



CHIARIMENTI

Gara Europea a procedura aperta per l'individuazione di un operatore economico con cui concludere un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 59 del d.lgs. 36/2023, avente ad oggetto i "Servizi di supporto IMAC, Staging e Asset Management IT"

CIG B470A4C03B - CUI S00518460019202400023

Chiarimento 1

Con la presente siamo a sottoporre i seguenti quesiti:

Quesito 1

In riferimento all'allegato 2 'Elenco personale impiegato', che segnala un totale di 4 FTE (Full-Time Equivalent), è prevista una modalità di presidio occasionale o un sistema di rotazione per la gestione delle 9 sedi indicate nel capitolato tecnico?

Risposta

Le risorse impiegate opereranno in presidio presso la Sede Centrale di Corso Duca 24, ma, nello svolgimento delle loro attività, potranno essere previsti interventi in tutte le 9 sedi indicate nel capitolato tecnico in funzione delle necessità che emergeranno dai ticket.

Quesito 2

È possibile ottenere chiarimenti riguardo alla copertura attuale dei presidi, in particolare per quanto riguarda la distribuzione del personale e le modalità di gestione?

Risposta

La copertura dei presidi viene richiesta con l'orario standard di riferimento dal LUN al VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00, come previsto dall'art 32.1 del capitolato tecnico, cui si rinvia.

Per quanto riguarda la distribuzione del personale, si rimanda al quesito 1.

La modalità di gestione è uno dei punti di valutazione (rif. Parametro 1 Art. 36 del Capitolato) e deve quindi essere proposta dagli Operatori Economici in fase di presentazione dell'Offerta Tecnica.

Quesito 3

Si conferma che tra le figure indicate nell'allegato 2 'Elenco personale impiegato' siano attualmente presenti le certificazioni richieste nel capitolato tecnico di gara?

Risposta

Si conferma. Le risorse di cui all'Allegato 2 sono in possesso dei requisiti minimi richiesti dal capitolato.

Quesito 4

In riferimento alla Tabella n. 1 Oggetto dell'appalto riportato nel Disciplinare, come deve essere interpretato l'importo minimo garantito di 227.000 per il biennio?



Risposta

La Stazione Appaltante, nell'ambito dell'accordo quadro oggetto di affidamento, si vincola a garantire all'aggiudicatario l'affidamento di appalti specifici per un importo complessivo minimo di € 227.000,00 (per il biennio). L'importo massimo spendibile, invece, rappresenta un limite potenziale e non vincolante, il cui raggiungimento dipenderà unicamente dall'effettivo fabbisogno della Stazione Appaltante nel corso della durata dell'accordo quadro.

Quesito 5

Esiste una ticket list da consultare? (IMAC, etc.)

Risposta

Sì, ma la ticket list attualmente consultabile non offre indicazioni utili ai fini della determinazione del dato storico. La recente riorganizzazione dei nostri servizi interni e la variabilità dei carichi di lavoro si rifletterà inevitabilmente sull'andamento della commessa, ad oggi non prevedibile.

Quesito 6

Ci sono delle specifiche riguardanti certificazioni particolari per i tecnici che verranno deployati on-site?

Risposta

Il quesito non è chiaro. Si invita pertanto l'operatore economico a riformularlo in modo da consentirci di fornire una risposta pertinente ed esaustiva.

Chiarimento 2

Con la presente siamo a sottoporre i seguenti quesiti:

Quesito 1

In riferimento all'allegato 2 'Elenco personale impiegato' e alla stabilità occupazionale e progetto di assorbimento allo scopo di consentire un'adeguata valutazione dei costi e di offrire le stesse condizioni alle risorse alle quali garantire la stabilità occupazionale, si chiede di indicare nell' "All 2 Elenco personale impiegato.pdf" le seguenti informazioni:

- a) RAL complessiva;
- b) valore del ticket mensa usufruito;
- c) eventuali altri benefit e/o condizioni contrattuali di favore.

Risposta

La stazione appaltante non dispone dei dati richiesti. Tuttavia, ove la richiesta risulti pertinente rispetto all'applicazione della clausola sociale, provvederà ad acquisirli tramite l'operatore economico uscente.



Quesito 2

Con riferimento alle risorse indicate nell'All 2 Elenco personale impiegato, per le quali va garantita la stabilità occupazionale, si chiede di indicare le eventuali certificazioni tecniche in loro possesso.

Risposta

Come precisato al quesito n. 3 del chiarimento n. 1 le risorse indicate nell'allegato 2 possiedono i requisiti minimi richiesti dal capitolato. Il dato richiesto verrà fornito non appena avremo acquisito le informazioni da parte del gestore uscente.

Quesito 3

Con riferimento alla risorsa per cui nell'All 2 Elenco personale impiegato, è riportato un contratto di tipo "Apprendistato", si chiede di indicare:

- a) la durata del contratto di apprendistato con l'attuale fornitore;
- b) l'età anagrafica.

Risposta

Le informazioni richieste verranno fornite non appena acquisite dall'operatore uscente.

Quesito 4

Con riferimento all'Allegato 2 Elenco personale impiegato e al Capitolato Tecnico (Art. 32.2), si osserva che nell'All 2 Elenco personale impiegato, in cui è indicato il personale per cui predisporre il piano di assorbimento, sono indicati livelli contrattuali differenti da quelli riportati nella tabella 7 dell'Art 32.2 "Tariffe orarie dei servizi richiesti" del Capitolato Tecnico. Si chiede, pertanto, di indicare i livelli contrattuali corretti richiesti per il personale da impiegare nella fornitura.

Risposta

I livelli contrattuali richiesti per il personale da impiegare nel servizio sono indicati nella tabella 7 di cui all'art 32.2 del Capitolato. I livelli contrattuali sono stati individuati sulla base del grado di autonomia richiesto alle risorse nello svolgimento delle mansioni oggetto di affidamento e tenuto conto del nuovo contesto tecnologico di riferimento.

Quesito 5

Con riferimento al Servizio di fornitura materiale di consumo di cui al Capitolato Tecnico (art. 2 Oggetto), si chiede di confermare che con la frase "la fornitura agli utenti di materiale informatico agli utenti..." indicata all'Art.2 "Oggetto" si intende la distribuzione agli utenti e l'installazione del materiale approvvigionato e fornito dalla stazione appaltante, come indicato all'Art 27.1 "Descrizione attività" del Capitolato stesso.



Risposta

Si conferma che per "fornitura agli utenti di materiale informatico" di cui all'Art. 2 del Capitolato Tecnico, si deve intendere la distribuzione agli utenti e l'installazione del materiale di consumo approvvigionato e fornito dalla stazione appaltante.

Quesito 6

Con riferimento al Servizio di gestione PDL (predisposizione per la dismissione) di cui al Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che il servizio di dismissione e smaltimento a norma RAEE dei dispositivi PdL non rientra nelle responsabilità dell'aggiudicatario della fornitura.

Risposta

Si conferma che la gestione e il corretto trattamento dei RAEE, secondo la normativa vigente, non rientra nelle responsabilità dell'Aggiudicatario della fornitura.

Quesito 7

Con riferimento al Servizio Operation (ticketing) di cui al Capitolato Tecnico, si chiede di indicare il numero mensile medio di ticket gestiti negli ultimi due anni suddivisi nelle categorie: a) incident; b) service request; c) change; d) service transition.

Risposta

Si rinvia alla risposta fornita al quesito n. 5 del chiarimento n. 1.

Quesito 8

Con riferimento al Servizio Operation (ticketing) di cui al Capitolato Tecnico, si chiede di indicare lo strumento di ticket attualmente in uso presso la Direzione ISIAD.

Risposta

Lo strumento di ticket attualmente in uso presso la Direzione ISIAD è l'applicativo Easyvista Service Manager.

Chiarimento 3

Con la presente siamo a sottoporre i seguenti quesiti:

Quesito 1

Capitolato Tecnico, art. 32.1 - tabella 6, in riferimento alle risorse SOAs e OOAJ, considerato che non viene richiesto un presidio continuativo si richiede di chiarire:

- a. se sia previsto un preavviso minimo (in giorni) per la richiesta al fornitore delle risorse e, qualora non previsto, quale sia il tempo medio indicativo in giorni (utile anche un dato orientativo, non impegnativo per la stazione appaltante);
- b. se sia prevista una durata minima (in giorni) del servizio di presidio e, se non prevista, quale sia la durata media (utile anche un dato orientativo, non impegnativo per la stazione appaltante);



c. se sia disponibile uno storico in termini di gg/uomo del servizio di presidio richiesto nell'ultimo anno.

Risposta

In relazione ai punti a) e b), considerato che non è possibile stabilire in via preventiva le condizioni contrattuali puntuali dei singoli contratti attuativi che saranno conclusi nel periodo di vigenza dell'Accordo, si stima che da quando vi verrà manifestata l'esigenza dell'attivazione di un Contratto Attuativo a quando lo stesso dovrà essere avviato intercorrerà indicativamente un tempo non inferiore di 7 giorni.

In relazione al punto c), non esiste uno storico attendibile in termini di gg/uomo del servizio di presidio, in quanto una recente riorganizzazione dei nostri servizi interni e la variabilità dei carichi di lavoro futuri si rifletterà inevitabilmente sull'andamento della commessa, ad oggi non prevedibile.

Quesito 2

All. 2 - elenco personale impiegato si richiede di fornire i seguenti dati:

- a. RAL del personale impiegato
- b. età del personale impiegato

Risposta

Si rinvia alla risposta fornita al quesito 1 del chiarimento n. 2.

Chiarimento 4

Con la presente siamo a sottoporre i seguenti quesiti:

Quesito 1

Al fine di garantire la migliore progettualità possibile, è necessario sapere quali certificazioni sono possedute dal personale coperto da Clausola sociale poiché all'interno dell'offerta si richiede di descrivere il piano di aggiornamento formativo del personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto.

Risposta

Come precisato al quesito n. 3 del chiarimento n. 1, le risorse indicate nell'allegato 2 possiedono i requisiti minimi richiesti dal capitolato. L'insieme delle certificazioni possedute verranno comunicate non appena avremo acquisito l'informazione da parte del gestore uscente.

Quesito 2

Se possedute, le certificazioni del personale assorbito in virtù della clausola sociale consentono il conseguimento del punteggio assegnato con il parametro 3, criterio premiale? (rif. Titolo III - Dei criteri di aggiudicazione del Capitolato Tecnico).

Risposta

Le certificazioni del personale assorbito in virtù della clausola sociale, se possedute, consentono il conseguimento del punteggio assegnato con il parametro 3, criterio premiale, a meno che non



siano necessarie per il soddisfacimento dei requisiti minimi di partecipazione al bando, salvo che non siano state utilizzate quali requisiti minimi previsti a pena di esclusione.

Quesito 3

Si chiede di dettagliare i contenuti del requisito minimo inerente le certificazioni richieste per la figura professionale Specialista Office Automation Senior.

Risposta

Si rimanda a quanto esposto all'art. 29 tabella 4 del Capitolato Tecnico. L'offerta formativa di Microsoft è così ampia che non è possibile presentare un elenco esaustivo di tutti i titoli rilasciabili attinenti all'ambito delineato all'interno del Capitolato Tecnico.

Chiarimento 5

Con la presente siamo a sottoporre i seguenti quesiti:

Quesito 1

In relazione al Supporto dell'Asset Management, si chiede di indicare lo strumento di Asset Management attualmente in uso presso la Direzione ISIAD.

Risposta

Lo strumento di Asset Management in uso presso la Direzione ISIAD è un applicativo proprietario, sviluppato internamente, su cui le eventuali nuove figure verranno adeguatamente formate, a cura della Stazione Appaltante.

Quesito 2

In relazione al Supporto dell'Asset Management, si chiede di indicare la frequenza con cui è svolta l'attività di refresh tecnologico del parco oggetto della fornitura e la data in cui è stato effettuato l'ultimo refresh tecnologico.

Risposta

La durata media degli asset informatici è di circa quattro/cinque anni; non vengono eseguite attività di refresh tecnologico massivo di tutte le postazioni gestite, ma le sostituzioni vengono distribuite nel tempo in funzione della obsolescenza delle singole postazioni e delle esigenze dell'utenza.

Quesito 3

Si chiede di confermare che i due servizi previsti per la fornitura (SSOA e SSAMMIS) non riguardano dispositivi mobili quali smartphone e tablet, che non sono riportati nella tabella 2 "Parco PDL" (rif. art. 27 del Capitolato Tecnico).

Risposta

Si conferma.



Quesito 4

Con riferimento alla tabella 2 "Parco PDL" di pag. 20, si chiede di indicare se sono presenti anche dispositivi Apple e, in caso affermativo, di fornire la quantità (rif. art. 27 del Capitolato)

Risposta

Attualmente, i dispositivi Apple si attestano attorno ad un 5% del parco PDL esistente, con possibilità di variazioni future in funzione delle esigenze dell'utenza.

Quesito 5

Con riferimento alla tabella 6 "Definizione quantitativa dei servizi richiesti" si chiede di indicare il numero di ore effettivamente erogate da ognuno dei 4 profili professionali nell'anno 2023 e nei primi 10 mesi del 2024 (rif. art. 32 del Capitolato).

Risposta

Così come previsto per i ticket, non esiste uno storico attendibile in termini di numero di ore effettivamente erogate da ognuno dei 4 profili professionali, in quanto una recente riorganizzazione dei nostri servizi interni e la variabilità dei carichi di lavoro futuri si rifletterà inevitabilmente sull'andamento della commessa, ad oggi non prevedibile.

Quesito 6

Si chiede di confermare che i livelli contrattuali delle risorse attualmente impiegate nella fornitura sono quelli indicati nel documento "All 2 Elenco personale impiegato".

Risposta

Si conferma.

Pubblicati il 23.12.2024

Ufficio Appalti