

Gara europea per il servizio di manutenzione hardware e servizi correlati  
(n. 15/10)

### **INFORMAZIONI COMPLEMENTARI**

Portiamo a formale conoscenza di tutte le Imprese interessate alla gara d'appalto in oggetto le richieste di chiarimenti pervenute, con le rispettive risposte:

**1) *Si chiede di avere:***

- *visibilità sul numero di ticket complessivi (call+web+mail) di tipologia software aperti nell'anno 2009;*
- *visibilità sul numero di ticket complessivi (call+web+mail) di tipologia hardware aperti nell'anno 2009;*
- *una suddivisione dei ticket per tipologia di apparecchiature (ad esempio secondo i raggruppamenti dei fogli excel dell'Allegato 1 relativo al parco da gestire).*

I servizi richiesti dal Capitolato Speciale d'Appalto sono riferiti ad un numero illimitato di interventi.

In ogni caso, a titolo meramente indicativo e come tale non vincolante, si segnala che dal 1° gennaio 2009 al 31 dicembre 2009 sono stati svolti circa 6000 interventi suddivisi in circa 10% per i dispositivi della serve farm e il restante 90% sulle postazioni di lavoro.

**2) *Riferimento requisiti tecnici – par. 4.1 Gestione della richiesta: si richiede se il fornitore deve mettere a disposizione un numero verde dedicato al CSI***

Non è richiesto che il numero verde sia esclusivamente dedicato al CSI Piemonte per le attività oggetto della presente gara.

**3) *Le postazioni Remedy eventualmente messe a disposizione del fornitore saranno licenze web floating licence?***

Si ritiene che l'informazione richiesta sia non sia influente ai fini della redazione dell'offerta da parte dei concorrenti.

**4) *Tali postazioni potranno essere fisicamente presso il fornitore?***

Il CSI Piemonte garantirà l'accesso remoto ai client Remedy che verranno messi a disposizione dell'Appaltatore nel caso quest'ultimo scelga di adottare tale modalità per la presa in carico delle chiamate.

**5) *In caso di utilizzo del sistema Remedy messo a disposizione da CSI, questo dispone già di un sistema di reportistica adeguato o deve essere implementato ?***

Il sistema ARS Remedy del CSI Piemonte non dispone di funzioni di reportistica

immediatamente fruibili. Sarà garantito - naturalmente nei limiti strettamente necessari e nel rispetto degli accordi di riservatezza di cui all'art. 26 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali- l'accesso alla base dati affinché l'Aggiudicatario possa sviluppare le funzioni di reportistica come da specifiche previste dal presente capitolato.

- 6) ***Riferimento Requisiti Tecnici- paragrafo 4.3.2.2 : Il DiskArray HP X512 è controllato dal sistema HP SIM? Se si, sarà data visibilità al fornitore di tale strumento?***

Il DiskArray HP X512 non è controllato dal sistema HP SIM.

- 7) ***Riferimento Norme Generali – paragrafo 7.1 – Valutazione Tecnica – Elementi Migliorativi: i punteggi tecnici attribuiti, sono relativi al miglioramento delle percentuali relative alle Soglie dei singoli Livelli di servizio. Si chiede se verranno attribuiti punteggi tecnici anche al miglioramento dei tempi di presa in carico, di intervento, di ripristino, di risoluzione. Se la risposta è affermativa, si chiede di specificare con quale griglia di valutazione.***

I punteggi per gli elementi migliorativi sono riferiti unicamente agli elementi contenuti nella tabella del paragrafo 7.1 delle Norme Generali, relativi alle soglie dei livelli di servizio.

- 8) ***In merito al servizio di Contat Center si richiede di specificare quale è il volume attuale delle chiamate/anno, possibilmente suddivise per tipologia di incident e per sede, in particolare per quelle fuori dal territorio (Belgio).***

In base ai dati che coprono il periodo 1/1/2008-31/12/2009 non sono state attivate richieste di intervento per la sede di Bruxelles.

Per i dettagli indicativi riguardanti le chiamate attivate in passato si faccia riferimento alla risposta fornita ai precedenti punti n. 1, 2, 3.

- 9) ***E' corretta l'interpretazione in base alla quale il prodotto di controllo remoto per l'infrastruttura storage HP XP 512 sarà messo a disposizione da CSI Piemonte e l'aggiudicatario dovrà occuparsi SOLO della sua messa in esercizio?***

La funzione Call Home (anche detta prodotto di controllo remoto) è integrata nel firmware dell'apparato in oggetto e sarà a carico del CSI Piemonte la fornitura della connessione mediante linea telefonica analogica in uscita dalla sede.

L'Appaltatore dovrà predisporre ogni altra attività per rendere disponibili e fruibili le funzionalità di monitoraggio remoto dell'apparato. L'Appaltatore dovrà quindi predisporre presso il proprio centro di supporto un'infrastruttura in grado di ricevere ed interpretare i dati provenienti dall'apparato storage del CSI.

- 10) ***E' corretta l'interpretazione in base al quale il numero degli apparati, i modelli***

***ovvero la tipologia dei servizi richiesti potranno subire una variazione e che pertanto per il calcolo dell'importo si fa attraverso il dettaglio economico riportato nell'allegato 1?***

A norma dell'articolo 3 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali, pagina 4 “...Fatte salve le fisiologiche variazioni di consistenza dei volumi, che potranno verificarsi secondo quanto indicato all'art. 4.9 del documento *Requisiti Tecnici, l'Appaltatore, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, ha l'obbligo di accettare, alle condizioni tutte del contratto che verrà stipulato, comprese quelle economiche, un aumento o una diminuzione del servizio fino alla concorrenza di un quinto (1/5) del valore iniziale del contratto stesso*”.

Pertanto, fatta eccezione per le fisiologiche variazioni di consistenza dei volumi (che, a norma dell'articolo 4.9 dei Requisiti Tecnici non comporteranno alcuna variazione delle condizioni economiche), si potranno verificare, in corso di contratto, aumenti o diminuzioni del numero di apparati oggetto di manutenzione, fermi restando i modelli degli apparati stessi e la tipologia dei servizi richiesti.

In tal caso, i canoni mensili unitari di riferimento restano quelli indicati dall'appaltatore nell'offerta economica (dettaglio prezzi unitari di cui all'allegato 1) e l'appaltatore avrà l'obbligo di accettare dette variazioni nei limiti del 20%, in aumento o diminuzione dell'importo contrattuale.

- 11) In relazione al quesito già a Voi posto (n.1 del 25/10/2010) e relativo al punto A5 dello schema di relazione tecnica - Utilizzo del sistema ARS Remedy del CSI Piemonte - e del corrispondente codice requisito presente nella griglia di valutazione tecnica riportata nel documento "Norme generali" - con la presente si richiede di meglio specificare quali sono i criteri e le condizioni che permettono all'offerente di acquisire il punteggio tecnico associato. In particolare: si richiede se e in che termini è considerato premiante il fatto che il Fornitore disponga di un sistema basato su Remedy.***

E' considerato elemento premiante il fatto che l'Appaltatore utilizzi anch'esso la piattaforma Remedy del CSI Piemonte, in modo tale da mantenere uniformità rispetto alla gestione richieste intervento.

Si veda altresì la risposta di cui al punto 1) delle Informazioni complementari aggiornate al 9/11/2010.

Torino, 12 novembre 2010

- 1) Con riferimento al capitolato speciale d'appalto, paragrafo 7.1, si chiede di chiarire il criterio effettivo attraverso il quale sono assegnati i punti per il criterio A5 della tabella: la disponibilità ad utilizzare il sistema ARS Remedy***

***comporta l'attribuzione dei 4 punti tecnici?***

L'utilizzo dello strumento ARS Remedy per la gestione completa delle attività non è obbligatorio, pertanto è possibile proporre, per la gestione di tutte le attività, l'utilizzo di un applicativo diverso (rif. criterio di valutazione A2).

Il CSI Piemonte utilizza già il sistema ARS Remedy per la gestione di tutte le attività di Trouble Ticketing per gli Enti consorziati, pertanto ha ritenuto di considerare elemento premiante la possibilità del concorrente, che utilizzi anch'esso la piattaforma Remedy del CSI Piemonte, di mantenere uniformità rispetto alla gestione richieste intervento. (Rif. criterio di valutazione A5)

Come indicato anche nello Schema di relazione tecnica (allegato B al Capitolato) il concorrente che utilizza ARS Remedy dovrà indicarlo e sarà valutato con l'attribuzione di 4 punti. Il non utilizzo di ARS Remedy non darà diritto all'attribuzione del relativo punteggio assegnando quindi 0 punti.

E' chiaro pertanto che la previsione di Capitolato per cui "...saranno ammesse all'apertura delle buste economiche soltanto le offerte che [...] avranno ottenuto [...] punteggio pari al "livello di qualità 2" in tutti gli elementi di valutazione" è applicabile con riferimento a tutti quegli elementi di valutazione soggetti ad attribuzione di punteggi graduabili (A1, A2, A3, A4, B1, B2, B3, C1, C2, D3, E1, E2).

***2) Con riferimento al capitolato speciale d'appalto, paragrafo 7.1 - tabella di assegnazione punteggi, criterio B1, si chiede di chiarire se e quali funzioni di reportistica siano già incluse nel sistema ARS Remedy.***

Il sistema ARS Remedy del CSI Piemonte non dispone di funzioni di reportistica immediatamente fruibili. Sarà garantito - naturalmente nei limiti strettamente necessari e nel rispetto degli accordi di riservatezza di cui all'art. 26 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali- l'accesso alla base dati affinché l'Aggiudicatario possa sviluppare le funzioni di reportistica come da specifiche previste dal presente capitolato.

***3) Con riferimento al capitolato speciale d'appalto, si chiede di confermare che la prima tabella di corrispondenza punteggi a pagina 27 sia incompleta (manca il criterio A5) e si chiede di avere il dettaglio mancante.***

Si veda la risposta al quesito di cui al punto 1 delle Informazioni Complementari aggiornate al 25/10/2010.

***4) Con riferimento all'allegato 1, al fine di agevolare una più corretta valutazione economica dell'offerta, si chiede di avere il dettaglio informativo circa i termini economici attuali con i vari fornitori del servizio di***

*manutenzione delle diverse apparecchiature hardware ivi riportate.*

Si ritiene che l'informazione richiesta non sia influente ai fini della redazione dell'offerta da parte dei concorrenti.

- 5) *Vorremmo sapere, per cortesia, secondo quanto riportato a pagina 9 del “Capitolato speciale d'appalto”, paragrafo 6.2, cosa bisogna intendere con la definizione “copia autentica” e cosa bisogna intendere con la definizione “copia conforme” in merito alla produzione dell'estratto di bilancio.*

Per copia “autentica” si intende una copia la cui fedele corrispondenza all'originale è attestata dalla dichiarazione formale di un pubblico ufficiale per legge autorizzato a tali funzioni (rif. art.18 d.p.r. 445/2000).

Per copia “conforme all'originale” si intende una copia la cui fedele corrispondenza all'originale è certificata dal legale rappresentante attraverso dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà. (rif. artt. 19 e 47 del d.p.r. 445/2000).

- 6) *Fidejussioni: il bando prevede che vengano rilasciate garanzie fideiussorie bancarie o assicurative per un valore pari al 2% della base d'asta con riduzione del 50% in caso di azienda certificata ISO9000. Inoltre, una dichiarazione con l'impegno dell'ente ad emettere garanzia fideiussoria a copertura del 10% (ridotto al 5% in caso di ISO9000) della base d'asta in caso di aggiudicazione. Domanda: è possibile, in alternativa alla garanzia fideiussoria, inserire nella risposta al bando un assegno circolare vincolato pari al 10% (ridotto al 5% per azienda certificata ISO9000) della base d'asta più gli oneri per la sicurezza (esclusa IVA) con validità fino al 31/12/2011?*

No. Ai sensi di capitolato e di normativa (articolo 113, comma 2 D.lgs.163/06) è consentito il rilascio della cauzione definitiva esclusivamente tramite fideiussione bancaria, assicurativa o rilasciata da intermediari finanziari a norma dell'art. 75 comma 3 del D.Lgs. 163/06.

E' su tali basi che si fonda la *ratio* della previsione di cui all'articolo 75 comma 8 del D.Lgs. 163/06 secondo cui l'offerta deve essere corredata dall'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto qualora l'offerente risultasse aggiudicatario.

- 7) *Criteri di valutazione degli elementi migliorativi per il punto D2 Per ciascun livello di servizio (platinum, Gold, ecc) ad ogni aumento di 1 punto percentuale dei livelli di servizio, viene riconosciuto mezzo punto, per un massimo di 2 punti per SLA. Il problema è che per il livello di servizio platinum, essendo la soglia minima fissata a 97% in realtà i punti massimi a disposizione sono 1,5 punti e quindi complessivamente il punteggio massimo attribuibile al punto D2 non potrà mai raggiungere gli 8 punti. Si prega di fornire una corretta interpretazione dell'argomento.*

Si precisa che al paragrafo 7.5.1. “Servizio Platinum” del Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici (pag.33) è presente un refuso.

La soglia richiesta di disponibilità del servizio è del **96%** e non del 97%.

- 8) Dichiarazione di Subappalto (All. E): Viene richiesto che già nella risposta al bando sia compilata l'istanza di autorizzazione al subappalto. Domanda: oltre all'istanza di autorizzazione, devono essere già da subito prodotti i documenti previsti dall'istanza e cioè copia della bozza del contratto di subappalto, modulo GAP subappaltatori, certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. con dicitura antimafia della ditta subappaltatrice, dichiarazione dal Legale Rappresentante della ditta affidataria del subappalto ?**

Si richiama l'attenzione su quanto indicato all'articolo 12 del Capitolato Speciale - Norme Generali, pag. 33: *“Il CSI comunicherà altresì, contestualmente all'aggiudicazione, l'esecuzione anticipata del contratto in via d'urgenza a decorrere dal 01/01/2011 ed eventualmente, qualora l'aggiudicatario abbia presentato istanza di subappalto, autorizzazione a prestare attività di supporto all'esecutore principale, che confluiranno nel subappalto in seguito alla stipula del contratto di appalto.*

*Si precisa che tale autorizzazione sarà sottoposta alla condizione risolutiva consistente nel negativo esito dei controlli effettuati dalla stazione appaltante in capo al soggetto individuato come futuro appaltatore.*

*L'Aggiudicatario, entro il termine di 10 giorni decorrenti dalla data di comunicazione di cui sopra, dovrà produrre quanto prima la seguente documentazione (.....)”.*

- 9) I contratti di subappalto vanno dichiarati anche per quanto concerne le attività fuori dal territorio italiano?**

Si configura subappalto (e in quanto tale deve essere dichiarato e autorizzato) ogni contratto avente ad oggetto attività, ovunque espletate, che richiedono l'impiego di manodopera di supporto all'esecutore principale nell'espletamento delle attività oggetto d'appalto.

- 10) Esecuzione anticipata (pag 33 Norme generali). In relazione a questa eventualità si prega di indicare quanti giorni possono decorrere dall'assegnazione della gara all'effettiva messa in esercizio del servizio, ovvero il numero minimo di giorni di preavviso per consentire all'aggiudicatario di organizzare il servizio oggetto dell'appalto?**

L'esecuzione anticipata del contratto in via d'urgenza dovrà essere garantita a decorrere dal 01/01/2011 indipendentemente dalla data della relativa comunicazione.

La data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva e della contestuale comunicazione di esecuzione anticipata è, peraltro, imprevedibile, tenuto conto:

- del termine per la presentazione delle offerte, fissato al 18/11/2010;
- dei tempi necessari all'espletamento della procedura di gara;
- della necessità di procedere all'aggiudicazione definitiva solo a seguito delle

verifiche circa la sussistenza, in capo al primo classificato, dei requisiti di ordine generale, il cui sollecito esito non dipende dalla Stazione Appaltante ma dagli Enti certificatori.

**11) Nei diversi facsimile delle dichiarazioni sono riportate note, informazioni e attestazioni; è consigliabile lasciarle o vanno rimosse?**

Trattasi di scelta discrezionale del concorrente.

**12) Nella dichiarazione di accettazione del capitolato si deve dichiarare che si è presa visione l'elenco delle apparecchiature fornite su supporto elettronico. Dobbiamo allegare e controfirmare detta lista? In tal caso è necessario inviare un documento in formato che abiliti la stampa dello stesso, in quanto il file excel è bloccato.**

No, non è necessario allegare e controfirmare l'allegato 1 (Elenco apparecchiature oggetto di manutenzione).

**13) Nel limite delle 40 pagine dell'offerta tecnica è corretta l'interpretazione che non rientrano in tale limiti gli allegati quali Curriculum Vitae, brochure, datasheet, ecc.?**

Si richiama l'attenzione su quanto riportato all'articolo 8 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali, pagina 28: “*Si precisa che non saranno prese in considerazione eventuali schede tecniche o qualsiasi altro documento forniti a corredo della relazione tecnica.*”.

**14) Solo l'offerta tecnica va fornita in formato elettronico?**

Si.

**15) Nel facsimile dell'offerta economica si dichiara che il fornitore è a conoscenza che l'importo può subire una variazione in difetto o in eccesso del 20%. Si chiede pertanto di precisare se la variazione sarà comunicata alla sottoscrizione del contratto e rimarrà stabile per tutto il periodo di validità oppure le variazioni potranno essere fatte in corso d'opera.**

Come indicato all'articolo 3 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali, pagina 4 “*...Fatte salve le fisiologiche variazioni di consistenza dei volumi, che potranno verificarsi secondo quanto indicato all'art. 4.8 del documento Requisiti Tecnici, l'Appaltatore, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, ha l'obbligo di accettare, alle condizioni tutte del contratto che verrà stipulato, comprese quelle economiche, un aumento o una diminuzione del servizio fino alla concorrenza di un quinto (1/5) del valore iniziale del contratto stesso*”.

**16) Offerta economica ed allegato 1. Si prega di precisare se gli importi unitari che i partecipanti offrono nell'allegato 1 :**

1. *devono intendersi al netto dello sconto generale riconosciuto nell'offerta, ossia se la somma di tutti gli elementi previsti nell'allegato 1 deve essere pari all'offerta complessiva (base asta meno sconto);*
2. *b. in alternativa, gli importi indicati nell'allegato 1 possono essere a lordo dello sconto purchè la somma di tutti non superi la base d'asta e che quindi si applicherà in maniera uniforme lo sconto indicato in offerta per la valorizzazione in caso di variazioni;*
3. *c. ovvero altra interpretazione*

Come indicato all'articolo 9 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali, pagina 29: “..Le Imprese partecipanti dovranno indicare, attraverso la compilazione degli appositi spazi nel documento “Allegato 1” al Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, i **canoni mensili unitari offerti** per l'erogazione del servizio riferiti a ciascun Item e relative sottocomponenti di dettaglio...”.

Sulla base di tali importi unitari offerti, gli importi totali (canone mensile unitario x mesi x quantità) verranno automaticamente calcolati per ogni riga di ciascun foglio di dettaglio, e automaticamente riportati nel foglio di sintesi. La somma di tali importi determinerà l'importo totale dell'offerta economica, che dovrà coincidere con l'importo a base d'asta decurtato dello sconto offerto.

Vale quindi l'interpretazione sub a).

Torino, 9 novembre 2010

- 1) *A pagina 10 del Capitolato Speciale d'Appalto Requisiti Tecnici è indicato uno storage SUN StorEdge 9990. Nell'allegato 1, sia nel foglio di sintesi che nel foglio relativo agli storage, non si trova alcun riferimento a questo storage. E' da mantenere? E' possibile avere i dettagli del servizio richiesto e dell'attuale manutentore?*

Lo schema di pagina 10 tratta in modo esemplificativo e schematico l'attuale architettura del Data Center del CSI Piemonte, al fine di illustrare il contesto sullo sfondo del quale viene richiesto il servizio di manutenzione. Sono quindi raffigurati oggetti e dispositivi la cui manutenzione non è oggetto del bando di gara, come ad esempio lo storage indicato nella richiesta.

Torino, 2 novembre 2010

- 1) *In relazione al punto A5 dello schema di relazione tecnica - Utilizzo del sistema ARS Remedy del CSI Piemonte – e del corrispondente codice requisito presente nella griglia di valutazione tecnica riportata nel documento "Norme*

*generali" –con la presente si richiede di meglio specificare quali sono i criteri e le condizioni che permettono all'offerente di acquisire il punteggio tecnico associato.*

La tabella A a pag. 27 delle Norme generali contiene un refuso.

La tabella corretta è la seguente, dalla quale si evince il punteggio relativo alla voce A5 riferita all'utilizzo del sistema ARS Remedy:

A. Gestione del Servizio

Livello di qualità	punti A1	punti A2	punti A3	punti A4	punti A5
1	0	0	0	0	0
2	2,3	2	2	1	1,3
3	4,6	4	4	2	2,6
4	7	6	6	3	4

Si precisa che i suddetti dati sono ricavati dall'applicazione dei criteri di cui alla tabella "Guida all'attribuzione del livello di prestazione" di pagina 27 del documento "Norme Generali" al punteggio massimo indicato nella griglia di valutazione tecnica di cui al paragrafo 7.1 per i parametri A1, A2, A3, A4, A5.

- 2) In relazione ai punti E1 ed E2 dello schema di relazione tecnica, si richiede se questi devono essere sviluppati nella relazione tecnica dell'offerente; dall'analisi dei contenuti previsti per tali punti, paiono infatti maggiormente rivolti al giudizio della Commissione di valutazione.**

I punti E1 ed E2 dello schema di relazione tecnica non sono da compilare: fanno riferimento ai criteri di valutazione attraverso i quali sarà valutata la qualità della proposta nel suo complesso, sulla base dei parametri descritti di chiarezza, accuratezza, comprensione e personalizzazione.

Torino, 25 ottobre 2010