

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

#### **QUESITO N. 1**

Si chiede in quale parte dei Criteri di Valutazione siano contenuti i seguenti servizi presenti nello schema di risposta:

- 5.1 Servizio di Reperibilità
- 5.6 Consulenza organizzativa

#### **RISPOSTA n.1**

Verranno valutate nell'ambito della descrizione della Conduzione Applicativa e servizio di Manutenzione dell'offerta tecnica.

#### **QUESITO N. 2**

Si chiede conferma che il paragrafo "3.2 Presa in carico" indicato nello schema di risposta corrisponda al parametro di valutazione n.3 "Affiancamento di inizio fornitura". In caso negativo si chiede a quale parametro di valutazione corrisponda.

#### **RISPOSTA n.2**

Il parametro di valutazione è il n.2.

#### **QUESITO N. 3**

Si chiede conferma che il paragrafo "3.3 Trasferimento di know-how" indicato nello schema di risposta corrisponda al parametro di valutazione n.2 "Presa in carico". In caso negativo si chiede a quale parametro di valutazione corrisponda.

#### **RISPOSTA n.3**

Il parametro di valutazione è il n.3.

#### **QUESITO N. 4**

E' possibile inserire, per migliore lettura dell'offerta, dei sottoparagrafi all'interno dei paragrafi forniti nello schema di risposta della relazione tecnica?

#### **RISPOSTA n.4**

E' possibile.

**QUESITO N. 5** Il servizio di Call Center dovrà essere erogato presso la sede dell'Amministrazione o potrà essere erogato anche dalla sede del fornitore

#### **RISPOSTA n.5**

Il servizio dovrà essere erogato dalla sede del fornitore

#### **QUESITO N. 6**

Parametro id.16 della griglia di valutazione del CT: *"Impegno ad impiegare nei servizi continuativi a canone, con esclusione delle risorse previste per i servizi di call center e manutenzione correttiva, risorse professionali in possesso di certificazione ITIL V3 **aggiuntive** rispetto alle indicazioni del Capitolato*

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

*tecnico.....*". Non si riscontrano nei documenti di gara indicazioni sul numero di risorse ITIL V3 certificate da mettere a disposizione nei servizi.

#### **RISPOSTA n.6**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO NEL CAPITOLATO.

#### **QUESITO N. 7**

Relativamente all'infrastruttura del Call Center, si chiede conferma che il centralino telefonico sarà messo a disposizione dall'Amministrazione. In caso affermativo si chiede di conoscere marca e modello nonché in che modalità verranno messi a disposizione i dati necessari al calcolo dei livelli di servizio che prevedano interazione con il centralino.

#### **RISPOSTA n.7**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.5

#### **QUESITO N. 8**

Tra la documentazione di gara, è presente il documento "ALLEGATO TECNICO APFIS B" il quale contiene alcuni livelli di servizio che riportano la dicitura "*articolo completabile solo a seguito di presentazione offerta*". Si chiedono chiarimenti al riguardo nonché, circa il calcolo delle penali, si chiede la % massima del valore netto del contratto applicabile per ciascun parametro non esplicitato in questa fase.

#### **RISPOSTA n.8**

L'applicazione delle penali avverrà in aderenza della vigente normativa di settore.

#### **QUESITO N. 9**

Calcolo indicatore RSC indicato nell'Allegato A: Si chiede quale strumento automatico di Project Management sia in uso presso l'Amministrazione;

#### **RISPOSTA n.9**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO NEL CAPITOLATO.

#### **QUESITO N. 10**

Calcolo indicatori servizio di reperibilità indicato nell'Allegato A al par. 9: tale livello di servizio fa riferimento ad un medesimo livello di servizio di cui al punto 2, comma 5, del quale sembra non esserci riferimento nell'allegato.

#### **RISPOSTA n.10**

Trattasi di refuso.

#### **QUESITO N. 11**

Nel par. 5.2 del CT, viene chiesto di esplicitare "*l'impegno a consegnare tutti i componenti oggetto della fornitura completi di quanto necessario per il loro utilizzo e per verificare, all'atto dell'installazione, il loro pieno e corretto funzionamento (software diagnostico, componenti hardware per il collaudo, etc.)*". Si chiede cosa si intenda per "componenti hardware per il collaudo".

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**RISPOSTA n.11**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO NEL CAPITOLATO. LA FORNITURA DI QUESTO CT NON PRVEDE FORNITURE HARDWARE

**QUESITO N. 12**

Si chiede conferma che il sistema di identificazione sia basato su un'unica infrastruttura LDAP già esistente, e di specificare la soluzione utilizzata e la sua attuale organizzazione funzionale.

**RISPOSTA n.12**

Si conferma. L'infrastruttura esiste ed è basata su directory server OpenLDAP v2.4; sono 3 istanze multimaster.

**QUESITO N. 13**

Relativamente ai sistema di autenticazione si chiede conferma di quali applicazioni client-server e web risultino attualmente integrate sul sistema LDAP e quali dovranno essere integrate durante il periodo di assistenza.

**RISPOSTA n.13**

Risultano integrati i server Unix(hp-ux)/Linux(Redhat, Centos, Ubuntu), alcuni server web (apache, tomcat, jboss) e web application(joomla, wordpress, e portali appositamente sviluppati per conto dell'amministrazione), alcuni client afis (applicativi software win32), un dominio samba, alcune appliances hardware, ed altro ancora. L'integrazione dei sistemi e dei software è una necessita permanente ed "on the go".

**QUESITO N. 14**

Si chiede conferma che il sistema di accesso per le applicazioni client-server (e le integrazioni da effettuare durante il periodo di assistenza sul sistema LDAP) debbano essere gestite sempre sfruttando le funzionalità di autenticazione dell'MSDA\_Gateway.

**RISPOSTA n.14**

Non si conferma. Si prevedono attività evolutive che potrebbero portare a mutare questa condizione.

**QUESITO N. 15**

Nel caso in cui esistano applicazioni Web già integrate con l'attuale repository LDAP, si chiedono maggiori dettagli sulla modalità di integrazione specifica e su eventuali componenti terze presenti.

**RISPOSTA n.15**

Attualmente sono in esercizio: autenticazione di base apache, autenticazione mediante webapplication java, applicazioni php based.

**QUESITO N. 16**

Relativamente all'attuale sistema di autenticazione e autorizzazione LDAP si chiedono maggiori dettagli sull'esistenza o meno di ulteriori componenti di Single Sign-On o gestione dell'autenticazione e

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

dell'autorizzazione sui sistemi oggetto della gara (es. framework per il Web-SSO federato basati su SAML o plugin di autorizzazione all'accesso basati XACML, ecc.).

#### **RISPOSTA n.16**

E' previsto un imminente implementazione di un sistema SSO basato su tecnologia CA SiteMinder che prevede la federazione SAML; si prevede che le tecnologie web transitino dietro questa componente tecnologica

#### **QUESITO N. 17**

Relativamente alle attività di integrazione e sviluppo sul sistema LDAP si chiedono maggiori dettagli sugli obiettivi di integrazione, le componenti che l'amministrazione mette a disposizione per l'effettiva integrazione, quali riconfigurazioni si renderanno necessarie e su quali applicativi, quali applicativi dovranno invece essere integrati sul sistema oltre ai due elencati.

#### **RISPOSTA n.17**

Dovranno essere previste le attività di integrazione e se necessario codifica di tutto ciò che il sistema APFIS prevederà nel suo piano di sviluppo; l'amministrazione non fornisce particolari api di sviluppo/interfaccia, poiché il sistema OpenLDAP è opensource ed i protocolli di interfaccia standard. Si prevede la possibilità che si debba interagire su piattaforme di programmazione diverse, e diversi sistemi operativi.

#### **QUESITO N. 18**

Relativamente ai servizi di sicurezza, in particolare sul "Tenere costantemente sotto osservazione il sistema di controllo sugli accessi e sul relativo filtro" si richiedono maggiori dettagli sul sistema di controllo accessi attualmente in esercizio e sul filtro impostato, nonché sulle modalità con cui attualmente vengono inibiti e monitorati i tentativi di accesso non autorizzati.

#### **RISPOSTA n.18**

Attualmente l'osservazione viene condotta manualmente, sulla base della lettura dei log, per determinare la violazione di privilegio più che degli accessi.

#### **QUESITO N. 19**

Relativamente ai servizi di sicurezza, in particolare sul "Tenere costantemente sotto osservazione il sistema di controllo sugli accessi e sul relativo filtro" si richiedono maggiori dettagli sulle finalità del servizio e la modalità di esecuzione (presidio o a chiamata) e di eventuale attivazione, SLA di intervento, obiettivi temporali e strutturali dell'adeguamento richiesto.

#### **RISPOSTA n.19**

La modalità di esecuzione è a chiamata e gli SLA sono quelli richiesti da capitolato.

#### **QUESITO N. 20**

Relativamente al servizio di "costante monitoraggio delle risorse hardware e software per la verifica degli eventi che possano intaccare la sicurezza del sistema", si chiedono maggiori dettagli sul numero di sistemi e tipologia da tenere sotto controllo e sull'eventuale esistenza di strumenti di monitoraggio o raccolta log presenti all'interno della struttura.

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**RISPOSTA n.20**

Attualmente l'Amministrazione si è dotata di strumenti open source per il monitoraggio di circa 100 server e circa 600 servizi.

**QUESITO N. 21**

Relativamente al servizio di "costante monitoraggio delle risorse hardware e software per la verifica degli eventi che possano intaccare la sicurezza del sistema" si richiedono maggiori dettagli sulla modalità di esecuzione (presidio o a chiamata) e di eventuale attivazione, SLA di intervento, obiettivi temporali e strutturali dell'adeguamento richiesto.

**RISPOSTA n.21**

La modalità di esecuzione è a chiamata e gli SLA sono quelli richiesti da capitolato.

**QUESITO N. 22**

Relativamente all'attività di analisi dei rischi si chiedono maggiori dettagli sul dominio su cui tale assessment andrà effettuato.

**RISPOSTA n.22**

Si deve intendere come perimetro l'intera infrastruttura: sia i server centrali che i server regionali

**QUESITO N. 23**

Relativamente all'attività di analisi dei rischi si chiede conferma sull'esistenza di analisi del rischio già effettuate e di metodologie già consolidate a cui attenersi per il processo di verifica e sintesi.

**RISPOSTA n.23**

L'AMMINISTRAZIONE IN PASSATO HA EFFETTUATO DUE MISURAZIONI A RIGUARDO, FACENDO RICORSO A SOCIETA' ESTERNE CHE HANNO APPLICATO METODOLGIE STANDARD.

**QUESITO N. 24**

Si chiede conferma che 140gg/anno sia il totale delle giornate a disposizione per il team che si dovrà occupare delle attività di sicurezza come descritto al punto 4 pag 26-28, e quindi andrà distribuito sulle risorse che supporteranno ogni specifico stream.

**RISPOSTA n.24**

SI CONFERMA.

**QUESITO N. 25**

Relativamente ai punteggi tecnici previsti al punto 11 in merito ai servizi di sicurezza, si chiedono maggiori dettagli sulla modalità di calcolo dei 5 punti discrezionali e dei 2 tabellari, rispetto alle specifiche riportate nelle colonne di descrizione dove si parla di 9 punti massimi relativi alla "proposta complessiva per l'erogazione del servizio", "qualità del progetto di sicurezza proposto", "modalità di erogazione della consulenza sulla redazione del documento Programmatico di sicurezza" e di 1 punto per la presenza di una persona certificata CISSP nel team di lavoro.

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

#### **RISPOSTA N. 25**

Il punteggio discrezionale al punto 11 " gestione di sicurezza" è di 6 così ripartito:

Valutazione della proposta per il servizio di gestione della sicurezza secondo i seguenti aspetti:

- a) proposta complessiva per l'erogazione del servizio: **max 2 punti.**
- b) qualità del progetto di sicurezza proposto **max 2 punti.**
- c) modalità di erogazione della consulenza sulla redazione del documento Programmatico di sicurezza **max 2 punti.**

Si conferma che il punteggio tabellare previsto per il "Possesso di una persona certificata CISSP sul profilo sicurezza" è **pari ad 1**

**PERTANTO, IL TOTALE DEL PUNTEGGIO DISCREZIONALE SARÀ PARI A 46 E QUELLO TABELLARE DI 19.**

#### **QUESITO N. 26**

Relativamente ai punteggi tecnici previsti al punto 11 in merito ai servizi di sicurezza, si chiede conferma che il punto c) riguardi effettivamente il Documento Programmatico della Sicurezza (e non eventualmente l'analisi dei rischi), in quanto nel capitolato tecnico viene riportato su un servizio distinto dai servizi di sicurezza (in particolare nel punto 3 a pag. 26 e non nel punto 4 come per tutti gli altri).

#### **RISPOSTA N. 26**

SI CONFERMA

#### **QUESITO N. 27**

(Riferimento Capitolato Tecnico - pagine 45/56)

Al fine di mappare correttamente i parametri di valutazione dell'offerta ai corrispettivi paragrafi dello schema di risposta così come sono indicati nell'Allegato 1 del CSA, si richiede di indicare dove l'Amministrazione si aspetta di valutare i parametri di "Presenza in carico", di "Affiancamento di inizio fornitura" e di "Affiancamento di fine fornitura". Dalle indicazioni sia della griglia che dello schema di risposta la corretta mappatura pare essere la seguente; se ne chiede conferma:

- 1) I parametri "Presenza in Carico" e "Affiancamento Fine Fornitura" della griglia vengono valutati nel paragrafo "3.3 Trasferimento Know-how" dello schema di risposta
- 2) Il parametro "Affiancamento Inizio Fornitura" della griglia viene valutato nel paragrafo "3.2 Presenza in carico" dello schema di risposta.

#### **RISPOSTA N. 27**

- a) SI CONFERMA LA PRIMA AFFERMAZIONE.
- b) SI CONFERMA LA SECONDA AFFERMAZIONE.

#### **QUESITO N. 28**

(Riferimento Capitolato Tecnico - pagina 50)

a) In relazione al parametro "Gestione della Sicurezza" si chiede di precisare l'attribuzione del punteggio per ciascun dei sottocriteri a), b) e c) in quanto il punteggio massimo di ciascuno è pari a 3 punti mentre il

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

massimo punteggio discrezionale attribuito al parametro in totale risulta essere pari a 5: si chiede inoltre di precisare il criterio di attribuzione per l'elemento tabellare riferito alle persone certificate CISSP.

b) Si chiede inoltre, sempre in riferimento al punteggio tabellare riferito alla certificazione CISSP (che certifica il livello "professional" nella knowledge riferita all'Information Security), se può essere considerato equipollente, e di conseguenza abilitare all'attribuzione del punteggio tabellare, il possesso della certificazione ISO27001 Lead Auditor che certifica la capacità della risorsa di valutare l'efficacia di un sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni.

#### **RISPOSTA N. 28**

- a) PER LA PRIMA PARTE DEL QUESITO SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.25.
- b) LA RISPOSTA ALLA SECONDA PARTE E' NO: NON PUO' ESSERE CONSIDERATO EQUIPOLLENTE

#### **QUESITO N. 29**

(Riferimento Capitolato Tecnico – Servizi di Call center par. 4,2)

Il capitolato recita che "Dovrà essere fornito un servizio di ricezione chiamate (call center)". Al fine di poter effettuare un adeguato dimensionamento del servizio, si chiede di specificare:

- a) Se il servizio può essere effettuato anche presso le strutture dell'offerente
- b) Nel caso in cui il servizio fosse eseguito presso il locali dell'Amministrazione se l'offerente può utilizzare le infrastrutture dell'Amministrazione (telefonia/centralino)
- c) Il numero di utenti del sistema che potranno avvalersi del servizio call center
- d) I valori storici, se in possesso dell'Amministrazione, con l'evidenza del numero di chiamate totali e numero di chiamate instradate verso il secondo livello;
- e) La tipologia di servizio richiesto: in particolare si chiede conferma che il servizio debba riguardare il solo aspetto tecnico del sistema. Con l'eventuale coinvolgimento del secondo livello da indirizzare, al servizio di manutenzione per problemi di tipo applicativo ed a terze parti per problemi di infrastruttura hardware e software di base e di ambiente

#### **RISPOSTA N. 29**

- a) IL SERVIZIO DOVRA' ESSERE EFFETTUATO SOLO PRESSO LE STRUTTURE DELL'OFFERENTE;
- b) NO;
- c) SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N. 62;
- d) SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N. 62;
- e) IL SERVIZIO FORNITO DAL CALL CENTER DOVRA' ESSERE ASSISTENZA DI SECONDO LIVELLO.

#### **QUESITO N. 30**

(Riferimento Capitolato Tecnico – Livelli di servizio par. 4.5)

In relazione all'indicatore "Classe di fornitura: centro di supporto e gestione - Indicatore/Misura DIS1", si chiede di specificare a quale servizio si fa riferimento per l'indicatore citato.

#### **RISPOSTA N. 30**

SI FA RIFERIMENTO AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.

#### **QUESITO N. 31**

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

(Riferimento Capitolato Tecnico – Schema di Offerta Economica par. 5.1)

In relazione alla "Conduzione applicativa" è indicato che "l'attività sarà consuntivata in modalità "a corpo" e remunerata trimestralmente a stato avanzamento lavori...". Si chiede di confermare che il servizio sia renumerato a canone trimestrale e che l'offerta economica debba indicare il canone trimestrale e l'importo per 12 mesi.

**RISPOSTA N. 31**

SI CONFERMA

**QUESITO N. 32**

(Riferimento Capitolato Tecnico – pag. 23)

Si chiede di chiarire se il numero dei punti funzione da realizzare nell'arco del periodo contrattuale è pari a 2650, come indicato nel Par.4.2.5 oppure  $874 \times 3$  (2622) come indicato a pag.40 nel Par.5.

**RISPOSTA N. 32**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO A PAG 40 del parag.5

**QUESITO N. 33**

(Riferimento Capitolato Tecnico – pag. 25-29)

Si chiede conferma o meno che il servizio di Consulenza tecnico-organizzativa debba essere erogato sulla base dei task attivati dal Responsabile dell'Amministrazione, previa una quantificazione dell'impegno necessario da parte dell'Impresa e quindi, consuntivato a corpo al completamento del task.

**RISPOSTA N. 33**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO NEL CAPITOLATO

**QUESITO N. 34**

(Riferimento Capitolato Tecnico – pag. 40)

Relativamente alla valutazione economica del servizio di Manutenzione evolutiva è richiesto di indicare la "Tariffa canone mensile in FP". Si chiede di confermare che trattasi di un refuso e che invece si deve indicare il "Costo FP".

**RISPOSTA N. 34**

TRATTASI DI UN REFUSO. SPECIFICARE IL "COSTO DEI FP";

**QUESITO N. 35**

(Riferimento Capitolato Tecnico – pag. 40)

Relativamente alla valutazione economica del servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa si chiede di confermare che l'Importo totale offerto per 12 mesi, indicato nell'Offerta economica, sarà corrisposto al fornitore aggiudicatario secondo un canone mensile, risultante dall'Importo indicativo diviso per 12, come indicato e richiesto a pagina 23.

**RISPOSTA N. 35**

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO NEL CAPITOLATO

#### **QUESITO N. 36**

Si chiede di chiarire se il riferimento corretto al numero del Bando sia quello indicato nel Disciplinare di gara (2014/S 042-069938) oppure quello indicato nella Lettera di Invito (2014/S 042-066938).

#### **RISPOSTA N.36**

Il numero corretto è il 2014/S 042-069938.

#### **QUESITO N. 37**

Schema di contratto – art.14 pagamenti e tracciabilità dei flussi finanziari

Si richiede di confermare l'interpretazione che le attività a task valutate in giorni persona relative ai servizi di manutenzione e/o di consulenza (quali ad esempio: studi per la reingegnerizzazione dei processi, progettazione/revisione dell'architettura, redazione del documento programmatico della sicurezza) saranno fatturati sulla base dei giorni stimati e concordati con l'Amministrazione con le modalità indicate nell'art.14, capoverso Function Point.

#### **RISPOSTA N.37**

Non si conferma. Tali servizi saranno fatturati secondo le modalità previste dal paragrafo "Servizi per i quali è prevista la rendicontazione a giornata" e ove intervenga la conversione in gg/uomo delle attività stimate inizialmente in FP sulla base delle giornate/uomo concordate ad inizio attività e comunque consuntivate al termine delle stesse.

#### **QUESITO N. 38**

Capitolato tecnico – 4.2.2 manutenzione preventiva

Riferimento par. 4.2.2. manutenzione preventiva "Inoltre è richiesta la pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione..."

Si richiede di confermare che la ripresa di dati reali avvenga mediante il mascheramento dei dati.

#### **RISPOSTA N.38**

LE ATTIVITA' VERRANNO CONCORDATE CON L'AMMINISTRAZIONE.

#### **QUESITO N. 39**

Capitolato tecnico – 4.2 manutenzione

Riferimento par. 4.2. manutenzione "Qualora debbano essere effettuati di test di sistema, ..."

Si richiede di confermare che le attività in ambiente di sviluppo e collaudo si effettueranno con l'ausilio di dati di prova ovvero mascherati.

#### **RISPOSTA N.39**

LE ATTIVITA' VERRANNO CONCORDATE CON L'AMMINISTRAZIONE

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**QUESITO N. 40**

Griglia di Valutazione delle offerte (Par. 6 del CT pag. 47/55 e segg.):

Al fine di mappare correttamente i parametri di valutazione ai corrispettivi paragrafi dello schema di risposta così come sono indicati nell'Allegato 1 del CSA, si richiede di indicare dove l'Amministrazione si aspetta di valutare i parametri di "Presa in carico", di "Affiancamento di inizio fornitura" e di "Affiancamento di fine fornitura". Dalle indicazioni sia della griglia che dello schema di risposta la corretta mappatura pare essere la seguente; se ne chiede conferma:

- i. I parametri "Presa in Carico" e "Affiancamento Fine fornitura" della griglia vengono valutati nel paragrafo "3.3 Trasferimento Know-how" dello schema di risposta.
- ii. Il parametro "Affiancamento Inizio Fornitura" della griglia viene valutato nel paragrafo "3.2 Presa in carico" dello schema di risposta.

**RISPOSTA N.40**

SI CONFERMA

**QUESITO N. 41**

Griglia di Valutazione delle offerte (Par. 6 del CT pag. 47/55 e segg.):

- a) In relazione al parametro "Gestione della Sicurezza" si chiede di precisare l'attribuzione del punteggio per ciascuno dei sottocriteri a), b) e c) in quanto il punteggio massimo di ciascuno è pari a 3 punti mentre il massimo punteggio discrezionale attribuito al parametro in totale risulta essere pari a 5;
- b) si chiede inoltre di precisare se il massimo punteggio tabellare di 2 punti si ottiene nel caso di possesso di 2 persone certificate CISSP.

**RISPOSTA N.41**

- a) SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.25
- b) VERRA' ASSEGNATO SEMPRE IL PUNTEGGIO MAX DI 1

**QUESITO N. 42**

Servizio di Manutenzione (Par. 4.2 del CT pag. 19/55 e segg.):

In relazione all'esecuzione degli interventi di manutenzione da effettuarsi presso i locali del Servizio della Polizia Scientifica di Roma si chiede di specificare se tutti i moduli software da mantenere siano installati presso la suddetta sede oppure ci siano delle componenti installate presso le sedi remote. Nel caso ci siano dei moduli remoti da gestire si chiede di specificare se tali moduli siano raggiungibili dalla sede centrale tramite collegamento di rete (LAN/WAN) al fine di effettuare gli interventi manutentivi necessari.

**RISPOSTA N.42**

SI CONFERMA CHE TUTTI I MODULI SONO INSTALLATI PRESSO LA SEDE DI ROMA

**QUESITO N. 43**

Offerta Economica (Par. 5.1 del CT pag. 41/55):

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

In relazione alla tabella relativa al valore economico del Servizio di Reperibilità si chiede di specificare se la voce "Reperibilità fuori orario di servizio" debba essere valutata in base al valore del canone mensile e del canone per 12 mesi mentre la voce "Intervento on site fuori orario di servizio" debba essere valutata in base al valore della tariffa ora/uomo e dell'importo totale offerto per 36gg/u all'anno.

#### **RISPOSTA N.43**

SI CONFERMA

#### **QUESITO N. 44**

Orario di Copertura del Servizio di Manutenzione (Par. 6 "Griglia di valutazione delle offerte" del CT pagg. 48/55 e segg.)

Si chiede di specificare se, nel caso di estensione dell'orario di copertura del Servizio di Manutenzione così come richiesto dal Criterio 6 della Griglia di Valutazione, il Servizio di Reperibilità Telefonica debba essere fornito dalle 20,00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì non festivi ed in modalità H24 nei restanti giorni.

#### **RISPOSTA N.44**

SI CONFERMA

#### **QUESITO N. 45**

Nel cap. 3 viene riportato che i servizi dovranno essere erogati tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30 mentre nel par. 4.2 l'orario indicato per il servizio è lunedì/venerdì 8:00-17:30. Si chiede di precisare quale sia l'orario richiesto per i servizi.

#### **RISPOSTA N.45**

L'ORARIO INDICATO PER IL SERVIZIO E' LUN-VEN 8:00-17:30

#### **QUESITO N. 46**

Documenti: Capitolato Tecnico e Schema di Contratto

Riferimenti: Par. 4.3 Durata contrattuale – pag. 17 del Capitolato Tecnico e Art. 4 – pag. 6 dello Schema di Contratto

**Quesito:** Con riferimento alla durata contrattuale, si chiede di chiarire se la durata delle attività relative alla fornitura sia di 36 mesi, comprensiva dei periodi di inizio e fine fornitura, come riportato al par. 4.3 del Capitolato o sia di 36 mesi decorrenti dalla data di ricezione da parte dell'Impresa della "Comunicazione di inizio attività" e, quindi, al netto del periodo di presa in carico dei sistemi ad inizio fornitura, come riportato all'Art. 4 dello Schema di Contratto.

#### **RISPOSTA N.46**

L'esatta decorrenza è quella quanto riportata nello schema di contratto.

#### **QUESITO N. 47**

Capitolato Tecnico e Schema di Contratto

Par. 4.1 CONDUZIONE APPLICATIVA – pag. 19 e Art. 4.ter – pag 6 dello Schema di Contratto

**Quesito:** Con riferimento al Piano delle attività, si chiede di chiarire se tale piano debba essere consegnato all'Amministrazione entro il termine di 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto, come indicato nel par.

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

4.1 del Capitolato, o entro il termine di 30 giorni solari dalla data di ricezione della "Comunicazione di inizio attività", come riportato all'Art. 4.ter dello Schema di Contratto

#### **RISPOSTA N.47**

L'esatta decorrenza è quella quanto riportata nello schema di contratto.

#### **QUESITO N. 48**

Capitolato Tecnico Par. 4.3.4 Dimensionamento dell'attività (Formazione) – pag. 25

**Quesito:** Al fine di definire l'impegno per la preparazione dei corsi, si chiede di indicare una stima di quanti dei 36 gg. di docenza richiesti per ogni anno contrattuale si riferiscano a corsi distinti, depurando, cioè, tale numero dai giorni di docenza destinati ad ulteriori edizioni del medesimo corso di formazione

#### **RISPOSTA N.48**

SI CONFERMA QUANTO RICHIESTO DA CAPITOLATO

#### **QUESITO N. 49**

Capitolato Tecnico Par. 4.4.1 Dimensionamento dell'attività (Consulenza tecnico-organizzativa) – pag. 29

**Quesito:** Con riferimento al dimensionamento delle attività di *Consulenza tecnico-organizzativa*, si chiede conferma che i profili professionali impiegati, il mix delle figure professionali e l'impegno previsto possano essere specificati in base allo *Schema di Risposta* a pag. 54, riportando, quindi, tali informazioni distinte per:

- Gestione della configurazione
- Gestione della sicurezza (include le modalità di redazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza)
- Consulenza tecnologica
- Consulenza organizzativa

#### **RISPOSTA N.49**

SI CONFERMA

#### **QUESITO N. 50**

Capitolato Tecnico Par. 4.5 Requisiti di qualità di servizio e penali – pagg. 35 e 36

**Quesito:** Con riferimento all'indicatore Disponibilità del sistema - DIS1, si chiede di specificare a quale servizio o servizi oggetto della fornitura sia da applicarsi

#### **RISPOSTA N.50**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.30

#### **QUESITO N. 51**

Capitolato Tecnico Cap. 5 MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELLE OFFERTE – pag. 40

**Quesito:** Con riferimento alla quotazione del servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa, si chiede di precisare se l'*Importo totale offerto per 12 mesi* debba essere quotato considerando:

- I canone mensile del servizio di manutenzione per punto funzione mantenuto e la dimensione del parco applicativo (8.745 FP);

oppure:

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

- il Costo FP e una quantità di 612 FP (7% per anno calcolato sul totale dei 8.745 FP del parco applicativo).

#### **RISPOSTA N.51**

L'IMPORTATO OFFERTO SU 12 MESI DOVRA' ESSERE VALUTATO IN BASE AI 612 FP DA MANTENERE.

#### **QUESITO N. 52**

Cap. 5 MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELLE OFFERTE – pag. 40

**Quesito:** Con riferimento alla quotazione del servizio di Manutenzione Evolutiva, si chiede di confermare che:

1. *l'Importo totale offerto per 12 mesi* debba essere quotato considerando il prezzo unitario per il Punto Funzione di tipo ADD e una quantità annua di 874 FP;
2. il numero totale di punti funzione da quotare in tre anni sia pari a:  $874 \times 3 = 2.634$  e non a 2.650 come riportato a pag. 23 del Capitolato.

#### **RISPOSTA N.52**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO A PAG 40 del paragrafo 5; IL NUMERO TOTALE MASSIMO DI FP PREVISTI PER LA MAUTENZIONE EVOLUTIVA SARA' DI  $(874 \times 3)$  FP

#### **QUESITO N. 53**

Capitolato Tecnico Cap. 5 MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELLE OFFERTE – pag. 40

**Quesito:** Con riferimento alle tabelle per la quotazione dei servizi in GG/persona si chiede conferma che costituisca un refuso aver indicato che la colonna *E – Importo offerto per 12 mesi* risulti dal prodotto delle colonne *B – GG/UU* e *A - % impegno* e non da quello delle colonne *C – Tariffa professionale* e *B – GG/UU*.

#### **RISPOSTA N.53**

SI CONFERMA

#### **QUESITO N. 54**

Capitolato Tecnico Cap. 5 MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELLE OFFERTE – pag. 40

**Quesito:** Con riferimento alla quotazione del servizio di Formazione e Addestramento, si chiede di confermare che *l'Importo offerto per 12 mesi* debba essere calcolato:

- 1) considerando esclusivamente 36 gg. di docenza e 12 gg. di training on the job per ogni anno contrattuale;
- 2) includendo nelle Tariffe professionali offerte per i giorni di docenza il costo delle giornate stimate per la preparazione dei corsi.

#### **RISPOSTA N.54**

SI CONFERMA

#### **QUESITO N. 55**

Capitolato Tecnico e Lettera di Invito Par. 5.2 Offerta Tecnica – pag. 45 e Lettera di Invito – pag. 5

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**Quesito:** Con riferimento alle copie dell'offerta tecnica, si chiede di chiarire se queste debbano essere due, anche su formato elettronico non modificabile, come riportato nel par. 5.2 del Capitolato, o se l'offerta dovrà essere replicata in un file elettronico come riportato a pag. 5 della Lettera di Invito

**RISPOSTA N.55**

Due come da capitolato.

**QUESITO N. 56**

Capitolato Tecnico Par.5.2 Offerta Tecnica – Pag. 46

**Quesito:** Con riferimento al numero massimo di pagine della relazione tecnica, si chiede di precisare se frontespizio e sommario siano inclusi o meno nel computo di tale numero

**RISPOSTA N.56**

NO, ESCLUSE

**QUESITO N. 57**

Capitolato Tecnico Cap. 6 GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE – pag. 50

**Quesito:** Con riferimento ai parametri di valutazione dell'offerta tecnica, si chiede conferma della seguente tabella di corrispondenza tra alcuni di tali parametri e le sezioni dello Schema di Risposta in cui riportare i corrispondenti elementi della proposta che saranno oggetto di valutazione:

#	Parametro di valutazione	Sezione della Relazione tecnica
2	Presa in carico	3.3 Trasferimento del know-how
3	Affiancamento di inizio fornitura	3.2 Presa in carico
4	Affiancamento di fine fornitura	3.3 Trasferimento del know-how
5	Conduzione applicativa	3.4 Conduzione del progetto

**RISPOSTA N.57**

SI CONFERMA

**QUESITO N. 58**

Capitolato Tecnico Cap. 6 GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE – pag. 50

**Quesito:** Con riferimento al parametro di valutazione *Gestione della sicurezza*, si chiede di precisare come le modalità di assegnazione del punteggio discrezionale e del punteggio tabellare conducano ai rispettivi punteggi max riportati in griglia

**RISPOSTA N.58**

SI FACCIA RIFERIMENTO ALLA RISPOSTA N.25

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**QUESITO N. 59**

Capitolato Tecnico Cap. 6 GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE – pag. 50

**Quesito:** Con riferimento al parametro di valutazione *Attestazione sulle risorse*, si chiede di:

1. confermare che costituisca un refuso aver riportato le modalità di assegnazione del punteggio nella colonna *Modalità di assegnazione punteggi discrezionali (D)* in luogo della colonna *Modalità di assegnazione punteggi tabellari (T)*;
2. precisare quali siano i servizi continuativi a canone a cui si fa riferimento nelle modalità di assegnazione del punteggio.

**RISPOSTA N.59**

- 1) SI CONFERMA: il test riportato doveva essere messo nella colonna "*Modalità di assegnazione punteggi tabellari (T)*;"
- 2) Si fa riferimento al servizio di call center; conduzione applicativa, manutenzione correttiva e reperibilità.

**QUESITO N. 60**

Capitolato Tecnico – Allegato 1 Schema di Risposta – pag. 54

**Quesito:** Con riferimento ai parametri di valutazione *Attestazione sulle risorse* e *Certificazioni delle risorse*, si chiede conferma che le relative dichiarazioni possano essere riportate al cap. 1 *Premessa* della Relazione Tecnica

**RISPOSTA N.60**

PER CIASCUNO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA POTRANNO ESSERE INSERITI DEI PARAGRAFI CHE SPECIFICHERANNO LE INFORMAZIONI SUDETTE.

**QUESITO N. 61**

Capitolato Tecnico – Allegato 1 Par. 5.2 Offerta Tecnica - pag. 45 e Allegato 1 Schema di Risposta – pag. 54

**Quesito:** Con riferimento alla redazione dell'offerta tecnica, si chiede di chiarire se deve essere redatta seguendo lo schema dell'indice del capitolato, come riportato al par. 5.2, o se deve essere redatta rispettando lo schema di risposta dell'Allegato 1 come riportato sempre allo stesso paragrafo

**RISPOSTA N.61**

DOVRA' ESSERE REDATTA SEGUENDO LO SCHEMA DELL'ALLEGATO N.1

**QUESITO N. 62**

Bando Gara Par. II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione

**Quesito:** Si chiede di chiarire se il luogo principale di esecuzione dei lavori sia anche via Tuscolana, 1548 – 00173 Roma oltre che via Torre di Mezzavia, 9/121 – 00173 Roma

**RISPOSTA N.62**

Trattasi di refuso. Il luogo principale di esecuzione è via Tuscolana, 1548 – 00173 Roma.

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**QUESITO N. 63**

Capitolato Tecnico Par. 4.2 Servizio di manutenzione

**Quesito:** Con riferimento al servizio di ricezione delle chiamate (call center), si chiede di chiarire se sia possibile utilizzare una piattaforma tecnologica dell'Offerente per l'erogazione del servizio medesimo

**RISPOSTA N.63**

IL SERVIZIO DOVRA' ESSERE EROGATO SOLO PRESSO LA SEDE DELL'OFFERENTE.

**QUESITO N. 64**

Capitolato Tecnico Par. 4.2 Servizio di manutenzione

**Quesito:** Con riferimento al servizio di ricezione delle chiamate (call center) ed al fine di consentirne il dimensionamento, si chiede di fornire informazioni sullo storico delle chiamate: ad es. chiamate dell'ultimo triennio, suddivise per mese e per tipologia secondo la classificazione in uso presso l'Amministrazione

**RISPOSTA N.64**

ATTUALMENTE IL NUMERO DI CHIAMATE GIORNALIERE GIRATE AL SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO E' DI n.4 CHIAMATE AL GIORNO , CIRCA 750 CHIAMATE ALL'ANNO.

ULTERIORI ELEMENTI DI DETTAGLIO VERRANNO FORNITI ALLA SOCIETA' AGGIUDICARIA DELLA GARA.

**QUESITO N. 65**

Capitolato Tecnico CT - § 6 Pag. 50 Parametri di valutazione

**Quesito:** A pagina 50 del § 6 del Capitolato Tecnico è presente il parametro di valutazione 'Gestione della sicurezza'. Il parametro di valutazione prevede tre aspetti per ciascuno dei quali è prevista l'attribuzione di un punteggio massimo di 3 punti potendo quindi raggiungere, per il parametro di valutazione 'Gestione della sicurezza', il valore massimo di 9 punti (somma del massimo dei punti per ciascuno dei tre aspetti).

Il punteggio massimo discrezionale indicato in tabella per il parametro di valutazione 'Gestione della sicurezza' è però 5 punti. Si chiede di chiarire come avviene l'attribuzione del punteggio discrezionale per il parametro di valutazione 'Gestione della sicurezza'

**RISPOSTA N.65**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N. 25

**QUESITO N. 66**

CT - § 6 Pag. 50 Parametri di valutazione Capitolato Tecnico

A pagina 50 del § 6 del Capitolato Tecnico è presente il parametro di valutazione 'Gestione della sicurezza'.

La modalità di assegnazione del punteggio tabellare prevede l'attribuzione di 1 punto in caso di 'Possesso di una persona certificata CISSP sul profilo sicurezza'. Il punteggio massimo tabellare indicato in tabella per il parametro di valutazione 'Gestione della sicurezza' è però 2 punti. Si chiede di chiarire come avviene l'attribuzione del punteggio tabellare per il parametro di valutazione 'Gestione della sicurezza'.

**RISPOSTA N.66**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N. 25

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**QUESITO N. 67**

Capitolato Tecnico CT – Allegato 1 Pag. 54 CT – § 4.1 Pag. 18 Schema di risposta

A pagina 54 del Capitolato Tecnico (Allegato 1) è presente lo schema di risposta che prevede il paragrafo 3.4-Conduzione del progetto. Si chiede se per Conduzione del progetto si intenda il servizio Conduzione applicativa descritto a pagina 18 del § 4.1 del Capitolato Tecnico.

**RISPOSTA N.67**

SI CONFERMA

**QUESITO N. 68**

Capitolato Tecnico CT - § 6 Pag. 48 CT – § 4.1 Pag. 18 Parametri di valutazione

A pagina 48 del § 6 del Capitolato Tecnico è presente il parametro di valutazione 'Conduzione applicativa'. In considerazione della modalità di assegnazione del punteggio discrezionale indicate per tale parametro di valutazione, si chiede se tale parametro di valutazione si riferisca al servizio Conduzione applicativa descritto nel § 4.1 del Capitolato Tecnico

**RISPOSTA N.68**

SI CONFERMA

**QUESITO N. 69**

Capitolato Tecnico CT - § 4.4 Pag. 27 Servizio di gestione LDAP

A pagina 27 del § 4.4, sezione 'Un servizio di gestione LDAP', è riportato: "Effettuare un costante monitoraggio delle risorse hardware e software per la verifica degli eventi che possano intaccare la sicurezza del sistema" Si chiede di chiarire quale sia l'impegno richiesto da parte del fornitore. In particolare si chiede:

- 1) se deve essere prevista una figura full time di presidio;
- 2) se sono in essere presso l'Amministrazione strumenti di monitoraggio degli eventi tipo SIEM e in caso affermativo quali siano tali strumenti;
- 3) in caso negativo si chiede di esplicitare come si pensa di raccogliere ed analizzare gli eventi per garantire un costante monitoraggio.

**RISPOSTA N.69**

- 1) RITENIAMO CHE DEBBA ESSERE PREVISTA UNA FIGURA SPECIALISTICA MA NON NECESSARIAMENTE FULL TIME.
- 2) E' IN ATTO L'INTEGRAZIONE NEI SISTEMI DI PRODUZIONE DI UN SISTEMA SIEM BASATO SU TECNOLOGIA MCAFEE ENTERPRISE SECURITY MANAGER.

**QUESITO N. 70**

Schema di contratto SC - Art. 4 Pag. 5 CT - § 3.4 Pag. 17

A pag 5 dello schema di contratto si dice:

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

"La durata complessiva dell'intero progetto è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di ricevimento, da parte dell'Impresa, della comunicazione ..... della presa in carico dei sistemi oggetto di gestione e manutenzione, successivamente denominata "Dichiarazione di inizio attività".

Nel capitolato, al § 3.4 pag. 17 si afferma:

"La durata delle attività relative alla fornitura è di 36 mesi, comprensivo dei periodi di inizio e fine fornitura e fatto salvo il periodo di garanzia indicato nel paragrafo precedente"

Si chiede di chiarire se la durata contrattuale sia di 36 mesi o di 36 mesi successivi alla presa in carico.

#### **RISPOSTA N.70**

La durata contrattuale è di 36 mesi a decorrere dalla ricezione della "Dichiarazione di inizio attività" come esplicitato nello schema di contratto.

#### **QUESITO N. 71**

Capitolato Tecnico CT - § 4.4

Si chiede di chiarire se la consulenza tecnico-organizzativa sarà remunerata "a corpo" o "a consumo"

#### **RISPOSTA N:71**

SI CONFERMA QUANTO DESCRITTO NEL CAPITOLATO CON IL NUMERO MASSIMO DI GIORNATE PREVISTE PER TALE ATTIVITA' PARI A 528.

#### **QUESITO N. 72**

Capitolato Tecnico CT - § 5.1 Pag. 40 CT - § 4.2.5 Pag. 23

La quantità annua di FP per la manutenzione evolutiva indicata nella tabella presente a pagina 40 del § 5.1 del Capitolato Tecnico non è coerente con il numero di FP riportati a pagina 23 del § 4.2.5 dello stesso documento (totale 2.650) Si chiede di specificare il numero di FP da considerare.

#### **RISPOSTA N:72**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO A PAG 40 del parag.5; IL NUMERO TOTALE MASSIMO DI FP PREVISTI PER LA MAUTENZIONE EVOLUTIVA SARA' DI (874\*3) FP

#### **QUESITO N. 73**

Capitolato Tecnico CT - § 4.2 Pag. 20

1. Si chiede di specificare il servizio di call center può essere erogato dall'esterno. Qualora ciò non fosse possibile si chiede se l'Amministrazione dispone dell'infrastruttura necessaria per l'erogazione del servizio.
2. Si chiede di conoscere lo storico delle chiamate effettuate al call center o qualora ciò non fosse possibile il numero di chiamate annue stimate.

#### **RISPOSTA N:73**

1. IL SERVIZIO DOVRA' ESSERE EROGATO SOLAMENTE GLI UFFICI DELL'OFFERENTE.
2. SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.64

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**QUESITO N. 74**

Nel disciplinare e nel capitolato non sono richiesti particolari requisiti sulle esperienze maturate dal personale impiegato nel progetto, pur trattando argomenti di particolare specializzazione (il personale di Polizia partecipa a corsi di formazione specifici). Si chiede se l'impiego di risorse che hanno maturato una pluriennale esperienza nel settore delle impronte digitali venga valutato come valore aggiuntivo per quanto riguarda i servizi di Conduzione applicativa e di Manutenzione.

**RISPOSTA N:74**

SI CONFERMA

**QUESITO N. 75**

Si chiede di conoscere se il servizio di Call Center è finalizzato a fornire assistenza di I livello e inoltre si chiede di conoscere quale sia l'orario di lavoro in cui viene svolto tale servizio (nel paragrafo 3 del capitolato si indica come orario dei servizi tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30).

**RISPOSTA N:75**

SI CONFERMA CHE IL CALL-CENTER FORNISCE ASSISTENZA DI SECONDO LIVELLO E CHE L'ORARIO DI LAVORO È 8,00-17,30 (paragrafo 4.2 del capitolato)

**QUESITO N. 76**

Nel disciplinare e nel capitolato non è richiesto il NOS per il personale che opera nel progetto, pur lavorando tale personale su dati sensibili; si chiede se il possesso del NOS da parte del personale impiegato sarà valutato come valore aggiunto in particolare per il servizio di gestione della sicurezza.

**RISPOSTA N:76**

No il possesso del NOS non sarà valutato come valore aggiunto.

**QUESITO N. 77**

In relazione al punto 11 "Gestione della sicurezza" della griglia di valutazione delle offerte, si chiede di precisare come venga attribuito il punteggio tabellare 2 nel caso di "Possesso di una persona certificata CISSP sul profilo sicurezza".

**RISPOSTA N:77**

SI FACCIAMO RIFERIMENTO ALLA RISPOSTA N.25.

**QUESITO N. 78**

Con riferimento all'avviso di pagina 16 della lettera di invito recante i più frequenti inconvenienti che hanno comportato l'esclusione diretta delle ditte nel corso delle gare esperite si legge al punto 2 la mancanza di autentica notarile sulla fidejussione. Al paragrafo 4 della medesima lettera d'invito a pagina 8 c'è scritto che la polizza provvisoria per la partecipazione alla gara deve essere corredata da autocertificazione resa ai sensi degli articoli 46 e 76 DPR 445/00 per cui si richiede a codesta rispettabile Stazione Appaltante confermare che la causa di esclusione di cui al punto 2 si

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

riferisca esclusivamente alla fideiussione e che quindi sia possibile presentare in fase di gara una fideiussione con allegata autocertificazione resa ai sensi degli artt.46 e 76 del DPR445/00.

**RISPOSTA N:78**

Si conferma.

**QUESITO N. 79**

Nel capitolato, al paragr. 4.2.5, si indica per la manutenzione evolutiva un numero di FP pari a 2650 per l'intero triennio, quindi un valore di circa 884 FP per anno, mentre nella modalità di compilazione delle offerte (paragr.5.1) si indica come valore presunto 874 FP. Si chiede di confermare il valore previsto di FP per anno per la Manutenzione evolutiva.

**RISPOSTA N:79**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO A PAG 40 del parag.5; IL NUMERO TOTALE MASSIMO DI FP PREVISTI PER LA MAUTENZIONE EVOLUTIVA SARA' DI (874\*3) FP.

**QUESITO N. 80**

Capitolato tecnico, pagg. 16 e 20 - Vengono indicati due diversi orari di inizio delle attività di manutenzione (rispettivamente 8:30 e 8:00). Si richiede di confermare che il secondo è un refuso e l'orario di inizio attività è da intendersi 8:30, rientrando l'orario di inizio alla 8:00 nell'ambito del criterio tabellare on-off di estensione del servizio (criterio di valutazione "6 Manutenzione").

**RISPOSTA N:80**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.45

**QUESITO N.81**

Capitolato tecnico, pag. 23 – Relativamente al dimensionamento del servizio di Manutenzione evolutiva si chiede di chiarire se il numero di Punti Funzione da realizzare nell'arco dell'intero periodo contrattuale è pari a 2.650 (numero non divisibile per 3, tanti quanti sono gli anni di durata del contratto), come indicato nel § 4.2.5 Dimensionamento delle attività e modalità di remunerazione, oppure pari a 874\*3 (per un totale di 2.622) come indicato a pag. 40 nel § 5 Modalità di compilazione delle offerte.

**RISPOSTA N:81**

SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO A PAG 40 del parag.5; IL NUMERO TOTALE MASSIMO DI FP PREVISTI PER LA MAUTENZIONE EVOLUTIVA SARA' DI (874\*3) FP

**QUESITO N. 82**

Capitolato tecnico, pagg. 25-29 - Si chiede di confermare o meno che il servizio di Consulenza tecnico-organizzativa debba essere erogato "a richiesta" sulla base dei task attivati dal Responsabile dell'Amministrazione, previa una quantificazione dell'impegno necessario da parte dell'Impresa e, quindi, consuntivato a corpo al completamento del task.

**RISPOSTA N:82**

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.33

**QUESITO N. 83**

Capitolato tecnico, pag. 34 - Requisiti di qualità livelli di servizio. Con riferimento all' Indicatore/Misura Disponibilità del sistema – DIS1, non essendo prevista la fornitura di prodotti e servizi di gestione dell'infrastruttura hardware e software, si chiede di specificare se trattasi di refuso e non si applica a quanto oggetto di fornitura.

**RISPOSTA N:83**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.30

**QUESITO N. 84**

Capitolato tecnico, pag. 40 – Relativamente alla valutazione economica del servizio di Manutenzione evolutiva è richiesto di indicare la "Tariffa canone mensile in FP". Si chiede di confermare che trattasi di un refuso e che invece si deve indicare il "Costo FP"

**RISPOSTA N:84**

TRATTASI DI UN REFUSO. SPECIFICARE IL "COSTO DEI FP";

**QUESITO N. 85**

Pag. 40 – Relativamente alla valutazione economica del servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa si chiede di confermare che l'Importo totale offerto per 12 mesi, indicato nell'Offerta economica, sarà corrisposto al fornitore aggiudicatario secondo un canone mensile, risultante dall'Importo indicato diviso per 12, come indicato e richiesto a pagina 23.

**RISPOSTA N:85**

SI.SI CONFERMA QUANTO RIPORTATO NEL CAPITOLATO

**QUESITO N. 86**

Capitolato tecnico, pag. 45 - Si richiede di allegare all'originale cartaceo dell'offerta tecnica 2 copie in formato elettronico (es. PDF ricercabile), mentre a pag. 5 della lettera d'invito si indica una sola copia in formato PDF contenuto in un CD-ROM da inserire nella busta tecnica "B". Si richiede di specificare se nella busta tecnica devono essere inclusi 1 o 2 CD con copia in PDF ricercabile dell'offerta tecnica.

**RISPOSTA N:86**

DEVE ESSERE INCLUSO N. 1 CD CON COPIA PDF

**QUESITO N. 87**

Capitolato tecnico, pag. 45-46, Si richiede che l'offerta tecnica sia redatta seguendo lo stesso schema di indice del capitolato tecnico, mentre a pag. 46 si indica che dovrà rispettare lo "Schema di risposta" riportato nell'allegato 1, che contiene un diverso indice. Si chiede di confermare che è corretta la seconda indicazione.

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**RISPOSTA N:87**

SI CONFERMA.

**QUESITO N. 88**

Capitolato tecnico, pag. 50 – nonché Disciplinare pag. 13. In relazione al parametro di valutazione "11 Gestione della Sicurezza" si chiede di precisare l'attribuzione del punteggio tabellare. Al riguardo viene indicato "Possesso di una persona certificata CISSP sul profilo sicurezza: 1 punto" mentre il punteggio tabellare massimo è 2. Si chiede di specificare se:

1. trattasi di refuso prevedendosi un punteggio tabellare massimo pari ad 1 ed un punteggio discrezionale pari a 6 anziché a 5 come indicato
2. il massimo punteggio tabellare di 2 punti si ottiene nel caso di possesso di 2 persone certificate CISSP

**RISPOSTA N:88**

SI FACCIA RIFERIMENTO ALLA RISPOSTA N.25

**QUESITO N. 89**

Capitolato tecnico, pag. 50 – nonché Disciplinare pag. 13. In relazione al parametro di valutazione "11 Gestione della Sicurezza" si chiede di precisare l'attribuzione del punteggio discrezionale per ciascuno dei sotto-criteri a), b) e c) in quanto il punteggio massimo per ciascuno è pari a 3 punti (con somma pari a 9 punti, in caso di raggiungimento del massimo in ciascun sotto-criterio) mentre il massimo punteggio discrezionale attribuibile è inferiore (pari a 5 o a 6 punti, nel caso in cui sia valida l'interpretazione A del quesito precedente.

**RISPOSTA N:89**

SI FACCIA RIFERIMENTO ALLA RISPOSTA N.25

**QUESITO N. 90**

Capitolato tecnico, pag. 54 - Schema di risposta – Lo schema proposto non prevede paragrafi per i criteri di valutazione 15 Attestazione sulle risorse e 16 Certificazioni delle risorse; si chiede di confermare che tali informazioni possono essere inserite come capitoli aggiuntivi allo schema di proposta tecnica.

**RISPOSTA N:90**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.60

**QUESITO N. 91**

Capitolato tecnico, pag. 47 Griglia di valutazione e 54 - Schema di risposta – Si chiede di confermare il parametro "3 Affiancamento di inizio fornitura" della griglia viene valutato nel paragrafo "3.2 Presa in carico" dello schema di risposta.

**RISPOSTA N:91**

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

SI RIMANDA AL QUESITO E RISPOSTA N.57.

#### **QUESITO N. 92**

Capitolato tecnico, pag. 47 Griglia di valutazione e 54 - Schema di risposta – Si chiede di confermare i parametri "2 Presa in carico" e "3 Affiancamento di fine fornitura" della griglia vengono valutati nel paragrafo "3.3 Trasferimento di Know-how" dello schema di risposta.

#### **RISPOSTA N:92**

SI RIMANDA AL QUESITO E RISPOSTA N.57.

#### **QUESITO N. 93**

Capitolato tecnico, pag. 47 Griglia di valutazione e 54 - Schema di risposta – Relativamente al capitolo "5.6 Consulenza organizzativa" si chiede di specificare se:

1. non è previsto nessun criterio di valutazione
2. Il capitolo viene valutato assieme al capitolo "5.5 Consulenza tecnologica" nell'ambito del criterio "13 Servizio di consulenza tecnologica".

#### **RISPOSTA N:93**

IL PARAGR.5.6 DELLA SCHEMA DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA FA RIFERIMENTO AL PARAG. 4.4 punto 1 DEL CAPITOLATO E PARAMETRO DI VALUTAZIONE N.5 NELL'AMBITO DELLA DESCRIZIONE DELLA CONDUZIONE APPLICATIVA.

IL PARAGR.5.5 DELLA SCHEMA DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA FA RIFERIMENTO AL PARAG. 4.4 punto 2 DEL CAPITOLATO E PARAMETRO DI VALUTAZIONE N.13

#### **QUESITO N. 94**

Allegato tecnico APFIS B, a pag.12, punto 9 "Rif. Art. 5.2 Reperibilita'", per la definizione dei livelli di servizio e delle penalita' si fa riferimento ad un punto 2 comma 5 dell'allegato stesso, che risulta non esistente. Si chiede di chiarire.

#### **RISPOSTA N:94**

TRATTASI DI REFUSO

#### **QUESITO N. 95**

Partecipando alla seconda fase in un RTI costituendo, si chiede conferma che il concorrente che non ha partecipato alla fase di prequalifica possa eseguire le prestazioni nella % corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento, indipendentemente dalla percentuale di requisiti posseduti.

#### **RISPOSTA N:95**

Il mandante non prequalificato può eseguire le prestazioni nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento se possiede i requisiti previsti per eseguirli.

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

Nel caso di specie il mandante non prequalificato deve possedere i requisiti minimi di accesso alla gara dimostrandoli attraverso la produzione della documentazione di prequalifica.

Infatti non ravvisandosi una suddivisione tra categorie di fornitura principali e secondarie è implicitamente ammesso il raggruppamento di tipo orizzontale con l'unico vincolo che è il mandatario che esegue le prestazioni in misura maggioritaria.

Si rammenta che la costituzione di RTI tra Società che siano in grado singolarmente di soddisfare i requisiti tecnici economici e professionali prefigura un c.d. "Raggruppamento sovrabbondante" fatte salve le eccezioni e le specifiche di cui al disciplinare di gara.

#### **QUESITO N. 96**

Riferimento: Capitolato Tecnico - paragrafo 4.2.1 Manutenzione correttiva ed adeguativa

L'attività di manutenzione correttiva dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio (SLA), ulteriormente dettagliati nelle schede seguenti:

- guasti Livello Bloccanti

Tempo massimo di ripristino dovrà essere di 6 ore solari successive alla chiamata nel 98% dei casi, entro 24 ore nel restante 2 % dei casi;

- guasti Livello Non Bloccanti

Tempo massimo di ripristino dovrà essere di 24 ore solari successive nel 98% dei casi e 48 ore nel restante 2% dei casi.

**Quesito:** si richiede visibilità sui dati statistici, qualora l'amministrazione ne sia in possesso, relativamente alle schede oggetto del servizio (livello bloccanti e livello non bloccanti)

#### **RISPOSTA N:96**

I DATI RICHIESTI VERRANO FORNITI ALLA SOCIETA' AGGIUDICATARIA DELLA GARA

#### **QUESITO N. 97**

*Riferimento: Capitolato tecnico - 4 Descrizione delle attività*

**Quesito:** si richiede visibilità sugli strumenti, a supporto delle attività descritte, attualmente in uso presso l'amministrazione, col fine di effettuare proposte di strumenti mirati alla sinergia con gli attuali.

#### **RISPOSTA N:97**

COME STRUMENTI DI SUPPORTO PER LE ATTIVITA' OGGETTO DI FORNITURA L'AMMINISTRAZIONE ATTUALMENTE UTILIZZA STRUMENTI DI TIPO OPEN SOURCE CHE NON SONO VINCOLANTI PER L'OFFERENTE.

#### **QUESITO N. 98**

*Riferimento: Capitolato tecnico – 4.2.2 Manutenzione Preventiva*

L'attività di manutenzione preventiva dovrà essere effettuata alla presa incarico dei sistemi, successivamente in concomitanza di eventi significativi. La manutenzione preventiva dovrà consistere nell'esecuzione di strumenti automatici per l'analisi della complessità ciclomatica e della qualità del software ( ad esempio: individuazione di linee di codice non utilizzate, parti di codice non commentate o particolarmente ridondanti) con la finalità di pianificare ed eseguire interventi di manutenzione adeguati.

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

**Quesito:** Si richiede conferma sull'esecuzione degli strumenti automatici in ambito delle applicazioni attualmente utilizzate, ovvero come da tabella presente al paragrafo 4.2.5 dimensionamento delle attività e modalità di remunerazione.

**RISPOSTA N:98**

SI CONFERMA

**QUESITO N. 99**

*Riferimento: Capitolato tecnico - 4.3.3 Corsi in Aula*

Al fine di rendere i partecipanti autonomi nell'esecuzione delle loro attività dovranno essere proposti corsi in aula comprensivi di teoria, esercitazione pratica e casi di studio.

**Quesito:** Si richiede conferma sulle modalità di erogazione dei corsi, in particolare la componente logistica (postazioni, materiale audiovisivo, etc) non è oggetto della fornitura.

**RISPOSTA N.99**

**QUALORA RICHIESTI, L'AMMINISTRAZIONE METTE A DISPOSIZIONE I LOCALI PER LO SVOLGIMENTO DEI CORSI MA NON POSSIEDE POSTAZIONI DI LAVORO IDONEE PER LO SVOLGIMENTO DEGLI STESSI.**

**QUESITO N. 100**

*Riferimento: Capitolato tecnico - 4.2 Servizio di manutenzione*

**Quesito:** Nell'ambito del call center (L1) è previsto anche il servizio di help desk (L2). Qualora la risposta sia affermativa, è possibile erogare il servizio anche presso la sede dell'offerente.

**RISPOSTA N.100**

IL CALL CENTER FORNISCE ASSISTENZA DI SECONDO LIVELLO; IL SERVIZIO DOVRÀ ESSERE EROGATO SOLAMENTE DALLA SEDE DEL FORNITORE

**QUESITO N. 101**

Capitolato Tecnico:Rif.Cap. 6. pag.50 Griglia di valutazione delle offerte- id 11 Gestione della sicurezza In relazione al parametro in oggetto si chiede di chiarire l'attribuzione del punteggio per ciascuno dei sottocriteri a),b) e c) in quanto il punteggio massimo di ciascuno è pari a 3 punti mentre il punteggio massimo discrezionale attribuito al parametro in totale risulta essere pari a 5; si chiede inoltre di chiarire se il punteggio massimo tabellare di 2 punti si ottiene nel caso di impiego di due risorse certificate CISSP

**RISPOSTA N:101**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.25

**QUESITO N. 102**

Capitolato Tecnico-Rif. Cap 6 pag 48 e Allegata 1 Schema di risposta. Pag.54 3.4

Conduzione del progetto

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b), per la fornitura di servizi professionali per la fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema "APFIS" per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica. Risposte ai chiarimenti fase di offerta

Nel capitolato in oggetto vengono richieste le modalità organizzative e operative adottate per il servizio di conduzione del progetto, nella griglia di valutazione id 5 Conduzione Applicativa si fa riferimento al modello proposto per l'erogazione del servizio. Quale delle due interpretazioni è corretta?

**RISPOSTA N:102**

IL PARAGRAFO N.3.4 ("CONDUZIONE DEL PROGETTO") NELLA SCHEMA DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA FA RIFERIMENTO AL PARAMETRO DI VALUTAZIONE N.5 DELLA GRIGLIA DI VALUTAZIONE E PARAGR. 4.1 DEL CAPITOLATO.

**QUESITO N. 103**

Capitolato Tecnico- Rif. Cap 4.2 pag 20 Servizio di manutenzione. Servizio di ricezione chiamate. Nel capitolato viene richiesto un servizio di ricezione chiamate (call center) che deve essere quotato anche in offerta economica. Si chiede, al fine di quotare il servizio, di precisare il numero di chiamate ricevute all'anno e se l'infrastruttura tecnologica (CTI) deve essere fornita e da dove sarà erogato il servizio.

**RISPOSTA N:103**

SI RIMANDA ALLA RISPOSTA N.62. IL SERVIZIO DOVRÀ ESSERE EROGATO SOLAMENTE DALLA SEDE DEL FORNITORE.