



comune di trieste
piazza Unità d'Italia 4
34121 Trieste

Tel. 040 6751

www.comune.trieste.it

partita IVA 00210240321

BANDO DI GARA PER L' AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA

CHIARIMENTI

Quesito n. 1

In ossequio alla facoltà concessa dall'art. 2.2. del Disciplinare di gara, lo scrivente operatore economico, con riferimento all'art. 7.3 del Disciplinare medesimo, chiede alla Stazione Appaltante di voler chiarire se il requisito di cui al punto c) ivi enucleato ("Aver stipulato, nel triennio precedente 2018-2019-2020, almeno un contratto di servizi di "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e/o PdL" o servizi analoghi a quelli del presente appalto, a favore di committenti pubblici o privati, per un importo contrattuale non inferiore ad Euro 2.000.000,00 (IVA esclusa)") debba intendersi raggiunto con esclusivo riferimento al contratto inizialmente stipulato ovvero se, al raggiungimento di tale importo, possano concorrere gli addendum al contratto stesso ed eventuali ulteriori ordini, effettuati dalla medesima Stazione Appaltante contraente, nel quadro del medesimo

Risposta

Si conferma che al raggiungimento dell'importo richiesto, possono concorrere gli addendum al contratto stesso ed eventuali ulteriori ordini, effettuati dalla medesima Stazione Appaltante contraente, nel quadro del medesimo.

Quesito n. 2

richiediamo referente e Vs disponibilità ad effettuare sopralluogo tecnico presso le sedi oggetto di gara.

Risposta Il referente per i sopralluoghi è
Francesco Sartiano tel. fisso 040 6757112;
francesco.sartiano@comune.trieste.

Quesito n. 3

in riferimento al patto sociale si richiede maggiori informazioni relative al profilo del personale attualmente impiegato ed al livello di inquadramento con relativo trattamento economico ed ogni altra Vs informazione che ci possa esser fornita.

Risposta

Purtroppo non è stato possibile acquisire maggiori informazioni dell'elenco che è stato pubblicato.

Quesito n. 4

In riferimento ai punteggi relativi alle certificazioni di qualità siamo a chiedervi se per ottenere i punteggi relativi alla ISO 45001:2018, ISO 9001:2015 per opere di natura edile e SOA OS19 è sufficiente dichiarare il sub appalto della parte relativa ai cablaggi ad azienda certificata ed allegare le certificazioni oppure è necessario ricorrere all'avvalimento.

Risposta

Si ritiene di poter escludere che sia possibile ricorrere al subappalto.

Analogamente, anche per l'avvalimento, si esprime forte perplessità che tale istituto possa essere utilizzato al solo fine di ottenere un maggior punteggio come evidenziato nel breve estratto che si allega dove in un passaggio si afferma tra l'altro che: "Deve, per contro, ritenersi precluso che il concorrente si avvantaggi, rispetto agli altri, delle esperienze pregresse dell'ausiliaria, ovvero di titoli o di attributi spettanti a quest'ultima (che, in quanto tali, non qualificano operativamente ed integrativamente il tenore dell'offerta e non siano, perciò, oggetto di una prospettiva e specifica attività esecutiva)."

Quesito n. 5

Spettabile Stazione Appaltante, nella documentazione di gara abbiamo trovato il riferimento al seguente documento "allegato 08_Mod_Costi_Manodopera" che però non è presente tra gli allegati di gara. Chiediamo per gentilezza di renderlo disponibile sul portale.

Risposta

Trattasi di un estratto del modello di offerta economica che ne ha ricompreso tutti i contenuti.

Quesito n. 6

In riferimento ai requisiti di capacità tecnico professionale di cui al punto 7.3 c) del Disciplinare di gara "Aver stipulato, nel triennio precedente 2018-2019-2020, almeno un contratto di servizi di "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e/o PdL" o servizi analoghi a quelli del presente appalto, a favore di committenti pubblici o privati, per un importo contrattuale non inferiore ad € 2.000.000,0 (IVA esclusa)" si chiede conferma che il triennio da prendere in considerazione sia 2020-2021-2022.

Risposta

Si evidenzia che il triennio preso a riferimento nel capitolato, bando e disciplinare è il 2018 - 2019 - 2020.

Quesito n. 7

Documento "Disciplinare_73.pdf" - Pagina 35 Paragrafo "18.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA"

Domanda: La formula ivi rappresentata risulta illeggibile, si chiede di esplicitare detta formula con caratteri leggibili.

Risposta

La formula è la seguente:

$$\frac{P_{max} - P_{min}}{P_{max} - P_{min}} \times 100$$

dove:

PPi = punteggio prezzo da assegnare all'offerta considerata.

Pi = prezzo dell'offerta considerata.

Pmin = prezzo dell'offerta più bassa

MPP = massimo punteggio previsto per il prezzo (10 pt.)

Quesito n. 8

- in riferimento al documento "Mod.A1" si chiede conferma che la dichiarazione possa essere rilasciata a nome di tutti i soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del D.Lgs 50/2016 dal legale rappresentante per quanto di sua conoscenza, come previsto dal comunicato del Presidente ANAC di data 16/10/2016.

- Relativamente alla richiesta di Sostituzione del Centralino Comunale, si chiede se il relativo costo rientra nell'importo a base d'asta e in particolare in quale voce deve essere in caso positivo ricompreso.

- Relativamente ai criteri di valutazione OEPV e in particolare il punto A1 Certificazioni di qualità, si chiede se è richiesta la ISO 20000:2011 e non la ISO 2000:2011, come riportato nel file "Criteri di valutazione OEPV".

Risposta

1) Si conferma

2) - il costo dell'eventuale sostituzione del sistema software/hardware adoperato dal centralino comunale rientra nella base d'asta. Si tratta infatti di un'offerta migliorativa. Si precisa che può essere predisposto anche l'aggiornamento dell'attuale sistema affinché risponda alle esigenze premianti previste nel criterio. Non viene richiesta necessariamente la sostituzione dell'attuale software infatti tra le altre cose sono previste:

- Possibilità di aggiornamento della piattaforma (che può essere anche dell'attuale sistema);

- Possibilità di utilizzo in smart working del sistema da parte degli operatori (che potrebbe essere fatto anche aggiornando il sistema attuale in uso);

- Possibilità di interconnessione con la rubrica aziendale pubblicata sul sito intranet della stazione appaltante (che può essere fatto anche con l'attuale sistema);

3) - trattasi semplicemente di un typo (per errore è sfuggito uno zero): la norma di riferimento è la ISO/IEC 20000-1:2011 - Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements.

Quesito n. 9

- in riferimento a quanto riportato a pag. 10 del disciplinare di gara al paragrafo 7.3 "requisiti di capacità tecnica e professionale" lett. c) Aver stipulato, nel triennio precedente 2018-2020, almeno un contratto di servizi di "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e/o Pdl" o servizi analoghi a quelli del presente appalto, a favore di committenti pubblici o privati, per un importo contrattuale non inferiore a € 2.000.000,00 (IVA esclusa)" si chiede gentilmente conferma che possa essere ritenuto valido ai fini del possesso del requisito anche l'aver gestito un contratto di Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e/o Pdl il cui fatturato nel periodo di riferimento (2018-2020) sia pari ad almeno € 2.000.000,00 iva esclusa.

Risposta

Si conferma

Quesito n. 10

In riferimento alle attività di ritiro e smaltimento delle postazioni di lavoro si chiede cortese chiarimento relativamente alle modalità da adottare per poter erogare il servizio richiesto; uno smaltimento a norma viene disciplinato dal D.Lgs 152/2006 il quale autorizza lo smaltimento di rifiuti di proprietà della stazione appaltante solamente:

- ad azienda con autorizzazione di intermediarietà;
- attraverso il passaggio di proprietà del bene dalla stazione appaltante alla ditta appaltatrice a fine ciclo di vita; in questo caso la ditta appaltatrice potrebbe ritenere opportuno riutilizzare i device così acquisiti.

Risposta

L'assistenza informatica dovrà occuparsi solamente dei seguenti aspetti descritti nel capitolato: smaltimento imballi secondo logiche di raccolta differenziata (carta, plastica, toner, metalli, vetro) nella zona adiacente o interna alle sedi comunali; smontaggio di componentistica di macro-livello (memorie, schede video, hard-disk, alimentatori, lettori CD o di schede) secondo logiche di riuso o riutilizzo su altri computer simili in quantitativo limitato e ragionevole sulla base di valutazioni di opportunità in relazione al parco pc in utilizzo; trattasi di mero smontaggio e rimontaggio meccanico ad incastro o tramite viti di fissaggio; trattamento del materiale hardware destinato allo smaltimento (separazione secondo logiche di materiale elettrico/pericoloso e condizionamento finalizzato alla protezione dei dati aziendali, "wiping" degli hardisk dei computer, dei fotocopiatori, degli scanner di rete e così via); preparazione/predisposizione dello smaltimento finale di beni informatici e telefonici; presidio dei magazzini nel corso delle attività di smaltimento (affidate a terzi dal Comune di Trieste con oneri finanziari a carico del Comune di Trieste); tenuta di un registro aggiornato in tempo reale dei pesi e volumi indicativi dei beni destinati allo smaltimento in giacenza in magazzino, consultabile dal SSI tramite browser o strumenti elettronici equivalenti. Non dovrà invece occuparsi delle attività materiali di smaltimento effettivo che verranno affidate dal Comune di Trieste a soggetti terzi muniti delle apposite autorizzazioni.

Quesito n. 11

In riferimento al par. 9.3.2, si chiede quali apparati sono oggetto di fornitura, a seguito di un intervento tecnico di ripristino, di parti di ricambio o dispositivi in sostituzione incluse nel contratto.

In riferimento ai par. 11.3 – 11.5 – 9.2.5 del cap. tecnico, si chiede, ai fini di definire un corretta valutazione tecnica/economica, di dettagliare meglio cosa si intende per "ecc."

Risposta

- L'attuale inventario su cui viene richiesta la manutenzione e la gestione è indicato nei seguenti allegati, dove sono riportate le diverse tipologie di apparato in uso:

- 11.7A per la fonia;
- 11.7B per la rete dati.

L'ecc. fa riferimento a:

per il par. 9.2.5: all'elencazione sommaria degli ambiti in cui sono richieste attività programmate nei vari ambiti di intervento descritti nei punti 11 e seguenti del capitolato speciale;

per il par. 11.3: segnalazioni di varia natura che rientrano nell'ordinaria attività di collaborazione e gestione di beni e impianti;

per il par. 11.5: in maniera sommaria, a semplici attività manuali di gestione di beni informatici.

Quesito n. 12

“In relazione alla documentazione da inserire nella Busta C – Offerta Economica, si chiede conferma che i canoni “Manutenzione centrali telefoniche e rete (rif. 11.7.1 del capitolato)” e “Cablaggi (rif. 11.8 capitolato)” di cui alla tabella “Dettaglio Prezzi Offerta Economica” verranno corrisposti periodicamente in una logica di canone e non come “prezzo per quantità” sulla base degli ulteriori allegati “Elenco dettaglio prezzi cablaggi” e “Costo assistenza apparati rete fonia” che verranno invece utilizzati come indicazione sui valori unitari delle prestazioni”.

Risposta

Come previsto al par. 11.8 del Capitolato speciale

“La stazione appaltante potrà richiedere interventi di manutenzione di cablaggi e realizzazione ex novo [...]

L'allegato “11.8B Elenco dettaglio prezzi cablaggi.ods” contiene un foglio di calcolo dove vengono riportate le richieste dell'Amministrazione da intendersi come stima delle necessità annue previste sulla base degli anni precedenti.

La quotazione del servizio degli interventi di cablaggio dovrà essere valorizzata in sede di offerta economica mediante compilazione del modello “11.8B Elenco dettaglio prezzi cablaggi.ods”.

In fase di esecuzione del contratto la lista degli interventi previsti non sarà in alcun modo vincolante né nella tipologia né nella quantità: gli interventi effettivi saranno ovviamente declinati in base alle necessità contingenti e saranno indicati dal referente tecnico”.

Ne deriva che mentre le attività di Manutenzione centrali telefoniche e rete verranno corrisposti a canone, le attività di cablaggio verranno liquidate, sulla base delle effettive attività svolte, secondo le quotazioni di prezzo indicate nell'Elenco prezzi in una logica di “prezzo per quantità”.

Quesito n. 13

1) In riferimento alla tabella “12_11.7C costo assistenza apparati rete fonia”, dal momento che il PBX regionale è sviluppato, gestito e mantenuto da un soggetto regionale (FGV), quindi al di fuori del controllo del fornitore, si chiede conferma che i dispositivi “telefono FVGVoIP” nella quantità indicata in tabella, non rientrino nel perimetro dei dispositivi sotto manutenzione HW e che pertanto il relativo canone non debba essere esposto.

2) In riferimento al capitolo 11.1, per poter effettuare un corretto dimensionamento del software ITSM, si richiede di specificare il numero di utenti. Per “utenti”, in questo contesto, si intende il numero di soggetti che avranno diritto ad accedere alla piattaforma per aprire i ticket di assistenza o per i quali il Service Desk potrà aprire ticket.

Risposta

1) Il PBX regionale è sviluppato, gestito e mantenuto da un soggetto terzo regionale (Insiel per conto di regione FVG), ma solamente da un punto di vista sistemistico / server, infatti risulta ospitato nella server farm Insiel ed è raggiungibile attraverso rete RUPAR.

Il PBX regionale, pertanto, non è nella lista dei dispositivi da mantenere e non rientra nei canoni di manutenzione HW.

Per quanto riguarda la gestione del software di PBX, invece, intesa come programmazione degli interni, dei gruppi, dell'IVR, delle segreterie, delle deviazioni, risulta invece a carico dell'aggiudicatario dell'appalto per il tramite dell'utilizzo del portale di gestione del PBX messo a disposizione dalla Regione FVG: i telefoni FVGVoIP, di conseguenza, risultano esposti in tabella in quanto effettivamente mantenuti e gestiti dall'aggiudicatario dell'appalto.

2) Tale numero, non è fisso, ma dinamico nel tempo. Alla data del 31.12.2022, i dipendenti di ruolo in forza al Comune di Trieste erano 2333, ma bisogna tener conto che l'Ente sta attraversando un

periodo di assunzioni, per cui è presumibile che tale numero aumenti in modo sostanziale. Si ritiene verosimile considerare, ai fini del quesito posto, un numero di soggetti pari a 2500.

Quesito n. 14

in riferimento al punto C2 Abbigliamento identificativo degli operatori di presidio è possibile inserire una pagina di relazione per questo punto non essendo stato previsto all'interno dei criteri di valutazione?

Risposta

L'illustrazione della proposta relativa al punto C2 va ricompresa nella relazione (di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12) richiamata al precedente punto C1.

Il Direttore del Servizio Appalti e Contratti
Riccardo Vatta