

OGGETTO: *Procedura di Gara a Rilevanza Comunitaria Avente ad Oggetto i SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE E DI ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A.*

LOTTO 1 - CODICE CIG 7820441013

LOTTO 2 - CODICE CIG 7820455B9D

Errata Corrige e Chiarimenti

L'Errata Corrige e i chiarimenti della gara sono visibili sul sito www.enav.it

Errata Corrige

N. 1 – Appendice 2 Profili Professionali (Lotto 2).

L'art. 1.1.2 Supporto Specialistico a Richiesta (SSR) deve intendersi sostituito come segue:

“Si precisa che il profilo di sistemista senior Microsoft è da considerare nell'ambito delle figure di conduzione sistemistica, art. 1.1.1 Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP)”.

N. 2 – Modello d'Offerta Economica Lotto 2.

Il contenuto della riga 8 colonna B (SBB) e riga 10 colonna B (SM) deve intendersi sostituito come segue:

“riga 8 colonna B (SSDB) e il riga 10 colonna B (SSM)”.



N. 3 – Modello d’Offerta Economica Lotto 2.

Il contenuto della riga 20 colonna B (Area DataBase Administration & Middleware Area Microsoft) deve intendersi sostituito come segue:

“Area DataBase Administration & Middleware e Area Network”.

N. 4 – Disciplinare di gara pag. 32 – criteri e procedura di aggiudicazione

Il contenuto del criterio 19 - Centro Servizi dell’Offerente recita: “In caso di partecipazione in RTI o Consorzi, le referenze devono essere possedute dalla mandataria” deve intendersi sostituito come segue:

“in caso di partecipazione in RTI o Consorzi, il centro servizi deve essere posseduto dalla mandataria”.

N. 5 – Disciplinare di gara pag. 28 – criteri e procedura di aggiudicazione

Il contenuto del criterio 3 - Gestione delle Qualità durante erogazione dei Servizi recita: “Lead auditor ISO / IEC 20000 (2 punti)” deve intendersi sostituito come segue:

“Auditor / Lead Auditor ISO / IEC 20000 (2 punti)”.

N. 6 – Disciplinare di gara pag. 33 – criteri e procedura di aggiudicazione

Il contenuto del criterio 3 - Gestione delle Qualità durante erogazione dei Servizi recita: “Lead auditor ISO / IEC 20000 (2 punti)” deve intendersi sostituito come segue:

“Auditor / Lead Auditor ISO / IEC 20000 (2 punti)”.

CHIARIMENTI

OGGETTO: Gara Europea per i Servizi Professionali di Assistenza Sistemistica e Specialistica a supporto dei Sistemi Informativi Gestionali del Gruppo ENAV S.p.A.



A seguito dei quesiti posti da alcune società, si riportano sia i quesiti posti sia le relative risposte:

1. Quesito

LOTTO 1 - Servizi di Assistenza Specialistica all'Utente del gruppo ENAV S.p.A. (SASU)

- Quante risorse dovranno essere impiegate presso l'Academy di Forlì?
- Per i servizi "Call Desk" ed "Help Desk" la copertura della turnazione 08-20, in termini di risorse per turno, è a discrezione del fornitore?

Risposta

- Per Academy di Forlì è prevista una sola risorsa
- Si è a descrizione del fornitore nei limiti di quanto prescritto dal Capitolato Tecnico. Si precisa che nella fascia oraria centrale (11.00 – 15.00) dovrà essere garantita una sovrapposizione tale da garantire il servizio con il Team al completo

2. Quesito

LOTTO 2 - Servizi di Assistenza Sistemistica a supporto del CED dei sistemi informativi gestionali del gruppo ENAV S.p.A. (SAS-CED)

- In riferimento al paragrafo "2.5.2 Interventi notturni e/o festivi" del Capitolato tecnico gli interventi da effettuare sono esclusivamente on site?
- È data la possibilità di intervenire "da remoto" mediante l'utilizzo di VPN (Virtual Private Network)?
- È prevista la reperibilità del personale o gli interventi sono sempre pianificati e autorizzati per tempo?
- Le certificazioni indicate nel documento "Appendice_2_al_CT_Lotto2" sono vincolanti per il personale che erogherà il servizio?

Risposta

- Per gli interventi notturni e/o festivi normalmente non è richiesto l'intervento On-Site, ma potrebbe dipendere dalla tipologia di incident



che deve essere valutato in modalità remota VPN (Virtual Private Network) dal Team sistemistico di presidio in turno di reperibilità

- È possibile intervenire da remoto in modalità VPN (Virtual Private Network) dal Team Sistemistico del Presidio preventivamente abilitato e autorizzato da ENAV.
- gli aspetti pertinenti alla “reperibilità” sono disciplinati dalle modalità previste al paragrafo 2.5.2 Interventi notturni e/o festivi – Capitolato Tecnico Lotto
- Le certificazioni indicate nei documenti “Appendice 2 al C.T.” ove presenti sono vincolanti. Si specifica che le certificazioni indicate nelle Appendici 2, ove superiori ad una unità, sono da intendersi come: “almeno una delle certificazioni indicate”.

3. Quesito

Si chiede di chiarire se le immagini che riportano i volumi dei ticket gestiti includano anche i ticket aperti dai sistemi di monitoraggio (manualmente o automaticamente). In caso di risposta negativa si chiede di conoscere il numero di ticket generati dal Sistema di monitoraggio

Risposta

- I volumi dei ticket gestiti sono complessivi anche dei ticket aperti automaticamente da sistemi di monitoraggio.

4. Quesito

Si chiede conoscere il volume dei ticket per il perimetro dei servizi del Lotto1

Risposta

- Circa 8000 ticket/anno.



5. Quesito

Si chiede di confermare che i volumi per l'anno 2018 siano analoghi a quelli riportati nel grafico. In caso contrario si chiede di indicare le percentuali di incremento o decremento.

Risposta

- Si conferma.

6. Quesito

In relazione alle certificazioni delle risorse professionali, sia quelle previste nell'Appendice_2_ al capitolato tecnico - Lotto 1 - Profili Professionali che dal criterio 12 del Disciplinare Miglioramento skill minimi garantiti, si chiede di chiarire se le certificazioni previste debbano essere possedute pienamente al momento della aggiudicazione di gara ovvero all'avvio del servizio.

Risposta

- Le certificazioni previste rappresentano l'impegno dell'offerente ad allocare risorse con le certificazioni richieste e/o premianti.
Si specifica che le certificazioni dovranno essere possedute dalle risorse allocate senza soluzione di continuità.

7. Quesito

Si chiede di confermare che la dimensione di max 80 pagine per la relazione Tecnica vale per ciascun Lotto. Si chiede inoltre di confermare che nel conteggio delle 80 pagine, in aggiunta alla presentazione dell'offerente, non sono tenute in considerazione anche la pagina iniziale di frontespizio e l'indice.

Risposta

- Si conferma che la dimensione di max 80 pagine per la relazione Tecnica vale per ogni singolo Lotto.



- Si conferma che nel conteggio delle 80 pagine, non sono tenute in considerazione la pagina iniziale di frontespizio, indice, curriculum e descrizione dell'offerente.

8. Quesito

Si chiede di conoscere il numero totale delle PDL oggetto del servizio, l'eventuale tipologia e la distribuzione delle PDL per sede.

Risposta

- Il totale delle PDL fisse distribuite sul territorio oggetto del servizio è di circa 2400.

9. Quesito

Si chiede di confermare che le attività di intervento di I livello siano relative ai servizi in perimetro al Lotto1. In caso contrario si chiede di specificare a quali servizi riferiscano.

Risposta

- Si conferma.

10. Quesito

Si chiede di conoscere i volumi annuali delle attività IMAC in ambito.

Risposta

- Non sono disponibili i volumi annuali.

11. Quesito

- Si chiede di fornire i volumi annuali delle attività di patching effettuate attraverso la piattaforma SCCM.



Risposta

- Tale attività è definita nel processo di Patching delle PDL e ben strutturato come evidenziato nel C.T._Lotto1_ paragrafo 3.1.2 Help Desk pag.14.

12. Quesito

Si chiede di confermare che la creazione delle immagini SCCM per l'installazione standardizzata delle PDL non sia in perimetro nelle attività del lotto 1.

Risposta

- La creazione delle immagini SCCM potrà essere richiesta nell'ambito delle attività previste nel Capitolato Tecnico – Lotto 1 par. 3.1.

13. Quesito

Si chiede di confermare la possibilità di presentare CV di figure professionali in forza alle aziende dichiarate in subappalto.

Risposta

- Non si conferma.

14. Quesito

Si chiede di confermare che ai fini del subappalto, per ciascun CPV, siano da indicare 3 aziende.

Risposta

- Sussiste l'obbligo per il concorrente di indicare – per ciascuno dei lotti a cui partecipi - una “terna” di subappaltatori da riferire a ciascuno dei CPV indicati nel Bando di gara.



15. Quesito

In relazione alle certificazioni delle risorse professionali, sia quelle previste dall'Appendice_2 _ al capitolato tecnico Lotto 2 - Profili Professionali che dal criterio 12 del Disciplinare Miglioramento skill minimi garantiti, si chiede di chiarire se le certificazioni previste debbano essere possedute pienamente al momento della aggiudicazione di gara o dell'avvio del servizio.

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 6.

16. Quesito

Si richiede di confermare che per il profilo Sistemista (SM) sia richiesta almeno una tra le due certificazione MCSA – MCSE

Risposta

- Si conferma.

Si specifica che le certificazioni indicate nelle Appendici 2, ove superiori ad una unità, sono da intendersi come: “almeno una delle certificazioni indicate”.

17. Quesito

Si chiede di confermare che per il profilo Sistemista (SN) sia richiesta almeno una tra le due certificazione CCNP - CCNA

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 16.

18. Quesito

Si chiede di confermare che per il profilo Sistemista Senior area Linux (SSUL) sia richiesta almeno una tra le due certificazione Oracle Certified Expert- Oracle Exadata X3/X4 Administrator.



Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 16.

19. Quesito

Nella tabella 2, pag. 7 del capitolato sono indicate 2 figure professionali SJSCS, mentre nell'appendice 2 al capitolato tecnico Lotto2 sono richiesti 3 differenti qualifiche professionali per i profili SJSCS. Si chiede di chiarire quali siano le quantità e le tipologie richieste per il profilo SJSCS.

Risposta

- Si precisa che le figure professionali SJSCS, nell'ambito del servizio di conduzione sistemistica a presidio, sono 2 e precisamente:
 1. sistemista Data Base Administrator & Middleware
 2. sistemista Area Network & Security

20. Quesito

Si chiede di confermare, in relazione alla presentazione dei CV per il servizio di conduzione, che i CV dei profili da inserire corrispondano a N°1 Sistemisti Junior (SJSCS) Area Data Base Administration & Middleware e N°1 Sistemisti Junior (SJSCS) Area Network.

Risposta

- Si conferma quanto riportato nella tabella 1 del Capitolato Tecnico – Lotto 2.

21. Quesito

Nelle tabelle a pag. 7 del Capitolato si evince la presenza di un Sistemista Senior area Microsoft SSM per il servizio di conduzione sistemistica. Nell'appendice 2 al capitolato tecnico Profili professionali, tale profilo è presente solo nei servizi SSR. Si chiede di chiarire quale sia il profilo richiesto per i servizi a presidio.

Risposta



- Si precisa che il profilo di sistemista senior Microsoft definito nell'ambito "dell'Appendice2 _Lotto 2_C.T. sezione SSR" è da considerare nell'ambito delle figure di conduzione sistemistica.

22. Quesito

Nella riga 8 cella B e riga 10 cella B si ravvisa discrepanza tra i codici descrittivi delle figure professionali e le relative descrizioni. Si chiede di confermare che le figure professionali corrette siano corrispondenti a quelle indicate nella colonna A.

Risposta

- Si Conferma.

Si precisa per maggior chiarezza, che nella riga 8 cella B, il codice riportato (SDB) è da intendersi come (SSDB) e il codice SM è da intendersi SSM.

23. Quesito

Nella riga 20 colonna A sono riportate le figure SJSCS mentre nella stessa riga, colonna B, è presente la figura di sistemista junior area Microsoft che non è presente nel team di presidio a pag. 7 del capitolato tecnico tabella 1. Si chiede di chiarire quali sia la figura professionale corretta.

Risposta

- Si precisa che:

nella riga 20 colonna A la figura richiesta è SJSCS la cui descrizione corretta è "Area data base administration & middleware e area network". Tale dicitura è quella da intendersi anche per la tabella n.2 del Capitolato Tecnico – Lotto 2.

24. Quesito

Si richiede di specificare se l'importo da inserire nelle celle a riga 19 e 20 per gli interventi in reperibilità è quello di una intera giornata di 8 ore quotata in extra orario lavorativo; successivamente sarà ENAV a suddividere tale importo per 8 per calcolare il singolo costo orario e moltiplicarlo per le ore effettivamente lavorate.



Risposta

- Si conferma.

25. Quesito

Come requisito per il titolo di studio del personale, es. in ambito Networking, è richiesto il “diploma di istituto tecnico o equivalente”. Si chiede di confermare che qualsiasi altro diploma di scuola superiore sia da considerare equivalente.

Risposta

- Si conferma.

26. Quesito

Si chiede di confermare la possibilità di presentare CV di figure professionali in forza alle aziende dichiarate in subappalto

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 13.

27. Quesito

Si chiede di confermare che ai fini del subappalto, per ciascun CPV siano da indicare 3 aziende.

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 14.

28. Quesito

Si chiede di confermare che i CV del personale del supporto specialistico (SSR) non debbano essere presentati in fase di presentazione dell'offerta.



Risposta

- Si conferma.

È facoltà dell'offerente presentarli all'atto dell'offerta.

29. Quesito

In merito ai profili professionali SSR si chiede di chiarire se le certificazioni richieste, per ciascun profilo, debbano essere possedute dalla singola persona ovvero dal team nel suo complesso

Risposta

- Solo per la specifica tipologia di servizio SSR, le certificazioni devono essere possedute dall'insieme delle risorse del team nel suo complesso.

30. Quesito

si chiede di confermare la circostanza secondo la quale il punteggio da attribuirsi per "le risorse dei team on site impiegati presso il concorrente con contratto di lavoro subordinato" sia da interpretarsi nel seguente modo:

Dichiarazione che attesti che:

- almeno il 70% delle risorse dei team on site impiegati nell'erogazione dei servizi sia assunto presso il concorrente o presso il suo eventuale subappaltatore, con un contratto di lavoro subordinato (2 punti);
- almeno il 95% delle risorse dei team on site impiegati nell'erogazione dei servizi sia assunto presso il concorrente o presso il suo eventuale subappaltatore, con un contratto di lavoro subordinato (5 punti).

Risposta

- Non si conferma. Si conferma quanto indicato nel disciplinare al criterio 13 per entrambi i Lotti.

Premesso che i criteri in esame non contengono requisiti di accesso alla gara, ma elementi migliorativi utili ai fini dell'attribuzione di punteggio tecnico, si precisa che il calcolo per l'assegnazione del punteggio sarà effettuato sulle risorse dei team on-site assunte presso il concorrente.

Per tale criterio eventuali risorse che il concorrente intendesse utilizzare mediante subappalto, saranno escluse dal calcolo (sia dal calcolo del numero



totale delle risorse componenti il team onsite proposto, sia escluse dal numero di risorse aventi il contratto di assunzione subordinato). In tal senso le eventuali risorse utilizzate in subappalto saranno ininfluenti nella determinazione delle percentuali (in quanto non considerate né al numeratore né al denominatore per il calcolo della percentuale) e, conseguentemente, nella attribuzione del punteggio.

31. Quesito

Si richiede di confermare che la presentazione dei CV del personale con le certificazioni richieste sia da intendersi al momento dell'erogazione del servizio e che pertanto quanto diversamente specificato nel Disciplinare di Gara sia da intendersi come refuso, in quanto tale prescrizione temporale, oltre che non funzionale alla esigenza di valutazione del concorrente, sembrerebbe alla scrivente una norma eccessivamente restrittiva riguardo il principio della partecipazione agli appalti pubblici.

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 6.

32. Quesito

In riferimento al disciplinare di gara Cap. 2. OGGETTO, DURATA e VALORE DELL'APPALTO, si chiede di confermare che i valori indicati come base d'asta per il Lotto 2 siano corretti. In particolare, l'importo indicato come base d'asta per i servizi opzionali (€ 651.760,00), risulta errato rispetto all'importo a base d'asta per i servizi garantiti (18 mesi). Gli importi relativi al lotto 1 risultano corretti.

Risposta

- Si conferma che i valori indicati come base d'asta per il Lotto 2 sono corretti.

33. Quesito

In riferimento allo schema di offerta del lotto 2, nei 2 rinnovi opzionali di 6 mesi non è compreso il servizio di supporto specialistico a richiesta SSR. Si richiede di confermare che nei mesi opzionali non sia previsto il servizio di supporto specialistico a richiesta SSR.



Risposta

- Si conferma.

34. Quesito

Indicare il numero di ticket gestiti su base annua per sede, e tipologia di intervento

Risposta

- Non sono presenti dati in questo ambito da poter indicare il preciso volume per sede e tipologia.

35. Quesito

Indicare il numero di chiamate annue attualmente risolte direttamente dal call desk.

Risposta

- Non sono presenti dati in questo ambito da poter indicare il volume preciso.

36. Quesito

Indicare Il numero di video conferenze/presentazioni per anno per sede.

Risposta

- Le richieste per videoconferenza sono circa 10/mese.

37. Quesito

La manutenzione delle apparecchiature non coperte da garanzia è inclusa nel servizio? Le parti di ricambio sono a carico di Enav?



Risposta

- Per le apparecchiature fuori garanzia, il servizio di Help Desk prevede “interventi per la riparazione dei malfunzionamenti”. Le parti di ricambio sono a carico di ENAV.

38. Quesito

Il calcolo del numero minimo di persone è fatto sulla base di 220 giornate lavorative annue per persona. È corretto dunque assumere che non è necessario inserire una nuova persona quando un componente del team va in ferie ma si distribuiscono le attività tra il personale presente?

Risposta

- Si conferma.

39. Quesito

La distribuzione dei consumabili è solo per le sedi dove è previsto il presidio o anche per tutte le altre?

Risposta

- La distribuzione dei consumabili è solo per le sedi dove è previsto il presidio.

40. Quesito

Il trasporto di parti/PC/asset/consumabili al di fuori di ogni sede verso altre sedi è a carico di Enav?

Risposta

- Per le sedi a presidio, il trasporto è a carico dell'offerente. Per tutte le sedi senza presidio, il trasporto è a carico ENAV.



41. Quesito

Per quanto riguarda il supporto alle presentazioni, è corretto assumere che tutta la strumentazione necessaria (ad esempio il video proiettore, il PC per presentare, la lavagna elettronica etc.) è fornita da Enav? Cosa si intende, dunque, che il fornitore predisponga logisticamente tutta l'attrezzatura che sarà necessaria alla presentazione?

Risposta

- La strumentazione di sala è già presente e fornita da ENAV; può esistere l'esigenza nelle sedi presidiate di predisporre Pc, Proiettore portatile e telo mobile ma tutto il materiale sarà comunque fornito da Enav.

42. Quesito

Nella tabella “Principali Asset ENAV” a pag. 10, in basso, dell’Appendice 1 sembra esserci uno sfasamento, per cui potrebbero essere andate perse una o più righe. Si chiede di confermare la correttezza del documento di gara.

Risposta

- Si conferma.

43. Quesito

Nella voce 12 dei criteri di merito tecnico del Lotto 1, pag. 29 del Disciplinare, la “certificazione tecnica specifica del ruolo” è da intendersi differente dalla MCSA? È possibile avere una indicazione della tipologia attesa (es. certificazione di vendor ecc.)?

Risposta

- Le certificazioni dei criteri di merito sono da intendersi “aggiuntive/diverse” a quelle possedute tra quelle richieste nei profili professionali (ove presenti).

44. Quesito

Nel Capitolato del lotto 1, par. 3.1.2 Help Desk, pag. 14 in alto, si parla di “interventi” per la riparazione dei guasti e dei malfunzionamenti che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle PDL fuori garanzia (PC, stampanti, tablet,



smartphone e scanner, etc.);” si chiede di precisare se si tratti di interventi solo software, o anche hardware, e relativamente all’eventuale secondo caso:

- a. Se si tratti di interventi occasionali, o si intenda che la gestione di tutto il parco garanzia sarà di competenza di questo contratto;
- b. Quale sia il quantitativo approssimativo di apparecchiature fuori garanzia, per tipologia;
- c. Se le eventuali parti di ricambio necessarie saranno procurate da ENAV o eventuali terze parti

Risposta

- Si precisa che si tratta di interventi software e hardware.
- Per il punto a): gli interventi non sono occasionali. La gestione di tutto il parco garanzia sarà di competenza di questo contratto attivando la terza parte competente.
- Per il punto b): le apparecchiature (computer, workstation, monitor e notebook) fuori garanzia sono pari a circa 2.000. si precisa che il Service Desk riceve le richieste da parte di tutti gli utenti ENAV e, successivamente alla fase di Problem determination, assegna il Trouble Ticket alla terza parte che attualmente effettua il “Servizio Di Manutenzione Hardware E Software Di Base Delle Postazioni Di Lavoro Fisse Per Tutte Le Sedi Del Gruppo Enav S.P.A.”.
- Per il punto c): Vedasi risposta al quesito n° 37.

45. Quesito

Con riferimento alle attività IMAC (Cap. lotto 1, par 3.1.3, pag. 14), si chiede:

- a. Essendo il servizio on site effettuato per le sedi dell’area romana + forlì, il servizio analogo sulle altre sedi periferiche sarà erogato da terze parti?
- b. Se le attività cosiddette di “roll-out”, funzionali al rinnovamento massivo del parco, siano considerate parte di questo contratto o di altri (anche in questo caso con la precisazione precedente rispetto diverse sedi);
- c. Con riferimento alla gestione ambienti tecnologici (cap. lotto 1, par. 3.2.1, pag. 16), si chiede quale sarà l’orario di svolgimento, ed il conseguente orario di servizio per le attività di supporto del par. 3.2.2.



Risposta

- a) Il servizio IMAC sulle sedi non presidiate è gestito dal gruppo Enav.
- b) Non si conferma
- c) Si conferma quanto previsto al par. 2.5.3 *Orario di servizio complessivo* del Capitolato Tecnico e ulteriori specificazioni riportate all'interno del documento stesso.

46. Quesito

Nell'appendice 1 al capitolato, al cap. 18, pag. 86-87, sono esposte le statistiche dei ticket. Tuttavia, essi appaiono solo come di natura "sistemistica". Quali sono invece i dati relativi all'insieme dei ticket in ingresso (possibilmente suddivisi per categorie, e per modalità di contatto, che costituiscono il workload del Call Desk?

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 3.

47. Quesito

Nel capitolato tecnico del lotto 1, par. 3.1. Help Desk e 3.1.3 IMAC si cita: "l'eventuale attività on site richiesta è effettuata per le sole sedi ENAV / TechnoSky dell'area romana nonché Academy Forli:

- a. Si chiede conferma se tali sedi corrispondano all'elenco della tabella 1 del par. 2.5.2 del capitolato tecnico lotto1, o eventualmente a quale sottoinsieme della stessa;
- b. Si chiede conferma che l'eventuale attività on site per tutte le altre sedi sia effettuata da terze parti, che saranno dall'aggiudicataria coinvolte in sede di gestione ticket, tramite assegnazione dello stesso;
- c. Nel contesto del precedente punto b), con riferimento ai livelli di servizio (e.g. lds-2 del lotto 1) si chiede quali siano da intendersi (presumibilmente fra quelle della tabella 2 del par. 2.5.2 del capitolato tecnico lotto 1) per sedi non presidiate e quali sedi provinciali e quale sia la differenza di supporto fra loro, che comporti un così differente livello di servizio.

Risposta

- a) Si conferma



- b) Si conferma
- c) Per sedi presidiate si intendono: DIR. CENTRALE ENAV, via Salaria 716 Roma- SIO ENAV S.p.A. via Appia Nuova, 1491 - 00178 Roma - ACADEMY ANS TRAINING ENAV Forlì – Techno Sky via Cavallari Roma.

Per sedi non presidiate si intendono le rimanenti sedi indicate nella tabella 1 del Capitolato Tecnico Lotto 1

Per sedi provinciali si intendono le sedi indicate nella tabella 2 del Capitolato Tecnico Lotto 1.

I LdS connessi con le attività afferenti alle sedi non presidiate e provinciali sono validi ove venga richiesto ed autorizzato l'intervento.

48. Quesito

Con riferimento all'appendice 3 del lotto 1:

- a. Nella tabella del par. 4.2 lds -2, si chiede se i campi “periodo di riferimento” e “frequenza di misurazione” non siano eventualmente riportati in maniera incomplete;
- b. Nella tabella del par. 4.3 lds-3, si chiede se ci debba essere una mappa di corrispondenza dei diversi lds con una nota equivalente del lds-2;
- c. Nelle tabelle dei par. 4.2 e 4.3 si chiede come debba intendersi un livello di servizio di intervento e/o ripristino on site, relativo a sedi per le quali non siamo tenuti ad intervenire on site

Risposta

- a) Nel campo “frequenza di misurazione” è riportato un refuso. Il contenuto corretto è da intendersi “trimestrale per sedi presidiate e non presidiate”
- b) Non si conferma. Si precisa che i LdS A, B, C, D si riferiscono al ripristino delle attività per tutte le sedi indicate in Tab. 1 del Capitolato Tecnico sedi area romana e Academy Forlì. I LdS E, F si riferiscono al ripristino delle attività per tutte le sedi indicate in Tab. 2 del Capitolato Tecnico sedi complessive sul territorio (provinciali).
- c) Vedasi risposta al quesito n° 47



49. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag 13 "interventi on site per risoluzione problemi sulle apparecchiature presenti nel gruppo ENAV, eventuale attivazione fornitore HW/SW (terze parti), se necessario;"

Si chiede se

D: il Fornitore è tenuto a risolvere direttamente guasti HW/SW che prevedano la sostituzione di componenti guaste e/o interventi sul SW. Nel caso si chiede di confermare che il costo delle parti di ricambio è a carico del manutentore/fornitore HW/SW (terze parti).

D. Si chiede di confermare che sussistono contratti con i Fornitori HW/SW (terze parti).

D: Nel caso siano presenti delle scorte si chiede dove siano conservate.

Risposta

- Se l'offerente/aggiudicatario non riuscisse a risolvere il malfunzionamento Hw/Sw, Enav ha a disposizione il contratto di manutenzione con un fornitore esterno attivabile su chiamata (c.d 3° livello). Si conferma che il costo delle parti di ricambio è a carico Enav o di terze parti.
- Si conferma.
- Le scorte sono presenti nei magazzini della direzione centrale di Roma.

50. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag 14

- interventi per la riparazione dei guasti e dei malfunzionamenti che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle PdL fuori garanzia (PC, stampanti, tablet, SmartPhone e scanner, etc.);
- sostituzione delle parti malfunzionanti e/o sostituzione dell'intera PdL nel caso in cui l'intervento lo preveda;

Si chiede se il Fornitore è tenuto a fornire le componenti necessarie alla riparazione e gli apparati sostitutivi.

Risposta

- No, non è tenuto.



51. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag 14

- configurazione, personalizzazione, spostamento e modifica delle PDL

Si chiede di precisare se lo spostamento è nell'ambito della stessa sede o può avvenire anche tra sedi diverse

Risposta

- Lo spostamento può avvenire anche tra sedi diverse all'interno del Gruppo Enav.

52. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag. 14

- L'eventuale attività on site richiesta è effettuata per le sole sedi ENAV/Techno Sky dell'area romana nonché Academy Forlì (Tabella 1 del paragrafo 2.5.2 Sedi del gruppo ENAV).

si chiede come si intende gestire eventuali interventi on site in sedi non comprese nella Tabella 1

Risposta

- Tali eventuali e residuali attività saranno gestite mediante pianificazione concordata tra Enav e Offerente/aggiudicatario.

53. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag.17

- Per le presentazioni sono utilizzate, oltre alle sale adibite alla videoconferenza, altre sale. Queste ultime dovranno essere eventualmente predisposte con la necessaria attrezzatura per le presentazioni. Occasionalmente potranno essere previste presentazioni anche al di fuori dalla sede di via Salaria 716; è richiesto che il Fornitore predisponga logisticamente tutta l'attrezzatura che sarà necessaria.

Si chiede di confermare che anche per le presentazioni al di fuori della sede di via Salaria 716 tutti gli apparati saranno messi a disposizione da ENAV. Si chiede di precisare se la predisposizione logistica preveda lo spostamento di apparecchiature da una sede all'altra



Risposta

- Si conferma.

Si precisa che la predisposizione logistica potrebbe prevedere lo spostamento di apparecchiature da una sede all'altra.

54. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag 20

- Il Piano della Qualità Generale, la cui versione iniziale sarà proposta nella Offerta del concorrente, dovrà essere successivamente concordata con i responsabili ENAV, recependo le eventuali osservazioni

Si chiede di specificare se il Piano di Qualità Generale è parte integrante della Relazione Tecnica o si tratta di un documento a parte. Nel secondo caso si chiede di specificare se ci sono vincoli sulla sua dimensione.

Risposta

- La versione iniziale del Piano di Qualità Generale potrà essere allegata alla Relazione Tecnica così come l'eventuale descrizione dell'offerente e i CV.

55. Quesito

DISCIPLINARE pag 21

Rapporto di Lavoro Dichiarazione che attesti che:

- almeno il 70% delle risorse dei team on site impiegati nell'erogazione dei servizi sia assunto presso il concorrente con un contratto di lavoro subordinato (2 punti)
- almeno il 95% delle risorse dei team on site impiegati nell'erogazione dei servizi sia assunto presso il concorrente con un contratto di lavoro subordinato (5 punti)

Nel caso in cui una parte delle risorse siano acquisite da Fornitore in subappalto, si chiede di confermare che il requisito è rispettato, e quindi viene attribuito il relativo punteggio, anche se la risorsa è assunta con contratto di lavoro subordinato da parte delle Ditta impegnata in subappalto.



Risposta

- Non si conferma. Vedasi risposta al quesito n° 30.

56. Quesito

DISCIPLINARE pag 28

- Integration Manager. Lo scopo principale è quello di verificare ed implementare le possibili interazioni/integrazioni tra i servizi dei due Lotti. (max 0,5 punti)
- Risk manager. Lo scopo principale è quello di gestire i rischi connessi con l'esecuzione dei servizi. (max 0,5 punti)

Per le figure aggiuntive opzionali "Integration Manager" e "Risk Manager" si chiede se ne è prevista la presenza on site oppure se potranno operare da remoto. Nel primo caso, si chiede di specificare l'impegno previsto

Risposta

- È facoltà dell'offerente indicare chiaramente l'impegno previsto on-site e quello "da remoto".

57. Quesito

DISCIPLINARE pag 28

- Presidio della Qualità dei servizi forniti attraverso una unica risorsa aggiuntiva con il ruolo di "Quality Assurance"

Si chiede se per il ruolo opzionale di "Quality Assurance" è prevista la presenza on site oppure se potranno operare da remoto. Nel primo caso, si chiede di specificare l'impegno previsto.

Risposta

- È facoltà dell'offerente indicare chiaramente l'impegno previsto on-site e quello "da remoto".

58. Quesito

App .3 al CAPITOLATO TECNICO pag 21



- i Livelli di Servizio LdS3-ASS, LdS3-BSS, LdS3-CSS, LdS3-DSS, sono esclusi NON Applicabili per la fornitura citato nel presente Lotto 1

Si chiede di confermare che i suddetti Livelli di Servizio, benché citati nel documento, non hanno alcun impatto sui servizi oggetto del presente Capitolato.

Risposta

- Si conferma.

59. Quesito

App .3 al CAPITOLATO TECNICO Lotto 1 pag 21

- gli indicatori LdS2-C, LdS2-D, LdS2-I, LdS2-L si riferiscono a sedi non presidiate
- gli indicatori LdS2-M, LdS2-N si riferiscono a sedi provinciali

Si chiede di confermare che i suddetti Livelli di Servizio, benché citati nel documento, non hanno alcun impatto sui servizi oggetto del presente Capitolato.

Risposta

- Non si conferma.

I LdS connessi con le attività afferenti alle sedi non presidiate e provinciali sono validi ove venga richiesto ed autorizzato l'intervento.

60. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag 10

Le modalità di ingaggio della risorsa coinvolta sono le seguenti:

- essere sempre raggiungibile
- intervenire presso la sede dell'ENAV, se richiesto, al massimo entro 2 ore dalla chiamata.

Tale servizio sarà remunerato secondo le ore di presenza effettivamente prestate.

Si chiede di confermare che il servizio di reperibilità sarà remunerato solo in caso di effettivo intervento ed in base alla sua durata.

Risposta

- Si conferma.



61. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag 21

- realizzazione di nuovi collegamenti in fibra ottica agli switch SAN

Si chiede di precisare se il fornitore debba fornire i cavi ed il tipo di attività richiesta, ad esempio se si tratta di semplici attività di patching con cavi di ridotte dimensioni o se siano previsti interventi più complessi con la stesura di cavi e la predisposizione di canalizzazioni

Risposta

- Si precisa che l'offerente non dovrà fornire materiali. Inoltre, trattasi di normali patch Ottiche su armadio Rack.

62. Quesito

CAPITOLATO TECNICO pag 32

- Il Piano della Qualità Generale, lo cui versione iniziale sarà proposta nella Offerta del concorrente, dovrà essere successivamente concordato con i responsabili ENA V, recependo le eventuali osservazioni.

Si chiede di specificare se il Piano di Qualità Generale è parte integrante della Relazione Tecnica o si tratta di un documento a parte. Nel secondo caso si chiede di specificare se ci sono vincoli sulla sua dimensione

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 54.

63. Quesito

DISCIPLINARE pag 21

Rapporto di Lavoro Dichiarazione che attesti che:

- almeno il 70% delle risorse dei team on site impiegati nell'erogazione dei servizi sia assunto presso il concorrente con un contratto di lavoro subordinato (2 punti)
- almeno il 95% delle risorse dei team on site impiegati nell'erogazione dei servizi sia assunto presso il concorrente con un contratto di lavoro subordinato (5 punti)



Nel caso in cui una parte delle risorse siano acquisite da Fornitore in subappalto, si chiede di confermare che il requisito è rispettato, e quindi viene attribuito il relativo punteggio, anche se la risorsa è assunta con contratto di lavoro subordinato da parte delle Ditta impegnata in subappalto.

Risposta

- Non si conferma. Vedasi risposta al quesito n° 30.

64. Quesito

DISCIPLINARE pag 28

- Integration Manager. Lo scopo principale è quello di verificare ed implementare le possibili interazioni/integrazioni tra i servizi dei due Lotti. (max 0,5 punti)
- Risk manager. Lo scopo principale è quello di gestire i rischi connessi con l'esecuzione dei servizi. (max 0,5 punti)

Per le figure aggiuntive opzionali "Integration Manager" e "Risk Manager" si chiede se ne è prevista la presenza on site oppure se potranno operare da remoto. Nel primo caso, si chiede di specificare l'impegno previsto

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 56.

65. Quesito

DISCIPLINARE pag 28

- Presidio della Qualità dei servizi forniti attraverso una unica risorsa aggiuntiva con il ruolo di "Quality Assurance"

Si chiede se per il ruolo opzionale di "Quality Assurance" è prevista la presenza on site oppure se potranno operare da remoto. Nel primo caso, si chiede di specificare l'impegno previsto.

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 57.

66. Quesito

Capitolato Tecnico Appendice 2



In relazione a quanto espresso nelle tabelle "Qualifica professionale" alla riga "certificazioni" si chiede:

- Se tutte le certificazioni riportate alla riga debbano essere possedute da ogni singolo professionista impegnato nel ruolo
- Se, viceversa, sia sufficiente che il singolo professionista impegnato nel ruolo abbia almeno una delle certificazioni riportate alla riga
- Se, infine, sia richiesto che le certificazioni siano possedute tutte complessivamente nell'ambito del servizio di presidio (anche se non detenute tutte da una singola figura professionale).

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 16.
- Vedasi risposta al quesito n° 29 per la specificità del Servizio Specialistico a Richiesta (Lotto 2).

67. Quesito

Disciplinare

In considerazione che il valore della base d'asta dell'opzione 1 e dell'opzione 2 (la cui somma è pari a € 651.760,00) non è in linea con il valore della base d'asta dei 18 mesi (pari a € 1.277.640,00):

- Si chiede quali servizi non sono previsti nei periodi opzionali
- Si chiedono indicazioni di dettaglio circa il calcolo del Prezzo Offerto Opzione 1 e Prezzo Offerto Opzione 2 del Modello di Offerta Economica Lotto 2

Risposta

- Nei servizi opzionali non è compreso un importo pari ad € 300.000,00 (IVA esclusa) per interventi in “modalità Progettuale”.
- Nei modelli di offerta sono presenti tutti gli elementi necessari.

68. Quesito

in riferimento al Capitolato tecnico Lotto 2, par 2.3 pag. 7, si richiede di confermare il dimensionamento delle figure professionali (2 SS, 4 S, 2 SJSCS), in



contrapposizione a quanto riportato nell'appendice 2 al Capitolato tecnico lotto 2 (1 SS, 4 S, 3 SJSCS);

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 19.

69. Quesito

in riferimento all'appendice al Capitolato tecnico Lotto 2, si richiede di specificare, qualora sia presente più di una certificazione minima per figura professionale, se siano da considerarsi in OR o in AND.

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 66.

70. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 2.3 Dimensionamento del Servizio – Tab 1 - pag 5

Help desk – Presidio PDL – attività di patching; Asset management

Help Desk – Presidio - IMAC Academy Forlì, Roma ACC e Roma Cavallari

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 2.5.1 Luogo di lavoro pag 6

Le attività oggetto del presente capitolato saranno svolte attraverso un presidio localizzato presso la Sede Centrale dell'ENAV in Roma - Via Salaria 716. In particolare, è richiesto un presidio che effettui le attività di Servizio di Assistenza Specialistica all'utente anche presso le sedi di:

- ENAV Sede Academy, Via Baldassarre Carnaccini, - 47100 – Forlì;
- ENAV Sede Ciampino DG, Roma Cavallari, Roma ACC Via Appia nuova 1491 - 00178 – Roma;

I servizi nel presente capitolo saranno forniti presso le sedi di ENAV riportate nel paragrafo 2.5.2 Sedi del gruppo ENAV, nei termini descritti nel dettaglio negli specifici paragrafi.

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 2.5.3.1 Servizio di Assistenza Specialistica all'utente (SASU) pag 10

iii. Presidio Attività SASU presso Academy Forlì, ENAV Sede Ciampino DG, Techno Sky via Cavallari, Roma ACC Via Appia nuova 1491 (08:00 -17:00)

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.2 Servizi Accessori pag. 16

L'attività on site su richiesta è effettuata per le sole sedi ENAV presso le quali è attivato il presidio (Sede Centrale Salaria; Roma Ciampino; Roma Cavallari).



Si chiede di definire puntualmente in quali sedi è previsto il **Presidio**.

Si chiede, inoltre, conferma che:

- a) “Help desk – **Presidio** PDL” faccia riferimento ad attività svolte da remoto in orario 08:00 – 20:00, per i servizi Help Desk (§ 3.1.2) e IMAC (§ 3.1.3)
- b) “Help Desk – **Presidio** – IMAC” faccia riferimento ad attività svolte on site in orario 08:00 – 17:00, per i servizi Help Desk (§ 3.1.2) e IMAC (§ 3.1.3)

Risposta

- a) Non si conferma. Il presidio onsite è previsto per le sedi: DIR. CENTRALE ENAV, via Salaria 716 Roma- SIO ENAV S.p.A. via Appia Nuova, 1491 - 00178 Roma - ACADEMY ANS TRAINING ENAV Forlì – Techno Sky via Cavallari Roma.
- b) si conferma.

71. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.1.2 Help Desk pag 13

interventi on site per risoluzione problemi sulle apparecchiature presenti nel gruppo ENAV, eventuale attivazione fornitore HW/SW (terze parti), se necessario

Si chiede di confermare che l’attività si riferisca solo ad asset in garanzia. Si chiede, inoltre, di specificare la quantità di asset in garanzia rispetto alla totalità di quelli indicati in “Appendice 1 al Capitolato Tecnico” – al § 2 Infrastruttura Tecnologica, pag 10, 11.

Risposta

- Non si conferma.

Si specifica che gli asset in garanzia sono circa il 10% rispetto alla totalità dell’asset indicato in “Appendice 1 al Capitolato Tecnico” di cui, se necessario, è richiesta la procedura di attivazione del servizio di manutenzione Hw/Sw (Terze parti) fornitore esterno sia per gli asset in garanzia, sia per quelli non in garanzia

72. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.1.2 Help Desk pag 14

interventi per la riparazione dei guasti e dei malfunzionamenti che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle PdL fuori garanzia (PC, stampanti, tablet, SmartPhone e scanner, etc.);



sostituzione delle parti malfunzionanti e/o sostituzione dell'intera PdL nel caso in cui l'intervento lo preveda;

L'eventuale attività on site richiesta è effettuata per le sole sedi ENAV/Techno Sky dell'area romana nonché Academy Forlì (Tabella 1 del paragrafo 2.5.2 Sedi del gruppo ENAV).

L'attività su device fuori garanzia prevede intervento On Site. Si chiede conferma che l'intervento on site da parte del Fornitore è previsto solo sulla Sede TechnoSky di Roma e la sede Academy di Forlì, mentre nelle altre sedi le attività saranno svolte da Terze Parti

Risposta

- Non si conferma. L'attività è prevista per tutte le sedi presidiate onsite (Vedasi risposta al quesito n° 47).

73. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.1.3 IMAC, pag 15

Il servizio on site è effettuato, ove necessario, per le sole sedi ENAV dell'area romana compresa la sede di Academy Forlì (Tabella 1 del paragrafo 2.5.2 Sedi del gruppo ENAV).

Si chiede conferma che le attività On Site previste dal servizio IMAC, siano svolte per tutte le Sedi di ROMA elencate nella tab. 1 di pag 7 § 2.5.2 (a differenza delle attività di Help Desk on site che riguardano solo la sede Techno Sky)

Risposta

- Non si conferma. L'attività è prevista per tutte le sedi presidiate onsite (Vedasi risposta al quesito n° 47).

74. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – 3.1.3 IMAC pag 15/16

È richiesta, inoltre, l'attività di manutenzione preventiva sui portatili. Tale attività è pianificata sulla base di un piano di interventi (con cadenza prestabilita da definire) e deve essere effettuata tenendo conto della disponibilità degli utenti. Il servizio è attivato indipendentemente dalla sede di appartenenza dell'owner del portatile.

[...]



In caso di owner la cui sede di appartenenza non è la Sede Centrale di via Salaria 716, la pianificazione degli interventi sarà concordata e dipenderà dalle attività di quest'ultimo.

Tenendo in considerazione che le attività on site previste dal Servizio IMAC sono limitate alle sedi dell'area romana e alla sede di Forlì, si chiede conferma che anche le attività di manutenzione preventiva sui portatili, che richiedono la presenza on site, siano svolte esclusivamente nelle suddette sedi.

Risposta

- Si conferma.

75. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 2.3 Dimensionamento del servizio, pag 4

Tabella 1 Effort giornaliero Assistenza Specialistica all'utente

Tabella 2 Sintesi del dimensionamento

Il Fornitore dovrà offrire una copertura non inferiore a quella indicata nel presente paragrafo, in termini di orario ed in termini di numero delle Figure Professionali dedicate al Servizio per il normale orario di lavoro.

Si chiede conferma che le quantità esposte nella tabella 1 e 2 siano da intendersi solo come Full Time Equivalent giornaliero, calcolato come 220 giorni annui per FTE; Si richiede, inoltre, che il dimensionamento indicato come “Attuale” possa essere considerato valido anche per il nuovo servizio oggetto di gara. Infine, si richiede di dettagliare se esistono indicazioni e/o vincoli sul numero di FTE previsti nelle diverse sedi

Risposta

- Si conferma che le quantità esposte nella tabella 1 e 2 siano da intendersi solo come Full Time Equivalent giornaliero, calcolato come 220 giorni annui per FTE.

Il dimensionamento indicato come “Attuale” rappresenta, appunto, la situazione attuale. L'offerente dovrà attenersi a quanto indicato nel Capitolato Tecnico Lotto 1 (p.e. § dimensionamento del servizio).

Si specifica che solo ed esclusivamente nella sede di Academy Forlì è richiesto un singolo FTE.



76. Quesito

APPENDICE 1 al CAPITOLATO TECNICO– § 18 Volumetrica Ticket Remedy/CMT, pag 86

I report evidenziano l'andamento delle richieste pervenute al team di conduzione, raggruppate per tipologia e per area tecnologica impattata.

Si chiede, se possibile, di avere i report con i dati numerici statistici mensili utilizzati per produrre i grafici esposti.

Risposta

- Il report evidenzia tutte le informazioni disponibili e necessarie.

77. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.1.3 IMAC, pag 15

Si richiede che siano effettuati almeno TRE interventi l'anno per ogni portatile; [...]

Appendice 1 al Capitolato Tecnico - § 2 Infrastruttura Tecnologica, pag 10, 11

Tabella “Principali asset ENAV”

Tabella “Principali asset TechnoSky

Si chiede conferma che il numero di apparati “portatili” oggetto dei tre interventi annui in ambito IMAC, siano 500 Laptop per ENAV e 78 Laptop per TechnoSky.

Risposta

- Si conferma. Attualmente il dimensionamento è quello indicato.

78. Quesito

Disciplinare di Gara – §6 CONTENUTO DELL'OFFERTA- PARTE B – OFFERTA TECNICA, pag 22

La suddetta Relazione Tecnica:

- dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine;
- dovrà essere contenuta entro le 80 pagine, escluse le pagine relative ai curricula e descrizione dell'offerente;
- dovrà essere redatta in carattere Times New Roman di dimensione 12 (dodici) pt e interlinea singola.



Si chiede conferma che la copertina e il sommario della Relazione Tecnica, analogamente a curricula e descrizione dell'offerente, siano esclusi dal conteggio delle 80 pagine massime previste.

Risposta

- Si conferma.

79. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.1.3 IMAC, pag 15

Si precisa che i materiali necessari alla evoluzione/upgrade delle PdL saranno acquisiti da ENAV; dovranno quindi essere pianificate le attività sulla base della disponibilità degli stessi.

Si chiede conferma che siano a carico della committente i costi relativi ad eventuali spedizioni, trasporto e trasferta per attività on site del personale del Fornitore.

Inoltre, si chiede conferma che i tempi necessari per l'eventuale trasferimento del personale del Fornitore siano stati considerati nel dimensionamento (indicato al § 2.3 del Capitolato Tecnico)

Risposta

- Non si conferma. Esistono situazioni diversificate a seconda della presenza o meno del presidio on site e della copertura della c.d. area romana e le altre sedi del gruppo Enav.

In caso di eventuali e residuali attività nelle sedi indicate in tab. 2 (del Capitolato Tecnico Lotto 1) queste saranno gestite mediante pianificazione concordata tra Enav e Offerente/aggiudicatario. In tal caso il gruppo Enav si prenderà carico dei costi di trasferta e trasporto.

- Si conferma che il dimensionamento è stato effettuato prendendo in considerazione tutti gli aspetti concretizzatesi nell'erogazione dei servizi.

80. Quesito

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.1.2 Help Desk, pag 14

sostituzione delle parti malfunzionanti e/o sostituzione dell'intera PdL nel caso in cui l'intervento lo preveda;

Capitolato Tecnico – Lotto 1 – § 3.1.3 IMAC, pag 15



Si precisa che i materiali necessari alla evoluzione/upgrade delle PdL saranno acquisiti da ENAV; dovranno quindi essere pianificate le attività sulla base della disponibilità degli stessi.

Si chiede conferma tra i materiali necessari acquisiti da ENAV siano compresi anche le PdL “muletto” per effettuare l’eventuale sostituzione dell’intera PDL.

Risposta

- Si conferma.

81. Quesito

Disciplinare, par. 10.1, Descrizione criteri di merito, punto 15 della tabella

- Sistemisti Junior

Si richiede se la certificazione MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert), in quanto superiore alla MCSA richiesta, possa considerarsi equivalente alla MCSA ai fini del conseguimento del punteggio

- Operatori

Si richiede se la certificazione MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate), MCSD (Microsoft Certified Solutions Developer) o MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist), in quanto superiori alla MTA richiesta, possano considerarsi equivalenti alla MTA ai fini del conseguimento del punteggio

Risposta

- Sistemisti Junior: Si conferma, precisando che il punto indicato nel quesito (punto 15) è errato e la risposta fornita è riferita al punto 12.
- Operatori: Si conferma, precisando che il punto indicato nel quesito (punto 15) è errato e la risposta fornita è riferita al punto 12.

82. Quesito

Capitolato, cap. 5

Al 3° capoverso è riportato che una versione iniziale del Piano della Qualità Generale dovrà essere proposto nell’Offerta del concorrente.



Si richiede in quale sezione dell'Offerta debba essere inserito tale Piano e nel caso si trattasse dell'Offerta Tecnica, se risulti compreso nel numero massimo di pagine (80).

Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 54.

83. Quesito

Disciplinare di gara; Modello di offerta economica lotto 1

In merito alla formula per l'attribuzione del punteggio economico, essendo R_i al ribasso offerto dal concorrente i esimo, visto che il file excel "modello di offerta economica" calcola tre % di ribassi differenti (ovvero ribasso complessivo, ribasso su offerta 18 mesi e ribasso su opzione 1 e 2), si chiede di specificare quale di questi tre valori utilizzare per il corretto utilizzo della formula

Risposta

- Si conferma quanto indicato nel Disciplinare:

Il ribasso è calcolato mediante la seguente formula:

$R_i = \text{Base d'Asta} - \text{Prezzo Complessivo Offerto}$

(Base d'Asta [meno (sottrazione)] Prezzo Complessivo Offerto)

Quindi le % dei ribassi calcolate nel "modello di offerta" economica sono puramente indicative. L'elemento sostanziale per il calcolo del ribasso è il **Prezzo Complessivo Offerto**

84. Quesito

Disciplinare di gara (lotto 1) pag. 9 – II REQUISITI DI IDONEITÀ ECONOMICO-FINANZIARI

Viene richiesto di:

- a) aver realizzato, negli ultimi tre (3) esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del bando, un fatturato globale non inferiore complessivamente ad un importo pari a: [*valore indicato come Base d'Asta di ogni Lotto moltiplicato per 2,4*];
- b) aver realizzato, negli ultimi tre (3) esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del bando, un fatturato specifico per i servizi in oggetto, non inferiore complessivamente ad un importo pari a: [*valore indicato come Base d'Asta di ogni Lotto moltiplicato per 1,2*].



- a) Si chiede se il valore di Base d'Asta da considerare per il requisito di idoneità economico-finanziario sia quello riferito ai servizi garantiti oppure quello comprensivo delle attività opzionali.
- b) Si chiede inoltre se nelle successive fasi di gara sia possibile dimostrare i suddetti requisiti di idoneità economico-finanziari lettera b) tramite attestazioni rilasciate dal cliente finale e/o referral (documento prodotto da un analista di parte terza, revisore dei conti ovvero presidente del collegio sindacale).

Risposta

- a) Il valore a Base d'Asta è la Base d'asta indicata nel Disciplinare per ciascun lotto:

Lotto1 - Servizio di Assistenza Specialistica all'utente (*SASU*) € **1.236.666,70**

Lotto2 - Servizio di Assistenza Sistemistica a supporto del CED (*SAS-CED*) € **1.929.400,00**

- b) Per dimostrare i requisiti di idoneità economico-finanziari si fa riferimento ai sensi di quanto disposto dall'Allegato XVII, parte I, del d.lgs n. 50.

85. Quesito

Disciplinare di gara pag. 22 – parte B – offerta tecnica

Si chiede di confermare se:

- a) I curricula delle figure professionali e la descrizione dell'offerente possano essere presentati in due allegati separati alla relazione tecnica
- b) L'indice e la copertina della relazione tecnica sono esclusi dal computo delle 80 pagine
- c) È possibile inserire tabelle con carattere inferiore al times new roman 12, pur mantenendo assoluta leggibilità

Risposta

- a) Si conferma.
- b) Si conferma.
- c) Si conferma.



86. Quesito

Disciplinare di gara pag. 27 – criteri e procedura di aggiudicazione

Il criterio 19 - Centro Servizi dell'Offerente recita: "In caso di partecipazione in RTI o Consorzi, le referenze devono essere possedute dalla mandataria".

È corretta l'interpretazione che: "in caso di partecipazione in RTI o Consorzi, il centro servizi deve essere posseduto dalla mandataria"?

Risposta

- Sì, è corretto. Trattasi di refuso (pag. 32 criterio 19).

87. Quesito

Modello di offerta economica Lotto 1

Il modello di offerta economica riporta il calcolo del prezzo offerto per le due opzioni di 6 mesi scorporando il corrispettivo relativo all'affiancamento di fine fornitura a differenza di quanto verosimilmente fatto nel calcolo della base d'asta delle due opzioni (importo base d'asta 18 mesi diviso 3 moltiplicato 2); ne conseguono ribassi differenti per l'importo complessivo, quello per 18 mesi e quello per le opzioni. Si chiede di confermare la correttezza del contenuto del modello per il calcolo dell'offerta economica e di specificare quale dei tre valori di ribasso sarà considerato per l'attribuzione del punteggio economico.

Risposta

- Si conferma.
Vedasi risposta al quesito n° 83.

88. Garanzia provvisoria

L'offerta dovrà essere corredata da una garanzia provvisoria, ai sensi e con le modalità previste dall'art. 93 del D.Lgs. nr. 50/16, pari al 2% dell'importo a base di gara per ogni lotto: si chiede a codesto ente se l'importo di riferimento sia.

L'importo massimo complessivo posto a base d'asta

o

L'importo base d'asta per servizi garantiti



Risposta

- L'importo per la garanzia provvisoria dovrà essere calcolato sulla Base d'Asta specifica per ogni Lotto.
- Per la Base d'Asta vedasi risposta al quesito n° 84.

89. Quesito

Disciplinare (pag 37): Competenze e Certificazione Cloud: Con riferimento a tutte le figure professionali, impiego (senza oneri aggiuntivi per ENAV) di risorse con le certificazioni di seguito indicate. La valutazione si basa sul numero di risorse certificate.

Si chiede di:

- 1) Confermare che il requisito è di tipo Tabellare.
- 2) Confermare che le figure professionali da presentare da parte del Fornitore con certificazioni Cloud debbano coincidere con quelle che il fornitore propone in relazione alle figure previste in "Appendice 2 al CT Lotto2.pdf".

Risposta

- 1) Non si conferma.
- 2) Si conferma.

90. Quesito

Appendice 2 al CT Lotto2 (pag 4): Qualifica Professionale: Sistemista (SDB).

Si chiede di:

Chiarire se il fornitore deve proporre una figura professionale con qualifica professionale "Sistemista (SDB)" relativo al servizio Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP) in quanto tale figura professionale non è prevista nel Capitolato Tecnico Lotto 2 (Tabella Effort giornaliero Conduzione Sistemistica a Presidio pagina 7).

Risposta

- Per la conduzione sistemistica a presidio (CSP) è confermata la Tabella Effort giornaliero Conduzione Sistemistica a Presidio pagina 7 del CT Lotto 2). Si precisa che il profilo SDB è richiesto nell'abito SSR.



91. Quesito

Appendice 2 al CT Lotto2 (pag 3): Qualifica Professionale: Sistemista Senior area DB, Middleware (SSDB).

Si chiede di confermare che per la Certificazione Oracle 11i System Administrator Certified Expert richiesta per il profilo CSP -SSDB si intende la ORACLE E-business Suite 11i Applications System Administrator Certified Expert. In caso contrario indicare un dettaglio ulteriore in relazione alla catalogazione Oracle.

Risposta

- Si conferma.

92. Quesito

Disciplinare (pag 22): Computo pagine offerta tecnica.

Si chiede di confermare che i paragrafi “PREMESSA” e “PRESENTAZIONE DELL’OFFERENTE” insieme agli indici e glossari non verranno computati nelle 80 pagine previste per la Relazione Tecnica.

Risposta

- Si conferma.

93. Quesito

Disciplinare (pag 22): Font tabelle e figure.

In deroga a quanto prescritto, relativamente a font e carattere da utilizzare per la Relazione Tecnica, si chiede di confermare che per le tabelle e i grafici si possa utilizzare un font con dimensione carattere inferiore alla dimensione minima prevista (12 pt) garantendone comunque la leggibilità.

Risposta

- Si conferma.



Si precisa che in via eccezionale e unicamente nelle tabelle e grafici la dimensione minima del carattere Times New Roman è pari a 9 (nove).

94. Quesito

Appendice 2 al CT Lotto2: Tutte le figure.

Si chiede di chiarire, nel caso in cui per una qualifica professionale siano richieste più certificazioni, la possibilità di presentare più profili professionali che coprano in modo complementare le certificazioni richieste.

Risposta

- Vedasi la risposta al quesito n° 66.

95. Quesito

Appendice 2 al CT Lotto2 (pag. 4): Qualifica Professionale: Sistemista (SM)

Per il profilo SM viene richiesto il certificato MCSA - MCSE: considerando che il MCSA è propedeutico all'MCSE si chiede di confermare che quest'ultima certificazione è esaustiva per il requisito.

Risposta

- Si conferma.

96. Quesito

Appendice 2 al CT Lotto2 (pag. 8): Qualifica Professionale: Sistemista (SSM)

Per il profilo Sistemista Senior area Microsoft (SSM) sono richieste le certificazioni MCSA MCITP MCDBA. Le certificazioni sono tutte richieste o ne è richiesta almeno una per il soddisfacimento del requisito?



Risposta

- Vedasi risposta al quesito n° 16.
- Vedasi risposta al quesito n° 29.

97. Quesito

L'offerente ha eseguito il pagamento ANAC in qualità di Mandataria di RTI costituendo, per la partecipazione alla gara "Servizi di Assistenza Specialistica all'utente e di Assistenza Sistemistica a Supporto del CED del Gruppo ENAV S.p.A."

Nell'eventualità l'RTI costituendo fosse cambiato e l'azienda non fosse più Mandataria, il pagamento del contributo ANAC deve essere nuovamente elargito dalla nuova Mandataria o rimane valido?

Risposta

- Per tali aspetti si deve, eventualmente, far riferimento ad ANAC.

98. Quesito

Si chiede di confermare il posticipo del termine di presentazione della gara al 24 Aprile 2019 alle ore 12:00?

Risposta

- Si conferma la Proroga dei termini al 24.04.2019 ore 12.00

Il Responsabile
F.to Giovanni VASTA