



# Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Aggiornato al 12 gennaio 2009

Gara per la fornitura del servizio di conduzione e manutenzione del protocollo informatico e della gestione documentale

Quesito	Formulato	Risposta al quesito
1. È obbligatorio un sopralluogo presso i luoghi di esecuzione del presente servizio? In caso affermativo sarebbe possibile ricevere la data, le modalità e la documentazione necessaria?	<b>GPI S.p.A.</b>	No, non è obbligatorio un sopralluogo
2. Vorrei sapere come e quando è possibile accedere al capitolato d'oneri e al disciplinare di gara. Occorre ritirarli oppure possono essere inviati via fax o email?	<b>GM Servizi</b>	nella sezione avvisi e bandi del sito del ministero del lavoro <a href="http://www.lavoro.gov.it">www.lavoro.gov.it</a> si può trovare la documentazione richiesta
<b>3. Durata dell'appalto</b> : nel documento del Bando, a p. 5 il periodo è di 28 mesi; nel documento Capitolato , a p. 4 il periodo è di 24 mesi oltre ulteriori 12 mesi di garanzia; nel documento Disciplinare p. 34 si specifica che “durata contrattuale (18 mesi) del canone fisso mensile per l'erogazione del servizio”. A quale indicazione dobbiamo attenerci?	<b>GPI S.p.A.</b>	La durata dell'appalto è di 24 mesi, più i 12 mesi di garanzia; il periodo 28 mesi indicato nel bando decorre, come richiesto, dall'aggiudicazione dell'appalto e tiene conto del tempo intercorrente tra l'aggiudicazione stessa e la decorrenza del contratto, stimato in circa 4 mesi. L'indicazione di 18 mesi è dovuta ad un refuso.

<p><b>4. Fideiussione bancaria</b> : a p. 5 del Capitolato si afferma che “La fideiussione bancaria o assicurativa dovrà presentare la sottoscrizione autenticata da notaio”. Tale procedura è consueta nelle gare d’appalto per le fideiussioni definitive, il Ministero del Lavoro ha invece scelto l’autenticazione anche per la fideiussione bancaria provvisoria?</p>	<p><b>GPI S.p.A.</b></p>	<p>Si</p>
<p><b>5. Bando di gara punto II.3</b> – è indicata una durata dell’appalto pari a 28 mesi mentre nel Disciplinare – par. 1 – è indicata una durata contrattuale di 24 mesi più 12 mesi di garanzia. Si prega voler chiarire quale sia la corretta durata contrattuale.</p>	<p><b>REPLY S.p.A.</b></p>	<p>Vedi risposta al quesito n° 3 <b>“Durata dell’appalto”</b></p>
<p><b>6. Disciplinare di gara – par. 5.3</b> – non viene indicata la data ultima di richiesta dei chiarimenti. Si prega di voler chiarire quale sia la data di scadenza nonché la data fissata per la spedizione dei chiarimenti da parte della Stazione appaltante.</p>	<p><b>REPLY S.p.A.</b></p>	<p>Nel disciplinare di gara al paragrafo 5.3 pag. 12 viene indicato il termine : <b>entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 12.01.09</b></p>
<p><b>7. Servizio di supporto agli utenti – par. 4.2 del Capitolato Tecnico</b> – si richiede di conoscere i parametri in termini di numero di utenti da gestire e numero di chiamate medie al giorno per il corretto dimensionamento dell’helpdesk di I e II livello.</p>	<p><b>REPLY S.p.A.</b></p>	<p>3700 utenti da gestire  N° medio di chiamate giornaliere è di 90</p>
<p><b>8. Interventi di Manutenzione Evolutiva – par. 4.1.1 del Capitolato Tecnico</b> – si richiede una stima in termini di Function Point da sviluppare nel biennio.</p>	<p><b>REPLY S.p.A.</b></p>	<p>““1 fornitore deve opportunamente dimensionare il servizio in “punti funzione” per il biennio considerando la consistenza attuale del</p>

		sistema””.								
<p><b>9. Capitolato Tecnico – par. 5.1.3</b> – si richiede un Piano di Progetto sia al momento dell’intervento di tipo progettuale di MEV, sia in fase di Offerta. Si chiede di chiarire cosa si intenda per Piano di Progetto in fase di Offerta, essendo le attività di tipo continuativo.</p>	<p><b>REPLY S.p.A.</b></p>	<p>Il Piano di Progetto da presentare in fase di offerta deve specificare, tra l’altro, tenendo conto degli obiettivi generali del progetto ed i soggetti coinvolti: le attività da svolgere, le competenze e le risorse necessarie, la pianificazione delle attività, il sistema di controllo del progetto e la gestione dei rischi relativi.</p>								
<p><b>10. Offerta economica</b> – ci si riferisci a profili denominati TEAM 1, TEAM 2, TEAM 3 e TEAM 4. Nel Capitolato Tecnico - par. 5.3 – sono riportati solo i profili del TEAM 1 e del TEAM 4. Si richiede di chiarire quali siano i profili a cui fare riferimento per i CV TEAM 2 e TEAM 3.</p>	<p><b>REPLY S.p.A.</b></p>	<p>Devono essere quotati i profili professionali richiesti nel Capitolato Tecnico, par. 5.3 , pag. 21 limitatamente ai profili professionali TEAM1 e TEAM4. Pertanto:</p> <table border="1" data-bbox="1018 1137 1481 1527"> <thead> <tr> <th colspan="2"><b>Servizio supporto utenti</b></th> </tr> <tr> <th><b>Figura professionale</b></th> <th><b>Prezzo in gg/persone...</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEAM 1 - consulente senior -</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TEAM 4 - operatore di help desk -</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>La presente tabella sostituisce quella analoga del disciplinare di gara pag 36 dove le indicazioni team 2 e team3 sono dovute ad un refuso.</p>	<b>Servizio supporto utenti</b>		<b>Figura professionale</b>	<b>Prezzo in gg/persone...</b>	TEAM 1 - consulente senior -		TEAM 4 - operatore di help desk -	
<b>Servizio supporto utenti</b>										
<b>Figura professionale</b>	<b>Prezzo in gg/persone...</b>									
TEAM 1 - consulente senior -										
TEAM 4 - operatore di help desk -										
<p><b>11. Capitolato Tecnico – par. 5.3</b> – Si richiede se i CV debbano essere nominativi o possano essere in formato “anonimo”</p>	<p><b>REPLY S.p.A.</b></p>	<p>I CV possono essere in formato anonimo. Nel caso i nominativi delle relative figure professionali vanno indicati a parte in una busta</p>								

		chiusa che verrà aperta solo in caso di aggiudicazione,
<p><b>12. Paragrafo 2.3 “Modalità di esecuzione della fornitura” del capitolato Tecnico, si chiede di confermare l’interpretazione che segue :</b></p> <p>“I servizi di manutenzione Evolutiva, Adeguativa e Migliorativa avranno luogo presso la sede del fornitore, mentre i servizi di supporto agli utenti avranno luogo presso il Centro Servizi del Ministero; infine il servizio di Manutenzione Correttiva, pur avendo come luogo principale il Centro Servizi, potrà essere svolto anche presso la sede del Fornitore, qualora l’Amministrazione ritenga opportuna tale modalità operativa”.</p>	<b>Offnet Italia S.p.A.</b>	Si , in via generale.
<p>13. n relazione alla tabella di pag. 10 del Capitolato tecnico, si richiedono maggiori dettagli per il prodotto utilizzato per la Componente Applicativa “Protocollo”</p>	<b>Offnet Italia S.p.A.</b>	Si tratta di una applicazione di proprietà del Ministero del Lavoro “a norma”, pertanto le funzionalità implementate sono quelle previste dalla normativa vigente.
<p>14. Con riferimento al paragrafo 4.1.1 “Manutenzione Evolutiva”, allo scopo di dimensionare con maggiore accuratezza il servizio di Manutenzione Evolutiva, è possibile ottenere informazioni su eventuali piani di sviluppo (introduzione nuove funzionalità, integrazione tra le diverse Aree del Ministero, ecc.) già predisposti dall’Amministrazione?</p>	<b>Offnet Italia S.p.A.</b>	L’attivazione di questi interventi di tipo progettuale, così come descritto nel paragrafo 5.1.3 del capitolato tecnico , costituiranno attività da concordare e condividere con l’amministrazione sulla base del piano di progetto offerto.
<p>15. Per quanto concerne la manutenzione adeguativa (vedi par. 4.1.3 “Manutenzione</p>	<b>Offnet Italia S.p.A.</b>	L’attivazione di questi interventi di tipo progettuale, così come descritto nel

<p>adeguativa e migliorativa”), si richiedono informazioni sull’eventuale Piano già predisposto dall’Amministrazione per l’innalzamento delle versioni dei prodotti del software di base utilizzati (Sistema Operativo, Data Base Server, Application Server, ecc.).</p>		<p>paragrafo 5.1.3 del capitolato tecnico , costituiranno attività da concordare e condividere con l’amministrazione sulla base del piano di progetto offerto.</p>
<p>16. Per il dimensionamento dei Servizi di Supporto agli Utenti (vedi par. 4.2), ai fini del dimensionamento del servizio stesso, è possibile avere informazioni inerenti ai seguenti punti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. volume dei documenti;</li> <li>2. numero di AOO interessate;</li> <li>3. numero medio di utenti;</li> <li>4. tipologia di utenti (Addetti al protocollo, Utenti addetti alla classificazione documentale; utenti abilitati a ricerche e consultazioni, ecc.)</li> <li>5. modalità di accesso (Intranet, Internet, ecc.)</li> <li>6. numero di transazioni giornaliere;</li> <li>7. interazioni con altri sistemi di Gestione Documentale della Pubblica Amministrazione.</li> </ol>	<p><b>Offnet Italia S.p.A.</b></p>	<p>Di seguito punto per punto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2.500.000 documenti prodotti annualmente</li> <li>2. 20 AOO centrali 109 AOO territoriali</li> <li>3. 3700</li> <li>4. Protocollatori abilitati 2700 Utenti del documentale 1000</li> <li>5. Intranet</li> <li>6. 10.000</li> <li>7. con il sistema di protocollo dell’Ufficio Centrale di Bilancio</li> </ol>
<p>17. Nell'allegato 3 del Disciplinare e precisamente nel facsimile di dichiarazione di offerta, si chiede di quotare il prezzo dei seguenti servizi: "Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva", "Servizio di Manutenzione</p>	<p><b>Eustema s.p.a.</b></p>	<p>Devono essere quotati i servizi descritti nel paragrafo 4 del capitolato Pertanto la prima tabella dell’allegato 3 del disciplinare di gara è sostituita dalla seguente:</p>

<p>Migliorativa ed Adeguativa", "Servizio di Manutenzione Correttiva" e "Servizio di Supporto agli Utenti",</p> <p>mentre nel capitolato Tecnico al par. 2.1 (Oggetto della fornitura) si chiede di descrivere i seguenti servizi:</p> <p>"Manutenzione Evolutiva, Adeguativa e migliorativa", "Manutenzione Correttiva" e "Servizi di Supporto agli utenti".</p> <p>Oltre a mancare una corrispondenza in termini di aggregazione dei diversi servizi, non è chiaro se il servizio "Sviluppo" debba essere offerto oppure no.</p>		servizi di manutenzione evolutiva	Prezzo "in punti funzione" offerto in euro espresso in cifre e lettere
<p>18. Nel Capitolato Tecnico nelle prime due righe del par. 2.3 viene detto che i servizi debbono essere erogati presso la sede del cliente, mentre nella terza riga ci si contraddice indicando che tutti i servizi debbono essere erogati presso la sede del fornitore.</p> <p>Pertanto si chiede di chiarire quale è la sede di lavoro per tutti i servizi della fornitura.</p> <p>Nel caso la sede di lavoro sia presso il Cliente, quali sono le infrastrutture hw/sw di base e logistiche messe a disposizione dal Cliente?</p>	<p><b>Eustema s.p.a.</b></p>	Servizio di manutenzione migliorativa e adeguativa	Canone mensile offerto in euro, espresso in cifre e lettere
		Servizio di manutenzione correttiva	Canone mensile offerto in euro, espresso in cifre e lettere
		<p>pertanto il servizio di "sviluppo applicativo" non deve essere offerto ne quotato</p>	
		<p>Nelle prime due righe si parla di <b><u>erogazione</u></b>, mentre nella terza riga si parla di <b><u>svolgimento</u></b>.</p> <p>Pertanto, in generale, la sede di lavoro per lo svolgimento dei servizi di manutenzione applicativa è quella del fornitore .</p> <p>Mentre per i servizi di supporto agli utenti la sede del Ministero di via fornovo 8.</p> <p>Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di</p>	

<p>Viceversa se la sede di lavoro è presso il Fornitore a carico di chi sono i costi per la connettività?</p>		<p>manutenzione dell'applicazione, in particolare, l'installazione delle "patch" e/o delle "realise" successive dovrà essere effettuata presso il centro servizi del ministero con accesso fisico diretto o con accesso remoto se l'Amministrazione lo riterrà opportuno. In questa seconda eventualità i costi della connettività saranno a carico del Ministero.</p> <p>In ogni caso è indispensabile che il fornitore disponga di un proprio ambiente di sviluppo e test .</p>
<p>19. Nel Capitolato Tecnico al par. 2.4.4 vi è una tabella di suddivisione dei Ruoli e Responsabilità tra Amministrazione e Fornitore dove alcune attività di coordinamento del personale vedono la responsabilità condivisa di Amministrazione e Fornitore, ma per tali servizi non è fattibile una gestione di tipo "chiavi in mano" da parte del fornitore come richiesto al par. 1 del Capitolato. Si chiede pertanto se possono essere considerate a completa ed esclusiva responsabilità del Fornitore le seguenti attività (riportate nella tabella del par. 2.4.4):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordina il personale dedicato al servizio di manutenzione del sistema</li> <li>• coordina il personale dedicato</li> </ul>	<p><b>Eustema s.p.a.</b></p>	<p>Tale attività di coordinamento deve essere svolta all'interno di quanto specificato e concordato nel piano di progetto offerto e dalle decisioni prese via via nel corso delle riunioni dello staff tecnico di cui al paragrafo 2.4.1. Ovvero i due responsabili si coordinano e poi la responsabilità della gestione del gruppo è completa del fornitore.</p> <p>La conduzione applicativa del sistema è responsabilità del Fornitore , la conduzione sistemistica è responsabilità dell'Amministrazione.</p>

<p>al controllo e verifica del servizio di manutenzione del sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordina il personale dedicato al servizio di supporto agli utenti</li> </ul> <p>Si chiede altresì se può essere considerata a completa ed esclusiva responsabilità dell'Amministrazione l'attività "coordina il personale dedicato al servizio di conduzione del sistema".</p>		
<p>20. Al par. 4.1.3 del Capitolato Tecnico, all'ultimo capoverso, è richiesto di quotare in punti funzione la dimensione del "Servizio manutenzione adeguativa e migliorativa", mentre nell'allegato 3 del Disciplinare al facsimile di dichiarazione di offerta, si chiede di esprimere un canone mensile fisso.</p> <p>Si chiede pertanto se congruente è possibile esprimere in offerta economica per il Servizio di Manutenzione migliorativa ed adeguativa il "Prezzo per punto funzione" anziché il "Canone mensile".</p>	<p><b>Eustema s.p.a.</b></p>	<p>Il fornitore, come richiesto nel capitolato tecnico al punto 4.1.3, deve opportunamente dimensionare il servizio in "punti funzione" per il biennio, considerando la consistenza attuale del sistema.</p> <p>Il "servizio di manutenzione migliorativa e adeguativa" va comunque quotato a canone mensile.</p>
<p>21. Si chiede di chiarire quale è la Durata contrattuale della fornitura in quanto nei documenti di gara l'indicazione non è univoca. Infatti nel facsimile di offerta economica</p>	<p><b>Eustema s.p.a.</b></p>	<p>Vedi risposta a domanda n.3.</p>

<p>(all'allegato 3 del Disciplinare) si indica una durata contrattuale di 18 mesi, mentre al paragrafo 1 del Disciplinare si indica una durata del contratto di 24 mesi oltre a 12 mesi di garanzia e infine al punto II.3) del bando di gara si indica una durata dell'appalto di 28 mesi.</p>		
<p>22. Nell'Allegato 3 del Disciplinare, e precisamente nel facsimile di dichiarazione di offerta, viene richiesto di esprimere in corrispondenza del Servizio di Manutenzione Evolutiva il <b>Prezzo "in punti funzione"</b>, laddove trattandosi di prezzi unitari, dovrebbe essere richiesto un <b>Prezzo "per punto funzione"</b>. Si deve pertanto intendere la voce "in punti funzione" come "per punto funzione"?</p>	<p><b>Eustema s.p.a.</b></p>	<p>Si, l'interpretazione è corretta.  Secondo quanto richiesto nel capitolato tecnico al punto 4.1.1.1 "il fornitore deve opportunamente dimensionare il servizio in punti funzione... "  A titolo esaustivo si riporta, in allegato di seguito, la tabella dell'Allegato 3 del Disciplinare di gara pag. 36, opportunamente modificata con il dettaglio della modalità di calcolo.</p> <p>Tale tabella sostituisce la precedente .</p>
<p>Al fine di rispondere adeguatamente alle attese del Committente si chiede di fornire una stima dell'impegno per gli interventi di Manutenzione Applicativa, nonché una stima in gg/uu per lo svolgimento delle attività di Supporto agli utenti.</p>	<p><b>Eustema s.p.a.</b></p>	<p>Come richiesto al punto 4 del capitolato tecnico, la stima degli impegni è a cura del fornitore.</p>
<p>Relativamente all'aspetto</p>	<p><b>Società S.I.A.I Srl</b></p>	<p>Non è obbligatorio</p>

<p>operativo Vi chiediamo se sia possibile prendere visione, preliminarmente, dell'ambiente di lavoro ove si svolgerà la fornitura del servizio.</p>		
<p>Vi chiediamo inoltre se sia possibile avere un colloquio con un Vostro funzionario addetto alla suddetta gara e se in tale occasione sia possibile anche visionare le varie tipologie di documenti con cui nell'eventualità ci troveremo ad operare.</p>	<p><b>Società S.I.A.I Srl</b></p>	<p>Si rimanda a quanto specificato nel Bando di Gara riguardo ai punti di contatto ed a quanto specificato nella documentazione di gara.</p>
<p>vorremmo cortesemente sapere se questo tipo di servizio è già esternalizzato ed operativo presso di Voi o se si tratta di una fornitura da mettere in atto ex-novo.</p>	<p><b>Società S.I.A.I Srl</b></p>	<p>Il servizio è già operativo ed esternalizzato con contratto in scadenza.</p>

**Tabella Allegato 3 Disciplinare di Gara (pag. 36)**

<b>Servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva</b>	<b>Prezzo unitario per “punto funzione” offerto in euro, espresso in cifre e lettere</b>
	<b>Totale (prezzo unitario X n° punti funzione offerti)</b>

<b>Servizio di Manutenzione migliorativa e adeguativa</b>	<b>Canone mensile offerto in euro, espresso in cifre e lettere</b>
	<b>Canone Totale (canone mensile X 24)</b>

<b>Servizio di Manutenzione correttiva</b>	<b>Canone mensile offerto in euro, espresso in cifre e lettere</b>
	<b>Canone Totale (canone mensile X 24)</b>

<b>Servizio Supporto agli utenti</b>	
<b>Figura professionale</b>	<b>Prezzo in gg/persona per profilo professionale offerto in euro, espresso in cifre e lettere</b>
<b>TEAM 1 - Consulente Senior</b>	
	<b>Totale (prezzo giorno/persona X n° giorni offerti)</b>
<b>TEAM 4 - Operatore di Help Desk</b>	
	<b>Totale (prezzo giorno/persona X n° giorni offerti)</b>
	<b>Prezzo Totale Servizio Supporto agli utenti</b>