

Alle società interessate

Roma, 10 Maggio 2021

Prot. n. 2021/1627981

Oggetto: Appalto specifico per l'affidamento di Servizi di Sviluppo e Manutenzione Software ed Assistenza Specialistica (G13B) indetto nell'ambito dell'Accordo Quadro "Servizi Applicativi 2" - Lotto n. 6 – CIG 8690088779. Risposte a richieste di chiarimento ex art. 74, comma 4 del D.Lgs. 50/2016.

AVVISO N. 1

Con riferimento alle richieste di chiarimento si forniscono le seguenti risposte, ai sensi dell'articolo 74, comma 4, del D.lgs. n. 50/2016.

Domanda 1

Con riferimento al §5 – *Subappalto* della Richiesta di offerta, si chiede di confermare che, nell'ambito dell'offerta per l'Appalto Specifico, nella terna dei subappaltatori si possano indicare operatori economici che hanno partecipato alla procedura di gara per l'affidamento di diverso lotto dell'Accordo Quadro e che comunque non siano risultati aggiudicatari

Chiarimento

Occorre tener conto di quanto disposto dal paragrafo 13 del Capitolato d'Oneri dell'Accordo Quadro, il quale, tra l'altro, dispone *"L'aggiudicatario non potrà affidare in subappalto le prestazioni indicate nel DGUE ad Imprese che abbiano partecipato alla procedura per lo specifico Lotto"*.

Pertanto, le imprese che abbiano partecipato a lotti differenti dell'Accordo Quadro medesimo potranno essere designate subappaltatrici per il lotto n. 6 qualora non abbiano partecipato alla procedura di affidamento di quest'ultimo.

Si precisa che occorre tener conto anche del Chiarimento n. 197 fornito da CONSIP in sede di Accordo Quadro, di seguito riportato:

"197) Domanda

Lotti: tutti

Documento: Capitolato d'Oneri

Domanda: si chiede di confermare che un'impresa partecipante ad uno specifico Lotto potrà erogare prestazioni in subappalto in un lotto diverso da quello a cui ha partecipato

Risposta

Si conferma la possibilità che un'impresa partecipante ad uno specifico Lotto dell'Accordo Quadro possa essere indicata, in sede di appalto specifico, da operatore economico aggiudicatario di diverso lotto dell'Accordo Quadro – ma solo ove trattasi di diverso lotto del medesimo sotto gruppo di lotti (c.d. Lotti Contratti grandi ovvero c.d. Lotti Contratti medio-piccoli) - nella terna dei subappaltatori ex art. 105 comma 6 D.lgs. n. 50/2016 e, in caso di aggiudicazione, erogare le relative prestazioni."

Domanda 2

In merito alla compilazione della Relazione Tecnica, si chiede la possibilità di usare, all'interno di immagini e tabelle, un carattere con font di dimensioni minime inferiori a 10, mantenendo la leggibilità del testo.

Chiarimento

Si conferma.

Domanda 3

Allegato 2 – Offerta Tecnica – Pag. 2 - È indicato: "L'Offerta tecnica, dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una Relazione tecnica in lingua italiana (...)".

Si chiede di confermare che il richiesto indice completo dell'Offerta tecnica coincide con l'indice della Relazione tecnica.

Chiarimento

Si conferma.

Domanda 4

Capitolato Tecnico - Pag. 21 – È indicato che: "Le attività di implementazione il cui effort è stimato in misura inferiore a 21 (ventuno) FP verranno eseguite

nell'ambito del Servizio C1 – Manutenzione correttiva a canone per singolo Function Point.”

Si chiede di chiarire quale sia la tariffa applicata per il singolo FP realizzato.

Chiarimento

Le attività di implementazione il cui effort è stimato in misura inferiore a 21 (ventuno) FP non verranno retribuite come intervento di implementazione ma saranno comprese nel canone del servizio di manutenzione correttiva

Domanda 5

Capitolato Tecnico - Pag. 31 – Si chiede di confermare o meno che è richiesta la reperibilità come indicato nella tabella al §7.4. In caso affermativo, si chiede di specificarne la modalità di retribuzione.

Chiarimento

Come riportato nel Capitolato Tecnico nella tabella al paragrafo 7.4, per tutti i servizi oggetto del contratto, compreso quello del servizio Tecnico Specialistico, è richiesta la reperibilità della figura “Responsabile o risorsa chiave” all'interno dell'orario di servizio.

La remunerazione di tale servizio è inclusa nel corrispettivo previsto per il servizio di manutenzione correttiva

Domanda 6

Progetto Tecnico - Pag. 24 – Nella prima tabella presente nella pagina indicata, nella terza riga della prima colonna è riportata l'indicazione “Applicazioni WEB ad alta intensità elaborativa”. Si chiede di confermare che trattasi di mero errore materiale e che invece tale indicazione si debba intendere come “Applicazioni WEB ad alta interazione utente”.

Chiarimento

Si conferma essere un mero errore materiale.

Si riporta di seguito la tabella con la descrizione corretta.

Classificazione	A1 Totale (FP)	Ciclo completo (FP)	Ciclo realizzativo (FP)	Indice di produttività FP al giorno Ciclo completo	Indice di produttività FP al giorno Ciclo realizzativo	Giorni uomo equivalenti Ciclo completo	Giorni uomo equivalenti Ciclo realizzativo
Applicazioni WEB ad alta intensità elaborativa	11.550	9.240	2.310	3	4	3.080	578
Applicazioni WEB ad alta interazione utente	10.101	8.081	2.020	2	3	4.041	673
Applicazioni COBOL ad alta intensità elaborativa	4.371	3.497	874	2	3	1.749	291
Totale	26.022	20.818	5.204			10.412	

Domanda 7

Documenti di Riferimento: Allegato1 Al Progetto Tecnico Capitolato Tecnico Signed §6.2; RdO E All G13b Signed §3.1.2.

Da quanto di seguito riportato e presente nel documento Allegato1 Al Progetto Tecnico Capitolato Tecnico Signed si evince che gli strumenti per tracciare le attività legate alla manutenzione correttiva siano quelli messi a disposizione dall'Amministrazione:

“Le attività C1 – Manutenzione correttiva a canone per singolo Function Point saranno tracciate tramite i sistemi OTRS o Bugzilla, a seconda che per l'applicazione oggetto dell'intervento sia utilizzato l'uno o l'altro sistema, messi a disposizione da AdeR e fruibili mediante un browser web. Sono a carico del Fornitore tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione di detti sistemi sulle proprie postazioni adibite all'erogazione del servizio e di quanto necessario per accedere da remoto agli stessi.

In caso di indisponibilità di tali sistemi, sarà utilizzato un indirizzo PEC; il Fornitore sarà pertanto tenuto a mettere a disposizione una casella PEC dedicata al servizio. In caso di utilizzo della PEC, sarà compito del Fornitore tracciare l'attività su OTRS o Bugzilla, a seconda dei casi.”

Invece, nella RdO E All G13b Signed, per il Criterio 1, legato alla manutenzione correttiva, è indicato (§3.1.2) che la Commissione terrà conto del seguente parametro di valutazione:

- *idoneità degli strumenti proposti per la gestione e il monitoraggio delle prestazioni (preferenza per strumenti non proprietari) e corrispondenza a standard di mercato o riconosciuti a livello almeno nazionale;*

Per quanto sopra riportato si richiede:

1. di confermare che i sistemi OTRS e Bugzilla sono messi a disposizione del fornitore e gestiti in ogni aspetto da AdeR;
2. di confermare che, trattandosi di sistemi fruibili mediante browser web, non sia necessaria alcuna installazione/configurazione sulle postazioni del fornitore;
3. di chiarire quali siano gli strumenti da proporre in Offerta Tecnica e valutati dalla Commissione, considerando che il fornitore è tenuto a utilizzare, per il servizio di Manutenzione Correttiva, gli strumenti messi a disposizione da AdeR (OTRS e Bugzilla) e indicati nel §6.2 del Capitolato tecnico.

Chiarimento

1. Si conferma.
2. Si conferma.

3. L'Amministrazione intende, da una parte garantire l'aspetto di gestione formale delle segnalazioni tracciando le informazioni sui propri sistemi (OTRS e Bugzilla), ma contestualmente richiede al concorrente di proporre i propri strumenti di gestione e monitoraggio che si affiancheranno a quelli messi a disposizione dell'Amministrazione.

Domanda 8

Documenti di Riferimento: RdO E All G13b Signed; Appendice1 Al Capitolato Tecnico Profili Professionali Signed.

Nella Richiesta di Offerta § 3.1.2 per il criterio 8 (Miglioramento di profili professionali) - sono previsti i seguenti parametri di valutazione:

- 1 punto (max 1) per una risorsa "Specialista di Prodotto/Tecnologia" con certificazione IBM BPM;
- 1 punto (max 1) per una risorsa "Specialista di Prodotto/Tecnologia" con certificazione WSO2 o Mongo DB.

L'ultimo capoverso di pag. 3 dell'Appendice1 Al Capitolato Tecnico Profili Professionali Signed recita: *"La certificazione può essere sostituita da comprovate esperienze sul prodotto/tecnologia di almeno 4 anni."*

Si chiede di confermare che:

1. la disponibilità di uno "Specialista di Prodotto/Tecnologia" non in possesso di certificazione IBM BPM, ma con comprovate esperienze di almeno 4 anni sulla specifica tecnologia, possa essere dichiarata in Offerta Tecnica come disponibilità di uno "Specialista di Prodotto/Tecnologia" in possesso della suddetta certificazione;
2. la disponibilità di uno "Specialista di Prodotto/Tecnologia" non in possesso di certificazione WSO2 o MongoDB, ma con comprovate esperienze di almeno 4 anni su almeno una delle due tecnologie, possa essere dichiarata in Offerta Tecnica come disponibilità di uno "Specialista di Prodotto/Tecnologia" in possesso di una delle suddette certificazioni;
3. in entrambi i casi sopra menzionati, il possesso di comprovate esperienze professionali comporterà l'attribuzione del punteggio tabellare previsto.

Chiarimento

1. Si conferma
2. Si conferma
3. Si conferma

Domanda 9

Documento di Riferimento: Allegato2 Schema Di Offerta Tecnica Signed.

In riferimento alla gara in oggetto e, in particolare, allo schema di Relazione Tecnica, si chiede di confermare che all'interno di eventuali tabelle e/o immagini

possa essere utilizzato un font di dimensioni minime inferiori a 10, purché sia assicurata la leggibilità del testo.

Chiarimento

Si conferma.

Domanda 10

Documento di Riferimento: RdO E All G13b Signed §3.1.2.

Con riferimento ai Criteri 1 - Organizzazione servizio di manutenzione correttiva e 2- Organizzazione servizio di manutenzione migliorativa, si chiede di specificare cosa intende la Stazione Appaltante per “idoneità degli strumenti proposti per la gestione e il monitoraggio delle prestazioni (preferenza per strumenti non proprietari) e corrispondenza a standard di mercato o riconosciuta a livello almeno nazionale”.

Si fa riferimento a strumenti di monitoraggio degli indicatori di qualità oppure a strumenti APM di monitoraggio delle prestazioni applicative (Application Performance Monitoring)?

Chiarimento

In riferimento ai criteri di valutazione 1 e 2, la Stazione appaltante intende valutare l'idoneità degli strumenti proposti dal concorrente per misurare le performance operative del personale che intende mettere a disposizione per l'esecuzione del contratto nel servizio “C1 – Manutenzione correttiva” e “A1 – Progettazione e sviluppo per Function Point”, in coerenza con le indicazioni contenute nel Capitolato Tecnico tra cui gli indicatori di qualità.

Non si fa riferimento a strumenti APM.

Domanda 11

Documento di Riferimento: RdO E All G13b Signed §3.1.2.

Si chiede conferma che nell'esplicitazione del criterio 2 della griglia di valutazione di cui al § 3.1.2 della Richiesta di Offerta è presente un refuso relativamente al richiamo della “manutenzione migliorativa”, in quanto non presente nei servizi oggetto di fornitura e che, invece, il criterio fa riferimento alla “manutenzione evolutiva”, dando quindi luogo alla seguente ridefinizione del criterio : “*Organizzazione servizio di manutenzione evolutiva (A1 – Progettazione e sviluppo per Function Point)*”.

Chiarimento

Si conferma.

In particolare si specifica che:

- Nella Richiesta di Offerta, pagina 13, nella tabella al paragrafo 3.1.2, al criterio 2, le parole **“Organizzazione servizio di manutenzione migliorativa (A1 – Progettazione e sviluppo per Function Point) Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione migliorativa.”**

sono da intendersi come segue

“Organizzazione servizio di manutenzione evolutiva (A1 – Progettazione e sviluppo per Function Point) - Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione evolutiva.”;

- Nello Schema di Offerta Tecnica, al secondo punto della Relazione tecnica, le parole **“2. Organizzazione servizio di manutenzione migliorativa (A1 – Progettazione e sviluppo per Function Point) - Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione migliorativa. (rif. Criterio C.2.10 dell'AQ)”**

sono da intendersi come segue

“2. Organizzazione servizio di manutenzione evolutiva (A1 - Progettazione e sviluppo per Function Point) - Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione evolutiva (rif. Criterio C.2.10 dell'AQ)”.

Domanda 12

Documento di Riferimento: RdO E All G13b Signed §3.1.2.

Con riferimento al Criterio 3 - Organizzazione Servizi tecnico Specialistici, si chiede di specificare cosa intende la Stazione Appaltante per “idoneità degli strumenti proposti per la gestione e il monitoraggio delle prestazioni delle risorse (preferenza per strumenti non proprietari)”. È corretto ipotizzare che si faccia riferimento a strumenti o applicazioni necessarie a gestire e monitorare gli indicatori di qualità?

Chiarimento

Si fa riferimento a strumenti proposti dal fornitore per misurare le performance operative delle risorse presentate per l'esecuzione del contratto nel servizio “D – Supporto Tecnico Specialistico”, in coerenza con le indicazioni contenute nel Capitolato Tecnico tra cui gli indicatori di qualità.

Domanda 13

Documento di Riferimento: Allegato1 Al Progetto Tecnico Capitolato Tecnico Signed.

Il §2.6 del Capitolato tecnico recita (ultimo capoverso di pag. 12):

“AdeR ha adottato la piattaforma CAST per la gestione del proprio parco applicativo e soprattutto per la misurazione dei FP. Nello specifico, sono state individuate le interazioni tecnologiche tra la piattaforma AIP CAST, il tool di repository GIT e il tool Microsoft Azure che abilita il processo Devops in AdeR”.

Sono poi illustrati (pagg. 13 e 14) i workflow dei processi che il fornitore dovrà seguire nella fase di esecuzione dei servizi. In tali workflow sono rappresentati: il fornitore esterno, il PM responsabile AdeR delle applicazioni e il CAST Admin rappresentante del Centro di Competenza AdeR.

A tale proposito si richiede di chiarire quali strumenti, tra quelli utilizzati per le attività di gestione del parco applicativi e di misurazione dei Function Point, saranno messi a disposizione da AdeR e quali, invece, sono da considerare in carico al fornitore.

Chiarimento

Per le attività di gestione del parco applicativi e di misurazione dei Function Point Ader metterà a disposizione CAST integrato con DEVOPS. Per le modalità e le licenze necessarie all'utilizzo di questi strumenti, si rimanda al paragrafo “2.6 Strumenti e metodologie usate” del Capitolato Tecnico.

Restano a carico del fornitore gli strumenti che eventualmente saranno da lui proposti.

Domanda 14

Documento di Riferimento: Appendice3d Al Capitolato Tecnico Procedura Manutenzione Correttiva Signed, § 8.1.

Nel documento “Appendice3d Al Capitolato Tecnico Procedura Manutenzione Correttiva Signed.pdf” è riportato:

- § 8.1.1 Invio e Ricezione della Richiesta - *“La Manutenzione Correttiva è innescata da una segnalazione - inviata da qualsiasi utente all'Help desk”*
- § 8.1.1 Invio e Ricezione della Richiesta - *“L'help desk di primo livello, a fronte della segnalazione pervenuta effettua una prima valutazione di pertinenza della richiesta rispetto alle applicazioni in ambito della manutenzione ed alla tipologia di richiesta, al fine di non prendere in carico richieste fuori perimetro o non pertinenti”.*
- § 8.1.2. Analisi della richiesta e classificazione - *“In questa fase l'Help desk effettua un'analisi della richiesta e della classificazione dell'utente del malfunzionamento.”*

In relazione al servizio di Help desk (Help desk ICT) sopra menzionato, si chiede di:

1. confermare che i livelli di help desk corrispondenti alle fasi sopra citate (*"Invio e Ricezione della Richiesta"*, *"Analisi della richiesta e classificazione"*) sono in carico ad AdeR;
2. confermare che il servizio prevedrà l'utilizzo, a seconda delle applicazioni coinvolte, dei sistemi di ticketing OTRS e Bugzilla messi a disposizione da AdeR, attraverso specifiche istanze dedicate al perimetro della fornitura;
3. specificare le modalità di ingaggio previste per la fase successiva (*"Analisi tecnica del malfunzionamento"*) in carico al fornitore.

Chiarimento

1. Si conferma
2. Si conferma
3. OTRS e Bugzilla è centralizzato e utilizzato da AdeR ed il fornitore per gestire le eventuali segnalazioni di errore. I ticket registrati su questi sistemi dopo le verifiche di AdeR sono classificati come "da prendere in carico dal fornitore".

Cordiali saluti.

Il Responsabile del Procedimento
Maurizio Cereda
(firmato digitalmente)