

Alle società interessate

Roma, 26 Aprile 2021

Prot. n. 2021/1459015

Oggetto: Appalto specifico per l'acquisizione di servizi ICT di sviluppo e manutenzione per la Piattaforma Centralizzazione Stampe (PCS4) definito nell'ambito dell'Accordo Quadro "Servizi Applicativi 2" – Lotto n. 6 - attivato da Consip S.p.A. il 15 Luglio 2020 – CIG 8678399967. 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

Può un RTI proporre in subfornitura una azienda aggiudicataria dei lotti 1 e 2 dello stesso AQ-Servizi Applicativi IT?

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 aggiudicatrici dei lotti nn. 1 e 2 potranno essere designate subappaltatrici per il lotto n. 6 qualora non abbiano partecipato alla procedura di affidamento di quest'ultimo.

Domanda 2

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

Si rinvia alla risposta data per la Domanda n. 1.

Domanda 3

Capitolato Tecnico - Pagg. 33 – 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.

Si chiede, inoltre, di confermare che non sono richiesti servizi Tecnico Specialistici e che la loro indicazione nella tabella è dovuta a un mero errore materiale.

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 4

Allegato 2 – Schema di 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 5

Allegato 2 – Schema di Offerta tecnica –

Pag. 4 – Si chiede di confermare che il capitolo 1 – Breve presentazione del concorrente non concorre al numero di pagine della Relazione tecnica, il cui valore massimo è pari a 90.

Chiarimento

Non si conferma.

Domanda 6

Allegato 2 – Schema di Offerta tecnica –

Pag. 4 – Poiché tra i servizi di fornitura non è presente il servizio di manutenzione migliorativa, si chiede di confermare che il capitolo 3 (e il criterio 2 di valutazione tecnica) si riferiscono ai servizi di Progettazione e sviluppo PF e Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP.

Chiarimento

Si faccia riferimento al chiarimento della domanda numero 9.

Domanda 7

Allegato 1 – Progetto Tecnico

Pag. 19 – Il §3.2 riporta “Entro 5 solari dalla stipula del Contratto, sarà avviato l'affiancamento con il fornitore uscente che avrà una durata massima pari ad un mese (...)”. Si chiede di confermare che si tratti di 5 giorni solari.

Chiarimento

Si conferma.

Domanda 8

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 9

Allegato 2 – Schema di Offerta Tecnica

Considerato che:

- al capitolo 3 dello Schema di offerta tecnica è riportato “CRIT. 2: ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE MIGLIORATIVA – MAX 10 PUNTI. Il Concorrente deve illustrare la soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione migliorativa.”,
- nella Richiesta di offerta il criterio 2 corrisponde all'“Organizzazione servizio di manutenzione migliorativa (NSS)”,
- a pag. 6 della Richiesta di offerta è riportato

NSS	A1.1 - Progettazione e sviluppo PF - Ambito J2EE
	A6 - Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP

si chiede di confermare che trattasi di un refuso l'indicazione riportata nello Schema di offerta e che, in tal caso, al capitolo 3 della Relazione tecnica debba essere descritto il servizio A.1.1 – Progettazione e sviluppo PF – Ambito J2EE e al capitolo 4 della medesima Relazione tecnica debba essere descritto il servizio A6 – Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP.

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 (NSS)**
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 (NSS) – Progettazione e sviluppo PF – Ambito J2EE

Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione migliorativa – servizio di Progettazione e sviluppo PF - Ambito J2EE.”;

- Nello Schema di Offerta Tecnica, al paragrafo 3 della Relazione Tecnica, le parole “**CRIT. 2: ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE MIGLIORATIVA – MAX 10 PUNTI**

Il Concorrente deve illustrare la soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione migliorativa."

sono da intendersi come segue

"CRIT. 2: ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA - Progettazione e sviluppo PF - Ambito J2EE – MAX 10 PUNTI

Il Concorrente deve illustrare la soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione migliorativa – servizio di Progettazione e sviluppo PF - Ambito J2EE."

Domanda 10

Documenti di Riferimento: Allegato1 Al Progetto Tecnico Capitolato Tecnico Signed §6.2; Richiesta Offerta Pcs4 Allegati Signed §3.1.2.

Da quanto di seguito riportato e presente al §6.2 del 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 FP e C2 - Manutenzione Correttiva in GG/PP 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, nel documento "Richiesta Offerta Pcs4 Allegati Signed" (§3.1.2), per il Criterio 1, legato alla manutenzione correttiva, si afferma 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 agli standard di mercato o riconosciuta a livello almeno nazionale;

Per quanto sopra riportato si richiede di:

1. confermare che i sistemi OTRS e Bugzilla sono messi a disposizione del fornitore e gestiti in ogni aspetto da AdeR;
2. confermare che, trattandosi di sistemi fruibili mediante browser web, non sia necessaria alcuna installazione/configurazione sulle postazioni del fornitore;
3. 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 11

Documenti di Riferimento: Richiesta Offerta Pcs4 Allegati 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 "Documentum Administrator o Consultant Certification v16.7";
- 1 punto (max 1) per una risorsa "Specialista di Prodotto/Tecnologia" con certificazione "xPpression Administrator Certification v4.6".

L'ultimo capoverso di pag. 3 dell'App. 1 al CT Profili Professionali 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 della certificazione Documentum Administrator o Consultant Certification v16.7, 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 di una delle suddette certificazioni;
2. la disponibilità di uno "Specialista di Prodotto/Tecnologia" non in possesso della certificazione xPression Administrator Certification v4.6, 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;
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 12

Documento di Riferimento: Allegato2 Schema Di Offerta Tecnica Signed, pag. 2.

Con riferimento alla Relazione Tecnica, si chiede di confermare che all'interno di eventuali tabelle e/o immagini possa essere utilizzato un font di dimensione pari a 9 (inferiore di un punto a quello previsto per l'intero documento, pari a 10).

Chiarimento

Si conferma.

Domanda 13

Documento di Riferimento: Richiesta Offerta Pcs4 Allegati Signed, §3.1.2

Con riferimento ai Criteri 1 - *Organizzazione servizio di manutenzione correttiva (AMS)* e 2- *Organizzazione servizio di manutenzione migliorativa (NSS)*, 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 agli 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 14

Documento di Riferimento: Richiesta Offerta Pcs4 Allegati 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”*.

Chiarimento

Si conferma.

Inoltre si rinvia alla risposta alla domanda n. 9.

Domanda 15

Documento di Riferimento: Richiesta Offerta Pcs4 Allegati Signed, §3.1.2

Con riferimento al criterio 3 - Organizzazione servizio di personalizzazione e parametrizzazione, si chiede di specificare cosa intende la Stazione Appaltante per “idoneità degli strumenti o applicazioni proposte a supporto (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 16

Documento di Riferimento: Allegato1 Al Progetto Tecnico Capitolato Tecnico Signed

Il §2.7 del Capitolato tecnico recita (pag. 16):

"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. 17 e 18) 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 "2.7 Strumenti e metodologie usate" del Capitolato Tecnico.

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

Domanda 17

Documento di Riferimento: Appendice3d Al Capitolato Tecnico Crz04 Procedura

Manutenzione Correttiva V1 Signed, § 8.1

Nel documento "Appendice3d Al Capitolato Tecnico Crz04 Procedura Manutenzione Correttiva V1 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".

Domanda 18

Documento – Richiesta di offerta. Riferimenti – 5. Subappalto - "Il concorrente è tenuto, altresì, ad indicare all'interno dell'Offerta Economica per l'AS la quota che intende subappaltare e la terna dei subappaltatori (individuata con riferimento a una o più delle prestazioni omogenee, come identificate dai CPV relativi ai servizi

oggetto del presente Appalto Specifico, sulla base di quanto indicato nel bando di gara relativo all'Accordo Quadro), ciascuno dei quali dovrà rendere il proprio DGUE (Allegato 9).

Quesito - Si chiede conferma che non è obbligatorio, in caso di subappalto, dichiarare la terna dei subappaltatori e caricare a sistema il relativo DGUE, questo alla luce di quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, lettera c) del decreto-legge n. 183/2020 che ha esteso per tutto il 2021 le deroghe previste dal comma 18 dell'articolo 1 del Decreto Legge 18 aprile 2019, n. 32 convertito dalla legge 14 giugno 2019, n. 55

Chiarimento

Come previsto nelle Premesse della Richiesta di offerta, alla procedura in oggetto si applicano le disposizioni del D.lgs. n. 50/2016 vigenti alla data di pubblicazione del bando dell'Accordo, avvenuta il 27 luglio 2017, tra cui quella dell'indicazione della terna dei subappaltatori, il cui obbligo di indicazione è stato sospeso dall'art. 1, comma 18, secondo periodo, della legge n. 55 del 2019.

Cordiali saluti.

Il Responsabile del Procedimento
Maurizio Cereda
(firmato digitalmente)