



Data di pubblicazione: 29/03/2023

Nome allegato: *Risposta ai chiarimenti 2^ pubblicazione-signed.pdf*

CIG: 96497200DC (Lotto 1); 96497845AB (Lotto 2); 965005447B (Lotto 3); 9650067F32 (Lotto 4);

Nome procedura: *Procedura aperta telematica di carattere comunitario, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei Servizi di Sviluppo Applicativo Inps*

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE
DIREZIONE CENTRALE RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI

CHIARIMENTI (quesiti giunti fino al 20 marzo 2023)

Procedura aperta telematica di carattere comunitario, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei Servizi di «Sviluppo Applicativo Inps»

Lotto 1 CIG: 96497200DC – Lotto 2 CIG: 96497845AB

Lotto 3 CIG: 965005447B – Lotto 4 CIG: 9650067F32

Via Ciro il Grande, n. 21 – Roma

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

Quesito (sintesi di tre istanze pervenute aventi simile contenuto e medesimo obiettivo)

Si chiede di confermare che il termine ultimo per l'invio delle richieste di chiarimento sia il 27.03 alle ore 18:00, come indicato sulla piattaforma Acquistinretepa e che l'indicazione "almeno quindici giorni prima della scadenza" riportata nel paragrafo 2.2 del disciplinare di gara sia un refuso.

Risposta:

Si conferma.

Quesito (sintesi di due istanze pervenute aventi simile contenuto e medesimo obiettivo)

Rif. Disciplinare punto 4.6 e Schema di Contratto art. 7 bis – Revisione dei prezzi

Con riferimento alla ipotesi di revisione dei corrispettivi di cui al punto 4.6 del Disciplinare, si chiede di chiarire i parametri e le modalità di revisione dei prezzi. In ogni caso, considerato che l'attuale versione della clausola standard del Bando Tipo Anac n.1-2021 prevede la possibilità di richiedere la revisione dei prezzi a partire dal secondo anno di decorrenza contrattuale e che nella documentazione di Gara sono indicate invece due diverse tempistiche in contrasto tra loro (*i.e.* Disciplinare punto 4.6 "a partire dal ventiquattresimo mese dall'avvio dell'esecuzione" - Schema di Contratto art. 7-bis, comma 1 "a partire dal trentesimo mese dall'avvio dell'esecuzione"), si chiede di modificare la documentazione di gara confermando altresì che la richiesta di revisione potrà essere formulata a partire dal 13° mese dall'avvio dell'esecuzione.

Risposta:

Nel confermare un refuso nello Schema di Contratto all'art. 7-bis, comma 1, la richiesta di revisione prezzi potrà essere presentata "a partire dal ventiquattresimo mese dall'avvio dell'esecuzione".

Quesito

Rif. Documento 25183 SAI Disciplinare – Criterio di valutazione C3.2 Servizi di supporto - Capacità di mettere a disposizione Specialista/i di tematica

Si chiede di confermare che il profilo di Specialista di tematica sia assimilabile al profilo di Specialista supporto amministrativo.

Risposta:

Il profilo di Specialista di tematica si può declinare nei profili di specialista di prodotto\tecnologia, specialista di supporto tecnico e specialista di supporto amministrativo, come descritto nell'apposito allegato.

Quesito

Rif. All_4_SAI Capitolato Tecnico - 5.3 Metriche dei servizi dei lotti 1-2-3 - 5.4 Modalità di calcolo del canone per i servizi di manutenzione adeguativa e migliorativa, manutenzione correttiva e gestione applicativa

Si chiede di confermare che i canoni presenti nel Capitolato Tecnico alla pag. 84:

CANONE MAD ANNUALE = 1,66% TOTALE FP back-fired applicazioni affidate * Costo FP ADD offerta

CANONE MAC ANNUALE = 0,33% TOTALE FP back-fired applicazioni affidate * Costo FP ADD offerta

CANONE GA ANNUALE = 2,66% TOTALE FP back-fired applicazioni affidate * Costo FP ADD offerta

siano effettivamente i canoni che saranno quotati nello schema di contratto (rif. Schema di Contratto pag. 10) che ad oggi differisce presentando un numero di canoni diverso, in particolare per la Manutenzione Correttiva che viene suddivisa tra "codice nuovo" e "codice esistente".

Risposta:

Si conferma.

Quesito

Rif. Documento 25182_Bando-GUUE - Sezione II: Oggetto

Per soddisfare i requisiti di capacità tecnica e professionale viene richiesto di presentare un elenco di contratti relativi ai principali servizi analoghi a quelli oggetto di affidamento nell'ambito del Lotto/i per cui si partecipa. Posto che per i Lotti 1, 2 e 3 i servizi da erogare sono della stessa natura, si chiede di confermare che anche i Codici CPV supplementari che definiscono l'oggetto dei 3 lotti siano da considerare gli stessi, riportati di seguito:

- 72212000 Servizi di programmazione di software applicativi
- 72220000 Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica
- 72253100 Servizi di assistenza informatica
- 72267000 Servizi di manutenzione e riparazione di software

e che quindi la presenza per il lotto 3 (cfr. punto II.2.2 del Bando GUUE) del codice

- 72120000 Servizi di consulenza per il ripristino di attrezzature informatiche

in luogo del

- 72212000 Servizi di programmazione di software applicativi

sia da considerarsi un refuso.

Risposta:

Si conferma che trattasi di refuso. In luogo del CPV 72120000 Servizi di consulenza per il ripristino di attrezzature informatiche, si deve leggere il CPV 72212000 Servizi di programmazione di software applicativi.

Quesito

Rif. Disciplinare punti 3.1, 3.2 e 5 - Partecipazione in raggruppamento su più lotti

Con riferimento alla presentazione di offerte in più lotti della presente Gara, si chiede di confermare che sia consentito agli operatori economici di partecipare a più lotti in raggruppamenti temporanei mutando la relativa composizione da lotto a lotto, ivi incluso il cambiamento dell'impresa mandataria, delle quote di partecipazione e\o dei componenti il raggruppamento.

Esempio, le imprese A, B e C partecipano a tutti i lotti di gara, aggiungendo alla compagine nel solo lotto 3 anche l'impresa D, fermo restando che quest'ultima non parteciperà (né in forma singola né associata) agli altri lotti:

- Lotto 1 – partecipazione in RTI delle imprese A (mandataria), B e C mandanti.

- Lotto 2 – partecipazione in RTI delle imprese A e B mandanti e C (mandataria).
- Lotto 3 - partecipazione in RTI delle imprese A, C e D mandanti e B (mandataria).
- Lotto 4 - partecipazione in RTI delle imprese A e B mandanti e C (mandataria).

Risposta:

Si conferma.

Quesito

Capitolato-Tecnico § 4.2.2.2

Si chiede di conoscere quali siano le piattaforme dell'Istituto che implementano i processi ALM

Risposta:

Le piattaforme in parola sono le seguenti: IBM BPM Business Process Management; Microfocus Remedy; tre piattaforme custom (GECO, App Interventi, Portale delle Schede Tecniche).

Quesito

Appendice_1_Indicatori_di_qualita

Si chiede conferma che gli unici indicatori di qualità applicabili al Lotto 4 siano quelli relativi alla classe INDICATORI DI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Risposta:

Non si conferma. Gli indicatori sono: SAI_IQ01 PRIN, SAI_IQ02 RSCT, SAI_IQ03 RFLN, SAI_IQ04 TUOV, SAI_IQ17 SPSS, SAI_IQ18 SMFP, SAI_IQ19 SMGP, SAI_IQ20 SUFA.

Quesito

Appendice_2_Profili_professionali

Per i profili di Analista Funzionale e Specialista di prodotto/tecnologia, si chiedono rispettivamente certificazioni relative a "Metodologie e tecniche di analisi e disegno, testing, qualità, di prodotto/tecnologia" e "Certificazioni di prodotto e/o tecnologia e/o architettura sull'ambito richiesto ". Si chiede di specificare se tali certificazioni siano richieste anche al Lotto 4, vista la natura consulenziale dei servizi in ambito. In caso affermativo, si richiede di specificare meglio a quali certificazioni si faccia riferimento

Risposta:

Le certificazioni sono richieste anche per il lotto 4 in relazione alle piattaforme, alle tecnologie e alle metodologie indicate nel capitolato, nonché a quelle eventualmente proposte dal fornitore.

Quesito

Capitolato-Tecnico § 4.2.2.14

Si chiede di conoscere quale sia la piattaforma di Test management dell'Istituto

Risposta:

Rational Quality Manager per i progetti in ciclo di vita tradizionale, Azure DevOps per i progetti in ciclo di vita agile/devops, CAST per i test di qualità.

Quesito

Capitolato-Tecnico § 4.2.5.1

Si chiede di conoscere quale sia la piattaforma di Trouble Ticketing dell'Istituto

Risposta:

BMC Remedy

Quesito

Capitolato-Tecnico § 4.6.3

Si chiede di conoscere quali siano i tools software per la stima del dimensionamento degli interventi in giorni persona dell'Istituto

Risposta:

True Planning e misurazioni manuali

Quesito

Capitolato-Tecnico § 4.6.4

Si chiede di conoscere quale sia la piattaforma di SLA Management dell'Istituto

Risposta:

Si tratta di una piattaforma custom.

Quesito

Capitolato-Tecnico § 4.6.5

Si chiede di conoscere quali siano gli strumenti dell'Istituto: 1) per la gestione della baseline applicativa in punti funzione 2) per analizzare, consolidare e tenere aggiornata la mappa applicativa

Risposta:

Applicazioni custom (Catalogo Applicazioni e Componenti e Portale Schede Tecniche) e CAST

Quesito

Capitolato-Tecnico § 5.9

Relativamente al Lotto 4, si chiede conferma che, qualora il Fornitore intenda migliorare la produttività per il servizio di verifica dimensionamenti in punti funzione e per il servizio di gestione baseline e mappa applicativa:

- 1) tale indicazione vada riportata in Offerta Tecnica rispettivamente nel § C.2.2.1 e nel § C.2.2.3;
- 2) che i valori immessi siano legati a criteri di discrezionalità da parte della commissione e non calcolati in modo tabellare.

In caso di risposta negativa ad uno o ad entrambi i quesiti, si chiede di fornire ulteriori dettagli rispetto a quanto richiesto.

Risposta:

Si conferma che le indicazioni di miglioramento devono essere riportate in offerta tecnica.

Si conferma che i valori immessi sono legati a criteri di discrezionalità articolati secondo la scala dei giudizi descritta nel disciplinare.

Quesito

Disciplinare + Schema di Offerta Tecnica

Relativamente al Lotto 4, si chiede di indicare a quali criteri di valutazione del Disciplinare siano associati i Servizi di Supporto a Compliance, Service, Demand & Process Management, Software Asset Management e, di conseguenza, in quale paragrafi di Offerta Tecnica vadano descritti

Risposta:

I criteri sono quelli relativi alla "Gestione della fornitura" (C.1): 1 "Modello organizzativo proposto per il governo della fornitura", 2 "Trasferimento know-how al personale dell'Istituto e passaggio di consegne a fine fornitura", "Modalità di presa in carico del servizio", 3 "Modalità per assicurare stabilità e adeguatezza del personale impiegato nei servizi", 4 "Proposta progettuale e metodologica".

Quesito

Disciplinare

Relativamente al Lotto 4, criterio C.2.1.3 "Metodologie e strumenti per l'erogazione dei servizi...omissis...per le attività di Gestione della Baseline e della Mappa Applicativa, con particolare riferimento alle proposte di ottimizzazione dei processi di Application management e miglioramento della produttività minima richiesta". Si chiede:
1) conferma che per processi di Application Management si faccia riferimento ai processi di Application Lifecycle Management. In caso negativo si chiede a quali processi si faccia riferimento, non essendo referenziati in modo esplicito nel Capitolato Tecnico con tale denominazione
2) di chiarire se per miglioramento della produttività minima richiesta si faccia riferimento a quella prevista per i servizi dei Lotti 1, 2, 3 o a quella richiesta per i servizi del Lotto 4

Risposta:

1 - Si conferma.

2 - Il riferimento è ai servizi del lotto 4.

Quesito

Capitolato tecnico § 4.6.4 pag. 75

Con riferimento all'attività di "Supporto alla manutenzione ed evoluzione della base dati degli SLA dell'Istituto e della piattaforma che ne permette il calcolo e la produzione di reportistica" si chiede di conoscere:

- a. le caratteristiche della base dati SLA
- b. le caratteristiche della piattaforma dell'Istituto (già esistente) di calcolo e reportistica

Risposta:

La base dati SLA è realizzata tramite database relazionale Microsoft SQLServer, la piattaforma di calcolo e reportistica tramite applicazioni in tecnologia Microsoft .net, php e stored procedure PLSQL e relative ETL verso altri database e sorgenti dati.

Quesito

Capitolato tecnico § 4.6.4 pag. 75

Con riferimento all'attività di "Supporto alla rilevazione dei dati necessari al controllo degli SLA contrattuali (di cui all'Appendice 1) e popolamento della base dati degli SLA dell'Istituto (già esistente);" si chiede di conoscere:

- a. se il popolamento è un'attività in carico al fornitore aggiudicatario del lotto 4;
- b. se attualmente il popolamento avviene in modalità automatica oppure manuale specificando cortesemente per quali indicatori di cui all'Appendice 1 è previsto il popolamento automatico o manuale.

Risposta:

Si conferma l'attività di popolamento base dati degli SLA in carico al fornitore del lotto 4; il popolamento avviene in modalità manuale per la maggior parte degli indicatori, le sorgenti dati sono predisposte per le automazioni (ETL).

Quesito

Capitolato tecnico § 4.6.4 pag. 75

Con riferimento all'attività di "Supporto alla definizione di automazioni per il reperimento, la trasformazione ed il caricamento dei dati (es. ETL);" si chiede di conoscere:

- a. se attualmente è utilizzato un processo di ETL per il reperimento, trasformazione e caricamento dei dati relativi agli SLA di cui all'Appendice 1;
- b. In caso di risposta affermativa per quali indicatori è applicato il processo di ETL e con quali sistemi/applicazioni si interfaccia

Risposta:

Si rimanda alla risposta al quesito precedente.

Quesito

Capitolato tecnico § 4.6.4 pag. 75

Con riferimento all'attività di " Sviluppo di cruscotti direzionali per la consultazione della reportistica;" si chiede di confermare che i cruscotti possano essere sviluppati su sistemi del Fornitori interfacciati con la base dati SLA in dotazione all'Istituto

Risposta:

I cruscotti direzionali devono essere realizzati sui sistemi dell'Istituto.

Quesito

Capitolato tecnico § 6.1.1 pag. 96 e § 6.2.1 pag. 106

Con riferimento alla Consuntivazione degli interventi progettuali e delle attività continuative si chiede di confermare che la consuntivazione del Fornitore dei lotti 1, 2 e 3 prevede anche la rendicontazione degli SLA. Nel caso positivo se la rendicontazione degli SLA è corredata dei dati di base sui quali sono stati calcolati gli SLA.

Risposta:

La gestione degli interventi prevede di fornire i dati relativi agli SLA tramite apposite form su file e piattaforme ALM.

Quesito

Capitolato tecnico § 6.1.1 pag. 96 e § 6.2.1 pag. 106

Con riferimento "I Consuntivi vanno archiviati a cura del Fornitore in un apposito repository documentale, che sarà indicato dall'Istituto" si chiede confermare che nel repository documentale è archiviata anche la documentazione degli SLA consegnata dai Fornitori dei lotti 1,2 e 3.

Risposta:

Non si conferma.

Quesito

Disciplinare criterio di valutazione C2.1 pag. 48

Con riferimento "Metodologie e strumenti per l'erogazione dei servizi, che il Concorrente metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi, ad integrazione di quanto già previsto dal Capitolato di gara." si chiede confermare che ai fini della valutazione della proposta metodologica debbano essere descritte solo le metodologie e gli strumenti aggiuntivi proposti dal fornitore oltre quelli indicati nel Capitolato tecnico di gara.

Risposta:

Si conferma la necessità che siano descritte le metodologie e gli strumenti come previsti dal capitolato, nonché le metodologie e gli strumenti aggiuntivi proposti dal fornitore.

Quesito

Disciplinare criterio di valutazione C2.1.2 pag. 48

Con riferimento "2. per le attività di SLA Management, con particolare riferimento allo sviluppo di report sintetici e di dettaglio dell'attività svolta (massimo 4 punti);" si chiede confermare che ai fini della valutazione della proposta metodologica per le attività di SLA Management debba essere descritto solo lo sviluppo di report sintetici e di dettaglio dell'attività svolta.

Risposta:

E' possibile descrivere anche ulteriori metodologie e strumenti aggiuntivi oltre allo sviluppo di report sintetici e di dettaglio dell'attività svolta.

Quesito

All_4_SAI-Capitolato-Tecnico.pdf - § 4.4.1 – pag. 72

Con riferimento al paragrafo § 4.4.1 del capitolato tecnico, si chiede conferma che i servizi di supporto Tecnico-Specialistico ed Amministrativo si configurano come interventi progettuali.

Risposta:

Si conferma.

Quesito (sintesi di più istanze)

SAI-Schema-di-offerta-tecnica.pdf

Si chiede di confermare che sia possibile, per migliorare la formattazione del documento, utilizzare in offerta tecnica un corpo inferiore ai 10 punti nelle tabelle e nelle illustrazioni (ad es. corpo 8), assicurando comunque la leggibilità.

Risposta:

Relativamente ai font da utilizzare si ribadiscono le dimensioni prescritte nel Disciplinare ed è concesso limitatamente alle tabelle e alle illustrazioni impiegare un corpo di 8 punti, qualunque font impiegato.

Quesito

SAI_Disciplinare.pdf

Nel § 14 D, il criterio di valutazione C1-6 recita "Proposte di Piano della qualità della fornitura e/o Piano di lavoro Generale della fornitura o dello specifico progetto richiesto dall'Istituto", si chiede quanto segue:

poiché non è richiesto nel capitolato alcun "progetto specifico richiesto dall'Istituto", si chiede di confermare che tale elemento non debba essere considerato.

Risposta:

L'Istituto indica anche degli obiettivi strategici (paragrafo 7.8.4 "Parametri di incentivazione" del capitolato) su cui poter costruire un progetto specifico.

Quesito

SAI_Disciplinare.pdf - §14 D criterio C1-6

Nel § 14 D, il criterio di valutazione C1-6 recita "Proposte di Piano della qualità della fornitura e/o Piano di lavoro Generale della fornitura o dello specifico progetto richiesto dall'Istituto", si chiede se - anche considerato lo spazio a disposizione - nel criterio vada descritto uno schema/struttura di Piano di lavoro generale oppure uno schema/struttura di Piano della Qualità.

Risposta:

E' possibile descrivere entrambi.

Quesito

All_4_SAI-Capitolato-Tecnico.pdf - § 4.2.3.1 e § 4.2.2.3

§ 4.2.3.1: In tale paragrafo è scritto "In questo servizio (e nel relativo canone) sono considerati compresi i servizi di personalizzazione, parametrizzazione e configurazione di software commerciale e il riuso, adeguamento, customizzazione e integrazione di software già disponibili all'Istituto e/o alla Pubblica Amministrazione. Si chiede di chiarire il confine fra le attività di parametrizzazione e personalizzazione di prodotti di mercato incluse nel canone e quelle di parametrizzazione e personalizzazione che fanno parte delle attività incluse nel servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva, nell'ambito della classe ERP (§ 4.2.2.3). A tale proposito, si fa notare che, tipicamente, le attività di personalizzazione e parametrizzazione di prodotti di mercato sono da considerarsi a tutti gli effetti attività di tipo progettuale in quanto modificano le funzionalità del software, come del resto specificato anche nello stesso Capitolato.

Risposta:

Nella SMEV, progetti di classe ERP, si considerano gli sviluppi di nuove funzionalità, nel canone MAD la personalizzazione adeguativa di funzioni già esistenti su ERP.

Quesito

SAI_Disciplinare.pdf - 7.3.1.a)

Si chiede di confermare che in relazione alla comprova dei requisiti di cui al paragrafo 7.3 - Requisiti di capacità tecnica e professionale del disciplinare di gara, possano essere presentate in alternativa a quanto previsto dal suddetto paragrafo copia delle fatture relative alla specifica attività da cui si ricava il fatturato specifico realizzato + contratto o dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione.

Risposta:

Si conferma quanto prescritto nel Disciplinare.

Quesito (sintesi di più istanze)

SAI-Schema-di-offerta-tecnica.pdf - Capitolo 14.B "Contenuto della Offerta tecnica" - Pagina 2 + SAI_Disciplinare.pdf

Data la discrepanza tra quanto indicato nel Disciplinare e nello Schema di Offerta Tecnica, si chiede di confermare che, secondo quanto riportato in quest'ultimo documento, per la redazione della Relazione Tecnica si dovrà "utilizzare un carattere con font libero di dimensioni minime pari a 10".

Risposta:

Relativamente ai font da utilizzare si ribadiscono le dimensioni prescritte nel Disciplinare. Si rinvia al Quesito "*SAI-Schema-di-offerta-tecnica.pdf*".

Quesito

SAI-Schema-di-offerta-tecnica.pdf - Capitolo 14.B "Contenuto della Offerta tecnica" - Pagina 2 + 25183_SAI_Disciplinare.pdf

Data la discrepanza tra quanto indicato nel Disciplinare e nello Schema di Offerta Tecnica, si chiede di confermare che, secondo quanto riportato in quest'ultimo documento, la Relazione Tecnica "dovrà essere contenuta entro le 80 pagine, ad esclusione dell'indice e della copertina"

Risposta:

Non si conferma. Si ribadisce la prescrizione del Disciplinare.

Quesito

SAI-Schema-di-offerta-tecnica.pdf - Capitolo 14.B "Contenuto della Offerta tecnica" - Pagina 2 + SAI_Disciplinare.pdf

Data la discrepanza tra quanto indicato nel Disciplinare e nello Schema di Offerta Tecnica, si chiede di confermare che, secondo quanto riportato in quest'ultimo documento, per la redazione della Relazione Tecnica non vi siano vincoli sulla dimensione dei margini.

Risposta:

Si conferma quanto prescritto dal Disciplinare.

Quesito

SAI_Disciplinare.pdf – Capitolo 14.B "Contenuto della Offerta tecnica"

Si chiede di confermare che la frase "secondo lo schema di cui all'allegato 8" sia un refuso e sia da interpretare come "secondo lo schema di cui all'allegato 6", e cioè il documento "Schema di offerta tecnica"

Risposta:

Si conferma che trattasi di refuso. Restano ferme le prescrizioni di redazione previste nel Disciplinare.

Quesito

SAI-Schema-di-offerta-tecnica.pdf - Pagina 4

Si chiede di confermare che il titolo "Gestione della fornitura di Appalto Specifico" posto all'inizio dello schema di risposta sia un refuso che la frase "di Appalto Specifico" sia da ignorare.

Risposta:

Si conferma, trattasi di refuso.

Quesito

Per il lotto 3 è possibile avere l'indicazione di quali moduli SAP sono in ambito?

Risposta:

HR, FI-CO, BW.

Quesito

Riferimento: (Capitolato tecnico Par. 7.7: pag. 115)

Si chiede di confermare che gli interventi svolti in reperibilità saranno riconosciuti alla tariffa maggiorata così come quelli di extraorario pianificato.

Risposta:

Non si conferma.

Quesito

Riferimento: (Capitolato tecnico Par.4.3.3: pag.69)

Si chiede di confermare che le richieste di assistenza pervenute tra le ore 14:00 del sabato e l'inizio dell'orario di servizio (lunedì ore 8:00), devono essere prese in carico all'inizio dell'orario di servizio del primo giorno lavorativo successivo.

Risposta:

Non si conferma per i malfunzionamenti bloccanti, per i quali è previsto il servizio H24.

Quesito

Si chiede inoltre di confermare che le richieste di assistenza pervenute oltre il termine dell'orario di servizio e fino alle ore 24:00 devono essere prese in carico all'inizio dell'orario di servizio del primo giorno lavorativo successivo.

Risposta:

Si rimanda al quesito precedente.

Quesito

Riferimento: (Capitolato tecnico Par.4.3.3: pag.69; Appendice Indicatori di qualità: pag.18 e 19)

Si chiede di confermare che i servizi di Gestione Applicativa ed Help Desk Applicativo di Secondo livello sono erogati esclusivamente nelle fasce orarie 8:00 -20:00 (giorni feriali) e 8:00-14:00 (sabato) e conseguentemente che i tempi indicati negli indicatori SAI-IQSAI_IQ15 TPHD - Tempo di presa in carico ticket help desk applicativo di secondo livello e SAI_IQ16 TRHD - Tempo di risoluzione ticket help desk applicativo di secondo livello, sono espressi in minuti/ore erogate durante l'orario lavorativo.

Risposta:

Non si conferma per i malfunzionamenti bloccanti, per i quali è previsto il servizio H24.

Quesito

Per un corretto dimensionamento del servizio di Help desk di II Livello, si chiede se sia possibile indicare il numero di ticket gestiti nel 2022 per le applicazioni in ambito del lotto 3.

Risposta:

Nel 2022 sono stati aperti 9638 ticket.

Quesito

In relazione al Documento SAI_Disciplinare, § D. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE, Criterio C.1.8 "Trasferimento di know how ad inizio, nel corso del contratto ed al suo termine, Proposta di una soluzione di trasferimento di know how che, sulla base del requisito imprescindibile per cui Il fornitore, ad inizio, nel corso del contratto e al suo termine, deve garantire il completo passaggio di know how all'Istituto committente, dal Fornitore uscente ed al futuro Fornitore entrante, sia finalizzata a ridurre i rischi di discontinuità rispetto a ciascun servizio affidato."

Si chiede di confermare che, per Trasferimento di know how ad inizio del contratto, non si intenda la fase di subentro, ma le attività preliminari di pianificazione/impostazione del trasferimento della conoscenza che l'aggiudicatario della Fornitura dovrà garantire verso l'Istituto e/o terzi dallo stesso designati.

Risposta:

Non si conferma. Il criterio di aggiudicazione C.1.8 è da intendersi riferito anche alla fase di subentro.

Il RUP

Roberto Grisci