

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE ACQUISTI

INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

Procedura aperta, di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.L.vo 163/2006 volta all'affidamento di servizi di "Supporto all'Application LifeCycle Management"

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
tel. +390659054280 - fax +390659054240
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

QUESITO N. 1

Rif. Capitolato Tecnico pag. 15 –§ "4.6 L'ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO". Per condurre i progetti la DCSIT ha definito un paradigma di lavoro che coinvolge con specifici compiti bilanciati e complementari sia il personale interno, sia personale di Società esterne affidatarie di appositi appalti, secondo il modello del "multi-sourcing". <<omississ>>... Il paradigma organizzativo della software factory DCSIT sopra descritto permette alle risorse interne dell'Istituto, in possesso di elevata e insostituibile competenza sui processi di business che devono essere automatizzati, di concentrarsi nelle attività di analisi, pianificazione e controllo, delegando a Società esterne, che operano comunque sempre sotto la stretta supervisione dei referenti interni alla DCSIT, lo svolgimento delle attività più operative.

La DCSIT rimane in ogni caso responsabile dei servizi informatici erogati agli utenti.

Rif. Capitolato Tecnico pag. 17 –§ "5 FINALITÀ E OBIETTIVI DELLA FORNITURA"

La DCSIT, attraverso i servizi acquisiti con questo appalto, intende consolidare e potenziare un insieme di servizi e strumenti centralizzati e trasversali per l'Application LifeCycle Management che supportino il governo e l'operatività della propria software & test factory.

Rif. Capitolato Tecnico pag. 19 –§ "6 OGGETTO DELLA FORNITURA"

I servizi richiesti sono i seguenti:

1. Supporto all'Application LifeCycle Management.
2. Supporto alla specifica e gestione dei requisiti del software applicativo.
3. Supporto alla Test Factory.
4. Assistenza di secondo livello al Change Management applicativo.
5. Supporto all'analisi metrico qualitativa del software applicativo.
6. Supporto all'asset management applicativo.

Considerato quanto sopra estratto dal Capitolato Tecnico, si richiede di confermare che:

- i servizi oggetto di questa fornitura siano esclusivamente di supporto operativo al personale ed ai referenti interni dell'Istituto che conservano appieno la responsabilità della certificazione delle applicazioni sviluppate da Società Esterne;
- gli affidatari di contratti in essere con codesto Istituto aventi ad oggetto servizi di sviluppo e produzione del Software possano partecipare alla presente gara, senza che l'eventuale aggiudicazione ne pregiudichi l'esecuzione in corso;
- gli aggiudicatari della presente fornitura possano partecipare a future gare di appalto indette da codesto Istituto relative a forniture di servizi di sviluppo e produzione del Software.

RISPOSTA

I servizi oggetto della presente fornitura sono di supporto operativo all'utilizzo degli strumenti, tecniche e metodi di riferimento nella software factory DCSIT. La responsabilità sullo sviluppo e sulla qualità delle applicazioni realizzate nella software factory INPS non è in capo al personale acquisito con questa gara, ma alla DCSIT. Pertanto, si conferma che:

- *i servizi oggetto di questa fornitura sono esclusivamente di supporto operativo al personale ed ai referenti interni dell'Istituto che conservano appieno la responsabilità della certificazione delle applicazioni sviluppate da Società Esterne;*
- *gli affidatari di contratti in essere con codesto Istituto aventi ad oggetto servizi di sviluppo e produzione del Software possono partecipare alla presente gara, senza che l'eventuale aggiudicazione ne pregiudichi l'esecuzione in corso;*

- *gli aggiudicatari della presente fornitura possono partecipare a future gare di appalto indette da codesto Istituto relative a forniture di servizi di sviluppo e produzione del Software.*

QUESITO N. 2

Rif. Schema di Contratto Art.12 comma 2, pag.14 - (Proprietà dei prodotti e delle licenze, e riuso dei programmi informatici)

In ogni caso al termine del rapporto, anche in ipotesi di risoluzione per fatto e colpa dell'Appaltatore, l'Istituto avrà facoltà di acquisire in tutto o in parte il software – con le relative licenze - di proprietà dell'Appaltatore ed utilizzato da quest'ultimo per la prestazione dei servizi.

Si richiede di confermare che nel caso in cui l'Istituto si avvalga di tale facoltà, le eventuali licenze di proprietà dell'Appaltatore saranno acquisite esclusivamente alle condizioni di licenza standard del fornitore del software.

RISPOSTA

Trattasi di refuso. Trattandosi di servizi non è prevista l'acquisizione di alcuna licenza né di alcun software.

QUESITO N. 3

Rif. Schema di Contratto Art.9 comma 10, pag.9 - (Corrispettivi)

In via del tutto eventuale ed opzionale, previa insindacabile valutazione interna, l'Istituto riserva la facoltà di incrementare l'importo contrattuale di € [...] (Euro [...]) IVA esclusa, per i fabbisogni di ulteriori enti. L'opzione si intende attivata ai medesimi termini tecnici, giuridici ed economici di cui al presente Contratto. L'opzione sarà attuata e formalizzata mediante uno o più atti aggiuntivi al presente Contratto.

Si richiede di confermare che l'Istituto può chiedere all'Appaltatore una variazione in aumento delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal Contratto e che l'Appaltatore sarà tenuto ad eseguire per l'Istituto agli stessi patti, prezzi e condizioni anche per eventuali fabbisogni di ulteriori Enti.

RISPOSTA

Si conferma e si rinvia a quanto previsto dall'art.4 comma 4 del Disciplinare di gara.

QUESITO N. 4

Rif. Capitolato di gara Pag. 60 - SLA02

Lo SLA misura il Turn over delle risorse del Fornitore, per servizio.

Poiché, ad eccezione del servizio di test factory, tutti i servizi hanno un numero di FTE richiesti minore di 6 e poiché il valore di soglia atteso è al massimo il 10%, è corretta l'interpretazione che lo SLA è da applicare all'intera fornitura?

RISPOSTA

No, lo SLA deve essere applicato ad ogni servizio.

Con l'occasione si precisa che, per un mero errore materiale, il valore di soglia previsto è stato indicato come 10%, mentre il valore corretto è 20%.

QUESITO N. 5

Rif. Art. 43 (Trattamento dei dati personali e riservatezza delle informazioni)

Si chiede di confermare che la Stazione Appaltante, in qualità di "Titolare", provvederà a nominare l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con riferimento alle sole operazioni di trattamento e ai soli dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto fornendo, altresì, al Responsabile le istruzioni necessarie in conformità al tipo di trattamenti richiesti, nel rispetto delle prescrizioni del Codice.

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO N. 6

Inoltre, si chiede di confermare che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es., raccolta del consenso degli Interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati. Il Titolare sarà pertanto responsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare che, pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa.

RISPOSTA

Al Responsabile competeranno tutti gli obblighi e le responsabilità previste per il relativo ruolo dal D.Lgs.196 del 30/6/2003 e dalla normativa vigente.

QUESITO N. 7

Si chiede altresì di confermare che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica).

RISPOSTA

"Responsabile del trattamento" sarà nominata la società/RTI in persona di apposito soggetto preposto presso l'Appaltatore alle relative attività.

QUESITO N. 8

Inoltre, laddove fosse previsto anche un RTI, sarebbe altresì necessario chiarire se si prevede un Responsabile esterno del trattamento unico per il RTI (approccio che solitamente non accettiamo, soprattutto se siamo mandatari, per le responsabilità civili e penali che ne derivano) ovvero se è possibile prevedere un responsabile esterno per conto di ciascuna società del RTI (meglio, ciascuna società del RTI sarà responsabile esterno rispetto alla porzione dei dati personali nell'ambito delle attività di propria competenza).

"Si chiede di confermare se, laddove fosse previsto un RTI, si prevede un Responsabile esterno del trattamento unico per il RTI ovvero se è possibile prevedere un responsabile esterno per conto di ciascuna società del RTI".

RISPOSTA

Dovrà essere nominato un unico Responsabile esterno del trattamento per il RTI.

QUESITO N. 9

Rif. Articolo 8.4 dello Schema di Contratto

Con riferimento all'articolo 8.4 dello Schema di Contratto e, più in generale, al Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici di cui al DPR 162/2013 si chiede a codesta Spett.le Stazione Appaltante di confermare che le regole di condotta ivi contenute debbano intendersi applicabili esclusivamente ai dipendenti pubblici e, quindi, estendibili esclusivamente ai dipendenti e/o consulenti della scrivente che la stessa utilizzerà per l'esecuzione del contratto ove aggiudicato, e solo ed esclusivamente nei limiti e/o se in conformità con i principi di cui al Codice Etico e Modello Organizzativo adottato dalla scrivente."

RISPOSTA

Ai sensi dell'art.2 comma 3 DPR 62/2013, "le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo n. 165 del 2001 estendono, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal presente codice a tutti i collaboratori o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche, nonché nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'amministrazione...".

QUESITO N. 10

Con riferimento alla procedura in oggetto si formula la seguente domanda di chiarimento:

della presente gara, non precluda, all'aggiudicatario, la possibilità di partecipare ed eventualmente aggiudicarsi future eventuali gare, che l'Istituto potrà bandire, relative a servizi di sviluppo e manutenzione del software. Ciò anche in considerazione della assenza, nella presente gara, di condizioni ostative alla partecipazione alla gara stessa da parte di soggetti aggiudicatari di gare indette dall'INPS aventi ad oggetto servizi di sviluppo e manutenzione del software.

RISPOSTA

Si conferma quanto previsto dalla documentazione di gara.

QUESITO N. 11

Si chiede di confermare che, in caso di forniture analoghe realizzate verso la stazione appaltante (requisito di capacità economica e requisito di capacità tecnica), ai fini della comprova dei requisiti dichiarati sia sufficiente fornire il riferimento contrattuale, l'importo e le date di inizio e fine delle prestazioni, senza la necessità di produrre ulteriore documentazione anche in osservanza della direttiva n.14/2011 della Presidenza del Consiglio dei Ministri che prevede la verifica diretta in capo alle Pubbliche Amministrazioni o ai privati gestori di pubblici servizi, del possesso del requisito dichiarato dal concorrente.

RISPOSTA

Come previsto all'art.13 comma 14 lett.a) nella dichiarazione sostitutiva dovrà essere attestata, tra l'altro, la sussistenza delle condizioni minime di affidamento richieste dalla lex specialis, tra cui in particolare l'elenco dei contratti dei principali servizi analoghi con l'indicazione dello specifico oggetto, l'esatta denominazione del soggetto committente, l'importo e le date di inizio e fine delle prestazioni.

QUESITO N. 12

In riferimento a quanto richiesto al punto 7 pag. 37 del disciplinare di gara , al punto ii lett. b) ("in caso di committenti 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) si chiede di confermare che, nel caso in cui si presentino Contratti prestati a favore di una pubblica amministrazione e quest'ultima non consenta , in osservanza della direttiva n. 14/2011 della Presidenza del Consiglio dei ministri, di esibire i certificati di regolare esecuzione agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi, si possa comprovare il requisito attraverso il contatto diretto con il nominativo del referente della suddetta Amministrazione per la verifica diretta del possesso del requisito referenziato dal Concorrente."

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO N. 13

In riferimento a quanto richiesto al punto 7 pag. 37 del Disciplinare di gara - punto iii lett. b) si chiede di confermare che, sia in caso di committenti pubblici che di committenti privati, sia possibile comprovare il possesso del requisito attraverso la produzione dei certificati rilasciati e vistati dai committenti pubblici e/o privati, senza dover produrre nessun'altra documentazione a supporto.

RISPOSTA

Si conferma quanto previsto dal Disciplinare di gara e dalla normativa vigente.

QUESITO N. 14

In riferimento all'allegato 3 al Disciplinare di gara pag. 5 si chiede di confermare che, relativamente ai requisiti di capacità tecnica punto III.2.3 lett. b1) del Bando di gara ("elenco dei contratti dei principali servizi analoghi all'oggetto della procedura...") quest'ultimi debbano essere inseriti in una apposita tabella da aggiungere nell'allegato sopracitato.

RISPOSTA

L'elenco dei contratti dei principali servizi analoghi all'oggetto della procedura, va inserito nell'apposita tabella, relativa al fatturato specifico, prevista nell'allegato 3 al Disciplinare di gara "Dichiarazione sostitutiva" a pg.5 e segg. Nel caso in cui l'elenco dei contratti suddetti differisca da quelli necessari alla comprova del requisito tecnico-professionali, può essere inserita un'ulteriore tabella a pg. 6.

QUESITO N. 15

In riferimento a quanto richiesto al punto 7 pag. 37 del disciplinare di gara, si chiede di confermare che, in caso di committenti privati, sia possibile procedere alla dimostrazione del possesso dei requisiti di capacità economica e tecnica , con la produzione delle fatture e del contratto, attestanti la natura e l'importo dei servizi resi, oscurati nelle parti considerate sensibili, quale - a mero titolo d'esempio - il nominativo del cliente, in quanto documenti contenenti stringenti clausole di riservatezza e confidenzialità che ne impediscono la diffusione integrale a terze parti.

RISPOSTA

In sede di comprova dei requisiti, la produzione di documenti vincolati da eventuali clausole di riservatezza potrà avvenire con l'oscuramento delle porzioni ritenute non ostensibili, fermo restando quanto previsto dall'art. 42, comma 1°, del D.Lgs. 163/06, pertanto a condizione che restino visibili gli elementi fondamentali del contratto (denominazione delle parti, oggetto, importo complessivo, durata, date di inizio e di fine delle prestazioni, etc.), e siano pienamente apprensibili gli elementi necessari alla dimostrazione dei requisiti richiesti dal Disciplinare di gara.

QUESITO N. 16

In merito alle considerazioni sul LUOGO DI LAVORO del capitolo SPECIFICHE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI riportate nel documento All2_Capitolato_Tecnico, si chiede di precisare se, pur esistendo risorse allocate presso la sede di Roma, il team mix del Fornitore possa contare anche su risorse allocate presso altre sedi.

RISPOSTA

No, le risorse del Fornitore che operano nei servizi oggetto dell'appalto devono tutte operare o presso sedi INPS, ovvero, su richiesta di INPS, presso sedi di Roma del Fornitore. Ciò in quanto, come specificato nel Capitolato, il personale del Fornitore che dovesse operare da remoto potrà essere chiamato a partecipare ad incontri presso la DCSIT, o a eseguire attività presso locali della DCSIT, che dovranno essere raggiunti con tempestività, non potendo garantire sempre un adeguato preavviso.

QUESITO N. 17

In considerazione dell'oggetto di gara, si chiede di precisare se l'aggiudicazione della presente procedura invaliderà la possibilità di partecipazione ed aggiudicazione a future gare indette dalla Vostra Spett.le Amministrazione concernenti servizi diversi e/o correlati al presente procedimento.

RISPOSTA

Vedasi risposta al quesito n.10.

QUESITO N. 18

Rif.: Capitolato. Tra i servizi previsti per la fornitura è presente quello di supporto alla test factory che prevede l'esecuzione di test (unitari, funzionali, di non regressione, di integrazione, etc.) sul software sviluppato e/o modificato in altre forniture di Inps.

Si chiede di chiarire se esista un'incompatibilità tra l'erogazione della fornitura in oggetto e le forniture nell'ambito delle quali viene realizzato o modificato il software oggetto di test.

In particolare si chiede di chiarire:

- gli attuali fornitori dei contratti relativi allo sviluppo e manutenzione del parco applicativo INPS possono partecipare alla procedura di gara in oggetto e quindi risultare aggiudicatari della fornitura?

- l'aggiudicatario della presente gara potrà partecipare alle prossime gare relative a servizi di sviluppo e/o manutenzione applicativa dei sistemi INPS, servizi nei quali saranno sviluppati o modificati componenti software che potrebbero essere testati nell'ambito della fornitura in oggetto?

RISPOSTA

Si veda in proposito anche la risposta al quesito n. 1. Pertanto si conferma che:

- *gli attuali fornitori dei contratti relativi allo sviluppo e manutenzione del parco applicativo INPS possono partecipare alla procedura di gara in oggetto e quindi risultare aggiudicatari della fornitura.*
- *l'aggiudicatario della presente gara potrà partecipare alle prossime gare relative a servizi di sviluppo e/o manutenzione applicativa dei sistemi INPS, servizi nei quali saranno sviluppati o modificati componenti software che potrebbero essere testati nell'ambito della fornitura in oggetto.*

QUESITO N. 19

Rif.: Disciplinare di gara, Art. 13, sub 15. Pag. 28. La "Busta B – Offerta Tecnica" dovrà essere redatta secondo le modalità sotto riportate, come meglio specificate nel Capitolato Tecnico sub All.2 al presente Disciplinare. L'offerta tecnica dovrà risultare firmata in ogni pagina dalla persona abilitata ad impegnare legalmente la Società e dovrà constare di una Relazione Tecnica, la quale non potrà superare le 120 pagine, esclusi gli eventuali Allegati.

Si chiede di chiarire se l'affermazione "L'offerta tecnica dovrà risultare firmata in ogni pagina dalla persona..." è un refuso essendo prevista la consegna in modalità elettronica con un'unica firma digitale per l'intero documento.

In caso contrario, si chiede se il documento da trasmettere - e da firmare digitalmente - debba essere la copia scansionata (pdf) dell'offerta cartacea firmata in ogni pagina.

RISPOSTA

Il documento da trasmettere - e da firmare digitalmente - dovrà essere la copia scansionata (pdf) dell'offerta tecnica siglata in ogni pagina.

QUESITO N. 20

Rif.: Capitolato Tecnico, par. 9.1, pag. 49. Nella descrizione delle figure SPECIALISTA DI PRODOTTO (SP) e SPECIALISTA Senior (SS) è esplicitata la seguente richiesta: "Deve possedere un titolo di studio pari almeno a laurea specialistica o magistrale." In alternativa la risorsa deve possedere la cosiddetta *cultura equivalente* (istruzione secondaria di II grado + 2 anni aggiuntivi di esperienza nella funzione)

Nella Tabella 3 "Sintesi delle caratteristiche minime richieste alle figure professionali del fornitore", a pag. 52 e a pag. 76 del CT, per le figure professionali che rientrano nella tipologia SP non viene indicata la laurea mentre le figure professionali che rientrano nella tipologia SS vengono indicate delle percentuali più basse del 100%.

Si chiede di chiarire se sia obbligatorio prevedere, per tutte le figure di queste due tipologie, risorse con un titolo di studio pari almeno a laurea specialistica o magistrale (o *cultura equivalente*) oppure se sia sufficiente rispettare le percentuali indicate nella Tabella 3.

RISPOSTA

Per quanto riguarda la figura di Specialista Senior (SS), il capitolato prevede:

Deve possedere un titolo di studio pari almeno a laurea specialistica o magistrale. In caso la risorsa non sia in possesso di laurea dovrà possedere almeno il diploma di istruzione media secondaria di secondo grado una esperienza nella funzione di almeno 8 anni.

La quantità minima di laureati che dovranno comunque essere presenti nei team operanti presso la DCSIT è indicata nel § 9.2 del Capitolato.

Per questa figura la % minima di risorse (per tipologia e per servizio) che devono obbligatoriamente possedere la laurea è quindi quella della tab. 3 del § 9.2, che si riporta qui di seguito.

Qualifica (codifica)	Qualifica professionale	Anni ICT (minimo)	Anni nella funzione (minimo)¹	% risorse con laurea	% con certificazioni obbligatorie²
SSAL	Specialista Senior ALM	10	6	75%	75%
SPAL	Specialista Prodotti ALM	8	4		
SSRM	Specialista Senior Req. Mgmt.	10	6	75%	75%
SPRM	Specialista Prodotti Req. Mgmt.	8	4		
SPT	Specialista Prodotti Test	8	4		
SSCM	Specialista Senior Change M.	10	6	50%	
SPCM	Specialista Prodotti Change M.	8	4		
SSAQ	Specialista Senior Anal. Qual.	10	6	50%	
SPAQ	Specialista Prodotti Anal. Qual.	8	4		
SSAM	Specialista Senior Asset Man.	10	6	50%	
SPAM	Specialista Prodotti Asset M.	8	4		

NOTA 1: Gli anni minimi nella funzione indicati nella tabella sono quelli per le risorse in possesso di laurea. Se non in possesso di laurea vanno aumentati di 2.

Per quanto riguarda la figura di Specialista di Prodotto (SP), il capitolato prevede:

Deve possedere un titolo di studio pari almeno a laurea specialistica o magistrale. In caso la risorsa non sia in possesso di laurea dovrà possedere almeno il diploma di istruzione media secondaria di secondo grado e una esperienza nella funzione di almeno 6 anni.

La Tabella di § 9.2 non prevede una quantità minima di laureati nei team. Le risorse potranno quindi avere la laurea e almeno 4 anni di esperienza nella funzione, ovvero il diploma di istruzione media secondaria di secondo grado e almeno 6 anni di esperienza nella funzione.

Si tenga presente che nell'offerta tecnica i Concorrenti possono modificare (migliorandole) queste % e che le caratteristiche delle risorse professionali saranno oggetto di valutazione (elemento di valutazione "Caratteristiche delle risorse professionali e modalità di gestione nel tempo della adeguatezza delle loro competenze professionali " punti massimi assegnabili 20).

QUESITO N. 21

Rif.: Capitolato Tecnico, par. 9.1, pag. 50. Nella descrizione della TEST ANALYST (TA) è esplicitata la seguente richiesta: "Il TA dovrà possedere un titolo di studio pari almeno a laurea specialistica o magistrale."

Nella Tabella 3 "Sintesi delle caratteristiche minime richieste alle figure professionali del fornitore", a pag. 52 e a pag. 76 del CT, per le figure professionali TA la percentuale indicata per le risorse con laurea è del 60%.

Si chiede di chiarire se sia obbligatorio prevedere, per tutte le figure TA risorse con un titolo di studio pari almeno a laurea specialistica o magistrale oppure se sia sufficiente rispettare le percentuali indicate nella Tabella 3.

Si chiede inoltre se anche per questa figura possa applicarsi il concetto di cultura equivalente (istruzione secondaria di II grado + 2 anni aggiuntivi di esperienza nella funzione).

RISPOSTA

Per le risorse di qualifica Test Analyst (TA) la % minima di soggetti con laurea specialistica o magistrale che devono far parte del team è quella indicata nella tabella 3 del § 9.2, pari al 60%. Non è quindi necessario che tutte le risorse abbiano la laurea specialistica o magistrale. Per questa figura professionale non si applica il concetto di cultura equivalente.

QUESITO N. 22

Rif.: Capitolato Tecnico, par. 16.3, pag. 73. Nella tabella presente nella pagina è riepilogata la strumentazione di supporto al ciclo di vita del software in Istituto a regime. Nella tabella i tools sono relazionati alla fase del ciclo di vita che supportano.

Nella tabella riportata a pag. 73, in relazione all'id. 6 - Test Factory è riportata "Tivoli", che invece non compare nella descrizione dei prodotti di test a pag. 29 del CT. Si chiede di chiarire se si tratta di un refuso aver indicato Tivoli nella tabella a pag.73

RISPOSTA

Il riferimento alla piattaforma Tivoli tra gli strumenti di Test è un mero refuso.

QUESITO N. 23

Rif.: Capitolato Tecnico § 1.4 Livelli di servizio e penali. Codice LdS: SLA01 - Descrizione, Formula di calcolo e valore di soglia atteso

Si chiede di confermare che la versione corretta della descrizione, della formula e del valore di soglia è quella che segue.

Descrizione: misura la % di interventi del fornitore che rispettano la data di risoluzione definita dall'Istituto e/o la data concordata tra le parti

Formula di calcolo: $SLA01=100 \times (Tk2/Tk1)$ dove:

Tk1 è il numero di ticket/ricieste di intervento nel period

Tk2 è il numero di ticket/ricieste di intervento chiuse nei tempi attesi

Valore di soglia atteso: 70% (limite minimo per ogni servizio)

RISPOSTA

Si conferma che, per un mero refuso, l'operando Tk2 è stato definito come "il numero di ticket/ricieste di intervento non chiuse nei tempi attesi" mentre è da considerarsi come "il numero di ticket/ricieste di intervento chiuse nei tempi attesi".

QUESITO N. 24

Rif.: Capitolato Tecnico § 1.4 Livelli di servizio e penali. Codice LdS: SLA06 - Formula di calcolo e valore di soglia

Si chiede di confermare che la versione corretta della formula di calcolo e del valore di soglia è la seguente:

Formula di calcolo: $SLA06=\sum (\%GLT-\%GLE) + \sum (\%GCT-\%GCE)$ dove:

%GLT è la % attesa di giornate prestate da risorse con laurea

%GLE è la % rilevata di giornate prestate da risorse con laurea

%GCT è la % attesa di giornate prestate da risorse con certificazione

%GCE è la % attesa di giornate prestate da risorse con certificazione

Valore di soglia atteso: ≤ 0

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO N. 25

Rif.: Capitolato Tecnico § 1.4 Livelli di servizio e penali. Codice LdS: SLA08 - Formula di calcolo
Si chiede di confermare che la versione corretta della formula è la seguente:

$SLA08 = 100 \times (Tkc2/Tkc1)$ dove:

Tkc1 è il numero di ticket/richieste di intervento nel periodo

Tkc2 è il numero di ticket/richieste di intervento presi in carico entro il tempo limite di 2 ore lavorative

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO N. 26

Rif.: Capitolato Tecnico § 7.5.1 Change Management. Al paragrafo si dice: "A supporto del processo di Change Management la DCSIT ha previsto 2 livelli di assistenza, un primo livello, che fornisce assistenza diretta ai team di sviluppo nell'uso delle piattaforme di CM, e un secondo livello, per la gestione specialistica delle piattaforme e la loro configurazione, parametrizzazione e personalizzazione"

Si chiede di chiarire se sia corretto ritenere che il team di supporto richiesto in gara per l'erogazione del servizio di Change Management sia esclusivamente quello di 2° livello, in quanto il 1° livello viene svolto internamente da INPS

RISPOSTA

Si conferma

QUESITO N. 27

Rif.: Capitolato tecnico § 8.5. Al paragrafo si dice: "L'intervento in reperibilità verrà attivato a seguito di una chiamata diretta (per telefono e/o email/PEC) effettuata dal Referente DCSIT del servizio, o da persona da lui delegata."

Si chiede di conoscere se esiste e quale sia ad oggi lo strumento utilizzato per il monitoraggio delle applicazioni, che manda alert in caso di malfunzionamenti

RISPOSTA

Ad oggi non sono stati installati sistemi di alert sulle piattaforme che dovranno essere utilizzate nei servizi oggetto dell'appalto. La richiesta di intervento in reperibilità sarà quindi attivata direttamente dal personale dell'Istituto. In corso di esecuzione del contratto l'Istituto si riserva comunque di introdurre strumenti di monitoraggio di queste piattaforme e di concordare con il Fornitore le modalità di chiamata in reperibilità, scaturite da eventuali alert forniti da tali strumenti.

Il Direttore centrale

Vincenzo Damato