



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E CONDUZIONE DEL
PORTALE CLICLAVORO E DELLE SUE COMPONENTI APPLICATIVE

RISPOSTE AI QUESITI

Aggiornato al 31.05.12 con gli ultimi quesiti pervenuti entro il 31.05.12

Quesito	Data	Richiedente
N. 8-punti nn. 1-2	24.05.2012	Gruppo MCR

Quesito 8.1 A pag. 16 il documento riporta:

Criterio A-1b- Contenuto innovativo della proposta – Capacità di migliorare gli strumenti esistenti.

Si chiede di conoscere quali sono gli strumenti esistenti utilizzati per l'erogazione dei servizi di cui al Capitolato Prestazionale.

Risposta 8.1 La descrizione degli strumenti utilizzati è riportata nelle schede allegate al Capitolato Prestazionale.

Quesito 8.2 A pag. 37 il documento riporta:

CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema CO con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato

CO	
Ambiente Software WEB SERVER	Windows Server 2008 – IIS Web Server v. 7
Ambiente software DB SERVER e XML repository	SQL Server 2005 (Enterprise Edition)
Ambiente di sviluppo	Asp.net Framework 3.5
Tecnologie di Cooperazione Applicativa	La Porta di Dominio Nazionale è attualmente basata sull'application server IBM Websphere e OpenSource (JBoss). E' in corso la migrazione alla piattaforma Microsoft, anch'essa oggetto di manutenzione.

Si chiede di precisare se, per la "migrazione alla piattaforma software a tecnologia Microsoft, anch'essa oggetto di manutenzione" la frase "anch'essa oggetto di manutenzione" è da intendersi "contemporaneamente" a quelle IBM Websphere e Jboss e se tale manutenzione è da ritenersi applicabile anche successivamente alla citata migrazione.

Risposta 8.2 Fino a completamento delle attività di migrazione la manutenzione è da ritenersi contemporanea. L'Amministrazione si riserva ogni valutazione in merito al momento di dismissione della precedente piattaforma e della relativa manutenzione.

Quesito	Data	Richiedente
N. 9-punti nn. 1-11	25.05.2012	LUTECH

Quesito 9.1 Nel capitolato prestazionale a pag. 9 si richiede che tutta la documentazione prodotta debba essere resa disponibile in un repository documentale. Tale repository deve essere offerto su hardware/software messo a disposizione del fornitore?

Risposta 9.1 Il repository documentale deve essere messo a disposizione dal fornitore.

Quesito 9.2 Si prega di chiarire se gli ambienti hardware e software della piattaforma di sviluppo ed eventuale collaudo per le applicazioni oggetto dei servizi previsti nella fornitura sono a carico del fornitore.

Risposta 9.2 La fornitura di tali ambienti non è a carico del fornitore.

Quesito 9.3 E' possibile fornire un dimensionamento funzionale (es.: function point) delle applicazioni oggetto dei servizi previsti nella fornitura?

Risposta 9.3 Il dimensionamento è specificato nell'allegato tecnico al Capitolato Prestazionale.

Quesito 9.4 E' possibile fornire un livello di difettosità delle applicazioni oggetto dei servizi previsti nella fornitura?

Risposta 9.4 Tale misura non è disponibile.

Quesito 9.5 Il criterio di valutazione **A-1b** ha come sottocriterio: "Capacità di migliorare gli strumenti esistenti". Si chiede di chiarire a quali strumenti si fa riferimento".

Risposta 9.5 La descrizione degli strumenti utilizzati è riportata nelle schede allegate al Capitolato Prestazionale.

Quesito 9.6 Si chiede conferma che il Responsabile Help Desk debba essere on-site presso il cliente. Se sì, può coincidere con una delle risorse di help desk e ricoprire anche il ruolo di operatore?

Risposta 9.6 La figura di Responsabile Help Desk è prevista separatamente dalle risorse Operatore. Ove si intenda ascrivere anche ruolo Operatore, tale attività deve essere incrementale rispetto alla previsione. Si conferma che l'attività va svolta *on-site*.

Quesito 9.7 Lo strumento di Trouble-Ticketing è di proprietà dell'Amministrazione o deve essere fornito?

Risposta 9.7 L'Amministrazione dispone in esercizio di un proprio strumento di *Trouble-Ticketing* idoneo. Ove il fornitore lo ritenesse opportuno può comunque proporre l'adozione e fornitura di uno strumento differente.

Quesito 9.8 Nel caso in cui il sistema fosse di proprietà dell'Amministrazione, perché già in possesso o perché oggetto di fornitura, come si intende tracciare le richieste in orario non lavorativo? si può considerare che il fornitore abbia l'accesso da remoto in extra-time?

Risposta 9.8 L'erogazione del servizio è prevista per la fascia oraria coperta dall'orario lavorativo, in tal senso non si attende necessità di tracciatura *extra-time*. In qualunque fascia oraria non si prevede l'accesso remoto.

Quesito 9.9 Nel caso in cui il sistema di TT fosse di proprietà dell'Amministrazione, sono previste da parte di quest'ultima delle sessioni di formazione nei confronti delle risorse di help desk fornite?

Risposta 9.9 Ove venga mantenuto l'utilizzo del sistema disponibile presso l'Amministrazione si provvederà ad opportuno passaggio di *know-how*.

Quesito 9.10 Relativamente alle risorse di Help Desk richieste da capitolato, si deve intendere che queste siano presenti in numero di 4 per tutto l'orario di copertura richiesto o si tratta di una pura stima dell'Amministrazione?

Risposta 9.10 E' prevista la copertura di tutto l'orario al minimo. Ogni variazione deve essere solo incrementale.

Quesito 9.11 Alla luce degli SLA esposti da capitolato, è possibile ricevere un report/stima delle chiamate all'Help Desk gestite per periodo (possibilmente la distribuzione annuale/settimanale/giornaliera/oraria)?

Risposta 9.11 Il dimensionamento dell'attività svolta per le annualità 2010 e 2011 è riportata a pag.53 del Capitolato prestazionale.

Quesito	Data	Richiedente
N. 10-punti n. 1	28.05.2012	EXPRIVIA

Quesito 10.1 In riferimento alla comprova dei requisiti di partecipazione ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs 163/2006, fermo restando quanto al riguardo è previsto dall'art. 42, comma 1), lettera a), si chiede se è possibile presentare al riguardo una dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 rilasciata da un revisore contabile dell'azienda attestante la natura e la quantità del fatturato specifico vantato dalla medesima (Referall).

Risposta 10.1 La comprova dei requisiti di capacità economica e finanziaria può essere dimostrata con i seguenti documenti che l'amministrazione può sempre chiedere di esibire durante le fasi di aggiudicazione:

- copia conforme all'originale della certificazione del sistema di gestione della qualità dichiarato in sede di offerta, qualora sia stata presentata dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000;

- dichiarazione resa, ai sensi del D.P.R. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), con allegata copia del documento di identità del sottoscrittore, attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato globale e del fatturato specifico dichiarato in sede di offerta ovvero copia dei bilanci consuntivi, compresi gli allegati, relativi agli ultimi tre esercizi finanziari con indicazione del punto specifico da cui sia possibile evincere la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato globale e specifico dichiarato in sede di offerta.

- certificati rilasciati e vistati da amministrazioni o enti pubblici e dichiarazioni dei privati che attestino la prestazione a proprio favore di servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura, con indicazione dell'oggetto, degli importi e delle date di svolgimento.

- ogni altra documentazione circa i requisiti di capacità economico-finanziaria o tecnico-professionale richiesta espressamente dal presente Disciplinare o dal Capitolato Tecnico e dichiarata in sede di offerta"

Quesito	Data	Richiedente
N. 11-punti nn. 1-3	28.05.2012	CSI Management

Quesito 11.1 Si chiede conferma che i contratti da presentare al punto 8 dell'allegato 1 siano contratti, per servizi corrispondenti o analoghi a quelli oggetto del capitolato, relativi ai 36 mesi di calendario antecedenti alla data di pubblicazione del bando, anche se le date risultassero diverse rispetto a quelle riportate ai punti 6 e 7 del suddetto allegato relative ai *contratti* approvati alla data di pubblicazione del bando.

Risposta 11.1- Si conferma che i 36 mesi di calendario indicati al punto 8 dell'allegato 1 del disciplinare si riferiscono effettivamente ai 36 mesi precedenti il 24 aprile 2012, mentre i 36 mesi di cui ai punti 6 e 7 del medesimo allegato n. 1 si riferiscono agli ultimi tre esercizi finanziari i cui bilanci siano stati approvati alla data di pubblicazione del bando sulla GUUE.

Quesito 11. 2 Si chiede conferma che al punto 3 dell'allegato 4 (offerta economica), debbano essere compilati sia l'importo a canone onnicomprensivo che i dettagli delle figure professionali e dei giorni persona che lo compongono.

Risposta 11.2 Si conferma quanto indicato al punto 3 dell'allegato 4 (offerta economica) nel quale è precisato che l'offerta economica contenga: canone mensile onnicomprensivo, figure professionali, costo unitario giornaliero.

Quesito 11.3 Si chiede conferma che il punto 4 dell'allegato 4 (offerta economica) debba riportare i dettagli delle figure professionali e dei giorni persona anziché il canone mensile come riportato a pag. 7 del documento di progettazione.

Risposta 11.3 Si conferma che al punto 4 dell'allegato 4 (offerta economica) è richiesta la stima dei giorni/persona, distinti per profilo professionale, ed il valore unitario giorno/persona. Ciò conformemente a quanto indicato a pag. 10 punto 3 del capitolato prestazionale – Servizi richiesti – in cui è specificato che il Fornitore dovrà fornire un progetto di dettaglio ed un piano operativo di attuazione, comprensivo della stima dei "giorni persona" e delle figure professionali da utilizzare in base all'elenco complessivo riportato a pag. 7 del documento di progettazione.

Quesito	Data	Richiedente
N. 12-punti nn. 1-3	30.05.2012	EXPRIVIA

Quesito 12.1 In merito alla descrizione delle attività caratterizzanti il servizio di Manutenzione Correttiva, a pag. 13 vengono indicati come attività afferenti a tale servizio anche le attività di "Supporto tecnico e sistemistico". A pag. 5 del Capitolato Prestazionale di gara si legge "Non sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi definiti come attività di conduzione sistemistica". Tenendo conto che fra le attività di supporto citate alle pagg. 13 e 14 vi sono: " ...supporto alle operazioni necessarie al riavvio dei sistemi operativi...", "...monitoraggio del corretto funzionamento dei sistemi e dell'infrastruttura" ecc..., si richiede di confermare che tali attività, o altre simili di carattere sistemistico, non rientrano nel servizio di Manutenzione correttiva.

Risposta 12.1 Si ribadisce la distinzione nell'ambito delle competenze di conduzione fra l'offerente (sistemi applicativi) e l'Amministrazione (infrastruttura sistemistica), così come descritto a pag.5. In tale contesto il "Supporto tecnico e sistemistico" richiesto è finalizzato a garantire, per gli ambiti dettagliati a pag.13, efficace integrazione con la conduzione sistemistica dell'Amministrazione e fa a tutti gli effetti parte del servizio di MAC"

Quesito 12.2 A pag. 14 del Capitolato prestazionale, a proposito della descrizione del servizio di Conduzione del sistema, si legge "Il fornitore dovrà predisporre una struttura centralizzata di conduzione ed Help Desk presso la sede del Ministero...". Si chiede di confermare che "la predisposizione della struttura" riguarda la sola messa a disposizione delle persone componenti il gruppo di conduzione ed Help desk.

Risposta 12.2 Come indicato a pag. 6 del Capitolato prestazionale nella **Modalità di esecuzione del servizio** è precisato che i servizi da erogare presso la sede del Ministero del Lavoro sono quelli di conduzione, coordinamento e supporto all'operatività, mentre gli altri servizi previsti dalla fornitura (MAC e MEV) dovranno, in via generale, essere svolti presso la sede del fornitore, salvo quelli che richiedono la presenza fisica del personale presso i locali del Ministero del Lavoro (es. installazione degli applicativi, ecc..), o la presenza presso il Ministero per interventi o attività ritenute necessarie, a seguito di esplicita richiesta con preavviso di almeno 12 ore.

Quesito 12.3 Nella descrizione del profilo di Coordinatore Tecnico (pag. 23 Capitolato Prestazionale) si legge "...Dovrà agire in collaborazione con il coordinatore di progetto per la risoluzione.....". Si richiede di confermare che per "coordinatore di progetto" si intende in realtà il Responsabile di progetto, previsto fra i profili professionali.

Risposta 12.3 Si conferma che per "coordinatore di progetto" si intende in realtà il Responsabile di progetto, previsto fra i profili professionali.

Quesito	Data	Richiedente
N. 13-punti n. 1	31.05.2012	Engineering Ingegneria Informatica

Quesito 13.1 Relativamente ai Servizi di "Coordinamento e supporto all'operatività":

Nell'allegato 4 – Dichiarazione di offerta economica, si chiede di indicare la stima di giorni/persona necessari per tutta la durata contrattuale (distinti per profilo professionale), il valore unitario giorno/persona e il totale valore offerto;

nello schema di contratto ART. 6 – CORRISPETTIVI, p.to 4 – l'Amministrazione riconoscerà un corrispettivo determinato rapportando il numero di gg / persona impegnati nel servizio per singolo profilo alle relative tariffe unitarie stabilite;

nel documento di progettazione – paragrafo "Impegno delle risorse umane nelle differenti linee di progetto" - pag 7 si dichiara che il tipo di retribuzione per l'attività di coordinamento sarà a canone.

Si chiede di chiarire come verrà corrisposto il totale valore offerto.

Risposta 13.1 Il costo dei servizi, per le attività che prevedono la stima di giorni/persona, si calcola rapportando tale valore, distinto per profilo professionale, al valore unitario giorni/persona, in considerazione di quanto indicato nella risposta 2 al quesito 4. Tale rapporto darà luogo ad un canone per i servizi indicati ai punti 2 e 3 dell'allegato 4 del disciplinare e la somma dei costi delle quattro voci esplicitate nell'allegato 4 del disciplinare di gara rappresenterà il totale valore offerto.

Quesito	Data	Richiedente
N. 14-punti n. 1-3	31.05.2012	Eustema

Quesito 14.1 Numero di pagine Offerta tecnica. Con riferimento al limite di 100 pagine fissato dal disciplinare di gara (pag. 12) si chiede di precisare se:

- Le 100 pagine a cui si fa riferimento sono o meno inclusive degli allegati (Piano di Progetto, Piano di Qualità e CV risorse professionali)
- Se il limite di utilizzo della dimensione 12 del carattere Times New Roman sia da applicarsi anche ad eventuali tabelle inserite nei documenti di offerta?

Risposta 14.1 Vedere risposta 1) al quesito 4

Vedere risposta 7.1 al quesito 7

Quesito 14.2 Dimensionamento delle proposte evolutive. Con riferimento a quanto richiesto a pag. 11 del Capitolato tecnico ed al limite fissato i 2.000 gg/p per l'effort dei progetti di sviluppo/MEV si chiede conferma di chiarire se le proposte evolutive debbano essere dimensionate in gg/U limitandole ad un valore complessivo di 2.000 gg/U o se questo "tetto" vale per ogni singola evolutiva.

Risposta 14.2 Come specificato a pag. 12 del capitolato prestazionale le attività con un valore di 2.000 giorni uomo si riferiscono alla manutenzione evolutiva (MEV).

Quesito 14.3 Dimensionamento delle applicazioni coinvolte. Con riferimento al dimensionamento delle applicazioni in termini di servizi di supporto all'utenza, si chiede di dettagliare ulteriormente le informazioni relative alle richieste (e-mail e fax) gestite indicandone, se possibile,:

- la provenienza distinta tra:
 - dall'interno del MLPS per MEV;
 - dall'interno del MLPS per MAC;
 - dagli utenti esterni al portale (cittadini, aziende, operatori);
- l'"entità" dell'intervento richiesto (H/M/L) e/o tempo di evasione richiesto;

Risposta 14.3 Come indicato a pag. 15 del capitolato prestazionale, relativo alla conduzione del sistema, ogni intervento/obiettivo di assistenza funzionale è attivato dall'Amministrazione a fronte di specifiche esigenze che non sono pianificabili, per cui non è possibile allo stato attuale prevedere la quantità e la ripartizione per tipologia di tali interventi oltre i dimensionamenti relativi alle due ultime annualità di esercizio riportati a pag.53 del capitolato prestazionale. Il tempo di evasione dell'intervento non è specificato e sarà successivamente fornito alla società aggiudicataria della fornitura in fase di coordinamento delle attività con l'Amministrazione.

f.to IL DIRETTORE GENERALE
(dott.ssa Grazia Strano)