

I.N.P.D.A.P.

ISTITUTO NAZIONALE DI PREVIDENZA PER I DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA

DIREZIONE CENTRALE
APPROVVIGIONAMENTI
E PROVVEDITORATO
Ufficio II -Gare e Contratti

CHIARIMENTI GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA E MESSA IN ESERCIZIO DI SISTEMI DI ACCOGLIENZA E RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION PER LE SEDI PROVINCIALI E TERRITORIALI DELL'INPDAP"

C.I.G. n. 05377071DA

QUESITO n° 12

In relazione al "Capitolato per la fornitura di sistemi di accoglienza e rilevazione della customer satisfaction per Ise sedi provinciali e territoriali dell'INPDAP" -, Appendice 1 – Caratteristiche Tecniche Dell'hardware, Caratteristiche MONITOR (a pag. 14), si chiede se è possibile offrire prodotti professionali (di una specifica azienda) di Digital Signage (Segnaletica Digitale) con 1 interfaccia VGA ed 1 interfaccia HDMI, che risultano de facto sufficienti per tutte le più comuni applicazioni di accoglienza della clientela.

RISPOSTA

Le caratteristiche dei monitor offerti, dovranno rispettare, al minimo, tutte le caratteristiche espresse alle pagg. 14 e 15 del CAPITOLATO D'ONERI E DISCIPLINARE TECNICO (Capitolato), di seguito riportate:

Caratteristiche MONITOR

| | |
|--------------------------------|--|
| Monitor attacco VESA, Full HD, | |
| Caratteristiche | Contrasto 80000:1 Full HD 16:9 Luminosità 5.00 cd/m2 Angolo di campo orizzontale 78° Angolo di campo verticale 78° Tempo di risposta 5 ms Risoluzione 1920x 1080 Frequenza 50 Hz Multilingua Dolby Digital Decoder Invisible Speaker (Casse Nascoste) Clear Voice: modalità per enfatizzare le frequenze della voce Sintonizzatore digitale terrestre DVB-T HD 2 Altoparlanti 20 W Formati video ingresso 480p, 720p, 1080i, 1080p, 576i, 576p 3 HDMI 2 Ingresso video composito (AV) 1 Ingresso S-VIDEO 1 Ingresso COMPONENT (Y/ PB/ PR) 1 ingresso VGA PER PC 1 RCA AUDIO IN 1 USCITA AUDIO OTTICA |

| | |
|-----------------------------|--|
| | 1 SERIALE 1 DVI DIGITALE 1 USCITA RGB 2 INGRESSI RGB 2 SCART |
| Display | lunghezza diagonale (pollici) 42 " TECNOLOGIA LCD |
| Dimensioni | 1028 x 878 x 659mm |
| Peso | 15,600 Kg |
| Contenuto confezione | Manuale utente, Telecomando con batterie, Cavo Alimentazione, Base da Tavolo, Garanzia, CD informativo (drivers) |

Potranno essere considerate valide soltanto le offerte di monitor con caratteristiche uguali o migliorative a quelle sopra indicate. Nel caso specifico riferito nel quesito, il monitor con 1 interfaccia HDMI non è conforme alle specifiche del Capitolato che ne richiedono un numero minimo di 3.

QUESITO n° 13

In relazione al "Capitolato per la fornitura di sistemi di accoglienza e rilevazione della customer satisfaction per le sedi provinciali e territoriali dell'INPDAP" - , Capitolo 3. Caratteristiche dei sistemi hardware e relativi software di base da fornire a pag.3, si chiede se è possibile offrire prodotti professionali, *di una marca specifica*, di Personal Computing con Sistema Operativo Microsoft Windows 7 Professional a 32 o a 64 bit, in alternativa al S.O. MS Win 2008 Server Standard.

RISPOSTA

No. Come richiesto alla pag. 3 del "Capitolato per la fornitura di sistemi di accoglienza e rilevazione della customer satisfaction per le sedi provinciali e territoriali dell'INPDAP", l'unità server dovrà essere già assemblata e corredata di sistema operativo Windows Server 2008 Standard e antivirus.

Inoltre le caratteristiche hardware dell'unità server dovranno soddisfare, al minimo, i requisiti espressi nell'APPENDICE 1 – CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'HARDWARE, alla pag. 16, di seguito riportate:

Caratteristiche SERVER

| | |
|--|---|
| Processore | CPU Core2 Duo E7400 2.8 GHz (SLC 3 MB - FSB 1066 MHz) |
| Memoria | RAM 2048 MB DDR2 RAM ECC (800 MHz) |
| HARD DISK | 2 DISCHI da 500 GB Serial ATA II (Business Critical) (con RAID 0/1 Ctrl on board) |
| Supporto multimediale | DVD SuperMulti Double Layer Serial ATA |
| Doppia scheda di rete, scheda video integrata a memoria condivisa; scheda audio; tastiera e mouse | |

QUESITO n° 14

In relazione al "Capitolato per la fornitura di sistemi di accoglienza e rilevazione della customer satisfaction per le sedi provinciali e territoriali dell'INPDAP" - , APPENDICE 1 – CARATTERISTICHE DELL'HARDWARE – Caratteristiche SERVER a Pag. 16, si chiede se è possibile fornire server con caratteristiche analoghe a quelle richieste, ma basato su un processore di ultima generazione differente per famiglia e produttore.

RISPOSTA

E' possibile fornire un server con un un processore di ultima generazione differente per famiglia e produttore, purché quest'ultimo abbia caratteristiche di performance computazionali analoghe o migliorative rispetto a quanto richiesto nel Capitolato, dimostrabili con benchmark standard di mercato.

QUESITO n° 15

Come pensate di gestire con il Software applicativo già acquisito dal Vostro Istituto la Scheda d'Interfaccia della Stampante termica con taglierina 60 mm. e dei Display di Sportello trattandosi di prodotti proprietari "sviluppati appositamente" da ogni singola Azienda?

RISPOSTA

Con i driver, per permettere al sistema operativo il pilotaggio dei dispositivi hardware suddetti tipicamente a corredo di tutti i prodotti hardware sviluppati dalle varie aziende presenti sul mercato, ed eventualmente con le API (Application Programming Interface), un insieme di procedure disponibili ai programmatori per la gestione dei dispositivi.

QUESITO n° 16

Se INPDAP ritiene di poter utilizzare il Software applicativo già acquisito, è necessario specificare nel dettaglio ogni singolo componente "Interfaccia Stampante - Stampante Termica - Taglierina e Display di Sportello" precisando Nome della Casa Costruttrice, Modello e Versione dei Driver.

RISPOSTA

Non è necessario specificare nel dettaglio quanto descritto nel quesito, il software applicativo già acquisito potrà essere utilizzato, al proposito si veda la risposta al quesito n° 15.

QUESITO n° 17

Per quanto riguarda le Certificazioni di qualità e di sicurezza richieste relative a soddisfare la partecipazione alla gara, teniamo a precisare che la Certificazione ISO 14001 non è obbligatoria, quindi si richiede la possibilità di presentare regolare offerta con le Certificazioni CE e ISO 9001:2008. La sigla ISO 14000 identifica una serie di standard internazionali relativi alla gestione ambientale delle organizzazioni. La sigla «ISO 14001» identifica uno di questi standard, che fissa i requisiti di un «sistema di gestione ambientale» di una qualsiasi organizzazione. Lo standard ISO 14001 (tradotto in italiano nella UNI EN ISO 14001:2004) è uno standard certificabile, ovvero è possibile ottenere, da un organismo di certificazione accreditato che operi entro determinate regole, attestazioni di conformità ai requisiti in essa contenuti. Certificarsi secondo la ISO 14001 non è obbligatorio, ma è frutto della scelta volontaria dell'azienda/organizzazione che decide di stabilire/attuare/mantenere attivo/migliorare un proprio sistema di gestione ambientale. È inoltre importante notare come la certificazione ISO 14001 non attesti una particolare prestazione ambientale, né tantomeno dimostri un particolarmente basso impatto, ma piuttosto stia a dimostrare che l'organizzazione certificata ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerchi sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile. Utile sottolineare ancora che la ISO 14001 non è una certificazione di prodotto. Riguardo gli aspetti formali, la ISO

14001 ha la stessa struttura di tutte le norme ISO riferite a sistemi quali ISO 9001, ISO 9004, OHSAS 18001. Tutte queste norme, in ottica di integrazione, ovvero di fusione reciproca, sono costruite per essere «coppie conformi», ovvero hanno la numerazione dei capitoli e dei temi tale da essere confrontabile ed equivalente tra loro. Al termine di tutte le norme ISO sono presenti sempre tabelle di corrispondenza riferite alle norme al momento in essere. Le norme della serie ISO 9000 sono universali e la loro applicabilità prescinde dalla dimensione o dal settore dell'attività, che può essere un'azienda o qualsiasi altro tipo di organizzazione. Esse definiscono principi generici che l'azienda deve seguire. Attualmente le ISO 9000 sono usate in industria come modello di riferimento per la qualificazione e selezione dei fornitori e nei contratti tra fornitori e clienti. Dal punto di vista della azienda cliente, in sostanza, pretendere il piano di qualità in riferimento al contratto è il primo passo logico necessario per capire come il fornitore gestisce il contratto. In Italia e in Europa, si sta diffondendo notevolmente, con incrementi annui considerevoli. Per alcuni settori, ed in relazione ai concorsi pubblici (appalti e bandi), la ISO 9001 è obbligatoria.

RISPOSTA

Si veda, al proposito, la risposta al quesito n°1

QUESITO n° 18

Nel capitolato tecnico a pag. 3 è riportato: "...Tutti i beni forniti devono essere coperti da garanzia del fornitore per 12 mesi dalla data di collaudo con esito positivo. In caso di garanzia eventualmente fornita da terze parti, questa deve coprire il medesimo periodo ovvero essere integrata a cura dell'Impresa aggiudicataria del contratto..."

Nel disciplinare di gara a pag. 5 è riportato: "L'esecuzione del predetto Appalto avrà la durata di 24 (ventiquattro) mesi, ivi compresa l'assistenza tecnica hardware e software in garanzia."

Si chiede di confermare che la garanzia avrà durata di 12 mesi a partire dal Collaudo.

RISPOSTA

La garanzia dovrà avere la durata di 24 mesi a partire dalla data di collaudo positivo come riportato a pag. 5 del Disciplinare di Gara, e non di 12 mesi come indicato, per errore, a pag. 3 del Capitolato.

QUESITO n° 19

Nel Capitolato tecnico a pag. 3 è riportato: "...Tutti i prodotti offerti devono essere in possesso delle certificazioni di cui al successivo § 7...". Nel capitolo 7 è riportato quanto segue: "I prodotti forniti dovranno essere conformi alle normative vigenti in materia e alle eventuali modifiche di legge che potranno intervenire nel corso della fornitura, in relazione all'uso cui sono destinati. Per le apparecchiature offerte sono richieste in particolare le seguenti certificazioni:

Certificazione CE

Certificazione ISO 14001

Certificazione ISO 9001

...."

Gli standard ISO 14001 (per il sistema di gestione ambientale) e l'ISO 9001 (per il sistema di gestione della qualità) fanno riferimento a certificazioni di aziende o organizzazioni e non a prodotti specifici. Si chiede di confermare che il requisito va interpretato, per gli standard ISO, come il possesso di tali certificazioni da parte del fornitore che presenta l'offerta.

RISPOSTA

Si conferma che i requisiti del possesso delle certificazioni ISO 14001 ed ISO 9001 sono riferiti al fornitore che presenta l'offerta.

QUESITO n° 20

Non essendo l'installazione a carico del fornitore, si chiede di confermare che il collaudo per la fornitura si ritiene superato al verificarsi di entrambi i seguenti eventi:

- Consegna del materiale (con verbale di consegna come da Cap. 6 del Capitolato Tecnico)
- Verifiche di quanto fornito come da Cap. 9 del Capitolato tecnico

RISPOSTA

Il collaudo si ritiene superato se il materiale viene consegnato nei termini previsti dal Cap. 6 del Capitolato e ritenuto conforme alle specifiche tecniche indicate nel Capitolato, a seguito delle verifiche effettuate dall'Istituto come previsto al Cap. 9 del Capitolato.

QUESITO n° 21

In riferimento al bullet "a" del capitolo 3 del Capitolato Tecnico, si chiede di specificare se la validità delle licenze Windows 7 ed Antivirus devono avere una validità pari a quella della garanzia (12 mesi) o pari a quella della durata del contratto (24 mesi).

RISPOSTA

La validità della licenza Windows 7, se di tipo OEM, non ha scadenza, ovvero è valida sulla postazione di riferimento finché la postazione stessa è utilizzata. Per quanto riguarda il prodotto Antivirus, anche in questo caso di norma le licenze non hanno scadenza, ma soltanto i servizi di aggiornamento delle tracce virali e del motore di scansione. Per questi ultimi, l'aggiornamento del prodotto Antivirus dovrà essere garantito per il periodo pari alla durata del contratto (24 mesi).

QUESITO n° 22

Nel Capitolato tecnico a pag. 4 viene riportato quanto segue:

"Deve inoltre essere assicurata, mediante propri tecnici specializzati, la necessaria assistenza tecnica finalizzata al corretto funzionamento delle attrezzature oggetto della fornitura, qualora le stesse presentino vizi o difetti di fabbricazione non imputabili a INPDAP, nonché per eliminare guasti, difetti ed in generale, per la soluzione di eventuali problemi che si dovessero presentare agli operatori, comprese quelle per la fornitura di pezzi di ricambio ed il loro montaggio, inerenti riparazione di guasti e/o imperfezioni imputabili a difetti di costruzione, di montaggio o di qualità dei materiali."

Si chiede di confermare che l'assistenza tecnica richiesta sia solo riferita alla soluzione di guasti o malfunzionamenti che rientrano nell'ambito della garanzia di 12 mesi del prodotto e nell'ambito di quanto specificato nel cap. 10.2.

RISPOSTA

Il servizio di manutenzione in garanzia di quanto fornito dovrà essere garantito per un periodo di 24 mesi a partire dalla data di collaudo (si veda a proposito la risposta al quesito n° 18) conformemente a tutto quanto indicato/richiesto al Cap. 5 - pag. 4 del Capitolato, e nel rispetto dei livelli di servizio previsti nel Cap. 10.2.

QUESITO n° 23

A pag. 2 del Capitolato tecnico è riportato quanto segue:

"...in quanto le componenti di sviluppo del software applicativo per la rilevazione della customer satisfaction e i servizi di installazione, manutenzione e gestione dei sistemi presso le sedi, sia per quanto riguarda l'hardware e software di base richiesto con la gara cui si riferisce questo capitolato, sia per quanto riguarda il software applicativo, sono stati acquisiti da INPDAP ricorrendo ad altri contratti che l'Istituto ha già in essere."

Nel Bullet 3 a pag. 11 del Capitolato è riportato quanto segue:

“..allorché l’Impresa non esegua le forniture e i relativi servizi di installazione in modo strettamente conforme all’offerta e al presente capitolato e le penali applicate abbiano superato il 10% dell’importo contrattuale”;

Si chiede di confermare che il fornitore non dovrà svolgere nessuna attività di installazione hardware /software in quanto demandata ad altri contratti.

RISPOSTA

Il Fornitore non dovrà svolgere nessuna attività di installazione dell’ hardware e del sw applicativo in quanto demandata ad altri contratti. Il Fornitore dovrà invece svolgere le attività di preinstallazione del sw di base (sistema operativo ed antivirus), sia per quanto riguarda la postazione del totem, analogamente per l’unità server.

QUESITO n° 24

Nel Capitolato tecnico a pag. 4 viene riportato quanto segue:

“Per tutto il periodo di garanzia saranno a carico dell’Impresa tutte le spese per il corretto ripristino dei sistemi, incluso l’eventuale software di base fornito con le apparecchiature.” Si chiede di chiarire in che modo il fornitore sarà tutelato in caso di guasti o malfunzionamenti causati da non corrette operazioni di installazione/configurazione demandate a terze parti.

RISPOSTA

Nel caso di guasti o malfunzionamenti oggettivamente valutabili come causati da non corrette operazioni di installazione/configurazione demandate a terze parti, l’Istituto provvederà a proprie spese al corretto ripristino dei sistemi, incluso il ripristino dell’eventuale software di base fornito con le apparecchiature.

QUESITO n° 25

A pagina 4 del Capitolato Tecnico è riportato quanto segue: “Per erogare i servizi in argomento l’Impresa dovrà:

1) indicare e rendere noti il numero di telefax, l’indirizzo e mail e/o il numero telefonico di un telefono fisso ai quali possono essere inoltrate le richieste degli utenti;.....”

Si chiede di confermare se per “servizi” si intende la consegna degli apparati e la garanzia di 12 mesi.

RISPOSTA

Per “servizi” si intendono quelli relativi alla Manutenzione in garanzia di quanto fornito di cui al Cap. 5 – pag. 4 del Capitolato, per un periodo di 24 mesi a partire dalla data di collaudo delle apparecchiature (si veda al proposito la risposta al quesito n° 18):

QUESITO n° 26

Si chiede di confermare se i Monitor LCD (minimo 42") debbano essere forniti completi di staffe per il montaggio a parete come indicato nel bullet "b" di pag. 3 del capitolato tecnico.

RISPOSTA

Si , i Monitor dovranno essere forniti di staffe per il montaggio a parete.

QUESITO n° 27

Si chiede di confermare se i Display da sportello debbano essere solamente "predisposti al montaggio" a parete come riportato nelle caratteristiche di pagina 15, o se debbano anche essere dotati di apposite staffe di fissaggio.

RISPOSTA

I display di sportello forniti dovranno essere predisposti al montaggio a parete, dotati di apposita staffa.

QUESITO n° 28

A PAG. 18 del Disciplinare di Gara è riportato quanto segue:

"A parità di punteggio complessivo tra due o più offerte che risultino le più convenienti per l'Istituto, la Commissione invita le ditte a migliorare l'offerta economica. La Commissione stessa in seduta riservata valuterà le eventuali proposte migliorative."

Si chiede di specificare con quale modalità dovrà essere presentata l'offerta migliorativa (seduta stante; invio offerta in busta chiusa nei gg successivi ecc..)

RISPOSTA

Quanto richiesto sarà oggetto di valutazione dell'attività discrezionale della Commissione di gara.

II RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dott. Angelomichele Galante

F.to Angelomichele Galante