



---

Gara, con procedura aperta, per la fornitura dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione per i sistemi dipartimentali e per gli impianti LAN (*Local area Network*) ubicati presso gli uffici centrali e periferici della Regione Basilicata. – **CIG 4621019981**

## Frequently Asked Questions

### Ultimo aggiornamento 11/12/2012.

#### 1. DOMANDA

In riferimento alla gara di cui in oggetto, la presente è per chiederVi se, relativamente al punto 8.1 del capitolato speciale d'appalto, la certificazione Microsoft® System Center Configuration Manager 2007, può essere sostituita dalla nuova versione Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager.

#### 1. RISPOSTA

Oltre alla certificazione - Microsoft® System Center Configuration Manager 2007 -, sono ritenute valide le certificazioni di seguito riportate:

- 10747A: Administering System Center 2012 Configuration Manager –
  - 10748A: Deploying System Center 2012 Configuration Manager -
- 

#### 2. DOMANDA

Atteso che il capitolato Amministrativo prevede:

##### Art.26 - ULTERIORI OBBLIGHI PER L'APPALTATORE

Ai sensi e per gli effetti dell'art.1 della Legge Regionale della Basilicata del 15.02.2010 n. 24, l'Impresa aggiudicataria dovrà utilizzare tutto il personale già assunto dalla precedente impresa affidataria, compatibilmente con la gestione efficiente del servizio.

e che il Disciplinare di gara prescrive come prerequisite di partecipazione:

5.10.2 – Avere nel proprio organico, alla data di scadenza dei termini per la presentazione dell'offerta, almeno 3 (tre) tecnici in possesso delle seguenti certificazioni rilasciate da Società accreditate:

- Windows® 7, Configuration
- Microsoft® System Center Configuration Manager 2007, Configuration di cui al paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico.



Si osserva una palese contraddizione perché da una parte si fa obbligo ad assumere il personale già utilizzato e dall'altro, come prerequisito di partecipazione, si richiede il possesso nel proprio organico alla data delle presentazione dell'offerta, di personale con specifiche certificazioni che però la ditta non può utilizzare se è obbligata ad assumere altro personale.

## 2. RISPOSTA

**L'art.1 della L.R. 15-2-2010 n.24 recita testualmente:**

1. Fatte salve le previsioni della contrattazione collettiva, ove più favorevoli, la Regione, gli enti, le aziende e le società strumentali della Regione devono prevedere nei bandi di gara, avvisi e comunque, nelle condizioni di contratto per appalti di servizi, l'utilizzo del personale già assunto dalla precedente impresa appaltatrice, compatibilmente con la gestione efficiente dei servizi e della normativa vigente sugli appalti, nonché le condizioni economiche e contrattuali già in essere. Tale norma si applica anche agli enti subregionali, agli enti locali che utilizzano i fondi regionali e comunitari o le deleghe della Regione.

2. Le previsioni di cui al comma 1 si applicano in misura proporzionale alla quantità di servizi appaltati e non si applicano ai dirigenti e al personale che esercitano i poteri direttivi.

**Si parla, quindi, di utilizzo di personale della precedente impresa appaltatrice compatibilmente con la gestione efficiente dei servizi, e non dell'obbligo di assunzione di tutto il personale.**

**Pertanto la frase riportata nell'art.26 del Capitolato Amministrativo ... l'Impresa aggiudicataria dovrà utilizzare tutto il personale già assunto dalla precedente impresa... deve leggersi: ... l'Impresa aggiudicataria dovrà utilizzare il personale già assunto dalla precedente impresa...**

---

## 3. DOMANDA

Considerato che il Disciplinare di gara prescrive come prerequisito di partecipazione:

5.10.2 – Avere nel proprio organico, alla data di scadenza dei termini per la presentazione dell'offerta, almeno 3 (tre) tecnici in possesso delle seguenti certificazioni rilasciate da Società accreditate:

- Windows® 7, Configuration
- Microsoft® System Center Configuration Manager 2007, Configuration di cui al paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico.

Si chiede di chiarire se le certificazioni indicate possono essere sostituite da certificazioni più recenti o meglio con versioni successive al 2007 in scadenza di emissione.

## 3. RISPOSTA

**Oltre alla certificazione - Microsoft® System Center Configuration Manager 2007 -, sono ritenute valide le certificazioni di seguito riportate:**

- 10747A: Administering System Center 2012 Configuration Manager –
  - 10748A: Deploying System Center 2012 Configuration Manager -
- 

## 4. DOMANDA

In ossequio a quanto previsto dall'Art.26 – ULTERIORI OBBLIGHI PER L'APPALTATORE del Capitolato di gara siamo a chiedere l'elenco di tutto il personale già assunto dalla precedente impresa e per il quale si fa obbligo di utilizzo ai sensi dell'art.1 della Legge Regionale della Basilicata del 15.02.2010 n.24.



Si precisa quindi che si chiede di disporre, quanto prima, dell'elenco nominativo del personale impegnato nel servizio con: dati anagrafici e di residenza, le mansioni, i livelli di inquadramento, anzianità di servizio, ore contrattuali settimanali, titoli di studio, esperienze pregresse, certificazioni possedute ed ogni altro elemento necessario per una valutazione tecnico/economica dell'onere messo a carico della ditta aggiudicataria

#### 4. RISPOSTA

Di seguito l'elenco del personale attualmente impiegato dall'impresa affidataria (A&S Informatica S.r.l. di Potenza), cui si fa riferimento nell'art.26 del Capitolato Amministrativo :

<b>Palese Antonio</b>	Coordinatore – Socio lavoratore
<b>Rufino Gabriele</b>	Esperto – Addetto help desk – Co-coordinatore – Assunto a tempo indeterminato con CCNLL Metalmeccanico – 5° Livello – 40 ore contrattuali settimanali.
<b>Mazzeo Antonio</b>	Tecnico assistenza e manutenzione Hw e Sw – Addetto help desk - Assunto a tempo indeterminato con CCNLL Metalmeccanico – 4° Livello – 40 ore contrattuali settimanali. In possesso della certificazione richiesta al punto 5.10.2 del Disciplinare di gara.
<b>Del Giudice Luigi</b>	Tecnico assistenza e manutenzione Hw e Sw – Addetto help desk - Assunto a tempo indeterminato con CCNLL Metalmeccanico – 4° Livello – 40 ore contrattuali settimanali. In possesso della certificazione richiesta al punto 5.10.2 del Disciplinare di gara.
<b>Del Giudice Alessandro</b>	Tecnico assistenza e manutenzione Hw e Sw – Addetto help desk - Assunto a tempo indeterminato con CCNLL Metalmeccanico – 4° Livello – 40 ore contrattuali settimanali.
<b>Casino Marco</b>	Tecnico assistenza e manutenzione Hw e Sw – Addetto help desk - Assunto a tempo indeterminato con CCNLL Metalmeccanico – 4° Livello – 40 ore contrattuali settimanali. In possesso della certificazione richiesta al punto 5.10.2 del Disciplinare di gara.
<b>De Angelis Andrea</b>	Addetto all'inventario e ai servizi logistici – Assunto a tempo indeterminato con CCNLL Metalmeccanico – 2 Livello – 40 ore contrattuali settimanali

#### 5. DOMANDA

La richiesta presente nel "MOD n.1 / 1 Bis – Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva" al punto "t) di essersi recato nei luoghi di esecuzione dei servizi richiesti e di aver preso conoscenza delle condizioni locali, nonché di tutte le circostanze generali e particolari suscettibili di influire sulla determinazione del prezzo, sulle condizioni contrattuali e sull'esecuzione del servizio e di aver giudicato il servizio eseguibile;" è da intendersi come facoltativa oppure causa di esclusione dalla gara? Nel caso il sopralluogo sia obbligatorio, quali sono le modalità per la sua esecuzione?



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO PRESIDENZA  
DELLA GIUNTA**  
**UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE  
E STATISTICA**

Via Vincenzo Verrastro, 4  
85100 Potenza  
Tel 0971/668335  
fax 0971/668954  
ufficio.sirs@regione.basilicata.it

## 5. RISPOSTA

Come specificato nel Capitolato Speciale d'Appalto, l'Ente Regione Basilicata si compone di diversi plessi situati sia in Potenza che nelle città di Matera, Melfi e Lagonegro. La visita dei luoghi di esecuzione dell'appalto non è obbligatoria, ma a discrezione dell'impresa concorrente che, ove lo ritenesse necessario per la formulazione dell'offerta, deve farne richiesta all'Ufficio Sistema Informativo Regionale e Statistica, utilizzando la stessa PEC.

## 6. DOMANDA

In merito all'elenco del personale attualmente in servizio,

1) poiché non ci risulta sufficientemente chiaro l'obbligo della assunzione, che secondo quanto indicato nella FAQ del 14 novembre, è da intendersi non applicabile a "tutto il personale attualmente impegnato",

chiediamo : a chi e in che misura deve essere considerato vincolante l'assunzione dell'attuale personale in caso di necessità di nuove assunzioni da parte della ditta aggiudicataria?

2) chiediamo di poter avere anche informazioni circa l'anzianità di servizio del personale attualmente occupato;

3) chiediamo di voler meglio esplicitare le ore di servizio che ciascuna unità, mediamente, eroga effettivamente per l'appalto in questione o diversamente di confermare le 40 ore così come indicato dai contratti dichiarati in elenco;

4) chiediamo di chiarire se la presenza nell'elenco del Socio-Lavoratore, Palese Antonio, deve essere interpretato come una estensione dell'impegno previsto dal disciplinare di gara anche a tale tipologia di operatore.

## 6. RISPOSTA

1) La Stazione Appaltante, nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge Regionale 15-2-2012 n.24, prevede nel bando di gara le clausole che fanno riferimento alla suddetta L.R. A gara conclusa e aggiudicata, la Stazione Appaltante inviterà l'Impresa aggiudicataria e l'Impresa uscente a rispettare, ove vi siano le condizioni, quanto disposto dalla suddetta L.R., informandone, altresì, le organizzazioni sindacali.

A questo punto è una trattativa che riguarda, unicamente, l'Impresa aggiudicataria e l'Impresa uscente, con l'eventuale ausilio dei sindacati.

2) L'anzianità del personale attualmente occupato è di 4 anni, riferita ai servizi di assistenza e manutenzione espletati nell'ambito del contratto stipulato con la Regione Basilicata.

3) Si confermano le 40 ore.

4) La figura del "coordinatore socio-lavoratore" è assimilabile al personale che esercita i poteri direttivi. Pertanto ai sensi del comma 2, art.1 della L.R. 15-2-2010, per tale figura non si applica quanto previsto dal comma 1, art.1 della stessa L. R.

## 7. DOMANDA

### Quesito n 1

Atteso che il Disciplinare di gara:

5.8 Requisiti riguardanti la capacità economica e finanziaria:



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO PRESIDENZA  
DELLA GIUNTA**  
**UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE  
E STATISTICA**

Via Vincenzo Verrastro, 4  
85100 Potenza  
Tel 0971/668335  
fax 0971/668954  
ufficio.sirs@regione.basilicata.it

I concorrenti devono dimostrare, a pena di esclusione, di aver realizzato un fatturato globale aziendale, riferito agli esercizi 2009-2010-2011, pari o superiore ad Euro 1.000.000,00 (Unmilione/00), I.V.A. esclusa, inteso come volume di affari complessivo; In caso di consorzio, R.T.I. o GEIE il predetto requisito deve essere posseduto nella misura minima del 50% dalla mandataria e 20% dalle mandanti.

b.2) il requisito relativo al fatturato globale, di cui al precedente punto 5.8 ed il requisito relativo al fatturato specifico di cui al precedente punto 5.10 devono essere soddisfatti dal raggruppamento o dal consorzio nel suo complesso, con la precisazione che, in caso di raggruppamento di tipo orizzontale, detto requisito deve essere posseduto almeno al 50% dall'impresa capogruppo mandataria o indicata come tale nel caso di raggruppamento non ancora costituito oppure, in caso di consorzio, da una delle imprese consorziate che partecipano alla presente procedura di gara, mentre il restante, pari al massimo al 50%, dovrà essere posseduto cumulativamente dalle mandanti o dalle imprese consorziate concorrenti ciascuna delle quali dovrà possedere almeno il 10%.

Quale è la il limite minimo da dover rispettare 20% o 10%.

#### Quesito n 2

Considerato che il Disciplinare di gara prescrive come prerequisito di partecipazione:

b.1) i requisiti di carattere generale, di cui ai precedenti punti 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 5.7, nonché il requisito di idoneità professionale riferito alla tipologia di servizi effettuati di cui al punto 5.10 devono essere posseduti da ciascuna impresa partecipante al raggruppamento o, in caso di consorzio, da tutte le imprese consorziate che partecipano alla gara; e che tra i requisiti al punto 5.10 vi è anche il seguente requisito:

5.10.2 – Avere nel proprio organico, alla data di scadenza dei termini per la presentazione dell'offerta, almeno 3 (tre) tecnici in possesso delle seguenti certificazioni rilasciate da Società accreditate:

Windows® 7, Configuration

Microsoft® System Center Configuration Manager 2007, Configuration di cui al paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, come interpretare tale condizione?

Tale condizione può essere soddisfatta interamente dal raggruppamento nel suo insieme e non da ciascun membro?

Rileviamo infatti che nel caso di interpretazione restrittiva, ovvero che ciascuna impresa partecipante al raggruppamento deve avere nel proprio organico almeno 3 (tre) tecnici in possesso delle sopra richiamate certificazioni, tale norma risulterebbe oltremodo sproporzionata e peraltro lesiva della "par conditio" in considerazione anche del fatto che l'organico attualmente impiegato dall'impresa A&S, affidataria del corrente servizio, prevede solo 3 (tre) tecnici con le certificazioni richieste.

## **7. RISPOSTA**

### Quesito n 1

**Trattasi di refuso. Il valore indicato 10% deve leggersi 20%**

**Pertanto la frase finale riportata al punto b.2 della pagina 7 del Disciplinare di gara, "... dovrà essere posseduto cumulativamente dalle mandanti o dalle imprese consorziate**



*concorrenti ciascuna delle quali dovrà possedere almeno il 10%” deve leggersi: “... dovrà essere posseduto cumulativamente dalle mandanti o dalle imprese consorziate concorrenti ciascuna delle quali dovrà possedere almeno il 20%”*

**Quesito n. 2**

Relativamente al punto 5.10.2 del Disciplinare di gara, le certificazioni Windows® 7, Configuration e Microsoft® System Center Configuration Manager 2007, Configuration in possesso da almeno 3 (tre) tecnici, è un requisito che può essere soddisfatto dall'intero raggruppamento temporaneo.

**8. DOMANDA**

Il Disciplinare di gara prescrive come prerequisito di partecipazione:

5.10.2 – Avere nel proprio organico, alla data di scadenza dei termini per la presentazione

dell'offerta, almeno 3 (tre) tecnici in possesso delle seguenti certificazioni rilasciate da Società accreditate:

- Windows® 7, Configuration
- Microsoft® System Center Configuration Manager 2007, Configuration di cui al paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico.

Si chiede di chiarire se, in caso di A.T.I., il numero di (almeno) tre tecnici in possesso delle certificazioni indicate deve essere posseduto da ciascuna impresa partecipante al raggruppamento, o se il requisito può essere soddisfatto dal raggruppamento nel suo complesso.

**8. RISPOSTA**

Vedi **DOMANDA n. 7 – Quesito n. 2**

**9. DOMANDA**

**Quesito n 1**

Atteso che il Capitolato speciale di gara indica al punto

**Art.3 – DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA**

Nella sezione Dislocazione delle PdL nelle sedi centrali e periferiche dell'Ente Regione Basilicata. Le unità Unità Centrali sono 1650. I monitor sono 1645 tutti LCD da 17”, 19” e 22”. Mentre le sopra esposte tabelle indica :

1.307 come PDL delle sedi centrali e 267 per le sedi periferiche - con un totale di 1.574 unità.

Quale è l'esatto numero di PDL?

La discordanza tra unità centrali e monitor a cosa è dovuta?

**Quesito n 2**

Atteso che il Capitolato speciale di gara indica al punto

**Art.3 – DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA**

Nella sezione - Dispositivi di interconnessione locale

Nell'ambito di queste componenti vengono inclusi i dispositivi attivi e passivi a garanzia dei servizi di connettività e di protezione delle reti locali dell'Amministrazione. Nello specifico ci si riferisce a:

Hub 10/100/1000



### Switch 10/100/1000

Quale è l'esatto numero di Hub e Switch che dovranno essere oggetto di manutenzione e di quali marche?

#### Quesito n 3

Atteso che il Capitolato speciale di gara indica:

#### 6.2 Durata e fasi di erogazione del servizio

Nell'ambito del contratto di servizio saranno previste tre specifiche fasi temporali con decorrenza dalla data di firma contrattuale, conseguente all'aggiudicazione del servizio secondo quanto di seguito descritto:

1. Allestimento del servizio (o fase di transizione iniziale) dalla data di firma contrattuale, considerata data di inizio lavori, fino alla data di collaudo dell'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di processo predisposte dall'Affidatario per l'erogazione dei servizi, per un periodo massimo di 30 gg. naturali e consecutivi; .....

Poiché tale fase non è condizionata dalla eventuale collaborazione e disponibilità della ditta uscente e poiché quest'ultima ha certamente definito, in sede di gara in precedenza aggiudicata, le modalità di erogare il servizio di rilascio del servizio, si chiede di rendere noto i vincoli e le disponibilità della suddetta ditta.

#### Quesito n 4

Atteso che il Capitolato speciale di gara indica al punto:

#### 7.2 Censimento beni mobili informatici

Sarà cura dell'Affidatario provvedere al consolidamento dell'inventario dei beni mobili informatici esistente, mediante l'utilizzo di un software specifico sviluppato all'interno del Sistema Informativo Contabile (SIC) messo a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

si chiede di conoscere le modalità operative del software da utilizzare per il servizio indicato.

## 9. RISPOSTA

### Quesito n 1

Il numero da prendere in considerazione è 1645. La discordanza con il numero delle unità centrali (1650) è giustificato dal fatto che vi sono unità di scorta da utilizzare in caso di necessità. Tale numero può variare in funzione dei nuovi acquisti o dismissioni che nel frattempo saranno effettuati

### Quesito n 2

Il numero di Hub e Switch ammonta a 150 unità. Le marche sono: - NORTEL/AVAYA (in gran parte) – SMC – INTELLINET – INTEL – 3COM – D. LINK – ACTON – HP –

### Quesito n 3

L'attuale Impresa affidataria dei servizi di assistenza e manutenzione, così come previsto dal contratto in essere, dovrà affiancare la nuova Impresa aggiudicataria, o l'Amministrazione stessa durante la fase di rilascio dei servizi, al fine di effettuare le dovute consegne. Il tempo stimato e contrattualizzato è di 30 giorni, ma terminerà, comunque, a consegne effettuate.

### Quesito n 4

Le modalità operative sono desumibili da quanto riportato al paragrafo 7.2 del Capitolato Speciale d'Appalto.



## 10. DOMANDA

Atteso che il Capitolato speciale di gara indica al punto - 6.1 Servizi richiesti -

b) fornitura delle componenti HW necessarie alla manutenzione delle attrezzature informatiche oggetto del presente appalto.

Le parti di ricambio, nessuna esclusa, saranno fornite dall'Affidatario senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione; .....

Per una corretta e congrua valutazione degli oneri economici posti a carico dall'Affidatario si chiede di rendere disponibile un elenco dettagliato delle apparecchiature oggetto di assistenza con la indicazione della data di fine della garanzia.

## 10. RISPOSTA

**Vedi il file "Elenco beni informatici" pubblicato. Si sottolinea che tale elenco è suscettibile di variazioni in più o in meno, in funzione delle nuove acquisizioni o dismissioni che nel frattempo saranno effettuate.**

## 11. DOMANDA

1. Nel Mod. n.1/1 Bis, al punto 1 delle avvertenze si legge:

"Le dichiarazioni di cui ai punti da c) a g) dell'art. 38 del D.Lgs 12.04.2006, n.163 e ss.mm.ii. devono essere rese anche dai soggetti previsti dal medesimo articolo al comma 1 lettere b) e c) e dai procuratori qualora sottoscrittori delle dichiarazioni costituenti la documentazione amministrativa e/o dell'offerta"; tali dichiarazioni non comprendono le dichiarazioni ai punti b.1), b.2), b.3), b.4) presenti nello stesso Mod. n.1/1 Bis, che invece sono richieste al punto:

N.B:2 del Disciplinare (pag. 15/ 27). Devono pertanto essere rese?

2. Nel Mod. n.1/1 Bis non si evince la dichiarazione di cui all'art. 5 - punto 5.3 - del Disciplinare di gara (pag. 5/ 27); deve essere resa separatamente dal Mod. n.1/1 Bis?

3. la dichiarazione di cui al punto 5.10.2 del Disciplinare di gara (pag. 6/27 ), deve essere resa e, in caso affermativo, essere inclusa nella busta "A - Documenti amministrativi"?

4. le Ulteriori dichiarazioni richieste al punto C.1 del Disciplinare di gara (pag. 14/ 27), devono essere rese separatamente dal Mod. n.1/1 Bis e, nel caso, inserite nella busta "A – Documenti amministrativi"?

5. Nel Capitolato Speciale d'Appalto, all'art. 5 "Lista degli Allegati (pag. 16/44)", si menzionano n. 03 allegati ma l'unico presente è l'*Allegato A - Referenze di Servizio* ed inoltre, sempre nel Capitolato Speciale di Appalto si menziona, a pag. 16/44 e a pag. 32/44, "Allegato C " che non è presente tra i documenti di gara, trattasi di errori di trascrittura?

6. Così come descritto all'art.9.1 del Capitolato speciale d'appalto (pag.38/44) si chiede di chiarire se, all'interno della infrastruttura tecnologica, organizzativa e di processo ricade la sede operativa del servizio messa a disposizione dall'Affidatario e pertanto se è soggetta a collaudo da parte dell'Amministrazione.

7. la sede messa a disposizione dall'Affidatario dovrà avere sede sul territorio della Basilicata?



8. All'art. 5.10.2 del Disciplinare di gara (pag.6/27) si evince che bisogna "avere nel proprio organico, alla data di scadenza dei termini per la presentazione dell'offerta, almeno 3(tre) tecnici in possesso della certificazione ..... "; nel proprio organico significa personale legato alla società da lavoro dipendente?

**11. RISPOSTA**

1. Le dichiarazioni sono già contenute nel Mod. n.1/1 Bis. Il modello è stato appositamente predisposto.
2. E' sufficiente la dichiarazione di cui al punto i) del Mod. n. 1/1 Bis. La verifica di tale dichiarazione sarà effettuata dalla Stazione Appaltante mediante l'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva rilasciato dall'INPS o INAIL.
3. I nominativi dei tecnici in possesso di tale certificazione, copia della certificazione stessa nonché i "Transcript Id" e "Access Code" di ciascun tecnico, devono essere inseriti nella "Busta B – Offerta Tecnica" (Art. 9 Contenuto della Busta B- Offerta Tecnica)
4. Le dichiarazioni sono già contenute nel Mod. n.1/1 Bis. Il modello è stato appositamente predisposto.
5. Si. Trattasi di refuso; non vi è nessun Allegato C.
6. La sede operativa deve avere i requisiti di idoneità previsti dalla normativa vigente, in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro. La Stazione Appaltante verificherà che l'infrastruttura messa a disposizione per la conduzione dell'appalto, sia idonea e corrisponda a quanto dichiarato nel progetto. Non è previsto nessun collaudo della sede.
7. Si suppone che il Centro di Assistenza Tecnica sia quantomeno allestito in Basilicata. Diversamente è difficile pensare come possano essere rispettati i tempi di intervento richiesti.
8. Si. Nel proprio organico, vuol significare che il tecnico deve essere dipendente della Ditta/Impresa; essere nel libro paga.

**12. DOMANDA**

In relazione alla gara di cui in oggetto si chiede se, per l'espletamento delle funzioni di presidio, così come richiesto nel Capitolato Speciale d'Appalto – art. 7.10 – l'Amministrazione metterà a disposizione un apposito ufficio dotato della giusta infrastruttura (scrivania, telefono, computer, stampante ecc.)

**12. RISPOSTA**

Per lo svolgimento delle funzioni di presidio la Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Impresa aggiudicataria, quanto necessario per consentire il pieno svolgimento di tale compito.

**13. DOMANDA**

In riferimento alla gara di cui in oggetto, a pagina 18 del disciplinare di gara Lettera E, è indicato che il modello è allegato agli atti di gara e visibile sul sito Internet. Non sono riuscita a trovarlo. Mi potete dire, per favore dove trovarlo ?



### **13. RISPOSTA**

**Il Modello GAP di alla lettera E, pag. 18 del Disciplinare di gara è ora disponibile.  
Ci scusiamo per l'inconveniente.**

### **14. DOMANDA**

"... Omissis

#### **SEGNALA**

A codesto Spett.le Dipartimento:

che il bando in oggetto è stato pubblicato in violazione del D.Lgs. 26/10/2010 n° 198 che all'art.2 n°1 prevede espressamente l'obbligo per gli utenti delle reti di comunicazione elettronica di affidare i lavori di installazione, di allacciamento, di collaudo e di manutenzione delle apparecchiature terminali di cui all'art.1 comma 1, lettera a), numero 1), che realizzano l'allacciamento dei terminali di telecomunicazione all'interfaccia della rete pubblica, ad imprese abilitate secondo le modalità e ai sensi del comma 2;

che la violazione della predetta disposizione è punita con la sanzione prevista all'art.2 n°3."

### **14. RISPOSTA**

**Si faccia riferimento al documento –“ Pubblicazione informazioni integrative e correttive”– disponibile sul sito, ad integrazione della documentazione pubblicata.**

### **15. DOMANDA**

Atteso che il Capitolato speciale di gara indica al punto 8.1 Figure professionali richieste – Organizzazione La struttura organizzativa dovrà prevedere un numero minimo di figure professionali pari ad almeno 5 (cinque) unità lavorative alle quali dovranno essere attribuite specifiche mansioni e che per l'Addetto Help desk, per il Tecnico assistenza e manutenzione HW e SW e per l'Addetto all'inventario e ai servizi logistici si richiede un Diploma di scuola media superiore; esperienza professionale di almeno tre anni nel settore (dimostrabile con dichiarazione di servizi analoghi prestati presso Enti Pubblici o privati e/o attestati di corsi di formazione professionale specifici) Considerato che : "Per tutto il personale che si intende impiegare per l'esecuzione del servizio, oggetto della presente gara, l'Affidatario dovrà fornire, in fase di gara, il nominativo, il curriculum da cui risulti il possesso dei requisiti minimi relativi al titolo di studio ed alle esperienze di lavoro richiesti dal presente capitolato."

Siamo a chiedere cosa si intende per "dimostrabile con dichiarazione di servizi analoghi.....".

E' sufficiente allegare i curricula delle diverse figure professionali con la formula della Dichiarazione sostitutiva che attesti i contenuti esposti o è necessario allegare, già in fase di gara, le attestazioni di servizio rilasciati dagli Enti Pubblici anche se Codesta Amministrazione si è riservata il legittimo diritto di verificare i dati dichiarati in sede di gara?

### **15. RISPOSTA**

**"dimostrabile con dichiarazione di servizi analoghi" vuol significare che i tecnici messi a disposizione dell'impresa concorrente, devono aver svolto, in precedenza, attività**



**lavorative oggetto della presente gara d'appalto. E' sufficiente allegare i curricula delle diverse figure professionali con la formula della autocertificazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000, in cui devono essere riportate le indicazioni della/e Imprese private o Amministrazioni Pubbliche presso cui tali attività sono state espletate. La Stazione Appaltante, se lo riterrà opportuno, richiederà la documentazione necessaria a comprova delle dichiarazioni rese.**

#### **16. DOMANDA**

Siamo a riformulare un quesito già posto per meglio esplicitarlo.

Atteso che il Capitolato speciale di gara indica al punto 7.2 Censimento beni mobili informatici Sarà cura dell'Affidatario provvedere al consolidamento dell'inventario dei beni mobili informatici esistente, mediante l'utilizzo di un software specifico sviluppato all'interno del Sistema Informativo Contabile (SIC) messo a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

Si chiede di conoscere le modalità operative del software da utilizzare per il servizio indicato.

Per modalità operative si intende conoscere quanto meno:

Modalità di archiviazione dei dati ( tipo e versione Data Base).

Terminali supportati per lo scarico automatico dei dati.

Data ultimo aggiornamento.

#### **16. RISPOSTA**

**Il Data Base utilizzato è ORACLE 11g;**

**Per l'acquisizione dei dati e il trasferimento nel Data Base, si utilizza un lettore RFID e un TABLET, con sistema Android, in grado di leggere anche il barcode;**

**Se la data di ultimo aggiornamento si riferisce al Data Base, non è possibile fornirla in quanto il modulo è in continua evoluzione. Se si riferisce alla data ultima di aggiornamento dell'inventario, vale la stessa cosa, in quanto in costante adeguamento.**

**Nella fase di passaggio di consegne l'Impresa aggiudicataria riceverà tutte le istruzioni necessarie per poter gestire autonomamente il modulo inventario del Sistema Informativo Contabile**

#### **17. DOMANDA**

Visto l'elenco delle attrezzature delle attrezzature esposte nella precedente FAQ.

Preso atto che tale elenco non risulta aggiornato e differisce molto dalle attrezzature indicate nel disciplinare tecnico (dove non risultano per esempio i 9 Plotter, mentre nell'elenco non trovano riscontro gli apparati di rete così come dichiarati, per molti prodotti è riportata una data di scadenza garanzia superata, ecc. ).

Si chiede nuovamente di chiarire gli effettivi dispositivi oggetto di assistenza alla data del bando di gara e se tutte le attrezzature oggetto di assistenza sono dotate delle necessarie certificazioni previste per le apparecchiature elettroniche.

#### **17. RISPOSTA**

**Si conferma l'elenco fornito in precedenza – Vedi FAQ n.10 –**

**Tutte le apparecchiature elettroniche sono dotate delle certificazioni rispondenti alle normative in materia.**



#### 18. DOMANDA

Inoltre si chiede di sapere se alla ditta uscente sarà fatto obbligo, in fase di rilascio del servizio di consegnare alla Amministrazione e alla ditta subentrante un inventario aggiornato o no?

#### 18. RISPOSTA

L'inventario dei beni mobili informatici consegnato dalla Ditta uscente dovrà contenere gli ultimi aggiornamenti intervenuti. Alla Ditta subentrante è chiesto di provvedere al consolidamento dell'inventario come da capitolato – 7.2 Censimento beni mobili informatici -.

#### 19. DOMANDA

Si chiede di conoscere la indicazione di Codesta Stazione Appaltante in merito alla possibilità di effettuare attività formative per il personale impiegato durante le ore di attività del servizio oggetto dell'appalto.

#### 19. RISPOSTA

L'attività formativa è sicuramente importante per la crescita professionale del personale impiegato che si traduce in un miglioramento dei servizi offerti. Tale attività dovrà conciliarsi con le quelle lavorative in modo da mantenere inalterati i livelli di servizio richiesti.

#### 20. DOMANDA

Si chiede di conoscere la indicazione di Codesta Stazione Appaltante in merito alla necessità di far godere al personale impiegato le ferie e i permessi previsti dal contratto nazionale applicato.

#### 20. RISPOSTA

Il rispetto dei diritti dei lavoratori rientra tra gli obblighi del datore di lavoro. L'Impresa aggiudicataria dovrà organizzarsi in modo tale da rispettare gli impegni contrattualizzati con l'Amministrazione regionale.

#### 21. DOMANDA

In caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti da costituirsi in caso di aggiudicazione della gara d'appalto, la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, di cui alla lettera B Pag.16 del disciplinare di gara, con la quale il legale rappresentante di ogni soggetto concorrente che farà parte del raggruppamento si impegna a costituire il raggruppamento, ecc., il mandato collettivo speciale con rappresentanza deve avvenire mediante scrittura privata autenticata ai sensi dell'art.37, comma 15 del Codice, prima della presentazione della gara?

#### 21. RISPOSTA

I concorrenti che intendono partecipare alla gara sotto forma di raggruppamento temporaneo, da costituirsi in caso di aggiudicazione, devono compilare il Mod.1-1 Bis - Domanda di partecipazione alla gara – e allegare la dichiarazione di cui al punto B) - pag. 16/27 del Disciplinare -, che va inserita nella "Busta A – Documenti amministrativi".



## 22. DOMANDA

Siamo a segnalare che a nostro avviso i requisiti di bando, i chiarimenti esposti sul sito nelle FAQ e nel documento integrativo determinano incertezza, contraddittorietà e differenza tra i competitor.

Nello specifico ci riferiamo:

- ai confini non ben definiti delle attrezzature oggetto di assistenza (numero, quantità e tipologie) che non consente una corretta valutazione gli oneri da assumere per le parti di ricambio
- agli ambiti settoriali di competenza richiesti per le connessioni e i dispositivi di rete
- al personale da mettere a disposizione che è da individuare obbligatoriamente in modo “nominativo” nonostante che il servizio è da garantire al netto di imprevisti e in outsourcing (e quindi fuori dal controllo operativo del personale della amministrazione)
- all’impegno ad assumere personale già utilizzato di cui non si conoscono le reali competenze e concreta disponibilità e che soprattutto non può essere già annoverato tra le risorse da utilizzare perché non facenti parte dell’organico della ditta, alla data della presentazione dell’offerta, a meno della ditta già affidataria del servizio (vantaggio competitivo!)
- alla assoluta mancanza di indicazioni circa le risorse (attrezzature e logistica) che l’amministrazione metterà a disposizione per le unità di presidio richieste
- privilegi e/o restrizioni di accesso alla rete RUPAR per la erogazione dei servizi remoti da gestire in outsourcing

Siamo pertanto a chiedere, se possibile, di chiarire i dubbi espressi e/o a rivedere i vincoli di partecipazione alla gara e nel contempo i termini di scadenza delle offerte.

## 22. RISPOSTA

Riteniamo, a nostro avviso, che gli elaborati di gara siano strutturati in maniera tale da rispondere ai principi di trasparenza, parità di trattamento e tutela della concorrenza, garantiti, altresì, dalle risposte puntuali ai quesiti posti (FAQ). Non rileviamo le contraddittorietà poste in evidenza da codesta spett.le Società. Rimane confermato il termine di scadenza per la presentazione delle offerte.

## 23. DOMANDA

Siamo a segnalare che a nostro avviso la struttura del progetto tecnico indicato dal disciplinare tecnico all’Art.9 CONTENUTO DELLA “BUSTA B – OFFERTA TECNICA”, presenta alcune anomalie, rispetto ai criteri di valutazione delle offerte indicati nell’Art.12 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE, ovvero:

1) specificatamente per i paragrafi di seguito indicati in rosso:

- c. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

- **Staging e validazione degli asset**

- Servizio di Help/Service Desk

- **d. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- g. DESCRIZIONE DEL PIANO DI PROGETTO

- **Erogazione del servizio**



**- h. PROFILO DELL'AFFIDATARIO**

non è previsto alcun punteggio nella griglia di valutazione.

Siamo pertanto a chiedere se l'obbligo a presentare una Offerta Tecnica conforme a quanto indicato al succitato articolo 9 è da considerarsi vincolante. Che senso dare alla indicazione di riportata a fondo pagina 20 di indicare : "Nell'infrastruttura tecnologica di erogazione del servizio va offerta una visione approfondita dell'infrastruttura che viene allestita dall'Affidatario per la gestione e l'erogazione del servizio e delle sue caratteristiche qualificanti.", considerato che tale paragrafo non trova un evidente riscontro nel criterio di assegnazione del punteggio.

**23. RISPOSTA**

Quanto riportato nel Disciplinare di gara, alle pagine 19 e 20, individua gli argomenti e dà indicazioni circa la struttura del progetto da presentare, al fine di renderli, in questo, omogenei. Ciò nell'ottica di garantire, a nostro avviso, parità di trattamento delle imprese concorrenti. Inoltre, progetti strutturati in modo omogeneo agevolano il lavoro della Commissione giudicatrice, consentendo una più facile lettura e ricerca degli argomenti trattati, in considerazione del metodo adottato per la valutazione dei progetti, che è quello del confronto a coppie.

Si confermano gli elementi di valutazione del progetto, indicati nell'Art.12 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE a pagina 22 del Disciplinare di gara.

**24. DOMANDA**

Capitolato Tecnico Art. 4 "Utenze interne dei servizi ICT" pag. 15

Sulla base delle esigenze organizzative dell'Amministrazione sono state classificate tre fasce di utenza:

- VIP: per le utenze di particolare rilevanza nella struttura organizzativa come, ad esempio, quelle delle Segreterie del Presidente, degli Assessori e dei Dirigenti Generali;
  - High: rappresenta la fascia di utenza con particolari funzioni dirigenziali;
  - Standard: per la restante popolazione di utenti interni dell'Amministrazione Regionale
- Si prega di specificare quante sono le utenze Vip ed High e la loro ubicazione.

**24. RISPOSTA**

Per quanto riguarda la fascia VIP si devono considerare 50 postazioni di lavoro, distribuite nei 7 dipartimenti, costituenti il campus regionale di Potenza.

Per la fascia High si devono considerare 315 postazioni, di cui 300 nel campus regionale di Potenza e 15 nella sede distaccata di Matera.

**25. DOMANDA**

Capitolato Tecnico Art. 5 "Elenco Allegati" pag. 16

Il presente Capitolato viene corredato da n.3 allegati che ne costituiscono parte integrante. Nel Capitolato è presente solo l'Allegato A. Si è già precisato nei Quesiti precedenti che l'Allegato C non è disponibile.

In cosa consiste l'Allegato B?



## **25. RISPOSTA**

**Trattasi di refuso. Come documento allegato al Capitolato Speciale d'Appalto esiste solo l'Allegato A.**

## **26. DOMANDA**

Capitolato Tecnico Art. 6.1 "Servizi richiesti" pag. 17

manutenzione hardware e software di tutte le apparecchiature attualmente installate e delle nuove apparecchiature che l'Amministrazione acquisterà, per tutta la durata contrattuale, e totale ripristino di tutte le funzionalità in caso di guasti.

Al fine di quantificare correttamente l'impegno del servizio di manutenzione, si chiede di specificare con quale periodicità l'Amministrazione intende eseguire l'aggiornamento tecnologico delle apparecchiature.

Inoltre si richiede di specificare con che tipologia di garanzia l'Amministrazione intende acquistare le nuove apparecchiature.

## **26. RISPOSTA**

**Si procede all'aggiornamento delle attrezzature hardware, man mano che queste vengono dichiarate obsolete o avviate alla rottamazione. Le nuove attrezzature sono coperte dalla garanzia di 3 anni.**

**L'aggiornamento del software, inteso come sistema operativo e software di produttività individuale (*suite Office*), viene effettuato sulla base di valutazioni che tengono conto dell'impatto che l'introduzione di questi avrebbe sull'intera infrastruttura. Per quanto concerne gli altri software, si procede alla loro installazione a seconda delle necessità che si manifestano nel corso dell'evoluzione dei sistemi.**

## **27. DOMANDA**

Capitolato Tecnico Art. 7.5 "Servizi di tipo IMAC/R" pag. 22

Si richiede se l'Amministrazione può indicare una stima di massima delle IMAC previste e della loro tipologia.

## **27. RISPOSTA**

**Per quanto concerne i servizi di IMAC/R, dall'inizio dell'anno ad oggi, sono stati effettuati 2.700 interventi, corrispondenti ad altrettanti ticket aperti e risolti.**

## **28. DOMANDA**

Capitolato Speciale Art. 7.6 "Servizio di Help Desk/Service Desk" pag. 25

Capitolato Speciale Art. 7.8.1.1 "Manutenzione correttiva" pag. 27 un'infrastruttura di Help Desk/Service Desk in grado di agire come unico front-end per la ricezione la classificazione e lo smistamento di qualunque tipologia di richiesta proveniente dagli utenti interni dell'Amministrazione, supportata da un sistema di trouble ticketing. L'Affidatario dovrà avvalersi di una piattaforma di 'trouble ticketing', messa a disposizione dall'Amministrazione.

Dalla prima frase si evince che il sistema di Trouble Ticketing debba essere messo a disposizione dall'Affidatario. Dalla seconda frase che sia fornito dall'Amministrazione. Si richiede di specificare a carico di quale soggetto debba essere tale strumento.



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO PRESIDENZA  
DELLA GIUNTA**  
**UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE  
E STATISTICA**

Via Vincenzo Verrastro, 4  
85100 Potenza  
Tel 0971/668335  
fax 0971/668954  
ufficio.sirs@regione.basilicata.it

Nell'ipotesi che sia l'Amministrazione a fornirlo, si richiede di specificare anche quale strumento verrà fornito.

## **28. RISPOSTA**

**Il sistema di Trouble Ticketing è messo a disposizione dall'Amministrazione. E' un sistema Open Source; il motore di gestione ticketing è "Request Tracker"; il DB utilizzato è Oracle 11g. Tale sistema è stato adattato alle esigenze dell'Amministrazione. Per ulteriori informazioni sul motore di gestione visitare il sito <http://www.bestpractical.com/rt/>**

## **29. DOMANDA**

Capitolato Tecnico Art. 7.6 "Servizio di Help Desk/Service Desk" pag. 26

A tale scopo l'Affidatario dovrà definire un'infrastruttura tecnologica rispondente alle seguenti funzionalità e requisiti di base:

- I. Integrazione con i servizi di gestione IMAC/R;
- II. Controllo dei Livelli di Servizio definiti, per eventuali sollecitazioni automatiche per gli interventi prossimi a superare i livelli di servizio concordati;
- III. Gestione delle configurazioni per la verifica dei dati dell'asset oggetto della chiamata e dei dati anagrafici dell'utente finale;
- IV. Possibilità di avere all'interno della soluzione una base dati delle conoscenze (Knowledge Base) alimentata in maniera continuativa, durante lo svolgimento del
- V. servizio, che permetta di reperire facilmente ed applicare soluzioni esistenti a problemi noti;
- VI. Funzionalità di controllo remoto integrata per il supporto alla diagnosi ed alla risoluzione delle problematiche;
- VII. Possibilità per l'utente finale di aprire e monitorare in maniera autonoma un ticket utilizzando un'interfaccia WEB.

Viene richiesto all'Affidatario di specificare in offerta quale soluzione intende adottare per facilitare e garantire l'adeguato livello di attenzione a fronte di richieste di supporto pervenute dagli utenti, con particolare attenzione alle utenze di tipo High e Vip.

Questa richiesta presuppone la fornitura da parte dell'Affidatario di uno strumento integrato con tutte le funzionalità elencate, ma in altre parti del Capitolato si evince che gli strumenti per tali attività ( in particolare per i punti III - Gestione delle configurazioni-, VI - controllo remoto -, I, II, IV,V e VII sistema trouble ticketing) siano forniti dall'Amministrazione.

Si richiede di specificare se l'Affidatario debba fornire uno strumento di gestione integrato come da richiesta o se si debbano utilizzare i vari strumenti dell'Amministrazione.

## **29. RISPOSTA**

**Lo strumento da adottare è quello messo a disposizione dall'Amministrazione. Il concorrente, nel progetto può indicare ulteriori strumenti che, in aggiunta a quello messo a disposizione dall'Amministrazione, ritenga possano migliorare il servizio offerto.**

## **30. DOMANDA**

Capitolato Tecnico Art. 7.10 pag. 31



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO PRESIDENZA  
DELLA GIUNTA**  
**UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE  
E STATISTICA**

Via Vincenzo Verrastro, 4  
85100 Potenza  
Tel 0971/668335  
fax 0971/668954  
ufficio.sirs@regione.basilicata.it

E' richiesto all'Affidatario, in fase di offerta e per le figure professionali sopra indicate, di produrre il relativo 'curriculum vitae' accompagnato dall'indicazione delle eventuali certificazioni possedute secondo lo schema suggerito nell'Allegato "C".

Si chiede di confermare che l'Allegato C non sia disponibile, oppure si richiede lo schema con cui produrre i CV e le relative certificazioni. Inoltre si chiede se nei C.V. vanno indicati i nominativi delle singole risorse.

### **30. RISPOSTA**

Come già riportato nella risposta alla FAQ n. 25, trattasi di refuso. L'unico modello disponibile è l'Allegato A al Capitolato Speciale d'Appalto.

### **31. DOMANDA**

Nel disciplinare di gara art.8, Lettera A) Deposito cauzionale provvisorio, l'importo del deposito cauzionale richiesto è pari a € 12.900,00. Ma non dovrebbe essere € 25.800,00 ossia 1% dell'importo posto a base d'asta di 2.580.000,00? Inoltre, in caso di RTI non ancora costituito, il deposito cauzionale deve comunque essere a nome del raggruppamento e della capogruppo?

### **31. RISPOSTA**

Il deposito cauzionale provvisorio, va calcolato sull'importo relativo ai tre anni (36 mesi) di durata del contratto, vale a dire 1.290.000,00. Gli ulteriori tre anni (36 mesi) sono a discrezione dell'Amministrazione, che valuterà se vi sono le condizioni per rinnovare il contratto iniziale. Il Codice, in questi casi, impone di indicare l'intero ammontare (2.580.000,00) dell'appalto, prevedendo anche la parte che potrebbe essere rinnovata.

Il deposito cauzionale può essere costituito da una sola delle Imprese costituenti l'RTI (Mandataria o Mandante). L'importante è che il documento di garanzia riporti tutte le Imprese costituenti l'RTI, per le quali la cauzione viene costituita.

### **32. DOMANDA**

Poiché il DISCIPLINARE DI GARA all'Art.1 IMPORTO DELL'APPALTO E DURATA DELL'AFFIDAMENTO indica che "L'importo dell'appalto, definito ai sensi dell'art.29, comma1, del D.Lgs. 163/2006, è pari a complessivi Euro 2.584.450 I.V.A. esclusa..." e che "La durata dell'appalto è stabilita in 36 mesi, con riserva di rinnovo per ulteriori 36 mesi..." si chiede di chiarire se l'importo di Euro 2.580.000,00 è, come indicato, riferito ai 36 mesi di servizio da appaltare o anche ai successivi 36 mesi di rinnovo.

### **32. RISPOSTA**

Sulla base di quanto disposto dall'art.29, comma1, del D.Lgs. 163/2006 che recita: - *Il calcolo del valore stimato degli appalti pubblici e delle concessioni di lavori o servizi pubblici è basato sull'importo totale pagabile al netto dell'IVA, valutato dalle stazioni appaltanti. Questo calcolo tiene conto dell'importo massimo stimato, ivi compresa qualsiasi forma di opzione o rinnovo del contratto* - l'importo posto a base d'asta, pari a Euro 2.580.000,00 I.V.A. esclusa, tiene conto dell'eventuale rinnovo per ulteriori 3 anni (36 mesi) del contratto iniziale.



**REGIONE BASILICATA**

**DIPARTIMENTO PRESIDENZA  
DELLA GIUNTA**  
**UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE  
E STATISTICA**

Via Vincenzo Verrastro, 4  
85100 Potenza  
Tel 0971/668335  
fax 0971/668954  
ufficio.sirs@regione.basilicata.it

**Per cui, il contratto iniziale avrà la durata di 3 anni (36 mesi) il cui importo stimato è pari a Euro 1.290.000,00. Avendo previsto l'opzione dell'eventuale rinnovo, da effettuarsi a discrezione dell'Amministrazione, per ulteriori 3 anni (36 mesi), per un totale di 3+3 anni (72 mesi), l'importo totale posto a base d'asta si raddoppia, ai sensi del succitato art. 29 del Codice.**