

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«*Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti*»

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE UNICA ACQUISTI

INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

ex art. 72, comma 3°, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006

**Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, comma 5°, del D.Lgs. n. 163 del 12
aprile 2006, volta all'affidamento dei «*Servizi di supporto sistemistico alla
gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza,
suddivisa in due lotti*»**

CIG Lotto 1: 3588503E57

CIG Lotto 2: 3588510421

**Via Ciriaco De Mita, 21 – 00144 Roma
tel. +390659054280 - fax +390659054240
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

1) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico p. 90 – punto 4.1.12

Si chiede di precisare il luogo di esecuzione dell'attività IMAC del servizio desktop management. Analogamente per l'attività di installazione desktop e stampanti. (Lotto 1)

Chiarimento:

L'attività è eseguita presso le sedi della Direzione generale in Roma, salvo quanto già precisato al punto 5.2 del Capitolato Tecnico.

2) Quesito:

Rif. Disciplinare di Gara, Art. 14

*Con riferimento a quanto previsto dal Disciplinare di Gara, Art. 14 (Svolgimento della procedura di gara), sub 9.ii – "...per il requisito di cui all'art. 7, comma 1, lett. b.1) e b.2) del presente Disciplinare, si procederà a richiedere ai soggetti sorteggiati: a) Requisito b.1): la presentazione di copia dei contratti pubblici o privati indicati nell'elenco dei servizi analoghi sottoscritti con enti pubblici o privati indicati nella Dichiarazione Sostitutiva..." – **si chiede di confermare** che sarà possibile comprovare il possesso del requisito anche attraverso la produzione di certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni e dagli enti pubblici destinatari delle forniture e/o dichiarazioni dei soggetti privati committenti in considerazione del fatto che molti contratti in questione sono vincolati da stringenti clausole di riservatezza che non ne consentono l'esibizione (Lotti 1 e 2).*

Chiarimento:

La produzione di contratti "vincolati da clausole di riservatezza" potrà avvenire con l'oscuramento delle porzioni ritenute non ostensibili, a condizione che restino visibili i dati essenziali individuati all'art. 7, comma 1°, lett. b.1) del Disciplinare di Gara, e sia pienamente apprensibile e ricostruibile il relativo requisito di partecipazione.

Ai fini della comprova dei requisiti di carattere speciale, è comunque facoltà dell'Istituto ammettere anche documenti diversi da quelli indicati nella *lex specialis*, ai sensi dell'art. 14, comma 10°, del Disciplinare di Gara.

3) **Quesito:**

Rif. Allegato 7

In riferimento all'allegato 7 (schema curriculum) si chiede confermare che l'obbligatorietà del campo "e-mail" (pag. 2 sez. 1.2) decada ove il concorrente presenti i predetti curricula in formato anonimo e l'identificativo della casella postale consenta l'associazione in chiaro con la risorsa offerta (Lotti 1 e 2).

Chiarimento:

Si conferma.

4) **Quesito:**

Rif. Disciplinare di gara – Art. 14 punto 9 – Comprova Requisiti Capacità Economico-Finanziaria

"i. per i requisiti di cui all'art. 7, comma 1, lett. a.2) e a.3) del presente Disciplinare, si procederà a richiedere ai soggetti sorteggiati:

b) Requisito a.3) - la presentazione di quanto segue:

(i) le fatture relative alla prestazione di servizi nel settore oggetto dell'appalto, realizzate nel triennio di riferimento, a comprova del possesso del fatturato specifico dichiarato;

(ii) in caso di committenti pubblici (amministrazioni ed enti pubblici), i certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni e dagli enti pubblici destinatari delle forniture, contenenti l'indicazione dei valori oggetto di fatturazione e del triennio di riferimento;

(iii) in caso di committenti privati, i contratti o, in via subordinata e gradata, la dichiarazione del soggetto privato committente che la prestazione è stata effettivamente resa, con indicazione dei valori oggetto di fatturazione e del triennio di riferimento;"

Si chiede di confermare che i documenti elencati al punto b) siano alternativi tra loro e che sia possibile, sempre alternativamente a quanto sopra, presentare la dichiarazione rilasciata dal Revisore Contabile o dal Presidente del Collegio Sindacale nell'ambito del suo potere di vigilanza.

Chiarimento:

I documenti elencati all'art. 14, comma 9°, lett. b), punti ii) e iii), del Disciplinare di Gara sono alternativi tra loro. Il concorrente sarà comunque tenuto a produrre le fatture di cui al punto i) della medesima disposizione.

Secondo quanto anche consentito dall'art. 14, comma 10°, del Disciplinare di Gara («Sarà facoltà dell'Amministrazione quella di richiedere o ammettere a comprova anche documenti diversi da quelli sopra indicati»), in luogo delle fatture di cui al punto i) sarà in ogni caso consentita la produzione di una dichiarazione proveniente dal soggetto incaricato delle attività di revisione contabile, o dal Collegio Sindacale nella sua interezza, volta ad asseverare che la composizione del fatturato specifico dichiarato in corso di procedura è conforme ad elenco analitico allegato a tale dichiarazione, nel quale siano indicate le singole fatture, gli importi, le date e gli oggetti specifici delle prestazioni fatturate.

5) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 14 punto 9 – Comprova Requisiti Capacità Tecnica

"ii. per il requisito di cui all'art. 7, comma 1, lett. b.1) e b.2) del presente Disciplinare, si procederà a richiedere ai soggetti sorteggiati:

a) Requisito b.1): la presentazione di copia dei contratti pubblici o privati indicati nell'elenco dei servizi analoghi sottoscritti con enti pubblici o privati indicati nella Dichiarazione Sostitutiva;"

Si chiede di confermare che, alternativamente a quanto sopra, si possa comprovare il Requisito b.1) come indicato all'art. 42 comma 1 lett. a) del D. Lgs. 163/06 che recita:

"a) presentazione dell'elenco dei principali servizi o delle principali forniture prestati negli ultimi tre anni con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi o forniture stessi; se trattasi di servizi e forniture prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, esse sono provate da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi; se trattasi di servizi e forniture prestati a privati, l'effettuazione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente".

Chiarimento:

Si conferma quanto previsto dal Disciplinare.

6) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 11 "Modalità di presentazione delle Offerte"

"L'offerta Tecnica e gli allegati dovranno essere consegnati anche su due copie di supporto magnetico (CD-ROM) in formato PDF".

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Si chiede di chiarire se anche i Curricula Vitae e la dichiarazione attestante l'assenso alla modalità di verifica della consistenza dei presidi presso l'Istituto debbano essere forniti sul supporto magnetico.

Chiarimento:

Si conferma.

7) Quesito:

Rif. Disciplinare – Art. 9

"L'intera Offerta Tecnica e i relativi allegati devono essere presentati in fogli formato A4, redatti utilizzando un carattere "VERDANA" con dimensioni minime pari a 11 e interlinea singola".

Si chiede la possibilità di utilizzare, solo per le tabelle e per l'Header e footer della Relazione Tecnica, il carattere "Verdana" con dimensione pari a "9".

Chiarimento:

Si conferma.

8) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 18 – Aggiudicazione dell'Appalto - Cauzione definitiva.

Si chiede di confermare che, ai sensi del D.Lgs. n. 163/06 art. 113:

- *l'importo della cauzione definitiva si intende ridotto del 50%, dovendo dimostrare in fase di offerta il possesso della certificazione ISO 9001:2008;*
- *è previsto lo svincolo progressivo a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto.*

Chiarimento:

L'importo della cauzione definitiva sarà dimezzato nei casi previsti dall'art. 75, comma 7° del D.Lgs. 163/06 (richiamato dall'art. 113, comma 1°, ultima parte, del medesimo Decreto).

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Lo svincolo progressivo della cauzione avverrà secondo le modalità descritte all'art. 113, comma 3°, del D.Lgs. 163/06, giusto quanto anche stabilito dall'art. 12, comma 11°, dello Schema di Contratto.

9) Quesito:

Rif. Modello Curriculum Allegato 7

"NOTA 1: Il modello deve essere sottoscritto dalle Società che offrono le risorse (comprese le Società eventuali subappaltatrici)."

Si chiede di chiarire se la seguente interpretazione è corretta:

*Partecipano alla gara le società X e Y in costituendo RTI;
prevedono subappalto alla società Z:*

- i CV delle risorse offerte dalla società X saranno sottoscritti unicamente dalla Società X;*
- i CV delle risorse offerte dalla società Y saranno sottoscritti unicamente dalla Società Y;*
- i CV delle risorse offerte dalla società Z saranno sottoscritti unicamente dalla Società Z.*

Chiarimento:

L'interpretazione è corretta per quanto attiene alle società X e Y. La Nota 1 del Modello Curriculum va intesa nel senso che i *curricula* offerti devono essere sottoscritti dalle sole società concorrenti anche qualora gli stessi facciano riferimento a professionalità afferenti a eventuali subappaltatrici.

10) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – Art. 5.10

"... si richiede agli aspiranti Fornitori e per ogni lotto, di descrivere in un documento di massimo 50 pagine, denominato "Progetto di esecuzione della Fornitura", le modalità organizzative e funzionali secondo le quali si intende realizzare il servizio..."

Rif. Disciplinare – Art. 11 – pag. 22

"Il "Progetto di esecuzione della Fornitura" di cui all'art. 5.10 del Capitolato Tecnico rientra nel criterio di valutazione "A. Organizzazione e metodologia dell'erogazione del servizio".

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Si chiede conferma che il documento complessivo "Relazione Tecnica" è di estensione non superiore alle 50 (cinquanta) pagine ed è riferito a tutti i criteri di valutazione (A, B, C, D).

Il "Progetto di esecuzione della fornitura", rientrando nel solo criterio di valutazione "A. Organizzazione e metodologia dell'erogazione del servizio" è solo una parte della Relazione Tecnica.

Chiarimento:

Il "Progetto di esecuzione della fornitura" di cui all'art. 5.10 del Capitolato Tecnico, come previsto all'art. 11 comma 9°, secondo capoverso della Relazione Tecnica del Disciplinare di Gara, costituisce un capitolo della "Relazione Tecnica".

La Relazione Tecnica nel suo complesso dovrà avere un'estensione non superiore a 50 pagine, secondo quanto previsto dall'art. 11, comma 9°, primo trattino, del Disciplinare di Gara.

11) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – Art. 5.11 "Valutazione della qualità della fornitura"

Si chiede conferma che il Piano di qualità che il fornitore dovrà presentare in sede di offerta si riferisce al Piano di qualità richiesto al paragrafo A.3.5 di cui al Disciplinare di gara pag. 30.

Chiarimento:

Il Piano di qualità è definito al punto 5.11 del Capitolato Tecnico, e rappresenta un elaborato ricompreso nel più generale piano di progetto di esecuzione della fornitura.

Conseguentemente, l'intero punto/elemento «A.3 Organizzazione per l'affiancamento di inizio fornitura. (max 3 punti)» (pag. 27 del Disciplinare di Gara per il Lotto 1, pag. 30 per il Lotto 2), deve intendersi sostituito come segue con riferimento a entrambi i Lotti:

«A.3. Organizzazione per l'affiancamento di inizio fornitura. (max 3 punti)

Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per la presa in carico articolata per ciascun servizio, anche in funzione del

contesto di riferimento (piattaforma, aspetti logistici, complessità tecnologica, ecc...).»

12) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico - Appendice 1 - Lotto 2

Servizio base: numero minimo di addetti richiesti per fasce orarie e ripartizione percentuale delle figure professionali

Si chiede di chiarire se per "PRESIDIO EXTRA ORARIO" si intendano le fasce orarie per le quali gli addetti richiesti risultino pari a 0.

Premessa la disponibilità ad erogare il "PRESIDIO EXTRA ORARIO", si chiedono chiarimenti sulle modalità di determinazione del canone unitario per gli interventi extra orario.

Chiarimento:

Il servizio di presidio extra-orario, incluso nel servizio base, si configura quale attività volta a garantire particolari e programmate esigenze di impegno di risorse superiori a quelle indicate (numero minimo di addetti per fasce orarie). Conseguentemente:

- a) deve intendersi come "extra orario" qualunque forma di presidio aggiuntivo in variazione del numero minimo di addetti tabellarmente previsto per il servizio base (e dunque non solo per il caso di addetti "pari a zero");**
- b) secondo quanto stabilito a pag. 83 e al par. 5.9 (pagg. 110/111) del Capitolato Tecnico, la remunerazione del presidio extra-orario deve intendersi ricompresa nel canone per il servizio base, fatto salvo il bilanciamento tra le attività del servizio base e quello del servizio extra orario, che secondo programmazione dell'Istituto sarà concordato tra Istituto e appaltatore al fine di commutare il presidio del primo servizio in quello del secondo, ed evitare oneri aggiuntivi per l'appaltatore stesso.**

13) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico - Capitolo 5.3

"In sede di offerta, nel piano di progetto della fornitura, i fornitori dovranno descrivere il piano di affiancamento per la presa in carico della fornitura comprensivo del modello organizzativo che il fornitore propone per tale attività".

Rif. Capitolato Tecnico - Capitolo 5.10

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

"In fase di offerta il piano di esecuzione della fornitura contiene la bozza del Piano delle attività"

Relativamente al Piano di progetto della fornitura, si chiede conferma che, in fase di offerta, il fornitore dovrà presentare:

- *il piano di affiancamento per la presa in carico della fornitura comprensivo del modello organizzativo che il fornitore propone per tale attività, da descrivere nel paragrafo relativo al criterio A3 del Disciplinare;*
- *il Piano delle attività per il successivo bimestre (continuative e a consumo) da descrivere nel paragrafo relativo al criterio A3.1 del Disciplinare.*

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 11 e al par. 5.10 del Capitolato Tecnico.

14) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – Art. 8

Con riferimento a quanto previsto dall'articolo 8 in merito al preavviso di 8 mesi per chiedere la rescissione del contratto "Qualora il sistema informativo dell'INPS dovesse subire radicali modificazioni, tali da comportare un onere aggiuntivo per l'impresa superiore al 20% dell'importo complessivo della fornitura, l'impresa stessa potrà chiedere la rescissione del contratto con preavviso di 8 (otto) mesi, fermo restando il periodo di transizione finale previsto. Percentuali inferiori al 20% registrate annualmente concorreranno all'eventuale raggiungimento di tale limite nel corso triennale del contratto" si chiede di confermare che, qualora gli oneri aggiuntivi per l'Impresa raggiungessero il 20% dell'importo complessivo della fornitura durante gli ultimi 8 mesi di esecuzione del contratto, la rescissione potrà essere esercitata dall'Impresa anche dando un preavviso minore.

Chiarimento:

Si conferma il termine di preavviso previsto dall'art. 8 del Capitolato Tecnico.

15) Quesito:

Rif. Schema di Contratto – Art. 8 e Capitolato Tecnico – Art. 19

Si chiede di confermare che, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 19 dello Schema di Contratto e, segnatamente, dall'ultimo comma di detto articolo "l'Appaltatore ha

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dall'Istituto e che il Direttore dell'Esecuzione abbia ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del presente Contratto e non comportino a carico dell'Appaltatore maggiori oneri" l'Impresa non sarà tenuta ad eseguire le prestazioni di cui all'articolo 8 del Capitolato Tecnico allorquando queste ultime determinino maggiori oneri per la stessa (ivi compreso il caso in cui tali oneri rimangano nei limiti del 20% dell'importo complessivo della fornitura) ovvero che, qualora l'Impresa sia tenuta ad eseguire le prestazioni di cui all'articolo 8 anche allorquando da detta esecuzione derivino maggiori oneri, le predette attività saranno adeguatamente remunerate secondo le tariffe contrattuali.

Chiarimento:

Fermo il diritto di recesso nei casi e con le modalità previste dall'art. 8 del Capitolato Tecnico, le variazioni ammesse in ordine alle modalità di esecuzione del servizio restano disciplinate dal succitato art. 19 dello Schema di Contratto, e dal corrispondente art. 311 del d.P.R. 207/10.

16) Quesito:

Rif. Schema di Contratto – Art. 4, 13 e 14

L'articolo 4 prevede "Il presente contratto avrà durata di 36 mesi a partire da [...] quale data di inizio attività come risultante dal Verbale di cui all'articolo 14"

L'articolo 13 prevede "Dopo che il Contratto è divenuto efficace, il R.U.P. autorizza il Direttore dell'Esecuzione a dare avvio all'esecuzione della prestazione. Qualora l'avvio dell'esecuzione avvenga in ritardo rispetto al termine indicato nel Contratto per fatto o colpa dell'Istituto, l'Appaltatore può chiedere di recedere dal Contratto".

L'articolo 14 prevede "Al fine di consentire l'avvio dell'esecuzione, il Direttore dell'Esecuzione, in contraddittorio con l'Appaltatore, redige apposito verbale ..."

Si chiede di chiarire:

- a) la tempistica di predisposizione del verbale di cui all'articolo 14 (ossia quando avrà inizio la redazione del documento ed entro quanto tempo deve essere ultimata);*
- b) quando il contratto potrà considerarsi "divenuto efficace" ai sensi dell'articolo 13;*
- c) qual è il termine indicato nel contratto rispetto al quale, ai sensi dell'articolo 13, l'avvio dell'esecuzione possa considerarsi avvenuta in ritardo.*

Chiarimento:

In relazione ai quesiti proposti, si chiarisce quanto segue:

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

- a) **al momento di avvio del periodo di affiancamento di cui all'art. 5, comma 13, dello Schema di Contratto verrà redatto il verbale di avvio dell'esecuzione di cui al successivo art. 14. Si rimanda alle disposizioni di legge applicabili alla fattispecie (artt. 303 e 304 del d.P.R. 207/10). Allo spirare del periodo di affiancamento sarà redatto un ulteriore verbale di consegne, secondo quanto previsto dall'art. 5.3, secondo capoverso, del Capitolato Tecnico, dal quale decorrerà formalmente il periodo di validità contrattuale di 36 mesi;**
- b) **il contratto diverrà efficace dal momento della sua sottoscrizione;**
- c) **il formale e puntuale termine di avvio dell'esecuzione sarà stabilito in sede di stipula nell'ambito dell'art. 4, comma 1°, del Contratto, secondo tempistiche congrue rispetto alla conclusione della procedura di aggiudicazione, alle operazioni di stipula ed alle previsioni normative.**

17) Quesito:

Rif. Schema di contratto – Art. 25

Con riferimento a quanto previsto all'art. 25 e all'art. 314 del d.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 e considerate le modalità di calcolo del compenso spettante al soggetto esterno incaricato della verifica di conformità previste dalle suddette disposizioni, si chiede di chiarire – al fine di avere tutti gli elementi necessari alla formulazione dell'offerta economica – quale sia l'ammontare degli oneri derivanti dalla verifica di conformità che dovranno essere sostenuti dall'Impresa.

Chiarimento:

Si rimanda alla disposizione citata in quesito (art. 314, comma 6°, del d.P.R. 207/2010).

18) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara - Art. 11

Rif. Capitolato Tecnico - Cap. 5.10

Si chiede di confermare che il "Progetto di esecuzione della Fornitura" sia un capitolo della Relazione Tecnica (cfr. Disciplinare p. 22 art. 11 punto 9) e che la prescrizione di 50 pagine prevista dal Capitolato Tecnico (p. 112 par. 5.10) sia riferita all'intera Relazione Tecnica prevista nel citato riferimento del Disciplinare. (Lotto 1 e Lotto 2)

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 10.

19) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara - Art. 11

In riferimento al disciplinare di gara, all'art. 11 punto 9, relativamente al font "VERDANA" corpo minimo 11 da utilizzare nell'intero documento di offerta, si chiede la possibilità di utilizzare corpi diversi per altri elementi del testo. (Lotto 1 e Lotto 2)

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 7.

20) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 11 (Modalità di presentazione delle Offerte) Pag. 22

Nell'art. 11 punto 9 si parla del Piano delle attività per il successivo bimestre e degli altri piani previsti dall'Istituto.

Si chiede di chiarire se in questo Piano, in particolare, vanno dettagliate le attività che il Fornitore deve fare nel primo bimestre dalla aggiudicazione.

Chiarimento:

Si conferma.

21) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 7 (Requisiti di Partecipazione), punto a.3, pag. 11; punto b.1, pag. 12.

All'art. 7 punto a.3 del Disciplinare di gara si richiede in caso di partecipazione in RTI di indicare il possesso di Fatturato Specifico per le mandanti "in misura non inferiore al 10% ..." mentre al successivo punto b.1, nel richiedere la dimostrazione delle capacità tecnico-professionali, nel caso di partecipazione in RTI, si chiede che "il requisito di cui alla lettera b.1 dovrà essere posseduto dalla mandataria ..."

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Si chiede di specificare se, relativamente al punto b.1 di cui sopra, le società mandanti dovranno produrre l'elenco dei contratti dei principali servizi analoghi nelle stesse percentuali previste per le mandanti al precedente punto a.3.

Chiarimento:

Stante la diversità tra il requisito di cui alla lettera a.3) (fatturato specifico), e quello di cui alla lettera b.1) del comma 1° dell'art. 7 del Disciplinare di Gara (elenco dei contratti per servizi analoghi), il secondo requisito dovrà essere posseduto, e dunque comprovato, dalla sola mandataria, conformemente a quanto già stabilito dalla predetta lettera b) (pag. 12 del Disciplinare di Gara).

22) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – Allegato 7 (Curriculum Professionale)

A pag. 1 dell'Allegato 7 relativo allo schema di Curriculum Professionale, si indica: "NOTA 1: il modello deve essere sottoscritto dalle Società che offrono le risorse (comprese le Società eventuali subappaltatrici)."

Si chiede di chiarire se trattasi di refuso o, in caso contrario, se è possibile presentare Curricula relativi a personale appartenente a società per le quali si chiederà, in caso di aggiudicazione, autorizzazione al subappalto.

Nel caso fosse possibile presentare CV di personale appartenente a società in subappalto, si chiede di chiarire se tale possibilità debba essere riportata nell'offerta andando ad indicare già da subito le aziende con le quali il concorrente intende instaurare un rapporto di subappalto.

Sempre in tale eventualità, si chiede da chi debbano essere sottoscritti i CV del personale in subappalto.

In tale ipotesi si chiede di conoscere quale documentazione debba essere eventualmente presentata già nella presente fase di offerta tecnico/economica.

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 9.

23) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Par. 9, pag. 22 e Art. 13 pag. 27 e 28

Con riferimento alla redazione dell'offerta tecnica si chiede se i piani da descrivere nei sottoparagrafi del capitolo A.3 debbano riguardare le sole attività previste nell'affiancamento ad inizio fornitura oppure tutti i servizi/attività oggetto di fornitura.

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 11 e all'art. 11, comma 9°, primo trattino, secondo capoverso del Disciplinare di gara.

24) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 13 comma B

Si chiede se la variazione incrementale delle prestazioni professionali aggiuntive sia da riferire ai servizi a canone oppure a quelli a tempo e spesa o ad entrambi.

Chiarimento:

La variazione incrementale delle prestazioni professionali aggiuntive si riferisce ai soli servizi a canone.

25) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 13 comma B

Si chiede se il valore P risultante indicato nella formula rappresenta il punteggio che sarà assegnato al Concorrente.

Chiarimento:

Si conferma che il valore P risultante dalla formula rappresenta il punteggio tecnico che sarà assegnato al Concorrente in riferimento al criterio "B. Maggiore disponibilità delle risorse" per un massimo di 10 punti.

26) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 13 comma B

Si chiede se i 4 parametri $Incr_{CSE}$, $Incr_{SSE}$, $Incr_{CPE}$, $Incr_{ASI}$ sono tali che, chiamando $Incr_{XXX}$ il generico Parametro vale la seguente relazione:

$$0 \leq Incr_{XXX} \leq 1$$

Cioè indichi un incremento percentuale espresso in forma decimale.

Chiarimento:

Si conferma, e si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 49.

27) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 13, comma B

Si chiede se la disponibilità di risorse aggiuntive dichiarata in riferimento al presente articolo debba essere considerato un costo integralmente a carico del fornitore oppure l'Amministrazione provvederà alla remunerazione delle suddette prestazioni aggiuntive in accordo alle tariffe esposte in Offerta dal Fornitore e nella misura effettivamente richiesta dall'Amministrazione.

Chiarimento:

Si conferma che la disponibilità di risorse aggiuntive dichiarata in riferimento all'art. 13, comma 3°, lettera B, del Disciplinare di gara deve essere considerata un costo integralmente a carico del fornitore.

28) Quesito:

Rif. Disciplinare di gara – Art. 7 (Requisiti di Partecipazione) Punto a.3 Pag. 11

All'art. 7 – Punto a.3 del Disciplinare di Gara si richiede, in caso di partecipazione in RTI, di indicare il possesso di Fatturato Specifico per le mandanti "in misura non inferiore al 10%".

Si chiede se sia corretto, per l'interpretazione del punto in questione, NON fare riferimento all'art. 92 comma 2 del Regolamento attuativo del Codice dei Contratti Pubblici (Erogazione di Lavori), dove viene indicato che ciascun membro del RTI debba eseguire le prestazioni in misura pari al proprio contributo al raggiungimento dei requisiti di partecipazione richiesti, e, invece, fare riferimento all'art. 275 dello stesso Regolamento attuativo del Codice dei Contratti Pubblici (Erogazione di Servizi). In tal caso infatti, nel rispetto del possesso dei requisiti di partecipazione richiesti, la quota di partecipazione della società mandante al Raggruppamento Temporaneo di Imprese può anche essere inferiore.

Chiarimento:

Si conferma che trovano applicazione alla fattispecie, oltre alle citate disposizioni del Disciplinare di Gara, l'art. 275 del d.P.R. 207/10, ferme le restanti disposizioni di legge.

29) Quesito:

Rif. Disciplinare di Gara Punto 8 g) [art. 8, comma 7, lett. h)]

La dichiarazione di un fideiussore di impegno al rilascio della cauzione definitiva, prevista dall'art. 113 del D.Lgs. 163/06 in caso di aggiudicazione, può essere inserita come clausola nell'appendice della cauzione provvisoria? O deve necessariamente essere oggetto di dichiarazione a sé stante?

Chiarimento:

Sono ammissibili entrambe le opzioni.

30) Quesito:

Rif. All. 2 Schema di Dichiarazione sostitutiva pag. 9

Per dichiarazioni rese da tutti i soggetti di cui alle lettere b) e c) del comma 1° dell'art. 38 del D.Lgs. 163/06 come modificato dalla L. 106 del 2011 è sufficiente dichiarare quanto segue?

- *che nei propri confronti non sono pendenti procedimenti per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'art. 3 della legge 27/12/1956, n. 1423 e s.m.i. o di una delle cause ostative previste dall'art. 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575 e s.m.i.;*
- *che nei propri confronti non sono state pronunciate sentenze di condanna passate in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 c.p.p. 2;*
- *di non trovarsi nella situazione prevista dal d.lgs. 163/2006 s.m.i., art. 38, lettera m-ter)*

Chiarimento:

La Dichiarazione Sostitutiva dovrà essere redatta sulla base dello Schema di cui all'Allegato 2 del Disciplinare di Gara e, in caso di libera compilazione a cura dell'operatore economico, dovrà comunque contenere tutte le dichiarazioni e gli elementi riportati nel predetto *form*, affinché risulti esaustivamente attestata la capacità generale a contrarre con la Pubblica Amministrazione, e gli altri requisiti previsti dalla suddetta Dichiarazione. Si rinvia anche al chiarimento *sub* quesito n. 40.

31) Quesito:

A pag. 75 del Capitolato viene presentata una tabella dei ticket gestiti nel 2009; è possibile avere dati analoghi per il 2010 e, anche parzialmente, per il 2011?

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Chiarimento:

Tickets per tipologia anno 2011:

Classe di segnalazione	n.° tickets
Z/OS - HW	0
Z/OS - SW	8.227
SERVER - HW	17
SERVER - SW	1.095
RETE/LAN HW	151
RETE/LAN SW	141
PC - HW	251
PC - SW	30.082
Migrazione .Net	22.569
HELP DESK	2
ALTRO	5.313
TOTALI	67.848

32) Quesito:

E' possibile avere uno storico della distribuzione oraria dei ticket per il servizio di Help Desk per gli anni più recenti?

Chiarimento:

Storico per fascia oraria anno 2011:

Fascia	Tickets
0 - 1	218
1 - 2	116
2 - 3	52
3 - 4	53
4 - 5	44

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

5 - 6	35
6 - 7	61
7 - 8	255
8 - 9	6.551
9 -10	20.206
10 -11	10.955
11 -12	6.311
12 -13	5.241
13 -14	3.169
14 -15	3.730
15 -16	3.249
16 -17	2.462
17 -18	1.596
18 -19	227
19 -20	96
20 -21	58
21 -22	503
22 -23	251
23 -24	2.409
	67.848

33) Quesito:

E' possibile avere uno storico del tempo medio di risoluzione dei ticket per il servizio di Help Desk per gli anni più recenti?

Chiarimento:

Tempo medio lavorazione anno 2011: 6h 47m. Tale valore tiene conto di tutti i ticket pervenuti indipendentemente dal livello di criticità.

34) Quesito:

Al fine di migliorare ed ottimizzare l'integrazione degli strumenti di Business Service Management già in possesso dell'Istituto (vedi pag. 103 del Capitolato), è possibile utilizzare prodotti software e/o hardware aggiuntivi, senza oneri per l'Istituto?

Chiarimento:

Non è prevista la possibilità di offrire in fase di gara nuovi prodotti hardware e software.

35) Quesito:

Devono essere presentati solo i curriculum vitae delle risorse chiave, oppure devono essere presentati tutti i CV per tutto il personale coinvolto, anche per il servizio a canone di Help Desk?

Chiarimento:

I CV devono riferirsi a tutto il personale offerto.

36) Quesito:

Negli SLA dal 10 al 13 del Lotto 2 (allegato "ASS_All_9_SLA_penali_Lotto_2") ci sono degli indicatori che sono associati a due diverse penali (P-HD2 e P-MON 2); in caso di mancato raggiungimento del livello di servizio atteso, si applicano ambedue le penali?

Chiarimento:

La Penale P-HD2 si riferisce ai livelli di servizio per il personale dedicato all'Help Desk mentre P-MON 2 ai livelli che si applicano al personale dedicato al monitoraggio.

37) Quesito:

A pag. 83 del Capitolato si fa riferimento ad un "servizio di reperibilità"; si chiede di specificare se la reperibilità è applicabile anche al Lotto 2 e, se sì, a quale tipo di fornitura (a consumo e/o a canone), con quali fasce orarie, per quante persone in contemporanea.

Chiarimento:

La reperibilità è un servizio incluso nel servizio base (remunerato a canone) di entrambi i lotti, ed è volto a garantire la risoluzione di problematiche che possono compromettere la funzionalità del sistema e i livelli di servizio. Il servizio deve essere garantito durante le fasce orarie non sufficientemente presidiate vale a dire: Sabato, Domenica, pre-festivi, festivi, notturni (dalle 22:00 alle 6:00) e dalle ore 17:00 alle 22:00 e dalle 06:00 alle 09:00 dei giorni lavorativi.

La reperibilità è volta ad assicurare la risoluzione di problematiche che possano compromettere il sistema informatico

38) Quesito:

Nell'allegato 9 "SLA e Penali Lotto 2" lo SLA1 fa riferimento alle call risolte alla prima chiamata. Si chiede di specificare cosa si intende per "call risolte" e per "prima chiamata".

Chiarimento:

Per prima chiamata si intende la prima richiesta di intervento dell'utente verso l'Help Desk con conseguente apertura del Ticket. Per call risolte si intendono i ticket chiusi con esito positivo. Lo SLA1 fa riferimento alle chiamate chiuse positivamente al primo livello.

39) Quesito:

A pag. 22 del Disciplinare di Gara è scritto che la "Busta B" deve contenere un documento denominato "Relazione Tecnica" di massimo 50 pagine, il "Progetto di esecuzione della Fornitura" viene presentato come capitolo all'interno del suddetto documento. A pag. 112 del Capitolato si chiede agli aspiranti fornitori di predisporre un documento denominato "Progetto di esecuzione della Fornitura", di massimo 50 pagine. Si chiede di chiarire se il "Progetto di esecuzione della Fornitura" è un capitolo della "Relazione Tecnica", complessivamente di massimo 50 pagine, oppure no, intendendo in questo caso che il "Progetto di esecuzione della fornitura" e la "Relazione Tecnica" sono due documenti separati, ognuno di massimo 50 pagine.

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 10

40) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – Par. 3.1, pag. 17.

Il Capitolato Tecnico, a pag 17 cita: "L'Istituto, per lo sviluppo delle proprie architetture ICT, si avvale anche di forniture specifiche che prevedono la realizzazione di progetti volti alla implementazione di servizi e infrastrutture innovativi.

La realizzazione di tali progetti, coordinata dai funzionari della DCSIT, è di competenza e responsabilità dei fornitori specifici che ne curano l'assistenza e la gestione fino al completo rilascio in produzione della soluzione.

Pertanto i progetti in corso di realizzazione entreranno nel perimetro dell'assistenza sistemistica oggetto della presente fornitura al rilascio della soluzione".

Si chiede di precisare se per l'introduzione di Progetti con tecnologie differenti da quelle previste nel capitolato siano previsti meccanismi contrattuali di adeguamento e/o modifica degli attuali SLA.

Chiarimento:

Le nuove architetture/tecnologie vengono introdotte previa verifica del raggiungimento del livello di servizio al quale concorrono. Modifiche/adeguamenti degli SLA sono definite nel punto 7.3 del Capitolato Tecnico.

41) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – Par. 3.4, pag. 47

Si chiede di fornire il dettaglio per le Tabelle riportate nel Capitolato Tecnico 3.4 Sistema di Monitoraggio, Controllo delle Infrastrutture e Help Desk (pag 46 e seguenti), precisando numero e tipo di sistemi fisici e numero e caratteristiche dei sistemi virtuali.

Chiarimento:

Si rimanda a quanto riportato nel dettaglio dal Capitolato Tecnico, al par. 3.4.

42) Quesito:

Cfr. Allegato 9 – SLA e Penali – Disponibilità dei sistemi e sottosistemi

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Con riferimento agli SLA richiesti, si chiede se è corretta l'interpretazione secondo cui i valori di disponibilità indicati fanno riferimento alla disponibilità di tutti i sistemi/servizi che rientrano nell'ambito della capacità di controllo del RTI; nella fattispecie si intendono i seguenti componenti: il sistema operativo e sue partizioni eventuali, le macchine virtuali e hypervisor, il middleware in carico. Escludendo quindi tutti i componenti non gestiti dal fornitore dei servizi (a titolo di esempio e non esaustivo, guasti hardware, energia, condizionamento, malfunzionamenti del software, disponibilità della rete WAN, etc.)

Chiarimento:

Si conferma.

43) Quesito:

Cfr. Allegato 9 – SLA e Penali – Tempi di risposta

È corretta l'interpretazione secondo cui ogni nuovo sistema rilasciato e che dovrà essere preso in carico, sarà soggetto a SLA solo a valle della corretta verifica di raggiungibilità della disponibilità attesa (rispetto la baseline esistente), applicando il processo di Change e Release Management previsto?

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 40.

44) Quesito:

Cfr. Allegato 9 – SLA e Penali – Da SLA1 a SLA22

Nel caso di installazione di nuovo HW o SW, di patch o di realizzazione di modifiche architetturali decise dall'Amministrazione che comportino un impatto su altri sistemi collegati e quindi sui relativi SLA che potrebbero essere violati, quali sono i meccanismi previsti per la sospensione della misurazione degli SLA e delle penali connesse?

Chiarimento:

Il processo di *change* dell'infrastruttura del sistema (*software* e *hardware*) è un processo standardizzato che prevede il rispetto di *best practice* ormai consolidate che coniugano ad una corretta pianificazione, *test* e *deploy* della modifica di sistema anche la sicurezza e l'analisi del rischio. Tali attività saranno definite e concordate tra i referenti dell'Istituto e il supporto sistemistico nonché notificate al sistema di monitoraggio per una corretta

misurazione, in conformità ai principi che presidiano l'esecuzione in buona fede del contratto (art. 1375 c.c.) e l'applicazione delle penali (artt. 1382 e ss. c.c.).

45) Quesito:

Cfr. Allegato 9 – SLA e Penali – Disponibilità dei sistemi e sottosistemi

Si chiede di precisare la frase "La misurazione avviene sul singolo ambiente operativo, lo SLA è raggiunto solo se raggiunto su tutti gli ambienti operativi es server, sistemi o sottosistemi" e di definire la catena di misurazione degli SLA. È corretto assumere altresì che si possa avere una violazione degli SLA di un sistema, con conseguente applicazione di penali, solo nel caso di indisponibilità del servizio reso (p.es. indisponibilità del sistema di alta affidabilità e non del singolo sistema).

Chiarimento:

La misurazione è relativa all'ambiente di riferimento, pertanto la penale sarà applicabile in caso di violazione del livello di servizio come riportato nell'esempio del quesito.

46) Quesito:

Cfr. Allegato 9 – SLA e Penali – Tempi medi di ripristino

Si chiede conferma che il calcolo degli SLA venga effettuato al netto dei tempi di intervento che esulano dal perimetro gestito dal RTI (p. es. tempi di intervento/ripristino dei fornitori terzi di assistenza HW/SW)?

Chiarimento:

Si conferma.

47) Quesito:

Cfr. Allegato 9 – SLA e Penali – Tempi di fermo e tempi di ripristino

Si chiede di definire il significato di Tempo di fermo e Tempo di ripristino.

Si è riscontrata una incongruenza tra i due valori; sembrerebbe che i tempi di fermo ammissibili siano inferiori ai tempi di ripristino

Chiarimento:

Il "tempo di fermo" è riferito all'affidabilità/disponibilità dell'ambiente, il "tempo di ripristino" misura la reattività nella risoluzione del problema.

48) Quesito:

Cfr. Capitolato Tecnico – Par. 4.2.3. - pag. 94

Si chiede di confermare che con "Gestione ed implementazione del IVR, ACD e della piattaforma di trouble ticketing per ricevere, tracciare e gestire le chiamate/ticket" si intenda esclusivamente l'attività di configurazione/adattamento di processo sui sistemi forniti dal Cliente.

Chiarimento:

Si conferma.

49) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – pag. 28

*Si chiede di precisare come si calcola il punteggio per dichiarata maggiore disponibilità delle risorse. Il valore incrementale va inteso come variazione percentuale dell'incremento rapportata al minimo richiesto, cioè, $(\text{numerogiornate_offerte_profilo}/\text{numerogiornate_minime_profilo}) * 100$? Ad esempio rispetto ad un minimo per un dato profilo di "X gg" un'offerta di "1,07 X gg" si caratterizza come un incremento relativo pari a 7?*

Nel caso tale interpretazione fosse corretta ciò significa che i massimi incrementi per i diversi profili sono rispettivamente 2,5 (per il CSE), 3,3 (per il SSE), 5 (per lo SPE) e 10 (per lo ASI)?

Chiarimento:

Ai fini della formulazione dell'offerta si precisa che:

$\text{Incrxxx} := (\text{Numero di addetti di tipologia xxx offerti} - \text{Numero di addetti di tipologia xxx richiesti}) / \text{Numero di addetti di tipologia xxx richiesti}$

Pertanto Incrxxx è uguale alla variazione incrementale del numero di risorse offerte rispetto a quelle minime richieste nella fascia oraria di punta (9/13-14/17)

50) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Par. B.1) – Pag. 30,

Si chiede di chiarire:

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

1 - quale è il numero di CV oggetto di valutazione per ciascun Lotto

2 - nel caso in cui venisse presentato un numero di CV superiore la valutazione verrà fatta sul totale dei CV presentati o su un suo sottoinsieme?

3 - In caso di risposta affermativa al punto precedente quale è il criterio di selezione del sottoinsieme?

4 - Se invece il numero di CV oggetto di valutazione non è definito si chiede di chiarire con quale criterio il Committente intenda selezionare a valutare differenti quantità di CV.

Chiarimento:

Dovranno essere inseriti nella "Busta B-Offerta Tecnica", e saranno oggetto di valutazione, i curricula vitae di tutte le risorse che il concorrente intende impiegare – secondo i profili professionali di cui al Par. 5.6 del Capitolato Tecnico – nei servizi base e nei servizi di supporto ai progetti.

51) Quesito:

Cfr. Capitolato Tecnico - Par 4, pag. 92 – Par 4.2.8.1, pag. 98

A pagina 92 è riportata la dicitura: "Al fornitore del lotto 2 è richiesto di definire e realizzare un progetto di "integrazione dei servizi e SLA management in ottica ITIL" descritto successivamente; a pagina 98 è dichiarato che "Il fornitore dovrà come già specificato progettare le soluzioni necessarie per la gestione e controllo del nuovo modello operativo e la soluzione per il monitoraggio contrattuale, la realizzazione di tali soluzioni sarà avviata a discrezione dall'Istituto secondo modalità e mediante risorse di sviluppo da definirsi".

Si chiede di confermare che le attività di sviluppo ed eventuali risorse HW/SW necessarie per tale progetto siano fuori dal perimetro della fornitura in oggetto.

Si chiede inoltre di confermare che il perimetro di tale progetto è esclusivamente delimitato dalle attività/deliverable della tabella che va da pag 99 a pag 102.

Chiarimento:

Si conferma.

52) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – pag. 19 e 20

Con riferimento al seguente punto:

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

"Si ricorda che, ai fini dell'attestazione di insussistenza delle cause ostative di cui alle lettere b), c) e m-ter) del comma 1° dell'art. 38 del D.Lgs. 163/06 le relative dichiarazioni dovranno essere rese da ciascuno dei seguenti soggetti:

- dal titolare dell'impresa e dal direttore tecnico, in caso di impresa individuale;*
- da ciascun socio e dal direttore tecnico, in caso di società in nome collettivo;*
- da ciascun socio accomandatario e dal direttore tecnico, in caso di società in accomandita semplice;*
- da ciascun amministratore munito del potere di rappresentanza e dal direttore tecnico, dal socio unico (persona fisica), e dal socio di maggioranza (persona fisica) per le società con meno di quattro soci, in caso di altro tipo di società."*

si chiede di confermare

1. che sia possibile rendere da parte di ciascun soggetto interessato una singola dichiarazione relativa all'insussistenza delle cause ostative di cui alle lettere b), c) e m-ter) del comma 1° dell'art. 38 del D.Lgs. 163/06;

2. Si chiede altresì di confermare che nel caso in cui il socio di maggioranza (per società con meno di quattro soci) sia una società e non una persona fisica, la dichiarazione ex art. 38 comma 1° lett. b) e c) relativa al socio non debba essere resa.

Chiarimento:

L'insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38, comma 1°, lett. b), c) ed m-ter) del D.Lgs. 163/06 può essere oggetto di autonome dichiarazioni da parte dei soggetti tenuti a renderle (corredate da copia del documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità), a condizione che vengano sostanzialmente riportate le relative parti dello Schema di Dichiarazione Sostitutiva Allegata *sub* 2.

Il socio persona giuridica non è tenuto a rendere le dichiarazioni di cui alle lettere b) e c), nonché m-ter), del comma 1° dell'art. 38 del D.Lgs. 163/06.

53) Quesito:

Si chiede di precisare se la remunerazione per la realizzazione del progetto ITIL ricada nel canone del Lotto 2.

Chiarimento:

Si conferma.

54) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Art. 4

Si chiede di precisare se le figure professionali richieste per la realizzazione del progetto ITIL siano quelle previste nella tabella di cui all'Art. 4 del Disciplinare di Gara (cfr. pag. 7).

Chiarimento:

Si rimanda al chiarimento n. 53. Le tipologie di figure professionali per il progetto ITIL possono essere diverse da quanto previsto all'art. 4 del Disciplinare di Gara.

55) Quesito:

Cfr. Allegato 9 – SLA e Penali

Gli SLA 59 (per il lotto 1) e SLA 13 (per il lotto 2) richiedono il "rispetto del numero e tipologia di risorse da allocare per fascia oraria". Per alcune fasce orarie, caratterizzate da un ridotto numero di addetti, non è possibile proporre un servizio con un numero di addetti conforme alla ripartizione percentuale delle risorse indicata all'appendice 1 del Capitolato Tecnico. Si chiede di confermare che la tipologia delle risorse da allocare debba essere conforme alla ripartizione di cui alla citata appendice 1, solo per le fasce orarie di massima presenza.

Chiarimento:

Si conferma che per le fasce di massima presenza deve essere garantito il paniere di ripartizione di figure professionali indicate.

Ai fini dello SLA il calcolo viene effettuato su base mensile per tutte le risorse impiegate per i relativi ambienti indipendentemente dalle fasce orarie.

56) Quesito:

Cfr. Capitolato Tecnico – pag. 95

Rispetto alla frase "Nei punti che seguono sono dettagliati gli obiettivi raggiunti e lo stato dell'arte del processo di Service Level Management nell'Istituto che è in ordine temporale l'ultimo processo preso in esame e razionalizzato dall'Istituto:" si chiede di descrivere in maggior dettaglio lo stato attuale dell'implementazione del processo di Service Level Management e quale sia la documentazione disponibile.

Chiarimento:

Si rimanda a quanto indicato nella tabella contenuta nel chiarimento *sub* quesito n. 81.

57) Quesito:

Cfr. Capitolato Tecnico – sezione 3.1 – pag. 16

Il Capitolato tecnico indica che "La realizzazione di tali progetti, coordinata dai funzionari della DCSIT, è di competenza e responsabilità dei fornitori specifici che ne curano l'assistenza e la gestione fino al completo rilascio in produzione della soluzione. Pertanto i progetti in corso di realizzazione entreranno nel perimetro dell'assistenza sistemistica oggetto della presente fornitura al rilascio della soluzione."

Si chiede di precisare quale sia o sarà la documentazione resa disponibile con il rilascio della soluzione. In maggior dettaglio si chiede se siano o saranno resi disponibili i seguenti documenti di progetto prima dell'attivazione del processo di Change e Release Management:

- 1. Piano e Schedulazione del Progetto di Implementazione con indicate le interazioni e l'effort per il Fornitore dei Servizi*
- 2. Documento di Architettura Generale (includente Modellizzazione UML, SysML, definizione flussi e protocolli, etc etc)*
- 3. Documenti di Disegno di Dettaglio per i singoli componenti*
- 4. Documenti di Guida Operativa per la corretta gestione dei nuovi sistemi e servizi*
- 5. Documenti di Guida Implementativa per permettere la creazione da zero del nuovo sistema e servizio*
- 6. Documenti di Lista dei Materiali (Bill of Material) che definisca tutte le componenti in oggetto del Progetto*
- 7. Documenti di Piano e Strategia Test & Collaudo (includendi casi di Test per ogni singolo componente) per poter effettuare la validazione a livello infrastrutturale prima della messa in produzione in ambiente controllato (ad esempio Model Office)*
- 8. Matrice di Tracciabilità dei requisiti e criteri di accettazione per ogni requisito da soddisfare prima della messa in produzione del progetto.*

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 44.

58) Quesito:

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«*Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti*»

Cfr. Capitolo Tecnico – pag. 83

Si chiede di confermare che la frase "Tutti i servizi sopra riportati, se non specificato diversamente nel prosieguo, dovranno essere forniti prevalentemente presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici, sita in Roma." sia riferibile alla totalità dei servizi di cui al Lotto 1 e Lotto 2.

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 1, valido anche per il Lotto 2.

59) Quesito:

Cfr. Capitolo Tecnico

Si chiede di precisare la modalità di riconoscimento dei costi di trasferta per attività fuori dal comune della sede della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici come, a titolo di esempio, le attività di cui al Cap.Tecnico 5.2 (Nuovo Centro di Unico di Backup Geografico).

Chiarimento:

Le spese di trasferta sostenute si intendono sempre a carico dell'appaltatore.

60) Quesito:

Cfr. Capitolato Tecnico – Capitolo 4.1.12

Si chiede di confermare che il servizio di Desktop Management di cui al punto 4.1.12 del Capitolato sia esclusivamente basato sul Campus INPS di Roma. Si chiede inoltre di precisare quali siano le eventuali interazioni organizzative per il supporto utenti ed intervento sui PdL.

Chiarimento:

Si conferma che l'attività è riferita alle Postazioni di Lavoro presenti negli stabili della Direzione Generale.

Deve inoltre essere garantito da parte del presidio il supporto di secondo livello per le postazioni dislocate sulle strutture territoriali.

61) Quesito:

Cfr. Schema di Contratto – Art. 5 commi 13° e 14°

Si chiede di precisare se "il periodo di validità contrattuale pari a 36 (trentasei) mesi" inizierà "a decorrere dal primo giorno successivo" al periodo di affiancamento di tre mesi (cfr. schema di contratto 13) e non "dal primo giorno successivo al suddetto mese di affiancamento" (cfr. schema contratto 5.14).

Chiarimenti:

Si conferma che il periodo di affiancamento avrà durata massima di tre mesi, e che il periodo di 36 mesi decorrerà dal primo giorno successivo alla conclusione del predetto periodo di affiancamento.

Si precisa altresì che la citata durata del predetto periodo di affiancamento è meramente indicativa e costituisce il suo valore massimo di estensione, e sarà suscettibile di abbreviazione, anche rilevante, in relazione alle esigenze dell'Istituto e allo stadio del passaggio di consegne tra vecchio e nuovo gestore.

62) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Art. 18

Si chiede di precisare se il comma 11° debba sostituire il comma 9°.

Chiarimento:

Il comma 9° dell'art. 18 del Disciplinare di Gara deve intendersi eliminato e sostituito ad ogni effetto dal successivo comma 11°.

63) Quesito:

Cfr. Schema di Contratto e Capitolato Tecnico

Si chiede di precisare se il "Responsabile dell'Appaltatore" (cfr. Schema di contratto pag. 5) sia la stessa figura definita nel Capitolato Tecnico come "Responsabile del Fornitore" (cfr. Capitolato Tecnico 5.8, pag. 111).

Chiarimento:

Si conferma.

64) Quesito:

Cfr. All.7 Schema_Curriculum – Pag. 1

Si chiede di precisare quali siano i criteri di auto-valutazione indicati a pag. 1 del citato allegato.

Chiarimento:

Per auto-valutazione si intende la redazione dei *curricula* professionali delle risorse che si intendono impiegare, secondo lo schema indicato.

65) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Art. 13

Si chiede di precisare quali sezioni dell'allegato 7 siano oggetto di valutazione in riferimento al criterio di cui all'art.13 C1 (certificazioni relative ai servizi specifici e esperienze professionali).

Chiarimento:

Le sezioni oggetto di valutazione sono quelle che vanno dalla sezione 2 alla sezione 5, con particolare riferimento al punto 1.4 della sezione 2 e alle sezioni 4 e 5.

66) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – art. 13

Si chiede di precisare quali siano i criteri, ed eventuali subcriteri, che saranno utilizzati per la valutazione della qualità delle risorse di cui al punto C dell'art.13.

Chiarimento:

Si rinvia, per il Lotto 1, all'art. 13, comma 3°, lett. C), del Disciplinare di Gara, e, per il Lotto 2, all'art. 13, comma 4°, lett. B) del medesimo.

67) Quesito:

Allegato 7 Schema_Curriculum – Pag. 3

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Si chiede di precisare se le figure professionali riportate al punto 3 pag.3 del citato allegato siano da intendersi come mero esempio e da sostituirsi con i profili professionali richiesti dal bando.

Chiarimento:

Le figure professionali riportate al punto 3 di pag. 3 dell'Allegato 7 sono da intendersi a puro titolo esemplificativo. Dovranno essere indicate le figure professionali richieste.

68) Quesito:

Il Capitolato Tecnico che disciplina l'erogazione dei cd. "servizi specialistici" (cfr. il paragrafo 4; pagg. 83 e ss.) prevede che il valore economico di tali servizi non sia suscettibile di ribasso (cfr. anche il Disciplinare di Gara; pag 7).

Si chiede di confermare che il predetto ammontare economico non debba essere considerato nel computo dell'ammontare contrattuale sul quale calcolare il 30% del massimo subappaltabile.

Posto infatti che la stessa nozione di "servizi specialistici" da Voi fornita presuppone "il supporto diretto da parte di personale del produttore o da aziende da esso certificate", è di immediata evidenza che la quasi totalità di detti servizi dovrà essere necessariamente affidata al predetto "produttore", ovvero alle "aziende da esso certificate".

Il che - nella non creduta ipotesi di una risposta negativa al presente quesito - eroderà (e in misura non irrilevante) la quota "massima" di prestazioni subappaltabili per i cd. "servizi base". E ciò a meno che tali soggetti ("produttore" o "aziende certificate" che siano) non concorrano (anche in rti) alla stessa gara.

Chiarimento:

La percentuale massima del 30% subappaltabile è da intendersi sul valore complessivo contrattuale, e ricomprende anche i servizi specialistici, ove non prestati direttamente dall'appaltatore.

69) Quesito:

In riferimento al Disciplinare di Gara Art. 13 (Criterio selettivo delle offerte), pag. 30, relativamente al punto B Qualità delle risorse, si esprime che:

"B.1. Saranno valutati curricula relativi alle risorse professionali tenendo presente in particolare le certificazioni relative ai servizi specifici e alle esperienze professionali"

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

e al Capitolato Tecnico – pag. 124, Lotto 2: Tabella contenente il numero minimo di addetti richiesti per fasce orarie

Si chiede di confermare che, per il Lotto 2, non saranno oggetto di valutazione gli eventuali curricula presentati in eccedenza rispetto al numero minimo richiesto.

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 50.

70) Quesito:

Rif. SLA e Penali Lotto 2 – SLA 6: "Call su problema ricorrente"

"Formula: Numero call utenti su problema non risolto/Numero totale call (call di più utenti su stesso problema vengono conteggiate una sola volta nella frazione"

Si chiede di chiarire nella modalità di calcolo dell'indicatore se quanto affermato in "call di più utenti su uno stesso problema vengono conteggiate una sola volta nella frazione" è applicato sia sul numeratore che sul denominatore o su uno solo dei due.

Chiarimento:

Le call di più utenti su stesso problema vengono conteggiate una sola volta nella frazione relativamente al solo numeratore.

71) Quesito:

Rif. Disciplinare di Gara – pag. 12, relativamente al requisito "b.1) presentazione dell'elenco dei contratti dei principali servizi analoghi all'oggetto del Lotto ..." si esprime che:

"Il requisito di cui alla lettera b.1) dovrà essere posseduto dalla mandataria che dovrà eseguire le prestazioni in misura maggioritaria"

Si chiede di chiarire se la prestazione dell'elenco dei contratti è esteso, in caso di RTI, anche alle mandanti a comprova delle referenze da esse indicate.

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 21.

72) Quesito:

Rif. Capitolato Tecnico – pag. 83, relativamente al Servizio Base si esprime che:

"All'interno del servizio base il fornitore deve assicurare un servizio di presidio extra orario che su richiesta dell'Istituto sia volto ad assicurare particolari esigenze e/o attività che comportino un impegno di risorse maggiori rispetto a quanto programmato. Tali prestazioni verranno recuperate in accordo con i referenti dell'Istituto"

Si chiede di avere indicazioni sulla quantità degli interventi di presidio extra orario che è stato necessario erogare nel contratto precedente.

Chiarimento:

Nel corso dell'anno 2011 sono state effettuate complessivamente circa n. 7.000 ore per presidio extra-orario.

73) Quesito:

Rif. Allegato 9 – SLA e Penali per il Lotto 1 – Allegato 9 – SLA e Penali per il Lotto 2

Con riferimento all'Allegato 9 "SLA e Penali per il Lotto 2", si chiede di confermare se lo "SLA 9 – Disponibilità dei sistemi di Monitoraggio" è da intendersi al netto della disponibilità dei sistemi già prevista negli SLA da 1 a 17 di cui all'allegato 9 "SLA Penali Lotto 1".

Chiarimento:

Si conferma.

74) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Art. 3, commi 7 e 8 – Art. 6, comma 5

Inerentemente a quanto definito negli articoli citati si chiede se è da considerarsi corretta l'interpretazione secondo la quale se al Lotto 1 partecipa un raggruppamento formato da controllante e controllata, lo stesso raggruppamento, con identica conformazione è ammesso a partecipare al Lotto 2, fatta salva la norma sulla successiva aggiudicazione definitiva all'art. 3, comma 7.

Chiarimento:

Si conferma.

75) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Art. 11, comma 8, punto h)

*Si chiede se al punto h) dichiarazione di subappalto, inerentemente alla frase "dell'art. 118, comma 2°, n. 1) del D.Lgs. 163/06, nei limiti del 30% (trenta per cento) dell'importo contrattuale **massimo subappaltabile**" si intenda fare riferimento all'importo massimo come all'importo complessivo del contratto.*

Chiarimento:

Il subappalto è consentito nei limiti del 30% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 118, comma 2°, D.Lgs. 163/06.

76) Quesito:

Cfr. Allegato 2 Schema di Dichiarazione Sostitutiva – pag. 10

In riferimento all'attestazione di insussistenza delle cause ostative di cui alle lett. b), c) e m-ter) comma 1° dell'art. 38 del D.Lgs. 163/06 come modificato dalla L. 106 del 2011, lo Schema prevede la sottoscrizione della dichiarazione da parte di tutti i seguenti soggetti dell'operatore economico: titolare e direttore tecnico, nel caso di impresa individuale; soci e direttore tecnico, in caso di società in nome collettivo; soci accomandatari e direttore tecnico, in caso di società in accomandita semplice; amministratori muniti di potere di rappresentanza , direttore tecnico, socio unico (persona fisica) e socio di maggioranza (persona fisica) per le società con meno di quattro soci, in caso di altro tipo di società.

- 1. Si chiede se sia possibile rendere in aggiunta alla dichiarazione sostitutiva, tanti allegati per quanti sono i soggetti sopra richiamati in modo disgiunto sottoscritto da ciascun titolare di carica societaria.*
- 2. Si chiede di confermare se anche il socio di maggioranza come il socio unico debba essere inteso come "persona fisica" e che pertanto, nel caso di una società avente meno di quattro soci, tale dichiarazione non debba essere resa anche dal socio di maggioranza essendo persona giuridica.*

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 52.

77) Quesito:

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Cfr. Allegato 6 – Schema di Contratto – Art. 48 (Trattamento dei dati personali o riservatezza delle informazioni), comma 6

"La persona fisica preposta presso l'Appaltatore alle attività di cui al presente articolo, e rivestente espressamente la qualifica di Responsabile del Trattamento dei Dati Personali, è nominato attraverso l'atto di designazione di cui all'allegato E del presente Contratto".

In riferimento all'art. 48 comma 6 dello Schema di Contratto, che prevede la designazione a "Responsabile del Trattamento dei Dati Personali" una persona fisica designata dall'appaltatore, si richiede di chiarire se, in luogo della persona fisica, possa essere nominata direttamente, sempre ai sensi degli artt. 4 e 29 del D.Lgs. 196/2003, la persona giuridica ovvero in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese, ciascuna delle società raggruppande. Quanto precede, in considerazione della durata del contratto e non potendo escludere modifiche organizzative interne a ciascuna società, eviterebbe l'onere di una successiva designazione di un nuovo responsabile e, in ogni caso, nominando direttamente la società come responsabile del trattamento, questa risponderebbe secondo le regole della rappresentanza.

Chiarimento:

Si conferma la previsione di cui all'art. 48, comma 6°, dello Schema di Contratto.

78) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara e Schema di Offerta Economica

Con riferimento all'art. 81, comma 3-bis, del D.Lgs. 163/2006, soppresso dall'art. 44, comma 2, decreto-legge n. 201 del 2011, entrato in vigore il 6/12/2011, si richiede di confermare la non applicabilità della suddetta disposizione alla presente procedura.

Chiarimento:

In relazione alla disposizione citata, l'Istituto seguirà le prassi ufficiali adottate, ivi comprese quelle di cui al documento di consultazione dell'AVCP «Prime indicazioni sui bandi tipo: tassatività delle cause di esclusione e costo del lavoro».

79) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Art. 14 (Svolgimento della Procedura di Gara, comma 9°, punto ii), lett. a) – Pag. 34

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti»

Con riferimento all'art. 14, punto 9, ii), a) del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare se l'eventuale comprova del requisito b.1) possa essere dimostrata attraverso certificati rilasciati e vistati dalle Pubbliche Amministrazioni e dai committenti privati, in alternativa alla presentazione della copia dei contratti, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 163/2006 Art. 42, comma 1, paragrafo A) del codice Appalti Pubblici.

Chiarimento:

Si rinvia ai chiarimenti *sub* quesiti nn. 2 e 4.

80) Quesito:

Cfr. All 2 al Disciplinare di Gara (Dichiarazione Sostitutiva) – pagg. 9 e 10

Si chiede di confermare se, relativamente all'articolo 38, comma 1, lettere da a) a m-quater) del D.Lgs. 163/2006, e sulla base di quanto riportato all'interno del Disciplinare di Gara, art. 11 (modalità di presentazione delle offerte), punto 8, pagina 21, le dichiarazioni possano essere rese nella forma di seguito riportata in allegato.

Chiarimento:

Si rinvia a quanto previsto all'art. 11, comma 8°, lett. a), del Disciplinare di Gara, a pag. 21: «La Dichiarazione Sostitutiva dovrà essere redatta sulla base dello Schema in allegato [all. sub 2, n.d.r.], da intendersi parte integrante del Disciplinare stesso. In caso di libera compilazione a cura dell'Operatore economico, la Dichiarazione Sostitutiva dovrà comunque contenere tutte le dichiarazioni e gli elementi riportati nel predetto form, volti ad attestare il possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/06, come modificato dalla Legge 106/2011, di idoneità professionale di cui all'art. 39 del D.Lgs. 163/06, dei particolari requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa previsti dal Bando di Gara e dal presente Disciplinare e contenere altresì le dichiarazioni necessarie ai fini della partecipazione di RTI e consorzi, costituiti e costituendi, ai sensi degli artt. 36 e 37».

81) Quesito:

Cfr. Capitolato Tecnico – Pag. 97

Rispetto al "modello di portafoglio e catalogo dei servizi ICT dell'Istituto" si chiede maggiore dettaglio sulle implementazioni attualmente in essere rispetto agli standard ITIL v3 precisando eventuali deliverable disponibili.

Chiarimento:

Si riporta di seguito lo schema relativo ai processi ITIL con il relativo stato di implementazione

<u>Processo di IT Service Management</u>	<u>Processo</u>	<u>Organizzazione</u>	<u>Infrastruttura</u>
<p>INCIDENT MANAGEMENT</p> <p>Il processo di <u>Incident Management</u> ha l'obiettivo di <u>ripristinare nel minor tempo possibile il servizio</u> e ridurre l'impatto del malfunzionamento sulle attività istituzionali. Un Incident è un ogni evento che non costituisce parte dell'esercizio standard di un servizio e che causa, o potrebbero causare, un'interruzione, oppure la riduzione della qualità di tale servizio.</p>	Il processo è definito e documentato	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato sulla piattaforma ARS Remedy
<p>PROBLEM MANAGEMENT</p> <p>Il processo di <u>Problem Management</u> definisce le modalità di gestione dei problemi ed errori noti che si presentano nell'ambiente di produzione. Per definizione, un Problem è una condizione di disservizio di cui non si conosce la causa scatenante (root cause) e può essere rilevato a seguito di uno o più Incident.</p>	Il processo è definito e documentato	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato sulla piattaforma IBM MAXIMO
<p>CONFIGURATION MANAGEMENT</p> <p>Il processo di <u>Configuration Management</u> ha l'obiettivo di fornire un modello logico dell'infrastruttura attraverso l'identificazione, il controllo e la verifica dei "Configuration Items" (CIs) esistenti.</p>	Il processo è definito e documentato	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato sulla piattaforma IBM MAXIMO CCMDB e IBM TADDM
<p>CAPACITY MANAGEMENT</p> <p>Il processo di <u>Capacity Management</u> responsabile di garantire che la capacità dell'infrastruttura IT risponda all'evoluzione delle necessità del</p>	Il processo è definito e documentato	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	In corso di realizzazione

business nel modo più economico e tempestivo possibile			
<p>AVAILABILITY MANAGEMENT</p> <p>Il processo di Availability Management è responsabile di garantire che il livello di disponibilità dei servizi erogati risponda o sia superiore alle attuali e future esigenze del business, appropriatamente concordate, nel modo più economico possibile</p>	Il processo è definito e documentato	In corso di realizzazione	In corso di realizzazione
<p>REQUEST FULLFILLMENT</p> <p>Lo scopo del processo di Request Fullfillment (standard changes) è di ricevere le richieste di servizio da parte degli utenti e di indirizzare la richiesta al processo appropriato.</p>	Il processo è definito e documentato . E' presente un catalogo di servizi che possono essere oggetto di richieste di fullfillment da parte dell'utenza	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato sulla piattaforma IBM MAXIMO
<p>CHANGE MANAGEMENT</p> <p>Il processo di Change Management ha l'obiettivo di minimizzare l'impatto dei cambiamenti (changes) nell'ambiente di esercizio.</p>	Il processo è definito e documentato	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato sulla piattaforma IBM MAXIMO
<p>RELEASE & DEPLOYMENT MANAGEMENT</p> <p>Lo scopo del processo di Release & Deployment Management è quello di preparare e mettere a punto pacchetti di rilascio che sono idonei per la messa in esercizio delle applicazioni istituzionali.</p>	Il processo è definito e documentato .	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato sulla piattaforma Serena Changeman DS/Dimension
<p>SERVICE TESTING & VALIDATION</p> <p>Obiettivo del processo è quello di validare i change applicativi dal punto di vista di performance, workload e compatibilità con altri componenti del sistema (pre-esercizio)</p>	Il processo è definito e documentato . L'Istituto ha implementato o una Test Factory che svolge attività di test e	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato sulla piattaforma IBM Rational, HP Performance Center

	controllo dei change applicativi prima dell'introduzione in ambiente di esercizio		
<p>MONITORING & EVENT MANAGEMENT</p> <p>Lo scopo del processo di Monitoring & Event Management è quello di individuare e stabilire le priorità di eventi relativi alle infrastrutture tecnologiche IT e servizi di business per stabilire la risposta appropriata a tali eventi, soprattutto per rispondere a condizioni che potrebbero portare a potenziali incident.</p>	Il processo è definito e documentato	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	Il processo è stato implementato tramite le seguenti piattaforme: INPS Portale MIS IBM Tivoli Omnibus, IBM TBSM
<p>IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT</p> <p>Il processo di IT Service Continuity Management supporta il più ampio processo di facendo in modo che l'infrastrutture IT e i servizi IT, incluso i servizi di supporto e il Service Desk, possano essere ripristinati entro un termine determinato dopo un evento imprevedibile (disastro).</p>	Il processo è definito e documentato	I ruoli sono definiti e documentati e trovano riscontro attuativo nelle posizioni dell'organizzazione dell'Istituto	L'Istituto è dotato dell'infrastruttura IT necessaria alla esecuzione di piani di ripristino
<p>SLA MANAGEMENT</p> <p>Il processo di IT SLA Management ha l'obiettivo di gestire e gradualmente migliorare la qualità dei servizi erogati dalla funzione IT (DCSIT) tramite la definizione di accordi di servizio, il loro monitoraggio, reporting.</p>	Il processo è in fase di definizione	I ruoli sono in fase di definizione e documentazione	L'Istituto è dotato dell'infrastruttura IT necessaria alla rilevazione degli SLA è in fase di realizzazione l'armonizzazione in unico strumento (TCR/Cognos) di presentazione per gli SLA di Incident, Problem, Change Management

82) Quesito:

Cfr. Disciplinare di Gara – Art. 7, comma 1°, lett. a.3)

In relazione a quanto previsto dal Disciplinare di Gara, in merito alla documentazione necessaria per comprovare il possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria dichiarati in fase di gara, si chiede di precisare se per il requisito di cui all'art. 7, comma 1°, lett. a.3) del Disciplinare medesimo, sia sufficiente una delle tre modalità elencate all'art. 14, comma 9°, par. i), lett. b) del Disciplinare stesso o se si debbano produrre tutti i documenti ivi elencati.

Chiarimento:

Si rinvia al chiarimento *sub* quesito n. 4.

83) Quesito:

In relazione a quanto previsto dal Disciplinare di Gara, in merito alla documentazione necessaria per comprovare il possesso dei requisiti di capacità tecnico-professionale dichiarati in fase di gara, si chiede di precisare se per il requisito di cui all'art. 7, comma 1°, lett. b.1) del Disciplinare medesimo, sia perentoria la presentazione di copia dei contratti di cui all'elenco dei servizi analoghi dichiarati nella Dichiarazione Sostitutiva, come prescritto dall'art. 14, comma 9, par. ii), lett. a) del Disciplinare stesso, o se sia sufficiente produrre una dichiarazione dei committenti che attestanti anche i relativi importi/fatturati.

Chiarimento:

Si rinvia ai chiarimenti *sub* quesiti nn. 2 e 4.

POSTILLA

Si rende noto che, mediante documenti pubblicati sul sito in data odierna:

- a) sono state aggiornate le penali di cui al Lotto 1 (SLA 61, 62, 63 e 64) e al Lotto 2 (SLA 14, 15, 16 e 17), relativamente all'associazione con i SLA;**
- b) è stata aggiornata la tabella di cui all'Appendice 1, Lotto 2, del Capitolato Tecnico («Lotto 2 Servizio base: numero di addetti richiesti per fasce orarie e ripartizione percentuale delle figure professionali», pag. 124).**

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei
«*Servizi di supporto sistemistico alla gestione del sistema informatico dell'INPS e di supporto all'utenza, suddivisa in due
lotti*»

In particolare, nell'ambito tabella in questione, per il servizio denominato "PUC" (Punto Unico di Controllo) la presenza minima richiesta in base all'aggiornamento in questione è di una (1) unità per tutte le fasce orarie (comprese quelle relative alla Domenica, sabato e notturni) dapprima pari a zero (0), laddove rimane invariato il numero sulle altre fasce.