riguarda la domanda 2, si conferma.

14) Domanda

Rif. Offerta Economica "Allegato 3 parte B": Si chiede di confermare che il canone mensile richiesto per "Assistenza tariffa base (da 2501 a 3000) chiamate al mese" è da intendersi per numero chiamate al mese da 0 a 3000.

Risposta

Il concorrente dovrà offrire la tariffa base che corrisponde alla fascia di ticket mensili appartenenti allo scaglione da 2501 a 3000 ticket, partendo da zero. Il range si riferisce al numero finale di ticket validi conteggiabili al mese.

Ogni mese verrà applicata la tariffa corrispondente ai ticket (che partono sempre da zero ogni mese) effettivamente ricevuti, evasi, non ricorsivi ed approvati dall'Amministrazione.

Pertanto se il numero di ticket verificati per il mese di gennaio è pari a 2510 verrà riconosciuta unicamente la tariffa base offerta (fascia da 2501 a 3000 ticket - sempre contati da zero).

Se il numero di ticket verificati per il mese di febbraio è pari a 1290 ticket verrà applicata unicamente la tariffa corrispondente alla fascia (da 1001 a 1300 ticket - sempre contati da zero) che viene determinata applicando alla tariffa base la percentuale di rimodulazione (55%) prevista dal contratto.

15) Domanda

Rif. Capitolato tecnico pag. 15 alla fine del paragrafo 3.4 e pagina 32 paragrafo 5.1: si fa riferimento al ruolo di "DDE", si chiede se tale ruolo coincide con quello di DEC (Direttore dell'Esecuzione Contrattuale).

Risposta

Si conferma.

16) Domanda

Rif. "SIAMM 2015 Allegato 2 Offerta tecnica", pag. 2

Nell'allegato sopra riportato è scritto: "La suddetta Relazione Tecnica; (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato." Si chiede di confermare che dal computo delle 60 pagine sono esclusi copertina e indice.

Risposta

Si conferma

17) Domanda

Rif. "SIAMM 2015 Allegato 5 Capitolato Tecnico", pag. 32

Alla pagina 32 dell'Allegato sopra riportato, in tabella tra le "Figure professionali" per il servizio di SUPPORTO SPECIALISTICO è indicato il "Responsabile Basi Dati" mentre al paragrafo 5.1 "Composizione dei gruppi di lavoro" è indicata la figura professionale di "DBA- Amministratore di Basi Dati".

Si chiede di confermare che la figura professionale da considerare è "DBA - Amministratore di Basi Dati".

Risposta

I termini "Responsabile" ed "Amministratore" sono utilizzati come sinonimi, per cui il profilo di riferimento nell'appendice Profili Professionale è "Amministratore di Basi Dati"

18) Domanda

Rif. "SIAMM 2015 Allegato 5 Capitolato Tecnico", pag.12

Alla pagina 12 dell'Allegato sopra riportato, in relazione ai "Piccoli Interventi" inclusi nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, si chiede di fornire il numero massimo di piccoli interventi annuo da considerare incluso nel canone del servizio.

Risposta

Non c'è un limite massimo. Laddove si verificano le condizioni necessarie per attivare i piccoli interventi, il fornitore è tenuto al pieno adempimento.

Sulla base dell'attuale contratto, e senza che ciò comporti alcun vincolo per l'Amministrazione, le richieste di piccoli interventi sono state molto contenute.

19) Domanda

Rif. Condizioni Speciali dello Schema di Contratto, art. 15, comma 1.

Con riferimento a quanto previsto nell'articolo 15 delle Condizioni Speciali di Contratto secondo cui le prestazioni dei servizi devono eseguirsi, tra l'altro, conformemente alle prescrizioni contenute nel Decreto Ministeriale di attuazione della Legge Stanca (Legge 4/2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e nelle linee guida WCAG 2.0 previste dallo standard internazionale WAI Web Accessibility Initiative, si chiede di confermare che la valutazione circa la conformità dei servizi al richiamato Decreto Ministeriale ed alle linee guida WCAG 2.0 sarà rimessa alla DGSIA.

Risposta

Si conferma.

20) Domanda

Rif, Contributo A.N.A.C.

Attualmente il codice CIG 6039464358 risulta valido ma non disponibile per il pagamento. Si prega di confermare l'attivazione per poter procedere col versamento del contributo.

Risposta

Si conferma l'attivazione del CIG.

21) Domanda

In riferimento al punto III.2.3 del bando di gara si chiede conferma che il servizio di Assistenza agli Utenti potrà essere svolto in quota parte anche da più di un'azienda del RTI purché singolarmente in possesso di almeno un contratto, eseguito nel biennio 2012-2013, a favore di Amministrazioni o Enti Pubblici o privati della durata minima di dodici mesi e per un importo non inferiore ad euro 200.000 al netto dell'IVA avente ad oggetto il servizio di help desk o assistenza agli utenti.

Risposta

Si conferma. Il su descritto contratto deve essere posseduto da chi esegue il servizio.

22) Domanda

Si segnala che ad oggi il CIG 6039464358 risulta valido ma non disponibile per il pagamento.

Risposta

Si conferma l'attivazione del CIG.

23) Domanda

In riferimento al paragrafo 2 lettera c) del disciplinare di gara si chiede conferma che sarà possibile inserire l'impegno del fideiussore a rilasciare la garanzia definitiva anche all'interno della cauzione provvisoria stessa.

Risposta

Si conferma

24) Domanda

In riferimento al documento "Allegato 2 Offerta tecnica", si chiede di confermare che la struttura e la numerazione dei capitoli della Relazione Tecnica possa essere così composta: il capitolo 1 ("Premessa") contiene la dichiarazione richiesta con i due punti da dichiarare, il capitolo 2 contiene la "Presentazione e descrizione offerente" e così via fino al capitolo 11 che contiene la "Documentazione coperta da riservatezza".

Risposta

In ossequio all'“Allegato 2 Offerta tecnica”, la Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” riportato a pag.3/7 e seguenti dell'allegato medesimo.

25) Domanda

In riferimento al documento "Allegato 2 Offerta tecnica", si chiede di confermare che, nel computo del numero massimo di pagine previste per la Relazione Tecnica (60 pagine) sono esclusi l'indice e la copertina del documento.

Risposta

Si conferma

26) Domanda

Si conferma che il requisito di capacità tecnica di cui al punto III.2.3 del Bando di Gara in oggetto è da considerarsi SODDISFATTO in caso di erogazione di un servizio avente ad oggetto "assistenza agli utenti" della durata complessiva maggiore di 12 mesi ANCHE SE REALIZZATO CON PIU' CONTRATTI di durata inferiore ai 12 mesi PER LO STESSO CLIENTE e per un importo superiore a €.200.000 al netto dell'IVA?"

Risposta

Non si conferma.

27) Domanda

Appendice 1 - Descrizione funzionale e tecnologica SIAMM Cap. 1 “Premessa” (pag. 4)

Con riferimento alla tabella in cui è riportata consistenza numerica degli uffici che hanno in uso la versione 1.0 o la 2.0 del SIAMM e di quelli non ancora raggiunti da nessuna delle due versioni, si chiede di precisare quanto segue:

- i tempi previsti (anno e mese) per il completamento della migrazione dalla versione 1.0 del SIAMM alla 2.0 per i 474 uffici che utilizzano la 1.0;
- i tempi previsti (anno e mese) per la messa in esercizio della 2.0 del SIAMM per i 27 uffici giudiziari residuali su cui non è ancora attivo il SIAMM;
- i tempi previsti (anno e mese) per consentire l'accesso alla versione 2.0 del SIAMM agli utenti Equitalia.

Risposta

Per quanto riguarda la risposta ai punti a) e b) si rappresenta che la pianificazione della attivazione di SIAMM negli uffici non ancora raggiunti e la migrazione dalla versione 1.0 alla 2.0 è un processo tuttora in atto che viene impostato in funzione delle esigenze organizzative e di formazione dei singoli uffici. Nel caso della migrazione, inoltre, in casi particolari il processo può avvenire parzialmente per un insieme limitato di sottosistemi. Per i motivi suddetti non è possibile fornire i dati richiesti.

Per quanto riguarda la risposta al punto c), il passaggio è pianificato per il mese di marzo 2015. Si precisa tuttavia che tale dato viene fornito a puro titolo indicativo, potendo tale pianificazione subire modifiche per esigenze organizzative, tecniche o di altra natura.

28) Domanda

Appendice 1 - Descrizione funzionale e tecnologica SIAMM Cap. 1 “Premessa” (pag.4)

Con riferimento alla richiesta precedente, per quanto concerne le modalità di migrazione da una versione alla successiva del SIAMM, si chiede quanto segue:

- la migrazione di un ufficio giudiziario è effettuata in un'unica soluzione o è suddivisa in più step, consentendo la coesistenza di moduli 1.0 e moduli 2.0 per un determinato di tempo?
- In caso di migrazione graduale, il valore tempo medio occorrente per il completamento del passaggio dalla 1.0 alla 2.0 per un ufficio giudiziario;
- se le modalità di migrazione dell'applicazione richiedono l'esecuzione di attività di installazione/configurazione in loco, comportando quindi la necessità di trasferire presso la sede dell'ufficio giudiziario per il personale della società aggiudicataria.

Risposta

Per quanto riguarda il punto a), la coesistenza delle due versioni non è consentita. Per quanto riguarda i punti b) e c), fermo restando quanto indicato nella risposta alla domanda 27, si precisa che tecnicamente la migrazione avviene mediante esecuzione di uno script lato server il cui completamento impiega di norma, circa due ore. Per la migrazione non sono previste attività presso le postazioni di lavoro degli utenti.

29) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico Appendice 3 Al Capitolato Tecnico “Cicli di vita, prodotti e strumenti di supporto”
In relazione ai numerosi riferimenti al Portale della Fornitura, si chiede cortesemente di fornire informazioni sull’architettura del portale stesso e sulle sue modalità di integrazione con lo strumento “Easy Ticketing” (cfr. quanto indicato a pag. 32 dell’appendice 3).

Risposta

Il portale delle forniture è stato realizzato a partire dal prodotto sw open source Liferay. L’integrazione con lo strumento Easy ticketing consiste nella disponibilità di un portlet, pubblicato sul portale e alimentato dallo strumento Easy ticketing, attraverso il quale ciascun utente può gestire i propri ticket.

30) Domanda

Appendice 3 Al Capitolato Tecnico “Cicli di vita, prodotti e strumenti di supporto” Par. 3.1 Soluzione sw per la tracciatura degli interventi

Con riferimento allo strumento di TT “Easy Ticketing”, si chiede di fornire maggiori informazioni inerenti alle personalizzazioni attuate sullo strumento originario Bugzilla. Si chiede altresì di confermare che il codice scritto per tali personalizzazioni sarà messo a disposizione dell’azienda aggiudicataria della fornitura.

Risposta

Lo strumento Easy ticketing è una personalizzazione del sw Bugzilla realizzata attraverso l’utilizzo delle funzioni di gestione e amministrazione previste dallo strumento originario, segnatamente per la personalizzazione dei parametri di classificazione e per la personalizzazione del flusso dei ticket.

Non sono state effettuate modifiche né aggiunte al codice originario del sw di partenza.

31) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico Par 4.1 Requisiti di Qualità Della Fornitura (pag. 17)

Con riferimento alla frase “Per la gestione della baseline il fornitore ha la facoltà di proporre, senza alcun onere aggiuntivo, uno strumento di gestione della baseline conforme ai requisiti suddetti”, si chiede cortesemente di indicare lo strumento attualmente in uso per il sistema SIAMM.

Risposta

Attualmente viene utilizzato un prodotto sw custom appositamente realizzato per il progetto.

32) Domanda

Allegato 2 - Schema di Offerta tecnica pag. 2 e 3

Per quanto concerne il limite massimo di pagine del documento di offerta tecnica, si chiede cortesemente di confermare che indici e copertina non rientrano nel computo del limite massimo di pagine consentite tale documento (60 pagine)

Risposta

Si conferma

33) Domanda

Allegato 2 - Schema di Offerta tecnica

Per quanto concerne lo schema di offerta tecnica, si chiede cortesemente di confermare quanto segue:

- a) nel documento che l’offerente proporrà la numerazione partirà da “1. DESCRIZIONE E PRESENTAZIONE OFFERENTE”;
- b) a partire dai capitoli definiti, l’offerente potrà denominare i paragrafi di ciascun capitolo sulla base dello schema di punteggio riportato nel Disciplinare di Gara (pag. 36 -39)

Risposta

Come precisato nell’Allegato 2 - Offerta Tecnica, pag. 3/7, la Relazione Tecnica “(...) dovrà rispettare lo Schema di risposta di seguito riportato”.

34) Domanda

SIAMM 2015 CT Appendice 1 - Descrizione funzionale e tecnologica SIAMM Consistenza dimensionale del sistema SIAMM

Si chiede conferma che la baseline in FP esposta nella tabella a pag. 18 vale 27.444 FP anziché 26.986 FP.

Risposta

Trattasi di un refuso, il totale corretto è 27.444 FP.

35) Domanda

SIAMM 2015 Allegato 5 Capitolato Tecnico Gestione Applicativi e Basi Dati

Si chiede di confermare che il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati potrà essere erogato in modalità remota dagli uffici del Fornitore.

Risposta

Si veda risposta al quesito n.7

36) Domanda

SIAMM 2015 CT Appendice 1 - Descrizione funzionale e tecnologica SIAMM SIAMM Ver 2.0

Si chiede conferma che per tutti i sottosistemi del SIAMM vi sia la corrispondente versione 2.0

In caso affermativo si chiede, se disponibile, la consistenza dimensionale dei seguenti sottosistemi, per i quali nella tabella al par 5, è indicata solo la dimensione per la versione 1.0:

- ARSPG- Recupero crediti
- Elettorale
- Automezzi

Risposta

I sottosistemi SIAMM per i quali esiste la versione 2.0 sono tutti e soli quelli indicati nella citata tabella.

37) Domanda

Allegato 2 "Offerta Tecnica" 3 Indice dei capitoli della Relazione tecnica

Si chiede di confermare che i primi due capitoli della Relazione tecnica sono:

- 1)Premessa
- 2)Dichiarazioni d'impegno,

ai quali seguono gli altri indicati in Allegato 2

- 3)Presentazione e descrizione Offerente

Risposta

Come precisato nell'Allegato 2 - Offerta Tecnica, pag. 3/7, la Relazione Tecnica "(...) dovrà rispettare lo schema di risposta di seguito riportato".

38) Domanda

Allegato 2 "Offerta Tecnica" 3 Numero pagine

Si chiede di confermare che la Copertina e l'indice dei contenuti, i capitoli Premessa e Dichiarazione di impegno, sono esclusi dal computo del numero totale di pagine del documento.

Risposta

Si conferma che la copertina e l'indice dei documenti sono esclusi dal computo delle 60 pagine della Relazione Tecnica. Diversamente sono incluse nel computo delle 60 pagine sia la dichiarazione di impegno sia la presentazione e descrizione offerente di cui allo Schema di risposta, Allegato 2 - Offerta Tecnica, pag. 3/7.

39) Domanda

Allegato 2 "Offerta Tecnica" Pag. 4 Soluzione proposta per ottimizzare il servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva

Si chiede di confermare che la richiesta: "Il Concorrente dovrà descrivere la capacità della soluzione di garantire l'acquisizione ed il mantenimento del know-how in capo all'Amministrazione", si riferisce alle esigenze di trasferimento di know-how al termine della realizzazione degli obiettivi.

Risposta

Il concorrente è libero di proporre la propria soluzione fornendo elementi oggetti di verifica del raggiungimento di acquisizione e di mantenimento del know-how in capo all'Amministrazione.

40) Domanda

Allegato 2 "Offerta Tecnica" Pag. 4 Soluzione proposta per ottimizzare il servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva

In merito alla richiesta: "Il concorrente dovrà descrivere il margine di flessibilità della soluzione nel gestire più obiettivi in parallelo, oltre alle eventuali richieste eterogenee dell'Amministrazione od obiettivi di sviluppo critici", si chiede di confermare che il termine eterogenee si riferisce alla variabilità della tipologia di interventi e del contenuto funzionale e tecnologico degli obiettivi.

Risposta

Si conferma.

41) Domanda

Allegato 5 "Capitolato tecnico" § 6.3 Strumento per la gestione della formazione

Si chiede di confermare che la piattaforma E-learning messa a disposizione della fornitura sarà ospitata negli ambienti tecnologici dell'Amministrazione.

Risposta

Non si conferma. La piattaforma dovrà essere prioritariamente erogata attraverso l'infrastruttura messa a disposizione del Fornitore.

42) Domanda

Allegato 5 "Capitolato tecnico" § 6.3 Strumento per la gestione della formazione

Si chiede di confermare che la piattaforma E-learning sarà acceduta esclusivamente dal personale dell'Amministrazione e dagli utenti del SIAMM autorizzati, quantificati nell'appendice 1.

Risposta

Si conferma

43) Domanda

Allegato 5 "Capitolato tecnico" § 5.1 Composizione gruppi di lavori

Tra i codici delle figure professionali riportate nella tabella di pagina 33 è presente il codice "P", non elencato tra le figure previste per la fornitura a inizio paragrafo. Si chiede di confermare che il codice "P" corrisponda a "Programmatore" e che questa figura professionale sia prevista nel mix del gruppo di lavoro dedicato alla fornitura.

Risposta

Si conferma: P è l'abbreviativo di Programmatore ed il "Programmatore" parteciperà ai gruppi di lavoro con il mix richiesto nella tabella a pag. 33 e dovrà rispettare i requisiti minimi per la figura professionale Programmatore indicati all'appendice Profili Professionali. Pertanto, il primo capoverso del paragrafo 5.1. pag 32 deve intendersi comprensivo anche della figura professionale P "Programmatore" come successivamente previsto. L'assenza è un puro refuso.

44) Domanda

Appendice 4 "Indicatori di Qualità" § 3.2.1 Indicatore IQ15

L'IQ15 è definito come la somma dei ritardi che sono calcolati in ore. I valori di soglia dell'indicatore sono espressi in percentuale, non in ore: le due grandezze definite non sono confrontabili. Si richiede di specificare a quale grandezza sono riferite le percentuali del valore soglia.

Risposta

Si veda la risposta al quesito nr. 13

45) Domanda

Allegato 5 "Capitolato tecnico" § 5 Dimensionamento del servizio assistenza

Si chiede di indicare e quantificare eventuali picchi giornalieri/orari nella distribuzione dei 3.000 ticket medi mensili (con picchi di 4.000 per almeno tre mesi) indicati nel Capitolato per il periodo contrattuale.

Risposta

Come indicato nella citata tabella, su base storica situazioni di ticket superiori ai 3000 mese si sono verificati un solo mese e anche in quella occasione non erano stati superati i 4000 ticket.

Su base storica la distribuzione dei ticket nell'arco del mese non presenta picchi giornalieri ricorrenti numericamente significativi.

Il Direttore Sourcing ICT
Gaetano Santucci