

FAQ del 18/01/2021

Procedura aperta in ambito europeo

(Ai sensi dell'art. 216, c. 9, D.Lgs. n. 50/2016 e s.m. e i.; dell'art. 36, c. 2, lett. b), D.Lgs. n. 50/2016)

OGGETTO	Servizio di gestione e manutenzione del sistema informativo INAPP
CIG (Codice identificazione gara)	8534492598
CUP (Codice unico di progetto)	

Quesito 1

Premessa

I servizi a gg/uomo "aggiuntivi" di cui alla "scheda 3 - servizi aggiuntivi" allegata alla procedura di gara in oggetto, devono essere proposti con costo a giornata uomo, come si evince dalla scheda sopradetta predisposta dall'INAPP.

Questo costo giornaliero, nel caso di attivazione da parte dell'INAPP, deve intendersi aggiuntivo rispetto al "totale prezzo offerto" in "scheda 2 - riepilogo offerta economica" e dunque soggetto ad un'ulteriore contrattualizzazione (e liquidazione di compenso aggiuntivo) con INAPP in caso di attivazione?

Risposta 1

SI. Il costo è aggiuntivo e non sarà oggetto di valutazione.

Non sarà stipulato un contratto separato, ma tali ulteriori attività con conseguenti costi, saranno previsti come eventuali e attivati solo se ritenuti necessari dall'Istituto. Questi, infatti, nel corso di vigenza del contratto, si impegna ad attivare (e quindi a corrispondere gli importi relativi previsti), per i soli servizi e per il numero di giornate minime indicate e richieste, oltre che per i servizi a canone.

NB

Si ribadisce che "L'importo totale dei servizi offerti (a canone, minimi richiesti e aggiuntivi), comprensivi dei costi della sicurezza aziendale e sicurezza non soggetti a ribasso, non potrà in ogni caso essere superiore alla base d'asta"

Quesito 2

Le gg/uomo ulteriori relative ai criteri di valutazione dell'offerta tecnica § 14.1 del disciplinare di gara, per esempio le "1.3 giornate ulteriori offerte rispetto a quanto minimo richiesto relativamente al servizio di progettazione, realizzazione e manutenzione piattaforme cloud", a quali gg/uomo aggiuntive si riferiscono?



A quelle gg/uomo aggiuntive rispetto a quelle minime come eventualmente offerte dal partecipante in "**scheda 2 - riepilogo offerta economica**", anche se nel capitolato tecnico a pag. 4/43 vi è espressamente scritto che vi devono essere offerte in scheda 2 esclusivamente quelle minime previste dal capitolato?

Oppure alle gg/uomo aggiuntive rispetto a quelle minime come eventualmente offerte in "**scheda 3 - servizi aggiuntivi**"?

Risposta 2

Alle gg/uomo aggiuntive rispetto a quelle minime come eventualmente offerte in "scheda 3 - servizi aggiuntivi"

Quesito 3

Nel documento di gara Capitolato Tecnico, al paragrafo 3.1. GRUPPO DI LAVORO pag. 26 si indica che il servizio di presidio deve essere erogato nella fascia oraria che va dalle 8.00 alle 17.00 mentre al paragrafo 3.2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA pag. 28 si indica una fascia oraria che va dalle 9.00 alle 17.00.

Si chiede di chiarire quale sia la fascia oraria da considerare.

Risposta 3

Si precisa che a pag. 28 è presente un refuso, e che il servizio di presidio deve essere erogato nella fascia oraria che va dalle 8.00 alle 17.00

Quesito 4

Si chiede di chiarire se nell'ambito della manutenzione degli apparati non coperti dalla garanzia di terze parti, si intende anche la fornitura in carico all'aggiudicatario, per tutto il periodo contrattuale, delle parti di ricambio necessarie al ripristino della funzionalità dell'apparato guasto oppure se queste sono da intendersi in carico alla Stazione Appaltante e disponibili presso il Magazzino di Parti di Ricambio (cap.tecnico pag.31) lasciando in capo all'aggiudicatario il solo onere di comunicare tempestivamente ad INAPP eventuali carenze delle varie scorte.

Il chiarimento si rende necessario perché, sempre nel capitolato tecnico, pag.32 par.3.5 - Gestione e Manutenzione dell'infrastruttura di Rete, si fa riferimento alle operazioni previste per gli apparati coperti dalla garanzia del produttore e alla verifica delle disponibilità di magazzino, segnalando eventuali carenze al fine di garantire che sia sempre disponibile quanto necessario per un rapido ripristino dell'operatività, lasciando intendere che tale disponibilità si riferisca anche alle parti di ricambio.

Risposta 4

Come correttamente evidenziato, ove non esplicitamente richiesto (vedi il caso delle apparecchiature per il quale si chiede il full risk) tutte le altre attività oggetto della presente procedura, prevedono che la fornitura delle "parti di ricambio" sia a carico dell'Amministrazione, restando in capo all'aggiudicatario l'obbligo di porre in essere tutte le attività necessarie ai fini di una corretta conduzione del servizio, tra cui va ricompresa una puntuale ricognizione e monitoraggio delle scorte di magazzino, con conseguente tempestiva comunicazione al SIA, del fabbisogno.

Quesito 5

Si chiede di chiarire se per gli apparati wireless, per quelli non coperti da garanzia, il fornitore aggiudicatario nell'ambito del servizio di manutenzione debba fornire o meno le parti di ricambio necessarie al ripristino della funzionalità dell'apparato.



Inoltre, come riportato nel capitolato tecnico, pag.32 par.3.5 - Gestione e Manutenzione dell'infrastruttura di Rete, la frase 'alla verifica delle disponibilità di magazzino, segnalando eventuali carenze al fine di garantire che sia sempre disponibile quanto necessario per un rapido ripristino dell'operatività' lascia intendere che tale disponibilità si riferisca anche alle parti di ricambio il cui approvvigionamento si intende in capo alla Stazione Appaltante.

Nel caso venisse confermata la fornitura delle parti di ricambio in capo all'aggiudicatario, si chiede di fornire l'elenco degli apparati (marca e modello) indicando quelli eventuali coperti da garanzia/contratto con terze parti e la relativa data di scadenza della stessa poiché tale informazione non risulta presente nel capitolato tecnico

Risposta 5
Vale quanto già indicato alla risposta 5

Quesito 6

Con riferimento a lettori/scanner protocollatori, etichettatrici e rilevatori presenze RFID, si chiede di chiarire se al termine del servizio di assistenza e manutenzione fissato per il 2022, la manutenzione HW con la fornitura delle parti di ricambio necessarie al ripristino della funzionalità, si intende in carico all'aggiudicatario.

In caso affermativo, per una corretta valutazione dei costi legati alla manutenzione HW di tali apparati, si chiede di fornire:

- Marca e modello degli scanner protocollatori
- Marca e modello delle etichettatrici
- Marca e modello dei 18 rilevatori di presenza

Risposta 6
Non sarà a carico dell'aggiudicatario

Quesito 7

Si chiede di chiarire se nell'ambito della manutenzione FULL RISK degli apparati, si intende anche la fornitura in carico all'aggiudicatario, per tutto il periodo contrattuale, delle parti di ricambio necessarie al ripristino della funzionalità dell'apparato guasto oppure se queste sono da intendersi in carico alla Stazione Appaltante e disponibili presso il Magazzino di Parti di Ricambio (cap.tecnico pag.31) lasciando in capo all'aggiudicatario il solo onere di comunicare tempestivamente ad INAPP eventuali carenze delle varie scorte.

Il Chiarimento si rende necessario poiché anche a pag.24 dello stesso documento, paragrafo Servizio di Gestione e Manutenzione, la fornitura delle parti di ricambio non è indicata. Si menzionano gli apparati in garanzia ma non quelli fuori garanzia.

Inoltre anche nel par.3.4-Gestione e Manutenzione Hardware, pag.31, si fa riferimento al magazzino parti di ricambio, indicando come responsabilità dell'aggiudicatario quella di verificare che sia sempre disponibile quanto necessario per un rapido ripristino dell'operatività, segnalando tempestivamente ad INAPP eventuali carenze nelle varie scorte, lasciando intendere che l'onere del riapprovvigionamento sia in carico ad INAPP stessa.



Nel caso la fornitura delle parti di ricambio si intendesse a carico dell'Aggiudicatario, per una corretta valutazione dei costi legati alla manutenzione HW di tali apparati, si chiede di fornire i numeri seriali degli apparati, necessari anche per la corretta identificazione della configurazione.

Risposta 7

Per full risk questa Stazione Appaltante intende che è a carico dell'aggiudicatario qualsiasi attività di manutenzione e ripristino delle apparecchiature indicate, comprensivo naturalmente delle "parti di ricambio". Questa Stazione Appaltante ritiene, altresì, sufficienti le informazioni già presenti nella documentazione tecnica di gara, ai fini della presentazione dell'offerta.

Quesito 8

I tools per le attività di punzonatura e degaussing verranno forniti dall'Istituto o si intendono in carico al fornitore aggiudicatario?

Per quanto riguarda lo smaltimento, fermo restando la redazione del verbale di smaltimento in capo al fornitore, tutto il resto dell'attività come ad esempio il ritiro e lo smaltimento a norma di legge delle apparecchiature, resti in carico a INAPP per mezzo di propri fornitori terzi?

Risposta 8

I tools inerenti l'inventario e lo smaltimento delle attrezzature sono a carico della Stazione Appaltante

Quesito 9

La copertura minima garantita, indicata in almeno n.3 specialisti, si intende a copertura di 220gg/anno cadauno o 250gg/anno, prevedendo pertanto anche il backup in caso di assenza?

Risposta 9

Questa Stazione Appaltante richiede, secondo le modalità indicate, un servizio minimo, al di sotto del quale (eventuali assenze) si configurerebbe una non conformità.

Quesito 10

Sono già disponibili le immagini "Master" delle postazioni attualmente in uso o l'attività è da intendersi ex-novo?

La repository per tali immagini, in termini di infrastruttura e spazio disco, si intende messa a disposizione dell'Istituto e alloggiata nel proprio CED?

E' già in uso presso l'Istituto e quindi licenziato, un SW di creazione di immagini o il Fornitore deve prevederne uno con costi a proprio carico?

Risposta 10

Le immagini master per le postazioni attualmente in essere, sono già presenti. Lo strumento utilizzato attualmente non è licenziato. La repository, così come gli strumenti da utilizzare e quant'altro funzionale allo svolgimento delle attività, fanno parte delle modalità di esecuzione del servizio, che potranno essere dall'Operatore Economico esplicitate nell'offerta e adeguatamente valutate dalla Stazione Appaltante.



Quesito 11

Si chiede di chiarire cosa è previsto nel caso in cui il guasto e/o l'anomalia di funzionamento fosse relativa ad un apparato per il quale non è presente un contratto di manutenzione e assistenza attivo.

E' corretto intendere che l'unico onere in capo all'Aggiudicatario sia quello di effettuare la problem determination e, nel caso sopracitato, indicare ad INAPP l'apparato/componente guasto lasciando ad INAPP stessa l'onere dell'approvvigionamento dell'apparato/componente?

Risposta 11

E' corretto, essendo questa l'attività minima prevista dal capitolato tecnico

Quesito 12

In merito all'offerta tecnica, si chiede di indicare quanto segue:

- numero massimo di pagine previste per il documento;
- font da utilizzare e dimensioni
- se le schede CV sono da considerarsi escluse dal conteggio delle pagine complessive

Riposta 12

Questa Stazione Appaltante ha ritenuto di non prevedere limiti alla presentazione delle offerte di gara, confidando che gli Operatori Economici presentino offerte di agevole lettura pur nella complessità dei servizi richiesti

Quesito 13

Non è prevista la clausola sociale a tutela dell'occupazione di coloro che attualmente svolgono il servizio?

Risposta 13

Questa Stazione Appaltante ritiene che i servizi richiesti rientrino tra quelli aventi natura intellettuale per i quali, ai sensi dell'art.50 del Dlgs 50/2016 e s.m.i., la clausola sociale non è applicabile (vedi anche Linee Guida ANAC 13/2019).

Quesito 14

la presente, in riferimento alla procedura in oggetto, al fine di chiarire se vi sia o meno un modello di domanda di partecipazione tra la documentazione di gara disponibile o se, diversamente, si possa utilizzare un modello standard.

Risposta 14

Non è presente un modello di domanda di partecipazione tra la documentazione di gara, si può, quindi, utilizzare un modello standard.

Quesito 15

Capitolato Tecnico, pag.12, Par. 2.3. "HW CENTRALE" sezione "FULL RISK sulle apparecchiature presenti all'interno della sala CED": Si chiede di confermare che l'attività di manutenzione completa - FULL RISK - della Sala CED e dell'hardware centrale (server) in uso presso la sede INAPP, come da lista indicata nel suddetto paragrafo, sia da intendersi come manutenzione hardware e software (e.g. Firmware, Driver ecc.) erogata dai Vendor a seguito di sottoscrizione di apposito contratto.



Risposta 15
Si conferma

Quesito 16

Capitolato Tecnico, pag.14, Par. 2.3. "HW CENTRALE" sottoparagrafo "FULL RISK sulle apparecchiature presenti all'interno della sala CED": Si chiede di confermare che, rispetto agli SLA di manutenzione richiesti, gli acronimi "CTI" e "GTI" indichino il tempo massimo di intervento.

Risposta 16
Si conferma

Quesito 17

Capitolato Tecnico, pag.22, Par. 3. "SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE": Si chiede di confermare che, nell'ambito dell'attività di gestione e manutenzione le parti di ricambio per l'infrastruttura di rete e per le postazioni di lavoro saranno messe a disposizione dall'Amministrazione.

Risposta 17
Si conferma

Quesito 18

Capitolato Tecnico, pag.28, Par. 3.2. "SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA": Si chiede di confermare che l'orario di presidio sia 8:00-17:00 e che quindi l'orario di presidio indicato nel suddetto paragrafo (9:00-17:00) sia da considerarsi un refuso.

Risposta 18
Si precisa che a pag. 28 è presente un refuso, e che il servizio di presidio deve essere erogato nella fascia oraria che va dalle 8.00 alle 17.00

Quesito 19

In riferimento al servizio di manutenzione richiesto, per poter rispondere alla vostra esigenza d'installazione di aggiornamenti firmware e microcode, come policy dei Produttori DELL/HPE/IBM-LENOVO e per essere compliant e non incorrere in sanzioni a seguito di verifiche di accertamento, si richiede la sottoscrizione del servizio di Manutenzione direttamente con il brand. Pertanto, al fine di poter quotare il servizio e soddisfare le vostre esigenze, si richiede di comunicare informazioni riguardanti il SERIALE, il MODEL TYPE degli apparati oggetto di Manutenzione.

Risposta 19

Questa Stazione Appaltante ritiene, altresì, sufficienti le informazioni già presenti nella documentazione tecnica di gara, ai fini della presentazione dell'offerta.

Quesito 20

In riferimento al servizio di manutenzione da voi richiesto per gli apparati di brand non DELL/HPE/IBM-LENOVO si richiede, al fine di poter quantificare correttamente il servizio da erogare, il SERIALE ed il MODEL TYPE di tali apparati."



Risposta 20

Questa Stazione Appaltante ritiene, altresì, sufficienti le informazioni già presenti nella documentazione tecnica di gara, ai fini della presentazione dell'offerta.

Quesito 21

Capitolo 3 - SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE pag. 22

Si chiede di confermare che l'oggetto di gara non prevede la fornitura di hardware.

Risposta 21

Si conferma

Quesito 22

Scheda 2- Schema riepilogativo offerta economica

In riferimento a quanto indicato nel Capitolo 3 - SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE, si chiede di confermare che il "Servizio a canone di Assistenza e manutenzione presidio ed help desk, comprensivo del Service Manager" della Tabella A ricomprenda:

1. i servizi delle successive tabelle (da B a F) riportate nello schema
2. ulteriori tabelle dedicate a tutti quei servizi aggiuntivi offerti che non possono essere riconducibili a quelli richiesti.

E che pertanto il Totale prezzo offerto sia la somma della **Tabella A** + la voce **G "Costi per la sicurezza"** + la voce **H "Costi per la sicurezza aziendale"**

Risposta 22

No.

I servizi a canone sono quelli previsti al punto A della Scheda 2 - Schema riepilogativo offerta economica, che prevede:

- A) Servizio a canone di Assistenza e manutenzione presidio ed help desk, comprensivo del Service Manager, così come dettagliato al paragrafo 3 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE (dal punto 3.1 al punto 3.7)**

Il prezzo totale, che costituirà oggetto di valutazione è dato dalla somma di quanto previsto ai punti da A) ad H) così come specificato nella Scheda 2 - Schema riepilogativo offerta economica, che prevede:

Totale prezzo offerto (A+B+C+D+E+F+G+H)

Si ribadisce che i servizi di cui ai punti da B) a F) devono considerarsi a consumo e si rimanda a quanto previsto nel capitolato tecnico, ove si legge:

L'Istituto si impegna a far ricorso al numero minimo di gg/uomo indicate nel presente capitolato tecnico, e valuterà l'opportunità di attivare le eventuali ulteriori giornate/risorse effettivamente proposte, in funzione delle reali esigenze di progetto

Quanto previsto ai punti G) e H) sono da considerarsi "una tantum"

Quesito 23

Relativamente ai "Requisiti di capacità tecnica e professionale".

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità tecnica e professionale, dovrà essere attestato che il soggetto proponente ha realizzato nel triennio antecedente la pubblicazione del



bando di gara, almeno 3 servizi analoghi a quelli oggetto del presente bando di gara, specificando la descrizione delle attività, i destinatari, l'importo e la durata del singolo contratto.

Per SERVIZI ANALOGHI si intende: Servizio di gestione e manutenzione di un Sistema Informativo di un ente pubblico. Si chiede conferma che tale requisito sia soddisfatto anche da servizi prestati a società concessionarie di pubblico servizio partecipate in maggioranza da enti pubblici.

Risposta 23

NO. Il disciplinare espressamente prevede che per servizi analoghi si intende: Servizio di gestione e manutenzione di un Sistema Informativo di un ente pubblico.

Quesito 24

la presente, in riferimento alla procedura in oggetto, al fine di chiarire se vi sia o meno un modello di domanda di partecipazione tra la documentazione di gara disponibile o se, diversamente, si possa utilizzare un modello standard.

Risposta 24

Non è incluso tra la documentazione di gara un modello di domanda di partecipazione. Può, quindi, essere utilizzato un modello standard.

Quesito 25

Disciplinare di Gara, pagina 21 par. 11.2 "DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO". A seguito dell'entrata in vigore dal 31 dicembre 2020 del Decreto "milleproroghe" (D.L. 31.12.2020, n. 183) risulta sospesa fino al 31/12/2021 in materia di subappalto l'applicazione del comma 6 dell'articolo 105 (obbligo di indicazione terna di subappaltatori) e del terzo periodo del comma 2 dell'articolo 174, del Codice dei contratti pubblici. Si chiede pertanto di confermare che quanto richiesto nel paragrafo citato si tratti di un refuso.

Risposta 25

In merito al subappalto vale quanto previsto dall'art. 8 del Disciplinare di gara rubricato "subappalto". Quanto, invece, riportato nel par. 11.2 "DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO" pag. 21, in merito alla "terna dei subappaltatori" rappresenta un refuso e come tale non deve essere preso in considerazione.

Quesito 26

Disciplinare di Gara, pagina 9 par. 5.3 "REQUISITI DI PARTECIPAZIONE" Si chiede di specificare quali elementi dovranno essere inseriti nel sistema AVCPass e in quale specifica sezione.

Risposta 26

Non è obbligatorio inserire gli elementi in AVCPASS indicati nel par. 5.3 "Requisiti di partecipazione", in quanto essi verranno richiesti dalla Stazione Appaltante in fase di aggiudicazione.

Diversamente è necessario contattare il call center AVCPASS ai fini delle istruzioni nel senso richiesto.

Quesito 27

Disciplinare di Gara, pag. 27 par. 13 "CONTENUTO DELLA BUSTA "C – OFFERTA ECONOMICA" ": Si chiede di confermare che rispetto alla frase "il prezzo complessivo offerto per l'appalto, in cifre e lettere, IVA..." si intenda "IVA esclusa"



Risposta 27

SI il prezzo complessivo offerto per l'appalto è da intendersi IVA esclusa.