

**FAQ 01**

Al fine di identificare tutte le voci di costo che incidono sulla fornitura si chiede di confermare se:

1. il Servizio di Presa in Carico (SP) sia a carico dell'offerente;
2. il Servizio di Passaggio di Consegna (SH) sia remunerato sulla base delle prestazioni effettivamente svolte.

**RISPOSTA 01**

1. Si conferma che il SP è a carico dell'offerente in quanto compreso nella fornitura (cap.3.4 "Servizio di presa in carico");
2. Il capitolato, all'art. 3.6 - "Servizio di passaggio di consegna (SH)" riporta "Il servizio dovrà essere erogato dall'aggiudicatario nel corso degli ultimi 2 mesi precedenti la chiusura del contratto" che, quindi, è compreso nella fornitura. Si conferma, pertanto, che il SH è remunerato sulla base delle prestazioni effettivamente svolte.

**FAQ 02**

Si chiede conferma che la modalità 24x7 per il servizio di reperibilità sia un refuso e che il servizio sia effettivamente richiesto ed erogato in operatività 8x5, coerentemente con quanto indicato su SLA e penali al paragrafo 3.5.8 del Capitolato Tecnico di Gara.

**RISPOSTA 02**

Si conferma che trattasi di refuso.

**FAQ 03**

Si chiede di confermare se l'importo complessivo offerto deve riferirsi a 6.160 giornate contrattuali, pari a 8 FTE medi per 770 giorni (considerata la durata triennale prevista oltre l'eventuale proroga di sei mesi).

**RISPOSTA 03**

Il disciplinare di gara riporta: "La base d'asta è stata determinata prevedendo l'utilizzo di un team di almeno 8 risorse FTE - Full Time Equivalent [*omissis*] per un massimo di 220 giorni/(uomo anno), considerata la durata triennale prevista oltre l'eventuale proroga di 6 (sei) mesi". Il capitolato, al cap.4 riporta "l'Offerta Economica sarà valutata con un punteggio complessivo di 30 (trenta) punti su 100 sulla base della quotazione offerta con almeno 8 FTE".

**FAQ 04**

Si chiede di confermare se i prezzi dei Servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva, Adeguativa e Correttiva, supporto alla Progettazione e alla Pianificazione (SM) saranno determinati sulla base di una tariffa media giornaliera calcolata come prezzo di offerta diviso le 6.160 giornate contrattuali.

**RISPOSTA 04**

Si specifica che, come indicato nella richiesta di chiarimento precedente (FAQ 03), la base d'asta è stata determinata prevedendo l'utilizzo di un team di almeno 8 risorse FTE per un massimo di 220 giorni/(uomo anno) che porta al numero di giornate (6.160) indicate includendo tutti i servizi indicati nel capitolato stesso. L'offerta economica sarà valutata sulla base della quotazione offerta con almeno 8 FTE.

**FAQ 05**

Si chiede di chiarire come venga determinata la tariffa o canone per il Servizio di Reperibilità, richiesto all'interno dei Servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva, Adeguativa e Correttiva, supporto alla Progettazione e alla Pianificazione (SM).

**RISPOSTA 05**

Nel capitolato e nel disciplinare non è mai indicata alcuna “tariffa o canone” né per il servizio di Reperibilità, né per il Servizio SM. Pertanto, si ribadisce quanto indicato nella risposta FAQ 04, ovvero l’offerta economica include tutti i servizi indicati nel capitolato stesso.

#### **FAQ 06**

Al fine di predisporre il modello di delivery più adeguato (in house / Cliente) per l'organizzazione del servizio (così come richiesto al par. 4.3) si richiede una indicazione sulla percentuale delle attività da erogare presso la sede CSEA.

#### **RISPOSTA 06**

Fermo restando che il “modello di delivery (in house/Cliente)” è elemento di valutazione dell’offerta tecnica (cfr. cap. 4.3), si ritiene plausibile che le attività in fase di esecuzione siano da svolgere prevalentemente presso la sede CSEA.

#### **FAQ 07**

Si chiede conferma che l'avanzamento delle attività a task avverrà in sede di SAL sulla base delle giornate effettivamente erogate e dei deliverable prodotti.

#### **RISPOSTA 07**

Si conferma.

#### **FAQ 08**

##### **Allegato Tecnico 1 – Business Case - Paragrafo 4 - punti 3), 4) e 5)**

Si chiede conferma che il termine "è disponibile solo per l’utente e non per l’operatore" è da intendersi "è disponibile solo per l’amministratore e non per l’operatore" visto che il ruolo "Utente" non è previsto.

#### **RISPOSTA 08**

Come descritto al capitolo 4 del Business Case, un utente con il ruolo di "OPERATORE" può inserire, aggiornare o cancellare una dichiarazione, mentre un utente con ruolo di "AMMINISTRATORE" ha privilegi di natura diversa.

#### **FAQ 09**

##### **Allegato Tecnico 1 – Business Case - Paragrafo 4.1**

Quale è la modalità tecnica di invio verso il sistema di Back Office dell’importo in caso di “un’uscita” (WS, FTP, REST, etc.).

#### **RISPOSTA 09**

La modalità tecnica con cui l'NPD mette a disposizione l'informazione è a discrezione del concorrente.

#### **FAQ 10**

##### **Capitolato Tecnico – Paragrafo 2.5.1**

E' possibile avere le informazioni relative alla veste grafica e stile citate nel paragrafo?

#### **RISPOSTA 10**

Informazioni di dettaglio verranno fornite durante la fase di presa in carico. Si specifica che non è elemento di valutazione dell’offerta.

**FAQ 11****Capitolato Tecnico – Paragrafo 2.5.2**

La compatibilità dei browser relativa alla gestione dei log è riferita ad eventuali funzionalità di visualizzazione dei log?

**RISPOSTA 11**

Considerando che la domanda si riferisce al par. 2.5.3, si conferma che la compatibilità dei browser e la gestione dei log sono aspetti tra loro indipendenti e non correlati.

**FAQ 12****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.4.2 - SLA**

Come vanno interpretati i limiti di esercizio descritti nell'ambito dell'attività di presa in carico?

**RISPOSTA 12**

L'attività di presa in carico prevede la sua attuazione nell'ambito dei limiti temporali di esercizio espressi.

**FAQ 13****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.4.2 – SLA**

Come vanno interpretate le prescrizioni di Information Security - Politiche nell'ambito dell'attività di presa in carico del sistema? Sono verifiche da effettuare?

**RISPOSTA 13**

Nella tabella Information Security del par. 3.4.2, sono indicati i vincoli e le attività attese dall'aggiudicatario.

**FAQ 14****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.5.4**

Per quanto riguarda La Manutenzione Correttiva su prega di confermare che il servizio può essere erogato sia da personale presente presso la sede CSEA sia remotizzato presso la sede del Fornitore.

**RISPOSTA 14**

Si rimanda alla FAQ 06.

**FAQ 15****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.5.4**

Si prega di specificare il canale con cui viene effettuata la segnalazione da parte del primo livello (telefonico, email, sistema di Trouble ticketing, ecc).

**RISPOSTA 15**

Generalmente tramite Trouble ticketing. In deroga anche telefono ed email (cfr. par. 3.5.7).

**FAQ 16****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.5.7**

Si prega di specificare che tipo di interventi sono effettuabili tramite VPN.

**RISPOSTA 16**

Nell'ambito del servizio di reperibilità, gli interventi da effettuare in VPN saranno concordati con CSEA.

**FAQ 17****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.5.7**

Si chiede di confermare che il numero di 880 Ticket/anno sono riferiti a tutti gli incident e non solo alle richieste in reperibilità

**RISPOSTA 17**

Sì, si tratta del volume annuo complessivo stimato (800) di Ticket lavorati.

**FAQ 18****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.5.8**

Si chiede conferma relativamente alla periodicità e validità del servizio, che con "tutti i giorni dell'anno" si intendono i giorni lavorativi con esclusione delle festività nazionali? In caso affermativo si chiede di specificare le soglie.

**RISPOSTA 18**

Tutti i giorni esclusi sabato e festivi, pur confermando quanto indicato nella sezione "ECCEZIONI E INTERRUZIONI".

**FAQ 19****Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.5.8**

Si prega di specificare con maggior dettaglio l'evento che prevede penale del 3% del costo annuo di fornitura: è relativo ad una soglia percentuale di incident che violano le casistiche descritte?

**RISPOSTA 19**

Come indicato nel capitolato nella sezione "PENALI" – "Descrizione casistiche", superato il livello di soglia SLA è prevista l'applicazione di penali a seconda della gravità del "Malfunzionamento nell'operatività di esercizio" (gravità bassa – media – alta).

**FAQ 20****Capitolato Tecnico – Paragrafo 4.3**

Si chiede conferma che parte delle attività della fornitura può essere remotizzato come previsto da Valutazione organizzazione servizio.

**RISPOSTA 20**

Si rimanda alla FAQ 06.

**FAQ 21****Disciplinare di Gara - Richiesta di proroga**

In considerazione dei chiarimenti esposti si richiede di differire la data di presentazione dell'offerta di 2 settimane.

**RISPOSTA 21**

Considerato il tenore delle richieste di chiarimenti pervenute non si ritengono sussistenti i presupposti per la concessione della proroga del termine di presentazione delle offerte, tenuto anche conto del bilanciamento tra i diversi interessi coinvolti.

**FAQ 22****Disciplinare di Gara**

Si chiede se in caso di partecipazione in RTI sia a carico della mandataria il caricamento di tutta la documentazione anche in nome e per conto delle mandanti.

Si chiede di chiarire se in caso di partecipazione in RTI le società mandanti debbano essere iscritte al portale <https://appalti.csea.it/PortaleAppalti>

**RISPOSTA 22**

In caso di partecipazione in RTI, è a carico della mandataria il caricamento di tutta la documentazione, firmata, ove necessario, da tutte le ditte facenti parte del raggruppamento.

Le società mandanti possono non essere iscritte al portale.