

FAQ PERVENUTE AL 26/06/2020

FAQ N. 1

DOMANDA: In merito ai Requisiti di capacità tecnica e professionale si chiede conferma che anche per il punto 7.3 a), come per i punti 7.3 b) e 7.3 c), i contratti per i servizi per la manutenzione correttiva ed adattiva evolutiva di software siano sottoscritti nel triennio 2017-2019, o in corso, con soggetti pubblici o società con capitale a prevalente partecipazione pubblica o privati.

RISPOSTA: In merito alla definizione di "soggetti pubblici" contenuta nei punti a) b) c) del 7.3 del Disciplinare, la stessa è da intendersi comprensiva di Pubbliche Amministrazioni - Enti Pubblici (economici e non) - Società a prevalente partecipazione pubblica.

DOMANDA: Sempre in merito ai Requisiti di capacità tecnica e professionale punto 7.3 a) si chiede conferma che per quanto riguarda la comprova dei requisiti dei contratti in corso avverrà mediante contratto e fattura.

RISPOSTA: La comprova può essere data con l'esibizione di contratto e fattura.

DOMANDA: Inoltre, si chiede conferma che anche per soddisfare il punto 7.3 c) dei Requisiti di capacità tecnica e professionale sia necessario aver sottoscritto uno o più contratti con soggetti pubblici o privati e che la mandataria debba possedere detto requisito nella misura minima del 60%.

RISPOSTA: Il requisito di cui al punto 7.3 c) deve essere così posseduto: in caso di raggruppamento di concorrenti di **tipo orizzontale**, deve essere posseduto dalla mandataria nella misura minima del 60% (sessanta per cento), la restante percentuale deve essere posseduta cumulativamente dalle mandanti o dalle altre imprese consorziate, ciascuna nella misura minima del 20% (venti per cento).

FAQ N. 2

DOMANDA: Con riferimento al Disciplinare di gara, par. 3, pag. 7, in particolare alla frase "l'importo a base d'asta soggetto a ribasso è di € 700.000,00 al netto di Iva...ai sensi dell'art. 23 comma 16 del codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 699.580,00", si chiede conferma che gli importi su indicati siano corretti, dato che rimarrebbero soli € 420,00 per i restanti costi (es. costi di gestione, utile e costi della sicurezza).

RISPOSTA: Gli importi sono quelli indicati negli atti di gara, specificando che nella dicitura "costi della manodopera" sono da intendersi ricompresi anche le spese generali e gli utili aziendali.

DOMANDA: Con riferimento al Disciplinare di gara, par. 17, pag. 24, punto A, si chiede di confermare che il termine "pagina" è da intendersi anche come "facciata".

RISPOSTA: Sì, il termine pagina è da intendersi come facciata.

DOMANDA: Con riferimento al Disciplinare di gara, par. 17, pag. 24, punto A, si chiede di confermare che nel limite delle 80 pagine del Progetto Tecnico è compreso anche l'Indice del documento.

RISPOSTA: Sì, nel limite delle 80 pagine del progetto tecnico è compreso l'indice del documento.

DOMANDA: Con riferimento al Capitolato Tecnico, par. 4.2, pag. 15, in particolare alla frase "L'architettura applicativa dovrà necessariamente essere in grado di garantire, a parità di carico di lavoro (numero di utenti, numero di pratiche, etc.), adeguati livelli di performance ...", si chiede di specificare cosa si intende per "adeguati livelli di performance".

RISPOSTA: Per adeguati livelli di performances si intende che gli interventi posti in essere presuppongono che la soluzione individuata, a parità di carico di lavoro attuale, preveda performances generali almeno pari a quelle attuali e che, all'aumentare del carico, la soluzione individuata sia scalabile. Qualsiasi requisito di dettaglio sulle performance dell'applicativo sarà declinato specificatamente nelle schede di lavoro esecutive inoltrate dalla Stazione appaltante.

DOMANDA: Con riferimento al Capitolato Tecnico, par. 4.2.3.1, al punto SW2 "evolvere l'architettura del sistema per rendere maggiormente efficiente

l'interoperabilità con sistemi informativi terzi", si chiede, per poter correttamente valutare l'Effort, di conoscere quali e quanti siano gli applicativi di terzi da integrare e quale è la tecnologia utilizzata dai suddetti applicativi. Si chiede, inoltre, se già esistente, di poter visionare l'analisi funzionale di tali integrazioni.

RISPOSTA: L'elenco degli interventi declinati nel paragrafo 4.2.3.1. del Capitolato tecnico è puramente indicativo e non vincolante, utile per definire meglio il contesto degli interventi evolutivi che potranno essere richiesti all'aggiudicatario dalla stazione appaltante, mediante l'attivazione delle Schede di lavoro per come definite nel capitolo 4.2 del medesimo documento, nell'alveo del budget totale previsto per il servizio di manutenzione evolutiva. A solo scopo indicativo, a pagina 21, sono annoverati alcuni dei sistemi informativi da integrare e per i quali, presumibilmente, la stazione appaltante attiverà una scheda di lavoro che dovrà contenere tutti i requisiti necessari ad una valutazione della soluzione tecnica e quindi ad una valutazione dell'effort da parte dell'aggiudicatario.

DOMANDA: Con riferimento al Capitolato Tecnico, par. 3.7, pag. 9, in particolare alla frase "Entro 20 giorni dalla consegna della documentazione di progetto, l'aggiudicatario dovrà ...", si chiede di specificare se i 20 giorni sono da considerarsi lavorativi o solari.

RISPOSTA: Con riferimento al Capitolato Tecnico, par. 3.7, pag. 9, in particolare alla frase "Entro 20 giorni dalla consegna della documentazione di progetto, l'aggiudicatario dovrà ...", i 20 giorni sono da considerarsi solari.

DOMANDA: Con riferimento alla Relazione Tecnica, par. 3.7, sezione "Dati statistici del servizio", si chiede, qualora non si tratti di un refuso, di chiarire meglio la frase "Si tenga presente che, ad esso, andranno aggiunti i ticket da gestire nell'ambito del SUE che, previsionalmente, dovrebbero essere 5:1 rispetto a quelli del SUE parametrati al numero di comuni da gestire". In particolare, si chiede di confermare il numero dei ticket annui che andranno ad aggiungersi ai 15.000 attualmente gestiti dall'HD.

RISPOSTA: Con riferimento alla Relazione Tecnica, par. 3.7, sezione "Dati statistici del servizio", è presente un refuso sul nome del sistema di riferimento (SUAP) per il quale è già disponibile la baseline del servizio. Si riporta, per chiarezza, la medesima frase nella quale si corregge il refuso "Si tenga presente che, ad esso, andranno aggiunti i ticket da gestire nell'ambito del SUE che, previsionalmente, dovrebbero essere 5:1 rispetto a quelli del **SUAP** parametrati al numero di comuni da gestire". In merito al numero di Ticket annui da aggiungersi rispetto ai 15.000 del SUAP, si preveda quindi di

gestire un numero di ticket massimo che, previsionalmente, potrebbe arrivare sino a 75.000 Ticket annui per il SUE.

DOMANDA: Con riferimento al Modello Dettaglio Offerta Economica, pag. 3, dove, nella sezione "per i servizi a corpo" viene riportato anche "la manutenzione adeguativa ed evolutiva (MAD e MEV)", si chiede di confermare che trattasi di un refuso, in quanto, per la MAD/MEV, è specificato nel Capitolato che il servizio è quotato a misura.

RISPOSTA: Corretto, trattasi di un refuso. La corretta dicitura è "*- per i servizi a corpo per la manutenzione correttiva (MAC), il servizio di gestione di reti e sistemi ed il servizio di gestione delle applicazioni del Sistema SUAP/SUE ed help desk, un prezzo complessivo... <omissis>*".

FAQ N. 3

DOMANDA: SERVIZI EVOLUTIVI: I servizi forniti in esecuzione dell'appalto sono garantiti in assistenza e manutenzione per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi, dalla data di accettazione finale. Si chiede di confermare che la durata della manutenzione debba perdurare oltre il periodo contrattuale dei 12 mesi previsti dal capitolato. Si chiede altresì di specificare, in caso di risposta affermativa, la modalità contrattuale con cui verrebbe regolato il periodo di manutenzione residuale.

RISPOSTA: Quanto declinato a pagina 5 del Capitolato tecnico è da intendersi come garanzia legale del prodotto software sviluppato e frutto dei servizi di manutenzione del SW oggetto di gara, come meglio specificato anche a pagina 11 capitolo 4 del medesimo documento di gara.

DOMANDA: Si chiede di confermare che tutti i CV debbano avere Laurea Magistrale specialistica (requisiti minimi).

RISPOSTA: Si conferma che tutti i CV debbano prevedere la Laurea magistrale specialistica.

DOMANDA: Si chiede di poter conoscere l'attuale carico di lavoro/configurazione del team di Help Desk.

RISPOSTA: Attualmente, l'Help Desk SUAP è erogato attraverso un unico livello di assistenza con un carico di lavoro pari a 15.000 Ticket annui.

DOMANDA: Si chiede di poter conoscere la ripartizione delle tipologie di ticket aperti in un anno sul SUAP e sul SUE.

RISPOSTA: In merito alla ripartizione delle tipologie di ticket aperti in un anno per il SUAP, esse si possono evincere dalla classificazione sotto riportata:

Tipologia	%
Assistenza per la presentazione della pratica/modulistica - Inserimento della PEC in fase di registrazione	11,10%
Segnalazione malfunzionamento	2,20%
Configurazione macro/endoprocementi	4,79%
Abilitazione/disabilitazione utenze	10,70%
Configurazione strutture	12,83%
Allineamento portale impresa in un giorno/Messa in produzione Comune	0,31%
Assistenza utilizzo del sistema	19,62%
Assistenza CNS	0,32%
Assistenza per utilizzo modulistica/Segnalazione mancanza modulistica	1,20%
Informazioni per accreditamento	0,14%
Gestione contenuti/modulistica	4,89%
Altro	31,89%

Per ciò che riguarda il sistema informativo **SUE**, sistema informativo ancora non in esercizio, esso annovera circa 1.500 Ticket di assistenza a partire da aprile 2020, tutti prevalentemente di Tipologia "Configurazione macro/endoprocementi" e "Configurazione strutture".

DOMANDA: Si chiede di poter conoscere quante sono le risorse in Full Time sul servizio di Assistenza 1 Livello, 2 Livello e Sistemistico.

RISPOSTA: Le risorse attualmente impiegate sono le seguenti: n. 5 risorse Full Time per il Servizio di assistenza e n. 2 risorse Full Time per il Presidio sistemistico. Si ricorda che, attualmente, il servizio di assistenza è configurato su un unico livello di assistenza e che l'attuale dimensionamento tiene conto del fatto che il sistema SUE non è ancora pubblicato nell'ambiente di esercizio.

DOMANDA: Si chiede di poter conoscere quanti operatori sono presenti on-site per la risoluzione delle problematiche di tipo sistemistico.

RISPOSTA: É presente on-site n. 1 ULA.

DOMANDA: Visto il perdurare delle situazioni di emergenza Covid-19, si richiede proroga per la presentazione dell'offerta di almeno 15 giorni.

RISPOSTA: Il presente quesito non rappresenta una FAQ.

FAQ N. 4

DOMANDA: ai fini della partecipazione alla gara in oggetto, si inoltra la seguente richiesta di chiarimento: In riferimento al REQUISITO DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE di cui all'art. 7.3 c) in cui viene richiesta la presenza di "un contratto con soggetti pubblici o privati inerente allo sviluppo software e servizi accessori per la realizzazione di SUAP o di un SUE o di un SUAPE per un importo complessivo nel triennio 2017-2019 non inferiore a euro 600.000,00 (seicentomila/00) IVA esclusa", si chiede conferma che tale requisito possa essere soddisfatto attraverso l'esibizione di più contratti e non già solamente uno.

RISPOSTA: Si il requisito può essere soddisfatto dal cumulo di più contratti nel triennio di riferimento.

**F.to Il Responsabile Unico del Procedimento
Rag. Vincenzo Ruberto**

