**APPALTO SPECIFICO PER
L'ACQUISIZIONE DI RISORSE PER LO SVILUPPO DI APPLICATIVI GESTIONALI
ID 1548546 – CIG 70345706CD**

DOMANDA N° 1

Si prega di confermare che la "Premessa", analogamente alla Copertina e all'Indice, non contribuisce al raggiungimento delle 15 pagine poste a limite della lunghezza della Relazione Tecnica

RISPOSTA

Si conferma che il paragrafo "Premessa" non contribuisce al raggiungimento delle 15 pagine poste a limite della lunghezza della Relazione Tecnica, analogamente alla copertina, all'indice ed al paragrafo "Documentazione coperta da riservatezza".

DOMANDA N° 2

Nella definizione delle modalità di assegnazione del punteggio riferito al criterio SP.3, si fa riferimento al profilo di Analista Funzionale, non previsto nell'Appendice 1 Profili Professionali. Si prega di confermare che trattasi di refuso e che il riferimento deve essere al profilo di Analista Programmatore, previsto nell'Appendice 1 Profili Professionali.

RISPOSTA

Si conferma che il riferimento al profilo di Analista Funzionale è da considerarsi un refuso. In suo luogo deve invece intendersi corretto il riferimento al profilo di Analista Programmatore.

DOMANDA N° 3

Rif. Allegato 3 Capitolato Tecnico – pag.9.

In riferimento alla frase: L'ambiente di produzione è accessibile sia su Intranet che su Internet. Gli ambienti di test, pre-produzione e sviluppo sono accessibili esclusivamente sulla Intranet.

Si prega di specificare il necessario corredo di ambienti e software, sia di base che di sviluppo e le Licenze d'uso, di cui l'impresa Aggiudicataria dovrà dotarsi per l'erogazione dei servizi, qualora non in carico alla Committente o qualora non accedibili dalle sedi fuori dell'Ateneo.

RISPOSTA

L'attività tecniche richieste per l'erogazione dei Servizi Base e Complementari oggetto dell'appalto dovranno essere svolte da parte delle risorse del Fornitore in remoto (tranne che per la singola risorsa dedicata ai Servizi Base nell'ambito dei Portali di Ateneo) attraverso un collegamento con la rete dell'Ateneo di tipo Virtual Private Network, basato su client CheckPoint Endpoint Security e configurazioni standard di prodotto (reperibili sul sito ufficiale del produttore). Come specificato nel Capitolato Tecnico AS rimane in carico al Fornitore predisporre le postazioni di lavoro da dedicare a tali risorse, anche per quanto concerne eventuali licenze d'uso. L'elenco di componenti software da utilizzare come strumenti di supporto allo sviluppo, sono elencati all'interno del capitolo "Contesto tecnologico" del Capitolato Tecnico AS, con la precisazione che non risulta strettamente necessario l'utilizzo in locale della componente NGINX. Si fa comunque presente che tutte le componenti

software elencate risultano disponibili tramite licenze gratuite, con eccezione di PL/SQL Developer. Il sistema operativo di riferimento per le postazioni di sviluppo è Microsoft Windows 7 o superiore.

DOMANDA N° 4

Rif. Allegato 3 Capitolato Tecnico – pag.20.

In riferimento alla frase: Poiché l'Ateneo è in possesso di risorse e competenze tali per cui è in grado di effettuare in completa autonomia, con specifici cicli produttivi e suoi standard, tutte le fasi di un ciclo di sviluppo standard, dall'analisi dei requisiti utente fino all'avvio in esercizio, nell'ambito dei Servizi Realizzativi sono affidate al Fornitore unicamente attività attinenti lo sviluppo del software (comprehensive dei test sui prodotti e/o di eventuale documentazione a corredo).

Si prega di confermare che i livelli di servizio e le relative penali inerenti ai Servizi Realizzativi e alla difettosità in esercizio sul software esistente attribuibili ad errori e/o ritardi di Analisi e Requisitazione saranno inapplicabili in quanto sono affidate al Fornitore unicamente attività attinenti la fase di realizzazione del software.

RISPOSTA

In fase di calcolo degli indicatori di qualità previsti dall'Appendice 3 del Capitolato Tecnico AS e delle eventuali relative penali applicabili in caso di mancato rispetto dei valori di soglia previsti, verranno esclusi dal computo gli impatti e i ritardi non imputabili al Fornitore, fra cui anche eventuali errori e/o ritardi di analisi e requisitazione da parte dell'Amministrazione. Sarà in ogni caso responsabilità del Fornitore evidenziare tempestivamente e documentare compiutamente l'insorgere di problematiche non imputabili al proprio operato.

DOMANDA N° 5

Rif. Allegato 3 Capitolato Tecnico.

Si prega di specificare se le attività di presa in carico ad inizio fornitura sono da considerarsi parte integrante dei 36 mesi della fornitura, ovvero dovranno essere svolte in anticipo rispetto all'avvio della fornitura.

Si prega altresì di specificare:

- che codesta Amministrazione sarà responsabile del corretto trasferimento della conoscenza sui servizi e sulle applicazioni in ambito;
- la durata stimata per tale trasferimento e il momento dal quale il fornitore entrante sarà ritenuto responsabile del rispetto dei livelli di servizio;
- il dimensionamento della Baseline per ciascun applicativo oggetto di presa in carico, in termini di:
 - numero e tipologia di utenti;
 - difettosità in esercizio: numero di ticket diviso per correttivi e supporto utente e loro gravità;
 - backlog di difetti residui e loro vetustà;
- che tali attività saranno riconosciute al fornitore quale task remunerato nell'ambito della fornitura, andando di fatto ad erodere il volume di giorni stimato nell'appalto.

RISPOSTA

Le attività di presa in carico ad inizio fornitura sono da considerarsi parte integrante dei 36 mesi di fornitura richiesti. L'Amministrazione si adopererà, in collaborazione con il Fornitore, a garantire il corretto trasferimento della conoscenza sui servizi e sulle applicazioni interessate, nell'ambito dell'erogazione dei giorni persona oggetto della fornitura. Tale trasferimento si stima che si completerà sostanzialmente entro i primi 30 giorni della fornitura, salvo protrarsi e approfondirsi in ogni occasione successiva concordata fra le parti. Il processo di calcolo degli indici di qualità ed eventuali relative penali previste dalla fornitura verrà attivato all'avvio stesso della fornitura, fatto salvo il tenere da conto di elementi significativi non imputabili al Fornitore, come indicato in risposta alla domanda n° 4. Il relazione al "dimensionamento della baseline", i dati richiesti non sono ritenuti rilevanti, in quanto si evidenzia che per i Servizi Base e Complementari oggetto della fornitura è prevista un'erogazione dimensionata in giorni persona sulla base di richieste formali corredate di pianificazioni e stime preventivamente concordate con il Fornitore, come indicato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico AS.

DOMANDA N° 6

Rif. Allegato 3 Capitolato Tecnico.

Si prega di specificare le modalità di erogazione dei servizi richiesti, ed in particolare se tutti i servizi possono essere considerati in modalità di impiego di tipo continuativo per l'intera durata della fornitura.

RISPOSTA

Tutti i servizi oggetto della fornitura sono da erogarsi in modalità continuativa, per l'intera durata del contratto, fatto salvo l'obbligo per il Fornitore di comunicare e concordare i periodi di ferie con il Centro InfoSapienza, in relazione alla esigenze dell'Amministrazione.

DOMANDA N° 7

Rif. Richiesta di Offerta – pag.22 – Attribuzione del punteggio tecnico specifico.

Si chiede di confermare che nel paragrafo "ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO SPECIFICO (PTISP)" a pag. 22, in relazione al criterio di valutazione SP.3, la dicitura "Analista Funzionale" sia da intendersi come un refuso, essendo il profilo professionale corretto a cui fare riferimento quello di "Analista Programmatore".

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n° 2.

DOMANDA N° 8

Rif. Richiesta di offerta – pag. 35 – Cauzione definitiva.

Si chiede di confermare che, come espressamente richiamato dalla Richiesta di offerta, la cauzione definitiva possa ridursi per effetto del possesso delle certificazioni richiamate all'art. 75, comma 7 del D.Lgs. 163/2006, così come novellato dalla L. 221/2015 in vigore dal 02/02/2016.

RISPOSTA

Si conferma che la cauzione definitiva potrà ridursi secondo quanto previsto dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 e ss. mm. e ii..

DOMANDA N° 9

Rif. Richiesta di offerta – pag. 9 – Presentazione dell'offerta.

Considerato che, come indicato nella Richiesta di Offerta (RdO):

- i documenti che compongono l'Offerta sono esclusivamente "Offerta Tecnica" ed "Offerta Economica";
- "L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nella presente Richiesta di Offerta e nei relativi Allegati [...]" (cfr pag. 5 della RdO);
- solo in caso di aggiudicazione dovranno essere prodotti dall'aggiudicatario i documenti amministrativi di cui a pag. 33 e ss ("Adempimenti per la Stipula");

si chiede di confermare che la Sezione Amministrativa del portale (indicata come obbligatoria) non debba essere popolata in questa fase.

RISPOSTA

Per partecipare alla procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, ogni operatore deve procedere ad un'esplicita accettazione della documentazione di gara, attraverso la firma digitale e l'upload dei documenti amministrativi pubblicati dalla Stazione Appaltante. Per alcuni documenti, ove indicato nella descrizione, è richiesta anche la compilazione di dati. Per quanto concerne la documentazione descritta dal paragrafo "Adempimenti per la stipula" della Richiesta di Offerta, questa dovrà essere prodotta dal solo Aggiudicatario, su richiesta dell'Amministrazione, tramite la comunicazione di cui all'art. 79, comma 5, lett. a), del D.Lgs. n. 163/2006.

DOMANDA N° 10

Rif. Schema di Contratto – Art. 32 Trattamento dei dati personali.

Si chiede cortesemente di confermare:

- che l'Amministrazione provvederà a nominare il Concorrente aggiudicatario Responsabile del trattamento Dati ai sensi dell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, con riguardo alle sole operazioni di trattamento e ai soli dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto;
- che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica);
- che ove la partecipazione avvenga in modalità congiunta (in RTI, per esempio) l'Amministrazione provvederà a nominare un Responsabile esterno del trattamento per ciascun componente il RTI per i dati che ciascuno tratterà;
- che ove il Concorrente intenda affidare parte delle attività in subappalto, l'Amministrazione provvederà a nominare Responsabile il subappaltatore individuato;
- che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es., raccolta del consenso degli Interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati e che il titolare sarà responsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite rimanendo il Responsabile indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa.

RISPOSTA

L'Amministrazione nominerà l'Aggiudicatario quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali", ai sensi dell'art. 29 del Codice Privacy (D.Lgs. n. 196/03), con attribuzione di compiti analiticamente specificati nell'atto di nomina, da espletarsi sulla base delle indicazioni fornite. La nomina ricadrà su una persona giuridica. In Responsabile nominato sarà responsabile del trattamento, ai sensi di legge – solidalmente con il Titolare – nei limiti delle attività che è chiamato a porre in essere, connesse all'esecuzione dell'appalto. Il Responsabile del trattamento provvederà al proprio interno a identificare e nominare gli eventuali "incaricati" nonché, se presenti, gli "amministratori di sistema", del cui elenco di nominativi dovrà dare comunicazione all'Amministrazione. In caso di RTI e/o subappalto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di nominare Responsabile del trattamento uno o più componenti del RTI medesimo e/o subappaltatori, in relazione agli specifici servizi da eseguire.

DOMANDA N° 11

Come chiarito da Consip con una risposta ai quesiti durante l'espletamento della gara "AQ – servizi applicativi", per ogni singolo AS è possibile prevedere quote di partecipazioni differenti delle aziende costituenti il RTI, rispetto a quelle definite in sede di AQ. Si chiede di confermare che anche in questo specifico caso il Centro InfoSapienza sia conforme al succitato orientamento espresso da Consip e, pertanto, sia possibile che, nel caso alcune aziende del RTI (mandataria o mandanti) non siano interessate a partecipare a quell'AS, esse possano variare la propria quota di partecipazione al RTI, mantenendo una quota puramente simbolica dei servizi (ad esempio pari allo 0,1%) pur nel rispetto dell'obbligo di partecipazione da parte del RTI nella medesima forma (costituito/costituendo) e composizione soggettiva.

RISPOSTA

Si confermano le indicazioni fornite da Consip sul tema in oggetto.

DOMANDA N° 12

Si chiede di specificare se nella Relazione tecnica – specificatamente nella Premessa – debbano essere indicate le quote percentuali di ripartizione delle attività tra le aziende del Raggruppamento offerente.

RISPOSTA

Nella compilazione della Relazione tecnica da parte delle imprese concorrenti facenti parte di un RTI non è richiesta l'indicazione delle quote percentuali di ripartizione delle attività fra le aziende stesse.

DOMANDA N° 13

Allegato 1 – Schema di Offerta tecnica – Pag. 1 – Si chiede di confermare che il paragrafo Premessa non concorre al numero complessivo di pagine (massimo pari a 15) della Relazione tecnica, parimenti a quanto indicato per l'indice e la copertina.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n° 1.

DOMANDA N° 14

Richiesta di offerta – Pag. 22 – Si chiede di confermare che nel criterio di assegnazione del punteggio tecnico specifico SP.3 il riferimento alla figura di Analista Funzionale sia un mero errore materiale e, invece, ci si debba riferire alla figura di Analista Programmatore.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n° 2.

DOMANDA N° 15

Allegato 1 – Schema di Offerta tecnica – Pag. 4 – Relativamente ai contenuti del §2.2 della Relazione tecnica ed al relativo criterio di assegnazione del punteggio tecnico specifico (SP.3), si chiede di confermare che il punteggio relativo a ciascun profilo di risorsa indicato sarà assegnato in modalità on/off (ad esempio, i soli valori 0 oppure 0,5 nel caso del Programmatore), fino ad un massimo di 3 punti totali.

RISPOSTA

Si conferma che il punteggio attribuito ai singoli profili di risorse offerte dal concorrente sarà di tipo tabellare, ossia 0 punti in caso di mancato riscontro sulla referenza richiesta oppure 0,5 punti o 1 punto (rispettivamente per Programmatori e Analisti Programmatori) in caso di riscontro sulla referenza richiesta, fino ad un massimo di 3 punti totali.

DOMANDA N° 16

Capitolato tecnico – Pag. 19 – Si chiede di conoscere il numero medio mensile di ticket pervenuti e gestiti sul sistema di trouble ticketing.

RISPOSTA

Il numero medio mensile di ticket di primo livello pervenuti e gestiti sul sistema di trouble ticketing è di circa 2.200 ticket. Si precisa comunque che gli Operatori di Help Desk richiesti andranno ad affiancarsi ad altri operatori dell'Amministrazione; in altri termini, non si richiede al Fornitore di prendere in carico l'intero servizio di Help Desk di Livello I.

DOMANDA N° 17

Capitolato tecnico – Si chiede di sapere se è prevista una durata massima per le attività di presa in carico iniziale.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n° 5.

DOMANDA N° 18

Appendice 3 – Indicatori di qualità – Pag. 16 – Relativamente all'indicatore TROI, si chiede di sapere in carico a quale risorsa/struttura sia la definizione della tipologia di guasto segnalato (Bloccante / Non bloccante).

RISPOSTA

La classificazione (Bloccante / Non Bloccante) di ogni malfunzionamento verrà stabilita dall'Amministrazione, che attiverà il Servizio di Manutenzione Correttiva.

DOMANDA N° 19

Appendice 3 – Indicatori di qualità – Pag. 16 – Relativamente all'indicatore TROI ed al valore di soglia per guasti bloccanti, si chiede di confermare che il valore di soglia indicato per guasti bloccanti "≤ 8 ore solari" debba invece essere inteso come "≤ 8 ore lavorative".

RISPOSTA

Si conferma che il riferimento a "ore solari" è un refuso. L'unità di misura da considerarsi corretta nella definizione, nelle modalità di calcolo e nei valori soglia previsti dall'indicatore di qualità TROI è esclusivamente quella delle ore (e giorni) lavorative.

DOMANDA N° 20

Appendice 3 – Indicatori di qualità – Pag. 20 – Relativamente all'indicatore TLRA si chiede di indicare il citato "valore limite fissato", utile per il calcolo dell'indicatore.

RISPOSTA

Come indicato nella formula di calcolo dell'indicatore TLRA, il valore limite viene fissato in 16 ore lavorative.

DOMANDA N° 21

Portale Step 3 - Documentazione Amministrativa di Gara – Pagina 10 – In riferimento a quanto indicato alla Pagina 10 e seguenti del documento "Richiesta d'offerta", nel quale viene indicato che il contenuto dell'Offerta sia costituito esclusivamente dall'Offerta Tecnica ed Offerta Economica, si chiede di confermare che non sia necessario inserire a Portale in questa fase di risposta i documenti: Allegato 4 Schema di Contratto AS, Richiesta d'Offerta, Allegato 6 Familiari conviventi, Allegato 2 Cauzione Definitiva, Allegato 3 Capitolato Tecnico Appendice 3 indicatori di qualità, Allegato 3 Capitolato Tecnico Appendice 2 Cicli e Prodotti, Allegato 3 Capitolato Tecnico Appendice Appendice 1 Profili Professionali, Allegato 3 Capitolato Tecnico AS, Allegato 5 Requisiti coperture assicurative,

Dichiarazione L 136/2010, Patto Integrità Sapienza, PassOE. In tal caso si chiede di adeguare il portale al fine di poter procedere ai successivi step e finalizzare l'invio.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n° 9.

DOMANDA N° 22

Richiesta di Offerta – Pagg. 15 e 22 – Criterio di valutazione SP.3 – Per il criterio SP.3 viene precisato che l'attribuzione del punteggio è “ottenuto sommando i punteggi attribuiti ai singoli profili di risorse offerte dal concorrente che nel corso degli ultimi 3 anni hanno partecipato a progetti presso una pubblica Università Italiana nell'ambito dei servizi IT per le carriere studenti:

- 0,5 punti per ogni Programmatore;
- 1,0 punti per ogni Analista Funzionale;

per un massimo di 3 punti totali.”

Si chiede conferma che in luogo dell'Analista Funzionale si intenda l'Analista Programmatore essendo prevista in offerta la quotazione esclusivamente dell'Analista Programmatore, Programmatore e Operatore di Help Desk.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n° 2.