

**Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Corte dei conti - ID 1268**

I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it) sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso, sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it).

#### **1) Domanda**

Disciplinare di gara, capitolo 6 Modalità di aggiudicazione della Gara.

Nel Criterio C18 - "Miglioramento degli skill minimi dei profili professionali" per raggiungere il punteggio massimo assegnato per ogni profilo professionale impegnato nel Servizio di gestione Applicativa basi dati e nel Servizio di supporto specialistico, si chiede:

- Incrementare l'anzianità lavorativa;
- presentare risorse con più certificazioni ;
- mix di incremento anzianità lavorativa + presentazione di certificazioni.

Esempio: nel caso di analista funzionale per arrivare al massimo punteggio si possono presentare:

1. risorse con una anzianità lavorativa di 13 anni (9 richiesti + 4 aggiuntivi);
2. risorse con il possesso di due certificazioni;
3. risorse con una anzianità lavorativa di 11 anni (9 richiesti + 2 aggiuntivi) e una certificazione.

Si chiede di confermare se l'interpretazione è corretta?

**Risposta**

**Si conferma.**

#### **2) Domanda**

Disciplinare di gara, capitolo 6 Modalità di aggiudicazione della Gara.

Nel Criterio C17 - "Proposta di Certificazioni...." si fa riferimento alle certificazioni possedute dalle figure di riferimento impiegate nella fornitura, nel caso dei "*Capi progetto impegnati nella fornitura*" le figure che devono essere certificate per raggiungere il 100% sono solo i referenti di area? Si chiede di confermare se l'interpretazione è corretta altrimenti elencare quali sono le altre figure che devono possedere la certificazione per raggiungere la quota 100%?

**Risposta**

Nel caso indicato, al raggiungimento della quota del 100% concorrono i Referenti di Area ed i Capi progetto referenti per gli obiettivi di sviluppo. Nel corso della fornitura potranno essere impiegate diverse risorse nel ruolo in funzione degli obiettivi di sviluppo che verranno attivati sulla base della pianificazione concordata; trimestralmente la percentuale verrà calcolata in base all'effettivo impiego delle risorse e dovrà essere uguale o maggiore della percentuale offerta.

#### **3) Domanda**

Disciplinare di gara, capitolo 6 Modalità di aggiudicazione della Gara.

Nel Criterio C17 - "Proposta di Certificazioni...." si fa riferimento per il calcolo dell'impegno ad un indicatore di qualità TCER non presente nell'Appendice 4 del Capitolato Tecnico.

**Risposta**

L'indicatore TCER è sostituito da quanto previsto all'art. 12S, comma 14, parte iii, dell'Allegato 4 Schema speciale di contratto.

#### **4) Domanda**

Allegato 2 Offerta Tecnica

Si rileva nello schema di risposta la presenza di due capitoli contrassegnati dal numero 3 "Modalità di erogazione dei servizi richiesti" e "Organizzazione", si chiede di confermare che la struttura attesa della Relazione Tecnica sia il seguente:

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE
3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI
  - 3.1 Organizzazione
  - 3.2 Ripartizione dei servizi/attività
  - 3.3 Specifici ruoli proposti
  - 3.4 Presa in carico dei servizi
  - 3.5 Addestramento del personale
  - 3.6 Dichiarazione attestante la percentuale di professionisti componenti ciascun gruppo di lavoro assunta con contratto di lavoro subordinato.

#### **4. SOLUZIONI E STRUMENTI**

- 4.1 Proposte operative per il supporto a servizi a carattere progettuale e a carattere continuativo.
- 4.2 Qualità del software realizzato
- 4.3 Usabilità dei prodotti
- 4.4 Manutenibilità dei prodotti
- 4.5 Proposte operative e/o tecnologiche per il supporto al servizio di gestione applicativi e basi dati
- 4.6 Proposte operative per il servizio di Manutenzione
- 4.7 Proposte operative per il servizio di Supporto all'apprendimento
- 4.8 Proposte per rilevazioni periodiche sull'andamento dei servizi
- 4.9 Soluzione per la rendicontazione degli indicatori di qualità
- 4.10 Soluzione per l'allineamento della documentazione
- 4.11 Soluzione per la rilevazione della Customer Satisfaction

#### **5. PROFILI PROFESSIONALI**

- 5.1 Certificazioni PMI o Prince 2 possedute dalle figure di riferimento
- 5.2 Miglioramento degli skill minimi richiesti dall'appendice profili professionali richiesti al Capitolato tecnico

#### **6 SCHEMA RIEPILOGATIVO DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI OFFERTI**

#### **7 DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

#### **Risposta**

L'indice della Relazione Tecnica è il seguente:

##### **1. PREMESSA**

##### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

##### **3. ORGANIZZAZIONE**

###### **3.1 Ripartizione dei servizi/attività**

###### **3.2 Specifici ruoli proposti**

###### **3.3 Presa in carico dei servizi**

###### **3.4 Addestramento del personale**

3.5 Dichiarazione attestante la percentuale di professionisti componenti ciascun gruppo di lavoro assunta con contratto di lavoro subordinato.

#### **4. SOLUZIONI E STRUMENTI**

4.1 Proposte operative per il supporto a servizi a carattere progettuale e a carattere continuativo.

4.2 Qualità del software realizzato

4.3 Usabilità dei prodotti

4.4 Manutenibilità dei prodotti

4.5 Proposte operative e/o tecnologiche per il supporto al servizio di gestione applicativi e basi dati

4.6 Proposte operative per il servizio di Manutenzione

4.7 Proposte operative per il servizio di Supporto all'apprendimento

4.8 Proposte per rilevazioni periodiche sull'andamento dei servizi

4.9 Soluzione per la rendicontazione degli indicatori di qualità

4.10 Soluzione per l'allineamento della documentazione

4.11 Soluzione per la rilevazione della Customer Satisfaction

#### **5. PROFILI PROFESSIONALI**

5.1 Certificazioni PMI o Prince 2 possedute dalle figure di riferimento

5.2 Miglioramento degli skill minimi richiesti dall'appendice profili professionali richiesti al Capitolato tecnico

#### **6 SCHEMA RIEPILOGATIVO DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI OFFERTI**

#### **7 DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

#### **5) Domanda**

Con riferimento al punto III.2.3) Capacità tecnica del Bando di Gara, relativamente al punto c): "Aver realizzato nel triennio 2009-2011 almeno un singolo progetto per servizi di sviluppo software, relativo a sistemi gestionali nella PA, che abbia una consistenza minima di 2.000 FP", si richiede di chiarire cosa si intende esattamente per "sistemi gestionali".

#### **Risposta**

Si intendono i sistemi software che automatizzano i processi di gestione all'interno delle organizzazioni, in questo caso PA, con l'esclusione dei sistemi conoscitivi e data warehouse.

#### **6) Domanda**

Con riferimento ai requisiti di capacità economica finanziaria del Bando di Gara, si richiede di chiarire se XXXX possa essere considerata PA ai fine delle referenze.

## **Risposta**

Ai fini della comprova dei requisiti di capacità economico finanziaria, per PA si intendono quelle rientranti nella definizione di cui al comma 2 dell'art. 1 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

## **7) Domanda**

Con riferimento all'Allegato 2 - Offerta Tecnica si chiede di chiarire la numerazione dei capitoli nello schema di risposta laddove, probabilmente per un refuso, appare due volte la numerazione del cap. 3 sia per le Modalità di erogazione dei Servizi richiesti sia per l'Organizzazione.

## **Risposta**

Vedi risposta alla domanda 4).

## **8) Domanda**

Riferimento GE FP Cdc-Capitolato tecnico - pag. 17. Al fine di garantire la massima produttività delle attività di SVIL, MEV e MAC e la massima efficacia dei controlli di qualità, il RTI intende adottare la stessa soluzione tecnologica adottata dall'Amministrazione per tutte le attività di test. A tale scopo chiediamo di specificare quali prodotti della Micro Focus sono attualmente utilizzati e con quali finalità e se il cliente richiede di utilizzare ulteriori soluzioni di produttori diversi per specifiche casistiche di test (sicurezza, stress, accessibilità, ecc.).

## **Risposta**

Nel ribadire la non obbligatorietà dell'adozione dei prodotti attualmente in uso presso Consip/Amministrazione, si riportano di seguito i prodotti Microfocus utilizzati per la certificazione delle applicazioni (requisiti, test funzionali e automatizzati):

- CALIBER RM,
- CALIBER RDM,
- TEST PARTNER,
- SCTM.

Altri strumenti in uso sono HP Performance Center per lo stress test, Dynatrace di Compuware per il profiling, HP Web Inspect per la sicurezza web.

## **9) Domanda**

Riferimento GE FP Cdc - Allegato 3 Offerta Economica.pdf: la formula riportata a pag. 3 sembra contenere un refuso nel penultimo addendo al numeratore, dove invece di "10%AP" dovrebbe esserci "10%P".

## **Risposta**

Si conferma che la formula è:

$$\frac{5\%CP + 30\%AF + 25\%AP + 10\%P + 30\%SPT}{1,65}$$

## **10) Domanda**

Riferimento GE FP Cdc - Allegato 5 - Capitolato tecnico - pag. 31. Nel capitolato tecnico si prevede che "l'accesso agli ambienti di sviluppo sarà garantito tramite una porta messa a disposizione dall'Amministrazione. Resta a carico del Fornitore l'onere economico, la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione". E' corretto intendere che per tutte le attività di sviluppo il fornitore dovrà utilizzare i tool e l'ambiente di sviluppo messi a disposizione dall'Amministrazione e disponibili sui sistemi di sviluppo ospitati presso i siti dell'Amministrazione collegandovisi da remoto attraverso il collegamento precedentemente indicato?

## **Risposta**

Così come specificato nella tabella di pag. 31, i servizi realizzativi si svolgeranno presso la sede del Fornitore, che utilizzerà a tale scopo tool e ambienti di sviluppo propri coerenti con quelli presenti presso l'Amministrazione. L'Amministrazione in casi specifici e a propria discrezione potrà mettere a disposizione del Fornitore i propri ambienti di sviluppo, a cui il Fornitore stesso accederà con le modalità specificate nel Capitolato Tecnico.

## **11) Domanda**

Riferimento GE FP Cdc-Disciplinare - pag. 36 e GE FP Cdc-Appendice 4 - Indicatori di Qualità.pdf pag. 45. Nell'Appendice 4 - Indicatori di qualità si definiscono le modalità di calcolo dell'indicatore di Qualità SUT-

Soddisfazione dell'Utente. Per tale conteggio viene in particolare utilizzato il valore "Numero risposte positive (risposte con valore  $\geq 7$ ) (Nrisposte\_pos). Nei criteri di valutazione riportati nel disciplinare di gara si premia con un punto tecnico aggiuntivo una soluzione che preveda il miglioramento del giudizio minimo considerato positivo (da "soddisfatto" a "pienamente soddisfatto"). E' corretto assumere che sono considerate risposte equivalenti al valore "pienamente soddisfatto" tutte le risposte con valore  $\geq 8$ ?

**Risposta**

Come indicato nell'Appendice 4, SUT - Soddisfazione degli utenti, solo le risposte con valore 10 corrispondono a "pienamente soddisfatto".

#### **12) Domanda**

Riferimento GE FP Cdc - Allegato 5 - Capitolato tecnico - pag. 7. Nell'ambito del servizio di Gestione Applicativi e basi dati (Gestione delle funzionalità in esercizio) è prevista l'attività di Help Desk. In che modo viene attivata l'attività di Help Desk? È possibile avere una indicazione dei volumi di richieste gestite nell'ultimo periodo dal servizio di Help Desk?

**Risposta**

L'attività non deve intendersi come servizio di Help desk strutturato ma come attività di Front End nei confronti degli utenti interni ed esterni alla Corte dei conti che sottopongono le loro richieste in diverse modalità (mail, telefonate, SPOC di primo livello etc) .

Le richieste di Front - End registrate nell'ultimo trimestre del 2012 sono state 2103.

#### **13) Domanda**

Riferimento GE FP Cdc - Allegato 5 - Capitolato tecnico - pag. 7. . Nell'ambito del servizio di Gestione Applicativi e basi dati (Gestione delle funzionalità in esercizio) è prevista l'attività di "intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato. In che modo vengono presi in carico i problemi?? Su quale strumento devono essere registrati e classificati i problemi?

**Risposta**

Per la descrizione delle modalità di presa in carico e per la registrazione e classificazione dei problemi si rimanda a pag. 44 del Capitolato Tecnico.

#### **14) Domanda**

Riferimento GE FP Cdc - Allegato 5 - Capitolato tecnico - pag. 44. Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata da Consip sul sistema di registrazione interventi (BIG), con attribuzione della categoria di malfunzionamento e attiverà una chiamata verso il Fornitore. Le richieste di intervento tracciate sul sistema BIG vengono instradate direttamente al servizio di Manutenzione correttiva o intercettate dal team di Gestione applicativi ? È possibile avere una descrizione del sistema BIG in termini di funzionalità, tecnologia, eventuale piattaforma di trouble ticketing utilizzata ed integrabilità con altri sistemi? È possibile avere una indicazione del numero di richieste di manutenzione correttiva tracciate sul sistema nell'ultimo anno?

**Risposta**

- Come riportato nel paragrafo descrittivo del Servizio Gestione Applicativa e basi dati (pag. 7 del Capitolato Tecnico), l'intercettazione dei malfunzionamenti è a carico del servizio stesso che eventualmente attiverà il servizio di Manutenzione Correttiva.
- Il sistema BIG è di supporto al personale della Consip e del Fornitore nella gestione delle attività di Problem e Change Management, in linea con quanto previsto dai contratti applicativi IT. In particolare lo strumento opera nell'ambito dei processi gestionali relativi ai servizi di Sviluppo/MEV, Gestione applicativa, Manutenzione Adeguativa e Correttiva, interagendo con altri sistemi quali ad esempio INFAP (INventario Funzionale APplicativo) che gestisce l'inventario in Punti Funzione delle applicazioni, CMA (Configuration Management Applicativo) che consente di gestire la configurazione del software applicativo per gli ambienti distribuiti e DePF (Documenti e Prodotti di Fase) per la gestione dei documenti previsti nei contratti applicativi. BIG non si basa su piattaforme di trouble ticketing e, allo stato attuale, non si prevede l'integrazione con ulteriori sistemi.
- Si rimanda alla risposta della domanda 48).

#### **15) Domanda**

All. 2 Offerta Tecnica. Si chiede di confermare che la presenza del Capitolo 3 "Modalità di erogazione dei servizi" presente nell'indice della Relazione tecnica (Schema di risposta) sia un refuso e che pertanto vada

ignorato mentre il relativo contenuto (“Descrivere le modalità tecniche ed organizzative ...”) debba confluire nel paragrafo 3.2 che potrà essere intitolato “Modalità organizzative e specifici ruoli”.

**Risposta**

**Vedi risposta alla domanda 4).**

#### **16) Domanda**

Allegato 2. Offerta tecnica. Pagina 7. Lo schema di Offerta Tecnica (Allegato 2) riporta, tra gli altri, come elemento di valutazione del Piano della Qualità il seguente argomento: *Valutazione globale del Piano di Qualità Preliminare ed in particolare: sulle proposte di livelli di qualità e/o di servizio, migliorative rispetto a quanto richiesto dal Capitolato, caratterizzanti le attività specifiche delle aree*; Si pongono i seguenti quesiti: c'è un punteggio collegato al miglioramento dei livelli di qualità e/o servizio? Se sì, con che modalità viene assegnato?

**Risposta**

Salvo quanto espressamente indicato nei criteri di valutazione riportati nel Disciplinare, non sono previsti punteggi collegati al miglioramento dei livelli di qualità e di servizio.

#### **17) Domanda**

Allegato 2 Offerta tecnica. Pag. 7.

Lo schema di Offerta Tecnica (Allegato 2) riporta come elementi di valutazione del Piano della Qualità alcuni contenuti che sono altresì richiesti in altri capitoli dell'Offerta Tecnica. In particolare:  
modalità di interazione dei gruppi di lavoro da esprimere nel 3.2;  
tipologie di test adottate per i requisiti di accessibilità da esprimere nel 4.2 o nel § 4.3;  
proposta di Rapporto Indicatori di Qualità da esprimere nel 4.9;  
soluzione informatica per il monitoraggio degli indicatori da esprimere nel 4.9.

Si pongono i seguenti quesiti:

- 1) ci sono punteggi collegati alla valutazione del Piano della Qualità? Se sì, quali sono?
- 2) Si conferma che gli argomenti sopra elencati debbano essere espressi nei paragrafi dell'Offerta Tecnica indicati e non nel Piano della Qualità?

**Risposta**

- 1) Vedi risposta alla domanda 16).
- 2) Si conferma.

#### **18) Domanda**

Capitolato Tecnico. Par. 2.15. Per il servizio di Manutenzione Correttiva il Capitolato dà l'indicazione di massima di 245.100 Punti Funzione affidati in manutenzione correttiva, con una distribuzione di 54.000 per il primo anno e di 63.700 per i rimanenti 3 tre anni. Si chiede cortesemente come detti Punti Funzione si distribuiscono tra le tre aree (Finanza Statale, Finanza Locale, Sistemi di Supporto) e, all'interno di ognuna, tra le varie applicazioni.

**Risposta**

Come indicato al paragrafo 2.15 del Capitolato Tecnico, il dimensionamento indicato corrisponde all'attuale previsione del numero massimo dei punti funzione, non in garanzia, che potranno essere affidati per anno. La distribuzione per area applicativa/applicazioni è la seguente:.

- Finanza Statale:
  - SIRTEL = 7.000, dal secondo anno 8.000.
  - SIQUEL= 16.000, dal secondo anno 17.500.
- Finanza Locale:
  - SICR = 17.000, dal secondo anno 20.000.
  - SIDIF= 1.000, dal secondo anno 1.200.
- Sistemi di supporto = 13.000, dal secondo anno 17.000.

#### **19) Domanda**

Capitolato tecnico. Par. 2.15. Per il servizio di Sviluppo e MEV il Capitolato dà l'indicazione di massima di 87.240 Punti Funzione. Si chiede cortesemente se è possibile avere un'indicazione di massima di come gli obiettivi di sviluppo e MEV si distribuiranno nel corso dei 4 anni e tra le tre aree (Finanza Statale, Finanza Locale, Sistemi di Supporto).

**Risposta**

Come indicato al paragrafo 2.15 del Capitolato Tecnico, il dimensionamento del servizio di Sviluppo e Mev è stimato al meglio delle conoscenze attuali e sulla base delle serie storiche dei precedenti

contratti. Si segnala che la distribuzione negli anni e tra le aree non è allo stato attuale facilmente determinabile in quanto funzione delle eventuali novità normative e delle necessità di evoluzione che l'Amministrazione potrà individuare nel corso della vigenza contrattuale. A titolo puramente indicativo, si possono ripartire le dimensioni delle attività di sviluppo e di evolutiva proporzionalmente alla consistenza dell'inventario del sw delle aree a inizio contratto, tenendo inoltre conto del fatto che l'area di Finanza statale - SICR è stato oggetto di recente completa reingegnerizzazione, come specificato all'Appendice 1 del Capitolato Tecnico.

#### **20) Domanda**

Disciplinare di gara. Pagina 10. Il criterio di valutazione C10 richiede di "... garantire un alto livello di sinergia sulle diverse aree applicative interessate dal Servizio di Gestione applicativi e basi dati". Si chiede di confermare che la sinergia di cui si parla è quella da attuare tra i servizi erogati nell'ambito di una specifica area applicativa (ad es. Finanza statale) e non già tra i servizi erogati su diverse aree applicative.

#### **Risposta**

Come indicato nel criterio C10, viene richiesto un alto livello di sinergia sulle diverse aree applicative interessate dal servizio stesso.

#### **21) Domanda**

Appendice 4 al Capitolato Tecnico. Da pag. 15 a pag. 21. Gli indicatori di qualità TEVG, 3MI, OOPD, OOCBO, OOLOCM, OOWMC, OORFC, OODIT presentano, nel campo Fonte dati, la dicitura 'McCabe Toolset 8.0 e successive (Object Oriented metric -...)' . Si chiede cortesemente la conferma che tale dicitura sia un refuso e debba piuttosto intendersi come 'strumenti/prodotti (quali Cast o McCabe od equivalente)' in coerenza con quanto espresso nell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico al § 2.17.2 Strumenti per la verifica della qualità del software.

#### **Risposta**

Si conferma che si deve intendere come riferimento a strumenti/prodotti equivalenti.

#### **22) Domanda**

Offerta economica.xls - Campo C14

Quando nel campo relativo al canone mensile di manutenzione correttiva si inserisce un valore superiore a 0,8 €, nella tabella compare - accanto al campo C27 - la segnalazione "il prezzo complessivo supera il sottomassimale". Si chiede di chiarire se effettivamente il valore 0,8 € al mese per singolo FP affidato rappresenti un massimale non superabile dal fornitore in fase di offerta economica. Si chiede altresì di chiarire se esistano altri sottomassimali non superabili, relativi agli altri valori dell'offerta economica.

#### **Risposta**

Mantenendo fermo il valore di base d'asta, come si evince dal foglio elettronico è stata fissato un sottomassimale per la manutenzione correttiva. Non sono presenti altri sottomassimali.

#### **23) Domanda**

Offerta economica.xls - Manutenzione adeguativa. Nel Capitolato al par. 2.15 viene riportato il dimensionamento del servizio di manutenzione adeguativa, che viene misurata in giorni persona. Tale modalità di misurazione (e conseguente remunerazione) è confermata nel foglio "offerta economica" in cui nel campo C31 compare il valore complessivo della manutenzione adeguativa come risultato delle tariffe offerte, della dimensione in giorni persona e del mix stimato. Ciò premesso, si chiede di chiarire se le diciture "Canone mensile di manutenzione adeguativa e correttiva per singolo FP affidato" presente nel campo B14 e quella "Manutenzione correttiva e adeguativa" presente nel campo A28 contengano un refuso e debbano riferirsi solo alla manutenzione correttiva. Si chiede conseguentemente conferma che il canone mensile per singolo FP affidato che il fornitore deve indicare nel campo C14 sia relativo solo al servizio di manutenzione correttiva, mentre la manutenzione adeguativa è remunerata in modalità "progettuale a corpo" misurata in GG/PP come indicato al capitolo 3 del Capitolato.

#### **Risposta**

Si conferma che le diciture riportate nei campi di seguito indicati devono intendersi rispettivamente:

- campo B14: Canone mensile di Manutenzione correttiva per singolo Function Point affidato;
- campo A28: Manutenzione correttiva per FP.

Si conferma che nel campo C14 deve essere indicato il canone mensile relativo al servizio di manutenzione correttiva.

La manutenzione Adeguativa è remunerata in modalità progettuale a corpo, misurata in giorni/persona, con il mix indicato al capitolo 2.16 del Capitolato Tecnico.

#### **24) Domanda**

Capitolato - Pag. 13 - Capitolo 2.8 “Attività di inizio fornitura”. Nel Capitolato, al par. 2.8, si dichiara: “Il Fornitore deve garantire l’esecuzione della fornitura a regola d’arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l’efficacia dei servizi fin dall’avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare ..... A tal fine il Fornitore potrà usufruire di specifico addestramento erogato da Consip o da terzi da Consip per un periodo massimo di due mesi solari dalla stipula del contratto”. Si chiede di chiarire se durante il periodo iniziale in cui si svolgerà tale addestramento (massimo due mesi dalla stipula) la responsabilità dei servizi sarà già del fornitore entrante e se saranno già calcolati gli indicatori di qualità, gli indici di prestazione e le conseguenti eventuali penali e/o trattenimento della quota sospesa.

#### **Risposta**

**La responsabilità del Fornitore decorre dalla data di inizio attività che verrà comunicata da Consip al termine del periodo di addestramento.**

#### **25) Domanda**

Disciplinare - Capitolo 6, Pag. 36 - Criterio C13. Nel criterio di valutazione C13 si richiede: “Proposta del fornitore per eseguire periodiche rilevazioni sull’andamento dei servizi al fine di identificare eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento e tracciare le linee guida e i processi operativi a supporto per il loro raggiungimento. ...” Si chiede di chiarire se per i servizi citati debbano intendersi i servizi oggetto di fornitura di cui al Cap. 2 del Capitolato Tecnico.

#### **Risposta**

**Si conferma.**

#### **26) Domanda**

Disciplinare - Capitolo 6, Pag. 36 - Criterio C16 Nel criterio di valutazione C16 si richiede: “Soluzione proposta per la rilevazione della Customer Satisfaction. Verranno presi in esame: metodologie, strumenti, tecniche di rilevazione, copertura del campione fino ad un max di 3 punti” Nel par. 4.5 del Capitolato si dice: “Consip effettuerà una rilevazione sulla Soddisfazione degli utenti, con le modalità indicate nell’appendice “Indicatori di qualità”, per i servizi di supporto specialistico, di gestione applicativa e di supporto all’apprendimento sulla base della proposta effettuata dal Fornitore in offerta tecnica ed integrata con le determinazioni Consip”. Si chiede di chiarire se tra gli elementi oggetto di valutazione per il criterio C14 c’è anche l’offerta da parte del fornitore di uno strumento per la rilevazione della customer satisfaction, che sarà poi utilizzato nell’ambito dell’attività di cui al par. 4.5, oppure se tale strumento sia già in dotazione di Consip.

#### **Risposta**

**Lo strumento proposto per la rilevazione della customer satisfaction verrà valutato nell’ambito del criterio C16.**

#### **27) Domanda**

Disciplinare - Capitolo 6, Pag. 36 - Criterio C16

Nel criterio di valutazione C16 sono presenti due criteri di tipo tabellari:

- per il miglioramento del giudizio minimo considerato positivo (da “soddisfatto” a “pienamente soddisfatto”) fino ad un max di 1 punto (criterio on/off);
- per il miglioramento della soglia rispetto al campione analizzato (soglia prevista da capitolato 75%). Per ogni incremento pari ad almeno 7,5% :
  - c) soglia offerta almeno pari a 82,5% punti 0,5,
  - d) soglia offerta almeno pari a 90% ulteriori punti 0,5,
  - punteggio massimo assegnabile pari a 1 punto (criterio on/off).

Il giudizio “pienamente soddisfatto” corrisponde al valore 10 della rilevazione della customer in una scala da 1 a 10. (vedi indicatore SUT, Appendice 4 - Indicatori di qualità, pag. 35). Quindi sembrerebbe che per poter ottenere i 2 punti tabellari il fornitore debba accettare implicitamente che nel calcolo dell’indicatore SUT il valore di soglia corrisponda ad una rilevazione della customer satisfaction in cui gli utenti intervistati abbiano indicato un livello massimo di soddisfazione (10 su 10) almeno nel 90% dei casi. Poiché tale risultato appare impossibile - come peraltro confermato da tutta la letteratura in materia laddove si sia in presenza di un campione significativo e indipendente - per poter ottenere i 2 punti tabellari il fornitore rischia di fatto di dover rinunciare a priori alla quota parte del corrispettivo legato all’indicatore di prestazione IP7 “Qualità del servizio di Gestione”, corrispettivo corrispondente al 10% del valore complessivo di tale servizio. Si chiede quindi di chiarire se nel caso di miglioramento massimo di entrambi i parametri (“pienamente soddisfatto” e “90%”), effettivamente tali valori dell’indicatore SUT entreranno a far parte dei calcoli dell’indice di prestazione IP7.

## **Risposta**

**Si conferma.**

### **28) Domanda**

Disciplinare -Capitolo 6, Pag. 37- Criterio C17. Nel criterio C17, di tipo tabellare, i punti vengono assegnati sulla base delle figure “certificate” che il Fornitore prevede di impiegare nell’ambito dell’organico della fornitura. Si chiede conferma che il punteggio sarà attribuito in base all’impegno che il fornitore prende con la dichiarazione di cui al par. 5.1 dell’offerta tecnica.

## **Risposta**

**Si conferma**

### **29) Domanda**

Disciplinare - Capitolo 6, Pag. 37- Criterio C17. Sempre nel criterio C17 si fa riferimento all’indicatore di qualità “TCER” non presente nell’Appendice 4 “Indicatori di qualità” allegata al Capitolato Tecnico. Si chiede, cortesemente, di chiarire le caratteristiche di tale indicatore.

## **Risposta**

**Vedi risposta alla domanda 3).**

### **30) Domanda**

Allegato 2 - Offerta Tecnica . Nell’ Allegato 2 - Offerta Tecnica” lo “Schema di Risposta” prevede 2 sezioni:

- A - Relazione Tecnica
- B - Piano della Qualità

Nell’ambito dello stesso documento si prevede che il Piano di Qualità debba essere un allegato alla relazione tecnica di massimo 20 pagine e che le indicazioni relative ad elementi che possano dare luogo a punteggio tecnico o che si riferiscano a miglioramenti proposti debbano essere riportate in offerta tecnica. Inoltre, nel dettagliare il contenuto della sezione B , si prevedono 2 paragrafi (1.1 e 1.2) che sembrano rimandare a specifici elementi di valutazione dell’offerta tecnica. Si chiede di confermare le seguenti interpretazioni

1. Il Piano di Qualità deve essere presentato in offerta tecnica come allegato, ed è a questo allegato che fa riferimento la sezione B dello schema di risposta.
2. Gli elementi riportati nel Piano di qualità non danno luogo autonomamente a punteggio tecnico. Se il fornitore prevede un miglioramento presente nel PdQ che possa comportare l’attribuzione di un punteggio tecnico (ad esempio, il miglioramento del valore di soglia di un indicatore) tale elemento dovrà essere riportato anche nell’offerta tecnica, nell’ambito del paragrafo relativo al criterio cui il miglioramento stesso fa riferimento.
3. Il Piano di Qualità da presentare in offerta deve rispettare lo schema di riferimento presente nell’Appendice 3 del Capitolato tecnico.

Si chiede inoltre, se il dettaglio indicato per la Sezione B (par. 1.1 proposte migliorative per livelli di qualità e/o di servizio, modalità di interazione dei gruppi di lavoro, tipologie di test adottate per l’accessibilità; par 1.2 Rapporto Indicatori di Qualità, monitoraggio degli andamenti degli indicatori) sia un refuso oppure se il Piano di Qualità da presentare in offerta debba, sempre nel rispetto dello schema di riferimento suddetto, in particolare sintetizzare gli elementi indicati, comunque presenti nella relazione tecnica.

## **Risposta**

1. Si conferma.
2. Si conferma.
3. Si conferma
4. Il Piano di Qualità in allegato, conformemente allo schema di riferimento all’Appendice 3, riprende ed approfondisce gli elementi di cui ai punti 1.1 e 1.2, Sezione B, sinteticamente descritti nella relazione tecnica.



### **31) Domanda**

Allegato 2 - Offerta Tecnica. Lo schema di risposta della relazione Tecnica prevede al Capitolo 7 la possibilità per il fornitore di indicare le parti di offerta coperte da riservatezza e di comprovare l'esigenza di tutela in un documento allegato che "non concorrerà al computo delle 50 pagine". Si chiede di confermare che il riferimento corretto al numero di pagine sia 70 e non 50.

#### **Risposta**

**La Relazione Tecnica non deve superare le 50 pagine; si aggiunge in allegato il Piano Preliminare della Qualità che non deve superare le 20 pagine. Si conferma che la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle 50 pagine della Relazione Tecnica stessa.**

### **32) Domanda**

Allegato 2 - Offerta Tecnica

Nello schema di risposta della relazione Tecnica, Sezione A, è presente una duplicazione del Capitolo 3.

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

(Descrivere le modalità tecniche ed organizzative che verranno adottate per erogare tutti i servizi oggetto di fornitura come richiesti dal Capitolato tecnico e dai suoi allegati).

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Ripartizione dei servizi/attività

[...]

4. SOLUZIONI E STRUMENTI

5. PROFILI PROFESSIONALI

6. SCHEMA RIEPILOGATIVO DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI OFFERTI

7. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

Si chiede di confermare che il primo dei due capitoli 3 (3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI) sia un refuso e che quindi l'indice corretto, in coerenza anche con i criteri di valutazione, sia da considerarsi il seguente:

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Ripartizione dei servizi/attività

[...]

#### **Risposta**

**Vedi risposta alla domanda 4).**

### **33) Domanda**

Allegato 2 - Offerta Tecnica. Si chiede conferma che nel paragrafo 3.3 della relazione tecnica il concorrente debba descrivere la propria proposta relativa al criterio di valutazione C3 e che nel paragrafo 3.4 della Relazione Tecnica debba descrivere la propria proposta relativa al criterio di valutazione C4. In caso di risposta positiva si chiede se il titolo del paragrafo 3.4 "Addestramento" (che sembra far riferimento al criterio C3) non sia un refuso e se il titolo corretto non debba essere "Soluzioni per garantire la copertura funzionale e tecnica".

#### **Risposta**

**Vedi risposta alla domanda 4).**

### **34) Domanda**

Appendice 4 - Indicatori di qualità - Pag. 8 - Metrica RTFO. L'indicatore di qualità di obiettivo RTFO "Rispetto del termine delle fasi dell'obiettivo", descritto nell'Appendice 4 al Capitolato Tecnico, riporta come valore di soglia l'intervallo compreso tra 1 e 6 ( $RTFO = 1 \div 6$ ). Dal momento che il valore  $RTFO > 0$  dà luogo alla sospensione percentuale di quote nel calcolo degli indici di prestazione per i servizi di sviluppo/MEV e per la manutenzione adeguativa si chiede di confermare che il valore di soglia corretto per l'indicatore sia compreso tra 0 e 6 ( $RTFO = 0 \div 6$ ).

#### **Risposta**

**Nella formula devono essere considerati i seguenti valori:**

- *rispetto\_fasej = 0 se (Data\_effj <= Data\_prevj)*
- *rispetto\_fasej = 1 se (Data\_effj > Data\_prevj)*
- Il valore di soglia è RTFO = 6.

### 35) Domanda

Appendice 4 - Indicatori di qualità - Pag. 15 - Metrica TEVG . Per poter generare una percentuale, come richiesto per la metrica TEVG, la formula dovrebbe moltiplicare il rapporto per 100, mentre nel documento il rapporto è moltiplicato per 10 (sembra un mero errore redazionale: l'ultimo 0 sembra essere stato "tagliato").

Si chiede conferma che la corretta formula sia:

$$TEVG = \frac{N_{moduli} (ECS_{modulo} \leq soglia_{ECS} \cup GV_{modulo} \leq soglia_{GV})}{T_{moduli}} \times 100$$

### Risposta

Si rimanda alle risposte della domanda 44).

### 36) Domanda

In riferimento a quanto riportato all'articolo 16 S punti 5, 6 e 12 si chiede di confermare se la modalità di fatturazione e incasso nel caso in cui "l'aggiudicatario sia un RTI" potrà essere scelta dall'RTI stesso e dovrà essere indicata sull'atto di costituzione dell'RTI.

### Risposta

Si conferma.

### 37) Domanda

In riferimento a quanto riportato all'articolo 16 S Fatturazione punto 12 "L'importo delle predette fatture verrà bonificato dall' Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di Contabilità,.." si chiede di confermare che il termine di pagamento si intende: 30 giorni data ricevimento fattura, ai sensi del D.lgs 9.11.2012 n. 192 recante "Modifiche al decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, per l'integrale recepimento della direttiva 2011/7/UE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali".

### Risposta

Si conferma l'applicazione della suddetta normativa, anche con riguardo a quanto previsto all'art. 4 comma 4 della stessa.

### 38) Domanda

Appendice 2 Al Capitolato Tecnico - Descrizione dei profili professionali e template del CV (pag. 9, 10) + Disciplinare (pag 37). Criterio Valutazione C18 - Miglioramento degli skill minimo richiesti / Specialista di Tematica. Per lo specialista di tematica viene descritta l'assegnazione del punteggio come segue: 0,50 punti ogni 2 anni di incremento dell'anzianità lavorativa, 0,25 punti per ogni certificazione aggiuntiva fino ad un max di 2 punti. Si chiede per lo specialista di tematica, se si intende il possedimento di certificazione che possa essere associata a discipline e/o prodotti inerenti le conoscenze indicate a pagina 10.

### Risposta

Si conferma.

### 39) Domanda

Allegato 2 - Offerta tecnica - Schema di risposta (Pag. 3). Schema di Risposta - 3. Modalità di Erogazione dei Servizi Richiesti - 3. Organizzazione. Per quanto riguarda la stesura della relazione tecnica, nello SCHEMA DI RISPOSTA vengono indicati i capitoli ed i paragrafi minimi da rispettare. In particolare viene indicato con numero 3. Modalità di Erogazione dei Servizi Richiesti e poi sempre con il numero 3 Organizzazione. Si chiede di fornire la corretta numerazione dell'indice.

### Risposta

Vedi risposta alla domanda 4).

#### **40) Domanda**

Disciplinare di gara. Pag. 20/50. Manuale della qualità. Si chiede di confermare che il manuale della qualità può essere presentato in caso di aggiudicazione della gara.

#### **Risposta**

**Il manuale della qualità dovrà essere inserito nella busta "A - Documenti"; pertanto, in caso di mancanza, la Commissione procederà alla richiesta di integrazione.**

#### **41) Domanda**

Allegato 2 - Offerta Tecnica - Schema di risposta. Struttura del Piano della Qualità Preliminare. A pag. 3 è specificato che il Piano della Qualità Preliminare dovrà rispettare lo schema di riferimento presente nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli di vita e contenuti di prodotti".

D'altra parte, la struttura del Piano della Qualità riportata a pag.7, oltre ai capitoli indicati nello schema di riferimento suddetto, include due sezioni aggiuntive:

1.1 "Valutazione globale del Piano di Qualità Preliminare"

1.2 "Valutazione delle modalità di rendicontazione delle misurazioni degli indicatori di qualità".

Si richiede di precisare se il Piano della Qualità Preliminare, da produrre in allegato alla Relazione Tecnica, deve contenere o meno anche le due sezioni sopra citate.

#### **Risposta**

**Vedi risposta alla domanda 30).**

#### **42) Domanda**

Appendice 4 Al Capitolato Tecnico - Indicatori di Qualità (pag. 35). Formula. Si prega di confermare che le domande alle quali non viene fornita risposta non contribuiscono al denominatore della frazione all'interno della sommatoria ( $Nrisposte\_pos / Ndomande$ ). In caso contrario, infatti, la mancata risposta sarebbe assimilabile ad un voto "0" che non è previsto dallo schema di valutazione presentato nella medesima pagina (voto compreso tra 1 e 10) e che avrebbe impatti estremamente negativi sul valore dell'indicatore.

#### **Risposta**

**Verranno considerati i soli questionari completi, ovvero i questionari a cui si sia risposto a tutte le domande previste.**

#### **43) Domanda**

Allegato 4, Schema Generale, art.9G /allegati 7A e 7B. Condizioni contrattuali circa le polizze assicurative. Con riferimento allo Schema Generale (art. 9G) ed agli Allegati 7° e 7B ivi richiamati, al momento della sottoscrizione del contratto, il FORNITORE dichiara di essere contraente assicurato - per un importo coerente con il valore del presente Contratto e per la Durata dello stesso - delle seguenti polizze assicurative:

a. una polizza assicurativa definita "General Liability " (Polizza Responsabilità Civile Terzi/Prodotti ) a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), derivanti dall'attività svolta dal fornitore nonché a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), causati dai prodotti fabbricati, venduti e distribuiti dal fornitore; Massimale assicurato: 10.000.000 dollari US per sinistro e per anno assicurativo;

b. una polizza assicurativa definita "Professional Liability" (Polizza RC Professionale ) a copertura della responsabilità civile per perdite patrimoniali involontariamente cagionate a terzi in conseguenza di un fatto colposo, nell'esercizio dei servizi professionali prestati dal fornitore (ove per fatto colposo si intende qualsiasi negligenza, errore, dichiarazione inesatta o omissione, commessa esclusivamente nello svolgimento dei servizi professionali prestati) che assicura i rischi derivanti dall' attività professionale svolta dal fornitore stesso; Massimale assicurato: 20.000.000 dollari US per sinistro e per anno assicurativo;

c. una polizza assicurativa definita "All Risks" o "Property" a copertura di tutti i danni materiali diretti (incluso il furto) a beni di proprietà del fornitore.

Si chiede conferma che le coperture assicurative sopra menzionate, così come sopra descritte, soddisfano quanto richiesto al riguardo da Consip e che, a comprova delle stesse, la scrivente potrà presentare certificati assicurativi attestanti le coperture in essere, in sostituzione delle polizze o di copie delle stesse.

Inoltre, considerato che le Polizze sopra citate non includono responsabilità connesse ad attività rese da eventuali subappaltatori, si chiede se sia accettabile che gli eventuali subappaltatori dispongano delle medesime Polizze possedute dalla scrivente.

In caso di RTI, si chiede altresì se le coperture assicurative sopra descritte possano essere stipulate pro-quota dai vari membri del RTI o debbano essere stipulate dalla mandataria a copertura dei danni relativi alle attività previste da parte di tutte le singole società partecipanti al raggruppamento stesso ed estendibili quindi a anche a queste.

#### Risposta

Con riferimento ai quesiti di ordine generale si precisa che:

- Il certificato in luogo della polizza (sottoscritto dalla compagnia) può essere presentato ma resta discrezionalità di Consip richiedere comunque la visione della polizza integrale;
- le polizze dell'aggiudicatario devono garantire anche il subappaltatore, non è previsto che quest'ultimo presenti una propria copertura assicurativa;
- in caso di RTI orizzontale la mandataria può stipulare la polizza ma necessariamente le componenti della RTI devono risultare assicurate nella polizza stessa, ovvero presentare una polizza che abbia come assicurato il soggetto RTI;
- in caso di RTI verticale le coperture possono essere presentate singolarmente dalle componenti non in ragione della quota ma in ragione della attività specifica che hanno notificato formalmente di eseguire all'interno della RTI verticale.

Per quanto attiene alla valutazione della conformità delle polizze assicurative, la stessa verrà effettuata da Consip solo successivamente all'aggiudicazione in coerenza con quanto previsto ai par. 8 e 10.2 del Disciplinare ed in ossequio a quanto indicato negli allegati 7A e 7B.

#### 44) Domanda

Capitolato - Appendice 4. Indicatori di qualità.

Pag. 15 - Capitolo 2.2.7 - Indicatore - "TEVG" - L'immagine della formula non e' completa e viene usata una terminologia diversa per indicare i dati da rilevare "VG" in un punto e "GV" in un altro (probabilmente per lo stesso dato).

Pag. 19 - Capitolo 2.2.11- Indicatore - "OOLOCM" -La formula non è completamente visibile e c'è una terminologia "SumVG" e "SVGclasse" non chiara.

Pag. 20 - Capitolo 2.2.12 - Indicatore - "OOWMC" - La formula non è completamente visibile e la terminologia "SumVG" e "SVGclasse" e "WMCclasse" non è chiara.

Pag. 26 - Capitolo 2.4.1 - Indicatore - "TRRI" - La formula non è completamente visibile (in parte troncato numeratore).

Pag. 29 - Capitolo 2.6.1 - Indicatore - "SODI" - Si chiede di verificare se la formula sia corretta. Il calcolo si basa sul fatto che sommiamo il numero totale delle risposte positive ( $\geq 7$ ) complessivamente presenti in tutti i questionari sottomessi e lo dividiamo per il numero totale delle risposte complessivamente presenti in tutti i questionari sottomessi (ovvero non dovrebbe essere uguale alla formula usata per la SUT?)

Pag. 33 - Capitolo 2.7.3 - Indicatore - "TOP" - Stando al valore soglia ( $=0$ ) non possiamo mai cambiare nessun componente del team di lavoro su iniziativa del fornitore. E' corretta l'interpretazione data? In alternativa, si chiede di fornire un dettaglio maggiore.

Pag. 44 - Capitolo 3.5 - "Servizio di supporto specialistico" - Nella tabella per l'indicatore "IP8" - "RSSS" e' richiesto di essere " $=0$ ", non dovrebbe essere " $\leq 1$ "?

Pag. 44 - Capitolo 3.6 - "Servizio di supporto all'apprendimento" - Nella tabella per l'indicatore "IP9" - "RSSA" e' richiesto di essere " $\geq 1$ ", non dovrebbe essere " $\leq 1$ "?

#### Risposta

##### 1 - Indicatore - "TEVG" :

- La formula completa è

$$TEVG = \frac{N_{moduli} (ECS_{modulo} \leq soglia_{ECS} \vee GV_{modulo} \leq soglia_{GV})}{T_{moduli}} \times 100$$

- Per " $GV_{modulo}$ " si intende " $VG_{modulo}$ ",
- Per " $soglia_{GV}$ " si intende " $soglia_{VG}$ ".

##### 2 - Indicatore - "OOLOCM" :

- la formula completa è:

$$OOLOCM = \frac{N_{classi} (LOCM_{classe} \geq soglia_{LOCM} \text{ AND } SVG_{classe} \leq soglia_{classe})}{T_{classi}} \times 100$$

- Nei dati da rilevare occorre sostituire “Somma della complessità ciclomatica di una classe (Sum vg)” con “Somma della complessità ciclomatica di una classe (SVG<sub>classe</sub>)”.

### 3 - Indicatore - "OOWMC":

- la formula completa è:

$$TWMC = \frac{N_{classe} (WMC_{classe} \leq soglia_{WMC} \text{ AND } SVG_{classe} \leq soglia_{SVG})}{T_{classe}} \times 100$$

- Nei dati da rilevare occorre sostituire “Somma della complessità ciclomatica di una classe (Sum vg)” con “Somma della complessità ciclomatica di una classe (SVG<sub>classe</sub>)”.
- Nei dati da rilevare occorre sostituire “Numero di metodi di una classe (N\_metodi)” con “Numero di metodi di una classe (WMC<sub>classe</sub>)”.

### 4 - Indicatore - "TRRI":

- La formula completa è:

$$TRRI = \frac{Num\_richieste(T_{risoluz} \leq 3ore)}{N_{totale\_richieste\_chiusa}} \times 100$$

### 5 - Indicatore - "SODI" : Si conferma la formula.

### 6 - Indicatore - "TOP": l'interpretazione data è corretta.

### 7 - "Servizio di supporto specialistico": Si conferma “= 0”.

### 8 - "Servizio di supporto all'apprendimento": L'interpretazione “<=1” è corretta.

#### 45) Domanda

Capitolato - Allegato 4 - Schema Generale. Notifica dei nominativi. L'Allegato 4 - Schema Generale, l'art. 4G, comma 3, in relazione al termine di notifica dei nominativi delle risorse preposte all'esecuzione dei servizi presso gli uffici dell'Amministrazione, indica 10 (dieci) giorni solari, mentre l'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, art. 3.5.2, indica 3 giorni lavorativi: si richiede di chiarire quale dei due termini è quello applicabile.

#### Risposta

Si conferma 3 giorni lavorativi.

#### 46) Domanda

Capitolato - Allegato 4 - Schema Generale. Pagamento indennizzo. L'Allegato 4 - Schema Generale, art. 12G, commi 3 e 4: ai sensi del comma 3, in caso di recesso da parte di Consip, l'impresa, oltre al diritto al pagamento delle attività/servizi correttamente eseguiti, ha il diritto al pagamento di un "indennizzo pari al 10% (dieci per cento)" calcolato come ivi precisato. Si chiede di precisare se il diritto al pagamento del suddetto indennizzo venga meno ai sensi del comma 4, qualora il valore delle attività/servizi svolti dall'impresa al momento del recesso di Consip superi il 10% del corrispettivo contrattuale globale, o se il diritto al pagamento di tale indennizzo permanga per tutta la durata contrattuale, a prescindere dal valore delle attività/servizi svolti al momento del recesso di Consip."

#### Risposta

Se le attività eseguite superano il valore del 10% del corrispettivo contrattuale globale massimo, nessun indennizzo sarà dovuto all'Impresa.

#### 47) Domanda

Capitolato - Allegato 4 - Schema Generale. Pagamento delle prestazioni già eseguite. L'Allegato 4 - Schema Generale, art. 12 G, commi 7 e 8: si prega di precisare che la previsione di cui al comma 8, secondo cui " l'impresa ha diritto al pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite" si applica senza alcun vincolo ulteriore al caso regolato dal comma 7, ossia il recesso di Consip ai sensi del D.L. n. 95/2012, art. 1, comma 13. "

#### Risposta

Si conferma.

**48) Domanda**

Appendice 4 al Capitolato Tecnico - Indicatori di Qualità. Indicatore DEA - Difettosità in esercizio del software. A pag.25 è riportato che "Il valore soglia di DEA sarà rilevato prima della pubblicazione della gara come media di difettosità riscontrata nell'ultimo anno in esercizio per le applicazioni costituenti il contesto in oggetto (area applicativa o contratto)". Si richiede di chiarire cosa si intende per "rilevato prima della pubblicazione della gara" e di specificare il valore di soglia previsto per l'indicatore in oggetto.

**Risposta**

In funzione della difettosità rilevata nell'ultimo anno di esercizio (2012) sono definite le seguenti soglie:

<i>Dimensione applicazione (FP)</i>	<i>Classe di rischio A</i>	<i>Classe di rischio B</i>	<i>Classe di rischio C</i>
$\leq 500$ FP	$\leq 0,0180$	$\leq 0,0200$	$\leq 0,0220$
$500 < \text{FP} < 2500$	$\leq 0,0080$	$\leq 0,0090$	$\leq 0,0100$
$\geq 2500$ FP	$\leq 0,0060$	$\leq 0,0070$	$\leq 0,0080$

**49) Domanda**

Allegato 1 dichiarazione necessaria. Nel facsimile della dichiarazione "Allegato 1", sia il punto 8 che il punto 9 riportano la medesima dicitura, ovvero: "che cumulativamente per il biennio solare 2010/2011 relativamente ai servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva in ambito servizi applicativi nella PA (segnare con una croce le opzioni che si riferiscono alla propria situazione)". Si chiede quale dicitura inserire al punto 9, in sostituzione di quella presente.

**Risposta**

Coerentemente con quanto richiesto al punto III.2.2) del Bando di gara:

- per il punto 8: che cumulativamente per il biennio solare 2010/2011 relativamente ai servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva in ambito servizi applicativi nella PA (...);
- per il punto 9: che cumulativamente per il biennio solare 2010/2011 relativamente ai servizi di gestione applicativa e manutenzione correttiva/adequativa in ambito gestione applicativa nella PA (...).

Si fa presente che il rimando alla specifica indicazione del costo del lavoro contenuto nella dichiarazione di offerta economica, Allegato 3 - Offerta economica, è un refuso; pertanto, il riferimento corretto deve intendersi ai soli costi relativi alla sicurezza.