

Oggetto: Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione della componente istituzionale del Sistema Informativo Normalizzato dell'INPDAP. Quesiti

Id	Riferimento Atti gara	Quesito	Risposta
1	Disciplinare – Art. 3.2	All'art. 3.2, punto 11 del disciplinare viene richiesto il possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 settore EA 33... che in caso di costituendi raggruppamenti deve essere posseduto dalle singole ditte relativamente ai servizi dalle stesse conferiti. Stante quanto sopra si richiede, se una società di un costituendo RTI, alla quale verrà attribuito all'interno del medesimo, essenzialmente lo svolgimento di attività formative, organizzative e consulenziali, debba obbligatoriamente essere in possesso della certificazione di qualità settore EA 33 oppure può anche presentare la certificazione di qualità propria dei servizi da rendere (settore EA 35)?	Deve possedere la certificazione per il settore EA33
2	Disciplinare – Art. 3.2	Le richiediamo di chiarire la formulazione indicata sempre al medesimo art. 3.2, punto 11 del disciplinare inerente '...ii) dovranno essere possedute dal raggruppamento o dal Consorzio costituiti da almeno 3 anni.....costituendi Raggruppamenti costituiti da meno di 3 anni'. In altri termini il termine temporale di 3 anni significa che il RTI o Consorzio deve possedere da più di 3 anni LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ se è Costituito e da meno di 3 anni se il Consorzio o RTI (con riferimento alle singole società del medesimo) è costituendo?	No la certificazione di qualità deve essere posseduta al momento della scadenza di presentazione dell'offerta e deve essere posseduta da tutte le imprese partecipanti all'RTI e/o al Consorzio
3	Disciplinare – Art. 4	Si richiede conferma, ai sensi dell'art. 4 del disciplinare e del D.Lgs. 163/06 e s.m.i. con particolare riferimento al terzo correttivo, che qualora il possesso della certificazione di qualità 'settore EA 33' sia obbligatoria per tutte le società di un costituendo RTI, tale documento possa essere acquisito e vantato utilizzando l'istituto dell'avvalimento.	NO
4	Allegato 2 al Capitolato Tecnico - Livello di soglia IQ25 - Turnover del personale.	In caso di inosservanza del servizio è prevista l'applicazione di una penale pari al 0,5% del valore economico dell'obiettivo. E' corretta l'interpretazione che la penale è applicabile fino ad un massimo del 10% del valore dell'obiettivo?	NO

5	Allegato 2 al Capitolato Tecnico - Livello di soglia IQ22 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali	E' corretta l'interpretazione di $IQ22 = Ngg_P * 100 / Tgg_erog$ come $IQ22 = Ngg_P \% / Tgg_erog$?	La formula da utilizzare è: $IQ22 = 100 - ((Ngg_P / Tgg_erog) * 100)$
6	Disciplinare, Par. 6	<p>Con riferimento agli "Elementi di valutazione dell'offerta tecnica" di cui al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, la scrivente società formula apposito quesito per conoscere quale sia il significato da attribuire alle espressioni "contesto dell'INPDAP" (es. criterio S11) e "livello di conoscenza del contesto INPDAP" (es. criterio S20) utilizzate in pressoché tutti i criteri di valutazione per l'aggiudicazione dell'appalto.</p> <p>La richiesta assume particolare rilevanza ai fini della elaborazione dell'offerta ove si consideri che ad es., come indicato nell'allegato 4 "profili professionali", alla risorsa "sistemista senior e sistemista" si richiede di illustrare nel proprio curriculum la "Comprovata esperienza nella progettazione, tuning e configurazione sui prodotti e le tecnologie in uso presso l'Istituto" e all'"Addetto Help Desk applicativo" addirittura di comprovare "Conoscenze ed Esperienze lavorative Ambiente applicativo INPDAP e contesto organizzativo INPDAP"; ove, infatti, con l'espressione "conoscenza del contesto organizzativo dell'INPDAP", la spett. Amministrazione abbia inteso privilegiare le offerte tecniche contenenti profili professionali dai quali possa desumersi la conoscenza dell'ambito organizzativo, infrastrutturale, tecnologico, applicativo dell'INPDAP, la reiterazione di un siffatto criterio valutativo potrebbe risultare di dubbia legittimità perché avvantaggerebbe pressochè con riferimento ad ogni singola componente della proposta tecnica le imprese che sino ad ora hanno sviluppato il sistema in uso presso l'Amministrazione.</p>	<p>Per quanto attiene al contesto tecnologico nel quale le risorse di tipo più tecnologico offerte devono operare, è descritto nell'Allegato 3 al capitolato tecnico. Come si ricava da tale Allegato, le tecnologie in questione sono di larga diffusione e non costituiscono una specificità di INPDAP.</p> <p>Per quanto riguarda le risorse che devono essere offerte per il servizio di help desk applicativo, si deve intendere la richiesta di cui all'allegato 4 come "Conoscenze ed Esperienze lavorative Ambiente applicativo nel settore degli enti previdenziali" e non specificatamente solo di INPDAP e della sua organizzazione.</p> <p>Questa conoscenza è fondamentale, in quanto, per le finalità del ruolo che tali persone devono andare a ricoprire, la conoscenza dei domini funzionali relativi alle aree del SIN (cui sono diretti gli sviluppi applicativi richiesti nella gara) è indispensabile per l'efficienza e efficacia del servizio. Va inoltre ricordato che l'aggiudicatario dovrà fornire il servizio anche per gli applicativi già in esercizio al momento dell'aggiudicazione.</p>
7	Disciplinare di gara pag. 10 e Schema di offerta tecnica – Facsimile Schema offerta tecnica, Modello 5	In relazione al numero di pagine della relazione tecnica, si chiede se il documento non debba superare le 110 pagine - come previsto a pag. 10 del disciplinare in riferimento al dettaglio della busta B - ovvero le 120 pagine come invece riportato in testa al Facsimile Modello 5 (pag 55 del disciplinare).	L'offerta tecnica, esclusi gli allegati, non potrà superare le 120 pagine

8	Allegato 2 - Indicatore IQ03	In relazione all'indicatore IQ03 "Rilievi sull'obiettivo (eccesso di rilievi tollerati)" si richiede di chiarire i domini dei tre valori di soglia indicati. Ad esempio, per un obiettivo di classe di rischio A e FP obiettivo = 100, quale valore di soglia deve essere rispettato?	Le condizioni espresse nelle tre formule che identificano i 3 domini vanno intese come condizioni in "or". o in "and" secondo quanto indicato. Perciò, ad es. se la classe di rischio è "A" e FP obiettivo = 100 il valore di soglia è $IQ03 \leq 2$. Se se la classe di rischio è "A" e FP obiettivo = 200 il valore di soglia è $IQ03 \leq 3$.
9	Capitolato Tecnico § 4.11.6 Allegato 2 - Indicatore IQ08	In relazione all'indicatore IQ08 si chiede di specificare meglio le azioni contrattuali che saranno intraprese dall'Istituto in caso di non rispetto dei valori soglia.	In caso di mancato rispetto dei valori di soglia, sarà emesso un rilievo sull'obiettivo per ogni 5 punti percentuali (o frazione) di test non andati a buon fine
10	Allegato 4 – Profili professionali	Nell'allegato 2 è riportato il layout per la compilazione dei Curriculum vitae delle risorse offerte. Nell'instestazione del CV viene richiesto di < <i>Inserire nome società/RTI che presenta l'offerta</i> > e di < <i>Inserire nominativo identificativo del curriculum</i> > Curriculum vitae N :..... A tal proposito si chiede se sia possibile presentare i cv in forma anonima (omettendo la compilazione dei dati "nominativo" e "anno di nascita" presenti nella prima tabella del layout) ferma restando la presenza di un codice identificativo univoco per ciascun cv e di una opportuna tabella di transcodifica allegata all'offerta in busta chiusa da aprire a valle dell'eventuale aggiudicazione.	SI - I CV potranno essere presentati, a discrezione dell'Impresa, anonimi, accompagnati da apposita busta sigillata contenente i nominativi, inserita nella busta "B".
11	Capitolato Tecnico – Par.4.11.6 Allegato 2 - Indicatore IQ08	L'attività di collaudo è di competenza del Committente, come peraltro indicato anche nel Capitolato. Si chiede pertanto di chiarire se la presenza dell'indicatore "Test eseguiti in fase di collaudo" – previsto nell'ambito dell'indicatore IQ08- che misura la percentuale di test eseguiti in collaudo sia un refuso.	SI
12	Allegato 2 - Indicatori IQ17, IQ18, IQ19	In relazione agli indicatori IQ17, IQ18, IQ19 "Tempestività di ripristino dell'operatività" si richiede di chiarire se i tempi utilizzati per i valori di soglia siano da intendersi "solari" o "lavorativi".	Per gli indicatori IQ17, IQ18 le ore sono solari, come indicato. Per l'indicatore IQ19 i giorni sono lavorativi.
13	Allegato 2 - Indicatori	Relativamente ai citati indicatori relativi allo Scostamento nell'impiego di risorse	"Ngg_P" rappresenta il numero di giornate erogate da

	IQ22, IQ41	<p>professionali si rappresenta quanto segue:</p> <p>Se “Ngg_P” rappresenta il numero di giornate erogate da una specifica figura professionale nel trimestre di riferimento si chiede di confermare se “Tgg_erog” rappresenta il numero totale di giornate da erogare dalla specifica figura nell’ambito del mix offerto.</p> <p>È corretto affermare che se così fosse la formula dovrebbe essere = $100 - ((Ngg_P/Tgg_erog) * 100)$?</p>	<p>una specifica figura professionale nel trimestre di riferimento e “Tgg_erog” rappresenta il numero totale di giornate da erogare dalla specifica figura nell’ambito del mix offerto.</p> <p>La formula da utilizzare per il calcolo è</p> $IQ_{xx} = 100 - ((Ngg_P/Tgg_erog) * 100)$ <p>ed è applicabile agli indicatori IQ22 e IQ41</p>
14	Allegato 2 - Indicatori IQ23, IQ42	<p>In relazione ai citati indicatori relativi allo “Slittamento nell’inserimento/sostituzione del personale” si richiede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • confermare se il valore limite per l’inserimento di risorse è di 10 giorni lavorativi • specificare il valore limite per la sostituzione di risorse • specificare la formula di calcolo per quantificare la durata_sost 	<ul style="list-style-type: none"> • Si • 10 giorni lavorativi • $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$
15	Allegato 2 - Indicatori IQ25, IQ44	<p>In relazione ai citati indicatori relativi al “Turnover del personale” si richiede di indicare la formula corretta in quanto il valore di soglia richiesto è in percentuale mentre la formula data non restituisce un valore in percentuale</p>	<p>Le formule corrette sono</p> $IQ25 \leq 5$ $IQ44 \leq 2$
16	Allegato 2 - Indicatore IQ26	<p>In relazione al citato indicatore relativo al “Turnover del personale (ruoli chiave)” si richiede</p> <ul style="list-style-type: none"> • di specificare quali siano i ruoli che rientrano nel calcolo dell’indicatore (in “aspetto da valutare” e “dati da rilevare” vengono fornite liste diverse) • di indicare la formula corretta in quanto il valore di soglia richiesto è in percentuale mentre la formula data non restituisce un valore in percentuale 	<p>I ruoli che rientrano nel calcolo sono quelli referenziati in “aspetto da valutare”</p> <p>La formula corretta +</p> $IQ26 \leq 1$
17	Allegato 2 - Indicatore IQ27	<p>In relazione al citato indicatore si chiede di chiarire se la seguente interpretazione, relativa alle modalità di calcolo del Lds sia corretta. In caso contrario si chiede di</p>	<p>SI</p>

		<p>specificare le modalità di applicazione della penale e le azioni contrattuali.</p> <p>Per ogni eventuale sostituzione di personale impiegato nei ruoli chiave, il fornitore concorderà con INPDAP la durata dell'affiancamento. Tale durata sarà comunque maggiore o uguale ai 10 gg lavorativi e, per almeno il 35% delle sostituzioni avvenute nel semestre di riferimento, per ruoli particolarmente critici e/o progetti di ampie dimensioni sarà maggiore o uguale ai 20 gg lavorativi.</p> <p>Il valore soglia che sarà controllato ai fini dell'eventuale applicazione di penale o emissione del rilievo è costituito, per ogni singolo affiancamento, da tale durata concordata.</p>	
18	Allegato 2 - Indicatore IQ31	<p>In relazione al citato indicatore relativo allo "Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura" si richiede di confermare che sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i prodotti previsti nell'ambito di un obiettivo in quanto questi sono oggetto di misura nell'indicatore IQ02</p>	SI
19	Allegato 2 - Indicatore IQ33	<p>In relazione al citato indicatore relativo alle "Chiamate risolte al 2° livello" si rappresenta quanto segue.</p> <p>Una parte dei casi smistati non è in alcun modo risolvibile al 2° livello, ma richiede il passaggio ad un altro servizio (es. intervento di manutenzione correttiva).</p> <p>Si chiede conferma che per tali tipologie di segnalazione l'intervento sarà ritenuto chiuso con il corretto ingaggio del servizio interessato.</p>	SI
20	Allegato 2 - Indicatore IQ34	<p>In relazione al citato indicatore relativo al "Tempo di attesa per contatto multicanale in differita" si richiede di confermare che per "contatti multicanale in differita" si intendono le segnalazioni pervenute via e-mail e/o web da utenti di Enti e Amministrazioni utilizzatori dell'applicazione SIN o dell'applicazione Pensionis7 distribuite all'esterno dell'Istituto</p>	SI
21	Allegato 2 - Indicatori IQ36-IQ37	<p>In relazione ai citati indicatori relativi al "Tempo di presa in carico del reclamo" e IQ37 "Tempo di evasione del reclamo" si richiede di specificare cosa si intende per "reclamo" nell'ambito del servizio di help desk di 2° livello</p>	Per reclamo si intende una richiesta di assistenza pervenuta all'help desk
22	Schema di Contratto – Adempimenti Assicurativi	<p>L'art. 13.3 dello schema di contratto fa riferimento ad una polizza assicurativa a copertura del rischio da responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività contrattuali senza fare riferimento ai massimali da garantire.</p>	Il massimale deve essere pari a 3 milioni di euro.

		<p>A tal proposito si richiede quale sia, in relazione a detta polizza, il massimale da garantire o le eventuali modalità di calcolo da cui il massimale stesso possa essere desunto.</p> <p>Per assolvere all'onere di cui sopra si chiede inoltre conferma di poter utilizzare, nel rispetto dei massimali richiesti, certificati relativi a polizze già in essere.</p>	<p>Non si possono utilizzare, nel rispetto dei massimali richiesti, certificati relativi a polizze già in essere, Si veda per questo anche la risposta al quesito 33.</p>
23	<p>Disciplinare Valutazione offerte Criterio S1 - Sviluppo e MEV - Produttività</p>	<p>Nel criterio S1 tra gli elementi oggetto di valutazione viene indicata la produttività. "Valutazione del mix di risorse e della loro produttività dichiarata nonché delle soluzioni che verranno adottate per garantire tale produttività." Nello schema di offerta tecnica per il par 4.1.1 si richiede tra l'altro "... Esplicitazione del Mix di risorse ... e del livello di produttività – indicato in punti funzione per giorno persona - nonché dei razionali e delle soluzioni attuate per sostenere tale livello rispetto alla produttività minima stimata di 1,5 PF per giorno persona". Poiché il servizio di Sviluppo e Mev è remunerato in Punti Funzione non appare nell'interesse dell'Istituto una dichiarazione di produttività più alta rispetto a quella minima stimata. Conseguentemente si chiede di chiarire maggiormente le modalità di attribuzione del punteggio.</p>	<p>Il punteggio attribuito alle offerte in relazione al criterio S1 sarà in parte anche correlato alle soluzioni che vengono presentate dal concorrente per garantire la produttività dichiarata in sede di offerta, a garanzia che gli sviluppi non debbano registrare ritardi dovuti a inefficienza. Non verrà attribuito un punteggio specifico per produttività dichiarate maggiori di quella minima attesa.:</p>
24	<p>Capitolato - Par. 4.19</p>	<p>Si chiede di chiarire se la sede dell'Impresa, presso la quale dovranno svolgersi le attività previste di cui al par 4.19 del Capitolato, possa essere ubicata all'estero.</p>	<p>NO.</p>
25	<p>Capitolato Tecnico – H.D. di II livello Dimensionamento del servizio, pag. 60</p>	<p>Si prega di confermare se il dimensionamento minimo richiesto di 7 FTE che operano costantemente sul servizio corrisponde a 56 ore giornaliere.</p>	<p>Ogni risorsa offerta deve espletare il servizio per 8 ore al giorno, secondo quanto previsto al par. 19.1 del capitolato.</p>
26	<p>Capitolato Tecnico - H.D. di II livello - Pag.57</p>	<p><u>Nel Capitolato</u>, relativamente alle attività richieste e agli aspetti generali del servizio si cita:</p>	<p>L'HD di 1° livello è gestito da INPDAP con risorse non derivanti dal contratto cui è riferita la gara. L'HD di 2°</p>

	<p>Allegato 2 Indicatore IQ38</p>	<p>“Il servizio richiesto è costituito da un Help Desk di secondo livello di supporto al funzionamento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. delle applicazioni SIN in esercizio, attivato su segnalazione di utenti INPDAP dall’Help desk di I livello gestito da INPDAP; 2. delle applicazioni SIN in esercizio distribuite all’esterno dell’Istituto ad Enti ed Amministrazioni, attivato da segnalazioni inoltrate via e-mail e/o via web di utenti di Enti e Amministrazioni utilizzatori delle applicazioni suddette; 3. dell’applicazione “PensioniS7”, sviluppata al di fuori del contesto SIN, ma già da tempo distribuita ad Enti ed Amministrazione ai fini del precalcolo del diritto e dell’onere della pensione dei loro dipendenti, attivato da segnalazioni inoltrate via e-mail e/o via web degli operatori di Enti e Amministrazioni che la utilizzano. <p>Il servizio deve essere in grado di risolvere direttamente le problematiche più semplici e di attivare le strutture specialistiche appropriate nel caso di problemi non risolvibili direttamente.”</p> <p><u>Nell’Allegato 2 – Livelli di Servizio.</u></p> <p>L’indicatore IQ38 prevede una serie di dati da rilevare, fonte dati e regole di campionamento che si riferiscono a uno strumento di gestione automatica delle chiamate telefoniche.</p> <p>In che misura percentuale le segnalazioni dall’Help Desk di I livello potranno arrivare tramite chiamata telefonica diretta piuttosto che attraverso l’apertura di un ticket?</p> <p>Lo strumento di gestione automatica delle chiamate è quello utilizzato dal primo livello? Sarà reso disponibile al servizio di Help Desk di II livello della presente fornitura per le rilevazioni richieste dall’indicatore IQ38?</p>	<p>livello è attivato via email.</p> <p>Lo strumento di gestione automatica delle chiamate non è quello utilizzato dal primo livello e non sarà reso disponibile al servizio di HD di 2° livello. Saranno resi disponibili solo i dati.</p> <p>L’indicatore IQ38 non sarà per il momento misurato, fino a quando INPDAP non si doterà di una procedura automatica che seleziona il campione di utenti relativi ai contatti gestiti.</p> <p>L’avvio della misurazione dell’indicatore sarà concordato tra le parti.</p>
<p>27</p>	<p>Disciplinare di gara Assistenza all’avviamento in esercizio</p>	<p><i>“Valutazione della completezza e adeguatezza rispetto ai requisiti contrattuali e al contesto INPDAP delle caratteristiche professionali minime delle risorse offerte per il servizio di assistenza all’avviamento in esercizio e delle proposte migliorative offerte rispetto alle richieste del Capitolato nonché e degli accorgimenti presi per</i></p>	<p>Il riferimento alla produttività va considerato un refuso. Il testo da considerare è:</p> <p><i>Valutazione della completezza e adeguatezza rispetto ai requisiti contrattuali e al contesto</i></p>

	Criterio S8 - Pag. 23	<p>garantire la produttività e i livelli di servizio richiesti (par. 4.3.1).”</p> <p>Si prega di precisare che cosa si intende, nella specifica circostanza, per produttività.</p>	<p>INPDAP delle caratteristiche professionali minime delle risorse offerte per il servizio di assistenza all'avviamento in esercizio e delle proposte migliorative offerte rispetto alle richieste del Capitolato nonché e degli accorgimenti presi per garantire i livelli di servizio richiesti (par. 4.3.1).</p> <p>Pertanto, anche nello schema di offerta tecnica al par. 4.3.1 il testo va modificato come segue:</p> <p><i>Descrizione di come il Concorrente intende organizzare il servizio (strutture di governo e operative, tools, ruoli etc) nelle varie sottocomponenti previste dal Capitolato (gestione avviamenti, performance test, trasferimento oggetti, assistenza tecnica all'avviamento, assistenza on site, trasferimento know how). Esplicitazione delle caratteristiche professionali minime delle risorse offerte per tali servizi (con evidenziazione di proposte migliorative rispetto alle richieste del Capitolato) e degli accorgimenti presi per garantire i livelli di servizio richiesti.</i></p>
28	Disciplinare - Capacità Tecnica (punto 9)	E' possibile utilizzare, quale fatturato specifico richiesto per servizi resi a favore di Pubbliche Amministrazioni, il fatturato realizzato per servizi resi a favore del Cliente Poste Italiane?	Per Pubbliche Amministrazioni si intendono i soggetti strettamente ricompresi nella dizione dell'art. 1 comma 2 del d.Lgs 165/2001
29	Capitolato Tecnico, pag. Capitolo 3 - Oggetto della Fornitura	Con riferimento all'Oggetto della Fornitura, la scrivente chiede di confermare che le attività oggetto della presente gara possano essere parzialmente eseguite remotamente da dipendenti di impresa italiana e/o estera appartenente al medesimo gruppo societario della impresa scrivente e/o da propri centri di delivery collocati all'interno e/o al di fuori dell'Unione Europea”.	NO

30	Capitolato Tecnico, pag. Capitolo 3 - Oggetto della Fornitura	"Con riferimento all'Oggetto della Fornitura, la scrivente chiede conferma che, nel caso in cui l'erogazione dei servizi oggetto della presente offerta prevedesse l'utilizzo anche di propri centri di delivery collocati al di fuori dell'Unione Europea - al fine di assicurare i medesimi livelli di protezione garantiti nell'area comunitaria in materia di data privacy - il conseguente trasferimento e trattamento dei dati personali di cui il cliente sia titolare, debba essere effettuato nel pieno rispetto delle Clausole Contrattuali Standard previste dalla normativa europea ("Commission Decision del 27.12.2001, C(2001) 4540 Direttiva 95/46/EC) che saranno sottoscritte, in caso di aggiudicazione, tra il data exporter ed il data importer".	Vedi risposta al quesito n. 29
31	Capitolato Tecnico, pag. Capitolo 3 - Oggetto della Fornitura	"Con riferimento all'Oggetto della Fornitura, si chiede di confermare che, nel caso in cui l'erogazione dei servizi oggetto della presente offerta e delle successive offerte per gli Appalti Specifici prevedesse l'utilizzo anche di propri centri di delivery collocati all'interno dell'Unione Europea, l'eventuale trasferimento e trattamento dei dati personali di cui il cliente sia titolare, debba essere effettuato nel rispetto del D.Lgs. 196/03 ed esclusivamente per le finalità di esecuzione dei servizi oggetto della presente gara".	Vedi risposta al quesito n. 29
32	Disciplinare di Gara, Capitolo 2 - Subappalto, lettera d)	<p>"Con riferimento all'art.2 "Subappalto", lettera d), del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare se il possesso dei requisiti richiesti dal Bando di gara debba essere attestato – oltre che dal concorrente - anche con riferimento agli eventuali subappaltatori impiegati, limitatamente alle attività loro affidate.</p> <p>Si chiede altresì di indicare quali tra i requisiti di cui all'art.3.3 "Requisiti minimi di partecipazione" (situazione giuridica, capacità economico finanziaria, capacità tecnica) del Disciplinare di gara, debbano essere posseduti dagli eventuali subappaltatori e/o di indicare quali siano i requisiti del Bando di gara che tali subappaltatori, limitatamente alle attività loro affidate, devono possedere".</p>	<p>l'Impresa, all'atto dell'offerta, deve indicare solo le attività e/o i servizi che intende subappaltare. Il possesso dei requisiti deve essere attestato successivamente con il deposito del contratto di subappalto nelle modalità previste al capitolo 2 lettere d), e) e f) del disciplinare di gara.</p> <p>I requisiti dei subappaltatori devono essere tutti quelli relativi alla capacità giuridica, inoltre, per quanto attiene ai requisiti di capacità tecnica ed economica, i subappaltatori dovranno possedere l'ISO 9001 e i fatturati globali e specifici proporzionali alla percentuale di servizi/attività a loro subappaltati.</p>
33	Schema di Contratto, art.13.3	"In merito alla polizza assicurativa di cui all'art.13.3 dello Schema di Contratto, si fa presente che la scrivente ha in essere le seguenti Polizze Assicurative con Società	NO in quanto i massimali potrebbero essere esauriti da altri sinistri estranei al contratto. Per il massimale da

		<p>assicurative di primaria importanza :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. una polizza assicurativa definita "General Liability" (Polizza Responsabilità Civile Terzi/Prodotti stipulata con ACE Europe) 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 stesso. Massimale assicurato: 10.000.000 dollari US per sinistro e per anno assicurativo. 2. una polizza assicurativa definita "Professional Liability" (Polizza RC Professionale stipulata con sr international business insurance co.) 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 dallo stesso Fornitore. Massimale assicurato di 20.000.000 dollari US per sinistro e per anno assicurativo. una polizza assicurativa definita "All Risks" (stipulata con WTCD ins.co) a copertura di tutti i danni materiali diretti (incluso il furto) a beni di proprietà del Fornitore o che rivestano interesse assicurabile per questo, anche se non di proprietà del Fornitore (a titolo esemplificativo, le macchine utilizzate dal Fornitore per l'erogazione dei Servizi) con una copertura non inferiore a 10.000.000 di dollari US. 3. La scrivente, qualora richiesto, è disponibile a fornire idonei certificati assicurativi attestanti le coperture in essere". <p>Si chiede conferma che le coperture assicurative di cui la scrivente dispone, così come sopra descritte, soddisfano quanto richiesto al riguardo da Inpdap nel sopra citato articolo e che, a comprova delle stesse, la scrivente potrà presentare certificativi assicurativi attestanti le coperture in essere"</p>	<p>prevedere si veda la risposta al quesito 22.</p>
34	Schema di contratto,	"In merito alle penali di cui all'art.10 dello schema di contratto e all'Allegato 2 "Livelli	Il contratto non indica un limite alle penali applicabili, ma

	art.10 e Allegato Livelli di servizio	di Servizio" , si chiede di confermare che il totale delle penali comunque inflitte all'impresa non potrà superare il 15% del corrispettivo globale della fornitura. Diversamente, si chiede di indicare quale sia il limite massimo di penali applicabili all'Impresa"	solo la possibilità per INPDAP, qualora l'importo delle penali applicate al fornitore superi il 15%, di rescindere il contratto.
35	Schema contratto – art. 2 comma 3	Si chiede di indicare a titolo esemplificativo, quali potrebbero essere gli atti prodotti dall'Impresa rispetto ai quali gli atti prodotti dall'INPDAP hanno efficacia prevalente. Art. 2 comma 3 – schema di contratto.	Tutti gli atti prodotti da INPDAP che costituiscono parte integrante della lex specialis della gara, hanno efficacia prevalente sugli atti prodotti dall'Impresa. Non sono compresi tra questi atti quelli pubblicati e/o referenziati da INPDAP con la precisazione che non sono necessari alla predisposizione delle offerte.
36	Schema contratto – art. 3	Si chiede di confermare che il periodo di addestramento a inizio fornitura ha una durata massima di 2 mesi.	La durata massima del periodo di affiancamento a inizio fornitura è di 2 mesi
37	Schema contratto – art. 3	Si chiede di precisare quali siano le modalità con le quali si darà atto del termine delle attività di addestramento ad inizio fornitura in considerazione che solo a partire da tale data avrà inizio la decorrenza del contratto	Comunicazione scritta del responsabile del contratto per conto di INPDAP
38	Capitolato tecnico cap 16	Si chiede di precisare quali siano le modalità di rimborso delle spese di trasferta, non indicando il citato schema quanto richiesto	Il rimborso forfetario delle trasferte autorizzate avverrà sulla base della rendicontazione presentata dal fornitore, alla tariffa giornaliera omnicomprensiva presentata in sede di offerta
39	Schema contratto - art. 5	Si chiede di precisare le modalità con le quali verrà effettuata la compensazione quantitativa prevista dall'art. 5 e se tale modalità verrà in ogni caso concordata con l'impresa aggiudicataria	La compensazione quantitativa avverrà a seguito di richiesta scritta di INPDAP e approvazione scritta del fornitore. La variazione non modifica i costi complessivi del contratto.

40	Schema contratto - art. 8	Si chiede di precisare le modalità attraverso le quali INPDAP intende effettuare la verifica dell'effettivo mancato rispetto dei termini	Per "verifica da parte dell'Istituto dell'effettivo mancato rispetto dei termini di legge", si intende la verifica dell'effettiva esecuzione da parte del fornitore di tutti gli adempimenti contrattualmente previsti per poter procedere al pagamento e della data in cui tali adempimenti sono stati completati. Ciò in quanto va considerato che i termini di pagamento devono essere conteggiati dal momento in cui sono stati completati da parte del fornitore tutti gli adempimenti contrattualmente previsti.
41	Schema contratto - art. 9 e art. 10	Si chiede di confermare che esercizio del diritto di risoluzione del contratto da parte di INPDAP previsto da detto articolo possa essere esercitato solo ove l'importo delle penali raggiunga la somma complessiva pari al 15% del corrispettivo globale così come previsto dal successivo art.10 e comunque non prima del raggiungimento di tale limite	Le condizioni per la eventuale risoluzione del contratto sono definite, oltre che nell'art. 10, negli art. 23, 24 e il diritto di recesso è definito nell'art. 25.
42	Disciplinare art. 3.2	Si chiede di confermare che anche la dichiarazione conforme al modello 2 come il resto della documentazione di gara possa essere sottoscritto da un procuratore abilitato e non necessariamente dal legale rappresentante.	Si veda al proposito al risposta al quesito 55. Inoltre poiché il modello 2 è una dichiarazione ai sensi del ART. 47 DEL D.P.R. 445 è necessario allegata copia del documento di identità del sottoscrittore
43	Disciplinare Facsimile modello 3	Si chiede di confermare che nella dichiarazione conforme al modello 3 (dichiarazione necessaria per la partecipazione alla gara) possa essere indicato, al fine di soddisfare il relativo requisito e in conformità a quanto previsto dal disciplinare di gara all'art. 3.3 (requisiti minimi di partecipazione) la dizione "un fatturato non inferiore a....." piuttosto che un fatturato con un importo determinato.	NO occorre attenersi alla formulazione data nel modello 3
44	Capitolato – Par. 4	Ai fini del corretto dimensionamento del servizio di manutenzione si chiede di conoscere il numero di interventi richiesti di manutenzione evolutiva per applicazione negli ultimi tre anni o in alternativa metriche analoghe disponibili	Il numero medi di interventi di manutenzione evolutiva per applicazione negli ultimi 3 anni è stato di circa 100 l'anno

45	Capitolato – Par. 6.1.1.2 pag. 48 (erroneamente referenziato dall'Impresa par. 7.7)	In riferimento al servizio di gestione avviamenti in esercizio, si chiede di chiarire quali siano le policy di sicurezza da rispettare e diffondere ed , in subordine, se esiste documentazione a riguardo e quali siano le modalità di consultazione ai fini della presente Gara	Le policy di sicurezza dell'Istituto che il fornitore è tenuto a rispettare nella presa in carico e gestione degli applicativi sono quelle consuete per questo tipo di attività.
46	Capitolato – Par. 6.1.1.4 e 21.1. (erroneamente referenziato dall'Impresa par. 6.1.1.2)	Si chiede di chiarire quali siano gli standard e le linee guida adottate da INPDAP che è richiesto al fornitore di rispettare, applicare diffondere ed, in subordine, se esista documentazione a riguardo e quali siano le modalità di consultazione ai fini della gara.	<p>Come specificato al par. 21.1. ail fornitore, una volta affidatogli l'appalto, è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da INPDAP; l'Impresa deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni. Questa conoscenza diffusa non è però necessaria per la predisposizione dell'offerta.</p> <p>Gli standard citati al par. 6.1.1,4 sono quelli tecnologici, de iure e de facto, di maggiore diffusione nel settore ICT.</p>
47	Capitolato – Par. 22	Ai fini del corretto dimensionamento del servizio si chiede di precisare in cosa consista e quali siano le caratteristiche funzionali e tecniche del "sistema di governance del contratto" ed in subordine se esista e sia consultabile, ai fini della presente Gara , documentazione e manuali tecnici a riguardo.	INPDAP non ha ancora definito quale sarà il sistema tecnico di Governance del contratto, che sarà in ogni caso reso disponibile dallo stesso INPDAP. All'Impresa è richiesto solo di farne uso e alimentarlo e pertanto la conoscenza delle sue caratteristiche tecniche non è necessaria ai fini del dimensionamento dell'offerta.
48	Capitolato – Par. 4.7.1	Si chiede di precisare quali siano gli strumenti per la gestione dei requisiti. In subordine si chiede di precisare quanti accessi agli stessi saranno assicurati al personale del Fornitore e le modalità di accesso.	INPDAP sta definendo le caratteristiche del sistema di gestione dei requisiti e non ha ancora provveduto alla sua acquisizione. Al fornitore è chiesto solo di farne uso e la conoscenza delle sue caratteristiche . tecniche non è necessaria ai fini del dimensionamento dell'offerta, così come non è necessario conoscere il numero di accessi che saranno dati al personale del fornitore. I dati da trattare e le attività da svolgere sono comunque definite nel Capitolato Tecnico (cap. 4) e nell'Allegato 1 al Capitolato.
49	Capitolato – Par. 7.2 e	Per il servizio di "Help desk di II livello per le applicazioni SIN" sull'allegato al	Non va allegato all'offerta il CV del responsabile del

	Disciplinare schema di offerta tecnica pag, 58	disciplinare di Gara (pag.58) non sono indicati CV da produrre mentre sul Capitolato (pag.57 par 7.2) viene richiesto un Responsabile del servizio il cui profilo deve essere almeno di analista programmatore. Quale indicazione deve essere seguita?	servizio di HD
50	Capitolato – Par. 5.1 (erroneamente referenziato dall'Impresa come par. 5.2)	La definizione adottata di manutenzione adeguativa include gli “adeguamenti necessari a seguito di interventi normativi”. Si chiede di specificare come ciò debba essere inteso nel caso in cui tali interventi normativi dovessero avere un impatto funzionale e quindi alterare la baseline. In altri termini si chiede di specificare se tali classi non debbano, invece, essere trattati come sviluppi o MEV.	<p>Gi interventi sul software che modificano/integrano aggiungono funzionalità a seguito di nuove normative sono da considerarsi come interventi di manutenzione evolutiva. Pertanto la definizione di manutenzione adeguativa deve intendersi come:</p> <p>La “manutenzione adeguativa” comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, d'ambiente).</p> <p>In particolare si intendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.); • adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base; • adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema; • migrazioni di piattaforma; • modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).
51	Disciplinare	Si chiede di precisare il criterio di “completezza e adeguatezza “ al contesto INPDAP citato nei sub criteri di cui agli elementi di valutazione dell'Offerta Tecnica,	Il contesto INPDAP è quello definito nel capitolato (capitolo 1) e nell'Allegato 3 ed è sia tecnologico che

		specificandone l'ambito (se tecnologico o organizzativo o altro) e i riferimenti nella documentazione di gara che l'Impresa concorrente debba considerare.	organizzativo.
52	Disciplinare Schema offerta tecnica e Disciplinare pag. 10	Si chiede di precisare quale delle due prescrizioni sia da considerare corretta in merito al numero delle pagine dell'offerta tecnica: <ol style="list-style-type: none"> 1. L'Offerta tecnica, esclusi gli allegati, non potrà superare le 110 (centodieci) pagine. 2. L'offerta tecnica è composta da una relazione tecnica che non potrà superare le 120 pagine esclusi gli allegati. 	L'offerta tecnica, esclusi gli allegati, non potrà superare le 120 pagine
53	Disciplinare, presentazione CV	Si chiede di precisare quali modalità siano applicabili alla presentazione dei curricula richiesti dalla documentazione di gara ed in particolare se sia ammessa la presentazione di curricula anonimi accompagnati da apposita busta, da inserire in busta "B", sigillata contenente i nominativi.	I CV potranno essere, a discrezione dell'Impresa, presentati anonimi, accompagnati da apposita busta sigillata contenente i nominativi, inserita nella busta "B". Si veda la risposta al quesito 10.
54	Disciplinare, presentazione CV	Si chiede di precisare quali curricula debbano essere presentati in offerta tecnica. Si rileva infatti che il Capitolato tecnico prescriva i soli curricula dei responsabili proposti dall'impresa per ciascun servizio oggetto di contratto, mentre il disciplinare di gara ne richieda ulteriori figure professionali. Si chiede di precisare quali e quanti curricula debbono essere inseriti nell'offerta tecnica	I CV che devono essere presentati in sede di gara sono quelli indicati nel Disciplinare
55	Disciplinare	Si chiede di precisare se tutta la documentazione di gara (ivi inclusa la documentazione amministrativa, l'offerta tecnica e l'offerta economica) possa essere sottoscritta da un procuratore generale la cui procura risulti dalla Camera di Commercio oppure se invece la sopra citata documentazione debba essere necessariamente sottoscritta da un procuratore munito di procura concessa ad hoc ossia per la specifica gara.	Tutta la documentazione di gara deve essere sottoscritta dal legale rappresentante o dal procuratore generale o da un procuratore speciale. In caso di procuratore generale o speciale, tuttavia, dovrà essere necessariamente allegato in originale o copia autentica l'atto con cui i poteri sono conferiti.
56	Disciplinare	In riferimento al punto 6 del disciplinare (modalità di aggiudicazione) pag. 21 (la commissione procederà in seduta pubblica, al sorteggio del 10% dei concorrenti sui quali effettuare il controllo del possesso dei requisiti ai sensi dell'art. 48 del Dlgs 163/2006 e s.m.i.) ed in riferimento al punto 6 del disciplinare pag. 26 (l'ufficio gare	In sede di verifica di quanto dichiarato al momento della presentazione dell'offerta, sia a seguito di sorteggio sia a seguito di aggiudicazione, la dimostrazione dei fatturati specifici dichiarati può essere data attraverso certificati

		e contratti procederà prima dell'aggiudicazione definitiva e della stipula del contratto, alle operazioni relative al controllo della veridicità delle dichiarazioni attestanti il possesso dei requisiti di capacità economica e finanziaria e capacità tecnica, ai sensi dell'art. 41 comma 4, art. 42 comma 4 e 4-bis e art. 48 comma 2 – I concorrenti interessati dovranno produrre in originale o copia autenticata dei Documenti contabili o contrattuali originali per il fatturato relativo a servizi rientranti nel settore oggetto del presente appalto e conseguito negli ultimi tre esercizi), si chiede di confermare che, ai fini della dimostrazione dei fatturati specifici dichiarati, siano da considerarsi validi anche i certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli Enti.	rilasciati e vistati dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 42 comma 1 sub a del d.lgs 163/2006. L'Istituto si riserva comunque la facoltà di richiedere l'esibizione dei contratti originali per ulteriori accertamenti.
57	Capitolato par. 4.11.2	In riferimento a quanto riportato nel capitolato tecnico: "nel caso in cui l'impresa scelga come prodotto di Test Management un prodotto diverso da quello adottato in Inpdap, dovrà garantire la portabilità del software di test (script ecc.....) generato con il proprio prodotto con il prodotto in uso presso Inpdap" si chiede di specificare quale sia il prodotto di test management in uso presso l'Istituto.	Attualmente INPDAP ha come prodotti di test management il "Quick Test professional" di HP
58	Capitolato par. 21.6 – Modalità di affiancamento a inizio fornitura	Nel Capitolato Tecnico, in riferimento "all'addestramento ad inizio fornitura", è riportato il seguente testo: "Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con INPDAP, anche sulla base delle proposte che l'Impresa potrà fare in sede di Offerta". Si chiede di precisare in quale capitolo dell'offerta tecnica e con quali modalità sia rappresentabile la citata proposta dell'Impresa, nel rispetto di quanto prescritto dal Disciplinare in merito alla redazione dell'offerta stessa (modello 5). In subordine si chiede di precisare quale siano i criteri di valutazione della citata proposta.	La proposta di modalità di svolgimento dell'affiancamento a inizio fornitura può essere fatta dall'Impresa concorrente inserendola nella sezione 3.2 dello schema di offerta definito nel Disciplinare, inserendo poi il Piano di lavoro proposto in un allegato apposito all'offerta. Questa proposta non è oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione.
59	Disciplinare	Si chiede di precisare se gli allegati all'offerta tecnica, come da modello 5, siano oggetto di valutazione e nel caso di risposta affermativa si chiede di conoscere quali siano i punteggi ad essi assegnati ed i criteri di valutazione degli stessi.	Gli allegati previsti esplicitamente dallo schema di offerta sono i piani di lavoro, i CV delle risorse offerte, una sintesi della metodologia di sviluppo proposta (punto 4.1.2.1), la descrizione sintetica dei contenuti dei documenti di riscontro (par. 4.1.4). Altri allegati all'offerta sono a discrezione dei concorrenti. Gli allegati, in ogni caso, devono essere quanto più possibile sintetici e contenere approfondimenti di informazioni già presenti nell'offerta (ad es. descrizioni di dettaglio delle metodologie di lavoro proposte, esempio di Piano della Qualità, i livelli di servizio offerti). Ogni allegato dovrà

			essere quindi referenziato in modo preciso nell'offerta, che dovrà indicare quali informazioni aggiuntive sul servizio offerto possono essere ricavate da tale allegato. Nell'offerta, ogni allegato presentato dovrà essere inoltre collegato dallo stesso concorrente a uno (o più) degli elementi di valutazione delle offerte tecniche definiti dal Disciplinare nella tabella di pagg. 22-24, indicando a quali elementi di valutazione contribuisce a rispondere.
60	Disciplinare	Si chiede di precisare il numero di FP collaudati del SIN sul totale dei 203.000 indicati dal Capitolato, che siano documentati in modo "non conforme" con quanto contenuto nel citato capitolato.	Non ci sono punti funzione documentati in modo non conforme rispetto a quanto definito nel Capitolato
61	Capitolato – Allegato 1	Al fine del corretto dimensionamento dei servizi richiesti dal bando, stante la complessità dell'ambiente e di volumi interessati, si chiede la consultazione della documentazione citata dall'allegato 1, precisandone le modalità di accesso e distribuzione alle aziende concorrenti alla gara.	La documentazione citata in calce alla premessa in Allegato 1 è disponibile presso la DCSI fin dalla data di pubblicazione della gara, come detto nel medesimo Allegato 1, ed è stata poi pubblicata sul sito INPDAP nella sezione gare e concorsi. Si precisa, comunque, che tale documentazione non è necessaria ai fini della predisposizione delle offerte ma è stata citata nell'Allegato 1 solo come informativa riguardo la documentazione tecnica presente in INPDAP.
62	Capitolato par. 4.16	Si chiede come si debba intendere per "conteggio dei punti funzione realizzati" al termine delle fasi di specifica dei requisiti e della fase di progettazione, non ritenendosi ancora avviato un processo di sviluppo/codifica che abbia realizzato un prodotto soggetto a misura.	Per punti funzione realizzati al termine della fase di "Specificazione dei requisiti" e "Progettazione/Disegno Tecnico" va inteso il numero di punti funzione che l'Impresa conferma a quella data saranno realizzati, sulla base delle specifiche raccolte e approvate.
63	Capitolato par. 4.14.2	Si chiede di precisare con l'affermazione "Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni nuove o completamente ristrutturate all'interno della fornitura, comportano la redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo..." sia consistente coi cicli a fase unica e urgente di cui alla tabella 4 di pagina 24?	La documentazione deve essere comunque allineata; nei casi citati può essere prodotta dopo la messa in esercizio
64	Capitolato par. 4.14.1	Si chiede di precisare le modalità di predisposizione di documentazione minima	Vedi risposta precedente

		(vedi 4.14.1 "... a partire dalla quale saranno effettuati tutti gli aggiornamenti relativi ad eventuali interventi successivi"), nel caso di presenza di documentazione non redatta secondo quanto previsto nel capitolato, nella situazione prevista dal "ciclo urgente" (tabella 4 a pagina 24)	
65	Capitolato par. 4.13	Quali sono aree applicative in cui non è stato ancora adottato il prodotto di gestione della configurazione?	Il prodotto di gestione della configurazione (di cui alla risposta successiva) è utilizzato in tutte le aree del SIN.
66	Capitolato par. 4.13	Si richiede di precisare quali siano i prodotti utilizzati dall'Istituto per la gestione della configurazione?	Al momento è presente in INPDAP il prodotto di gestione della configurazione open source CVS, ma è in corso l'acquisizione di un nuovo sistema attraverso una gara.
67	Capitolato par. 4.11.2	Qual è il prodotto di test management in uso presso INPDAP?	Attualmente INPDAP ha come prodotti di test management il "Quick test professional" di HP
68	Capitolato par. 4.6.7	Qual è la differenza tra ciclo completo e ciclo ridotto (tabella 4)	Nel ciclo ridotto possono essere concordate semplificazioni nella documentazione
69	Capitolato par. 4.2 e 4.9	Si richiede di chiarire quali siano i criteri di ricorso a prototipi per la MEV. Infatti: la tab. 6 di pag. 28 indica la possibilità di avere nuovi sviluppi di dimensioni =< 300 FP mentre secondo quanto contenuto al par. 4.2 questi interventi sarebbero da classificare come MEV; i titoli delle tabelle 7 e 6 – ed i contenuti – escluderebbero il ricorso a prototipi in caso di MEV.	In caso di MEV >300 FP si applicano le regole dello sviluppo
70	Capitolato par. 4.6.7 e par. 4.10	Come si concilia l'affermazione "il documento di disegno tecnico deve essere prodotto per ogni intervento, salvo diverso accordo tra le parti." Con quanto contenuto alla tabella 4 per il ciclo di fase unica?	Vale l'affermazione del paragrafo 4.6.7
71	Capitolato par. 4.11.3	Si chiede di precisare se esista o meno, presso l'istituto, un ambiente per i test prestazionali completo di tool e quali siano i processi e gli standard adottati. Ovvero si chiede in cosa consista l'ambiente per il test prestazionale di pre-collaudato reso disponibile da Inpdap	In INPDAP per il test prestazionale è utilizzato il prodotto HP Load Runner. Le caratteristiche degli ambienti tecnici INPDAP utili ai fini dell'offerta sono definite nell'Allegato 3. Le caratteristiche degli ambienti di pre-esercizio e collaudo sono le stesse dell'ambiente di esercizio, solo in scala ridotta.

72	Capitolato par. 4.5 e 4.2	Si chiede di precisare quali siano le indicazioni del citato “Sistema di qualità” Inpdap e quali siano le modalità di consultazione delle prescrizioni del medesimo da parte dell'impresa concorrente	Le modalità di consultazione da parte dell'Impresa del sistema qualità INPDAP saranno concordate tra le parti dopo l'aggiudicazione e garantiranno in ogni caso all'impresa la disponibilità dei documenti necessari a svolgere le attività ad essa richieste.
73	Capitolato Allegato 2	Ai fini del corretto dimensionamento dei servizi di manutenzione MAC e MEV si chiede la conoscenza delle misurazione di cui agli indicatori da IQ09 a IQ16 (Allegato 2)	I dati relativi a misure pregresse degli indicatori da IQ9 a IQ16 non sono disponibili.
74	Capitolato par. 5.3	Si chiede di precisare se i tempi di trasmissione ticket di cui al 5.3 debbano intendersi su caselle di posta del dominio dell' Amministrazione; In subordine si chiede se l'Amministrazione intende mettere a disposizione del personale dell'Impresa caselle di posta del proprio dominio ed in quale numerosità.	I tempi di risposta devono intendersi su caselle di posta del dominio dell'Amministrazione. INPDAP metterà a disposizione del personale dell'Impresa caselle di posta nel proprio dominio in numero che sarà concordato tra le parti in funzione dell'organizzazione del servizio..
75	Capitolato par. 7.6	Si chiede di precisare quale sia (prodotto, componenti) il sistema di trouble ticketing INPDAP, se esistano integrazioni con la telefonia e se il personale dell'impresa abbia accesso allo stesso. In caso affermativo si chiede di indicare il numero di accessi assicurati e la tipologia degli stessi.	Il sistema di trouble ticketing in uso in INPDAP è Remedy. Non è previsto che il personale dell'Impresa abbia accesso al sistema remedy..
76	Capitolato 4.37	“.. I locali e gli ambienti, inclusi quelli per i test, utilizzati da detto personale presso sedi dell'impresa, devono essere allestiti a proprio carico dall'impresa. Gli strumenti e gli ambienti operativi utilizzati per lo sviluppo devono essere compatibili con quelli già in uso presso Inpdap per gli ambienti di formazione, integrazione, collaudo, pre-esercizio ed esercizio.” .Si chiede di specificare quali sono tali strumenti.	Gli strumenti di sviluppo in uso in INPDAP sono descritti nel Capitolato.
77	Capitolato par. 7	In riferimento al servizio di Help Desk si richiede di conoscere, qualora disponibile, il numero di richieste gestite nel corso del 2009.	Il n° di chiamate su problemi applicativi gestite dall'HD SIN nel 2009 è stato di circa 6.300
78	Capitolato par. 5	In riferimento al servizio di MAC, si richiede di conoscere, qualora disponibile, il numero di ticket gestiti nel corso del 2009.	Il n° di interventi di MAC sugli applicativi nel 2009 è stato di circa 200
79	Disciplinare – Valutazione	Quale è lo strumento di customer care in uso in INPDAP?	Al momento, INPDAP non ha ancora selezionato uno



	offerte tecniche, elemento S12		<p>strumento di valutazione della customer care, ma sta partecipando al progetto pilota “mettiamoci la faccia” della funzione pubblica (emoticons) con rilevazione presso le sedi e via internet della soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi INPDAP.</p> <p>Si richiede quindi ai concorrenti di proporre nell'offerta soluzioni per integrare il servizio di HD con i più diffusi strumenti di rilevazione della soddisfazione utente e di proporre soluzioni per misurare tale soddisfazione.</p>
--	--------------------------------	--	--

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Ing. Carmelo Tabacco)

F.TO Carmelo Tabacco