

## **QUESTIONARIO CHIARIMENTI**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRESIDIO TECNICO SISTEMISTICO DEL CENTRO AGROALIMENTARE ROMA.**

**CODICE CIG: 8741824D5D**

**CODICE CUP: F91B21001230005**

### **ELENCO DELLE RISPOSTE A TUTTI I QUESITI PERVENUTI**

*Si precisa che le richieste pervenute oltre i termini di scadenza previsti non saranno prese in considerazione per rispetto della par condicio tra i partecipanti.*

1. Dal capitolato tecnico par.3.2 si indica che: "l'aggiudicatari dovrà inoltre, provvedere a fornire sistema di asset management, troubleticketing, ... ecc, ecc." Si chiede di indicare il numero esatto di asset IT che dovranno essere gestiti con questo sistema e quanti utenti del CAR devono accedervi a qualunque titolo, distinguendo tra tecnici IT e utenti.

#### **RISPOSTA:**

Dovranno essere gestiti tutti gli asset IT presenti e futuri del CAR il cui numero non deve essere limitato a priori.

2. Dal capitolato tecnico par.3.4: si chiede se il possesso di tutte le specializzazioni, skill e certificazioni indicate in questo paragrafo, devono essere possedute dalla sola persona di presidio oppure dall'insieme delle persone del gruppo di lavoro a supporto di questo servizio e coordinato dal Responsabile del contratto, come indicato nel paragrafo 3.1.

#### **RISPOSTA:**

Le skill, esperienza e capacità devono essere possedute dal presidio. Le certificazioni possono essere possedute dall'azienda e/ dal gruppo di lavoro.

3. Si chiede, di indicare il disegno logico e fisico degli apparati del datacenter e oggetto del contratto e anche la quantità e la descrizione dei modelli e vendor hw/sw di tutti i dispositivi: server, storage, apparati di rete, pc, monitor, apparati del sistema accessi, telecamere tattile, sbarre control card, sistemi operativi, sql/oracle, stampanti/multifunzioni/plotter, smartphone/mobile, ecc., nonché la loro dislocazione rispetto alle due sedi di lavoro.

#### **RISPOSTA:**

La documentazione e le informazioni richieste non possono essere trasmesse per motivi di sicurezza e riservatezza della rete. Altresì potranno essere approfondite in sede di sopralluogo.  
Si precisa che il 99% degli apparati sono dislocati presso la sede di Guidonia.

4. Si chiede di indicare quali siano gli strumenti che saranno messi a disposizione dalla CAR ScpA per alimentare il "Data base della Conoscenza" come indicato nel paragrafo 3.1 del capitolato.

**RISPOSTA:**

CAR metterà a disposizione lo storage, una postazione completa di pacchetto Office, Adobe, ed altri software di videoscrittura, la documentazione storica a disposizione, faldoni, armadi, ecc.

5. Si chiede di confermare che su tutti gli apparati ICT oggetto del contratto, le cui categorie sono indicate nel paragrafo 3.2 del capitolato, sono presenti garanzie attive e/o contratti di manutenzione hw/sw per tutta la durata del servizio di presidio tecnico. 6) si chiede di indicare quali siano gli strumenti di monitoraggio indicati nel par 3.3 del capitolato.

**RISPOSTA:**

Solo per alcuni apparati e software sono presenti garanzie e contratti di manutenzione.  
Non sono presenti software di monitoraggio, che potranno essere proposti in sede di offerta per la gestione del servizio.

6. Con riferimento al documento "Disciplinare di Gara", pagina 4 - punto 4.b.2 relativamente al possesso di certificazione di qualità, siamo a chiedere che possa essere ritenuta valida la certificazione ISO 9001:2015 relativa ai settori IAF 28, 29 e 33 comunemente presentata dalla scrivente per l'esecuzione di appalti analoghi.

**RISPOSTA:**

Sono ritenute valide le certificazioni richieste nel capitolato.

7. In riferimento a quanto riportato nel Paragrafo 3.1 delle Capitolato Tecnico (cfr Pag.4), si desiderano ulteriori precisazioni sulla composizione e sui compiti del Gruppo di Lavoro ivi definito. In particolare si vuole comprendere quali siano le funzioni definite da CAR con le quali detto Gruppo dovrà cooperare e se tale Gruppo dovrà e/o potrà essere integrato da altre figure del Fornitore oltre a quella richiesta di Senior-Expert, preposto al presidio.

**RISPOSTA:**

Il Gruppo di lavoro composto dalle figure indicate nel capitolato, una per l'aggiudicatario, una per la stazione appaltante, avrà il compito di supervisione organizzando, programmando, gestendo e coordinando lo svolgimento e l'esecuzione del contratto. La figura nominata dall'aggiudicatario avrà il compito di Responsabile del contratto.

8. Sempre in relazione al Paragrafo 3.1 delle Capitolato Tecnico, si chiede conferma che, oltre alla figura di Senior-Expert richiesta, l'aggiudicatario dovrà prevedere nel presidio un team dedicato di risorse professionali la cui composizione dovrà essere proposta e specificata in sede di offerta.

**RISPOSTA:**

E' richiesto all'aggiudicatario di effettuare tutte le attività oggetto del capitolato attraverso il presidio, eventualmente supportato da altre figure e/o team.

9. Si desidera sapere se gli skill professionali specificati nel Paragrafo 3.4 delle Capitolato Tecnico debbono essere obbligatoriamente posseduti dalla risorsa di Senior-Expert assegnata al presidio o possono essere assicurati dalle altre figure professionali del Fornitore impiegate nello svolgimento del servizio in oggetto

**RISPOSTA:**

Vedi risposta quesito 2

10. In riferimento a quanto stabilito nell'Articolo 5 nel Disciplinare di Gara (cfr Pag.6), si desidera comprendere quali Certificazioni oggetto di valutazione debbano essere possedute direttamente dall'Offerente e quali dal Personale che verrà impiegato nell'Appalto dal Fornitore stesso.

**RISPOSTA:**

Le certificazioni devono essere possedute dall'offerente.

11. In riferimento a quanto specificato nel capitolo 4 delle Capitolato Tecnico relativamente all'HELP DESK si desiderano chiarimenti sul significato e contenuto della seguente affermazione ivi riportata: "Il servizio potrà anche essere curato da personale non dedicato o di terze parti incaricato da C.A.R. S.c.p.A.".

**RISPOSTA:**

Le richieste di intervento potranno essere effettuate da personale CAR e/o da da personale non dedicato o di terze parti incaricato da C.A.R. S.c.p.A.

12. In riferimento a quanto specificato nel capitolo 3 del Capitolato Tecnico, Si desidera conoscere se e quali strumenti hardware software verranno messi a disposizione per lo svolgimento delle attività di Gestione, Conduzione e Amministrazione dei sistemi informatici e dei relativi apparati e piattaforme software del CAR S.c.p.A.. In questo contesto inoltre sono gradite informazioni sullo strumento adottato dal CAR per assicurare l'alimentazione della "Data Base della Conoscenza".

**RISPOSTA:**

Vedi risposta quesito 4

13. Riguardo al fatturato specifico, paragrafo C), punto 1 chiediamo se per ultimi n.3 esercizi si finanziari disponibili, fa riferimento ai soli bilanci depositati 2017-2018-2019 o anche approvati e quindi 2018-2019-2020.

**RISPOSTA:**

Per ultimi 3 esercizi finanziari disponibili devono intendersi quelli approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle istanze di partecipazione.

14. In merito al paragrafo 4 lettera c punto 1 del disciplinare di gara si chiede di confermare che l'importo di € 200.000 del fatturato specifico minimo annuo nel settore di attività oggetto dell'appalto deve essere disponibile per ogni singolo anno del triennio precedente o nel suo complesso.

**RISPOSTA:**

Il Fatturato deve essere disponibile per ogni singolo anno del triennio.

15. Il disciplinare di gara prevede quali criteri premianti il possesso della norma ISO 20000-1 e la sede operativa entro i 20-50 km. Si chiede di chiarire se detti requisiti possono essere oggetto di avvalimento.

**RISPOSTA:**

No, non è possibile ricorrere all'avvalimento, in quanto il possesso della norma ISO 20000-1 e la sede operativa entro i 20-50 km non costituiscono requisiti di partecipazione ma elementi di valutazione dell'offerta.

Nelle procedure ad evidenza pubblica l'avvalimento ha la funzione di consentire al concorrente sornito di alcuni requisiti di ammissione alla gara, di parteciparvi ugualmente acquisendo i requisiti mancanti da altro operatore economico che li possiede, ma non può tramutarsi in uno strumento volto a conseguire una più elevata valutazione dell'offerta.

16. In Riferimento al Cap.Tecnico pag 6 3.5. STRAORDINARIE È possibile conoscere il numero medio di interventi Fuori Orario Base che avvengono mensilmente?

**RISPOSTA:**

Indicativamente si possono considerare 10 interventi mensili

17. In Riferimento al Cap.Tecnico pag 6 4. HELP DESK.... Nei casi di urgenza, e per i quali l'Impresa non si sia già attivata, come suo dovere, in via autonoma, C.A.R. S.c.p.A. potrà diramare ordini scritti o anche verbali, ai quali la stessa Impresa dovrà immediatamente attenersi. Qualora ciò non avvenga con la dovuta tempestività C.A.R. S.c.p.A. potrà applicare penali e gli altri strumenti previsti dal Contratto? Esistono SLA e Penali stabiliti nei documenti di gara?

**RISPOSTA:**

Le SLA sono oggetto di offerta e di valutazione. Le penali sono riportate nei documenti di gara. Qualora il servizio non venga svolto nelle modalità previste ed offerte, CAR applicherà eventuali penali previste da contratto.

18. In riferimento al paragrafo 3.1 del Capitolato Tecnico, ove recita: "Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione, di un gruppo di lavoro che, coordinato dal Responsabile del contratto nominato dal fornitore e dal Responsabile Digital Innovation CAR S.c.p.A., coopererà operativamente alle varie funzioni definite da CAR S.c.p.A. nello svolgimento delle attività di Gestione e Conduzione dei sistemi informatici", si chiede conferma che il gruppo di lavoro si intende composto dalla risorsa FTE per il servizio di Presidio, il responsabile del contratto nominato dal fornitore che non avrà obblighi di presenza definiti da contratto e dal Responsabile Digital Innovation CAR.

**RISPOSTA:**

Vedi risposta quesito 7. Il responsabile del contratto non avrà obbligo di presenza.

19. Per meglio identificare il gruppo di lavoro citato nei paragrafi 3.1 "GENERALI" e 3.4 "SKILL" si chiede conferma che per il servizio in oggetto è richiesto l'impiego di solo n.1 FTE con presenza on-site Lun-Ven dalle ore 8:00-9:00 alle ore 17:00-18:00 per 8 ore giornaliere, escludendo gli interventi on-site del servizio reperibilità che saranno consuntivati a parte tramite tariffa oraria e l'impiego di uno specialista SQL/DB nella misura di n.2 ore a settimana. Il servizio di Help Desk si ritiene effettuato a distanza e non localizzato presso il C.A.R.

**RISPOSTA:**

Nel capitolato sono riportate le richieste minime di erogazione del servizio. Le modalità di esecuzione del servizio, SLA, Help desk, ecc. sono oggetto di valutazione come indicato nel Disciplinare.

20. In riferimento al servizio "Straordinarie" del capito 3.5 del Capitolato Tecnico di riferimento, si richiede di indicare un volume storico di chiamate come riferimento per il servizio di reperibilità H24.

**RISPOSTA:**

Vedi risposta quesito 16

21. In riferimento al servizio "HelpDesk" del capito 4 del Capitolato Tecnico di riferimento, si richiede di indicare un volume storico di interventi come riferimento per il servizio di HelpDesk.

**RISPOSTA:**

Indicativamente si possono considerare 10-15 chiamate giornaliere riferibili all'Help Desk.