

**Gara europea a procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione correttiva e sviluppo applicativo sulla piattaforma SAP- CIG 703619649F  
Chiarimenti del 02 Maggio 2017**

**Domanda n.1**

Al par. 1.3 del Capitolato Tecnico, al punto **Manutenzione evolutiva** viene riportato: “*La stima SACE individua 490 giorni uomo quale massimale per la manutenzione evolutiva*”.  
Si chiede di confermare che la stima è relativa al numero di gg/uomo complessive che il Fornitore dovrà erogare nell’intera durata contrattuale, ovvero nei 36 mesi.

**Risposta n.1:**

Sì, confermiamo.

**Domanda n.2**

Al par. 1.3 del Capitolato Tecnico, al punto **Assistenza al Demand Management** viene riportato: “[...] *SACE stima necessari indicativamente 115 giorni uomo*”.  
Si chiede di confermare che la stima è relativa al numero di gg/uomo complessive che il Fornitore dovrà erogare nell’intera durata contrattuale, ovvero nei 36 mesi.

**Risposta n.2:**

Sì, confermiamo.

**Domanda n.3**

Al par. 1.3 del Capitolato Tecnico, al punto **Manutenzione Correttiva/Assistenza utenti** viene riportato: “[...] *SACE stima necessari indicativamente 360 giorni uomo*”.  
Si chiede di confermare che la stima è relativa al numero di gg/uomo complessive che il Fornitore dovrà erogare nell’intera durata contrattuale, ovvero nei 36 mesi.

**Risposta n.3:**

Sì, confermiamo.

**Domanda n.4**

Al capitolo 8 “**Subappalto**” del Disciplinare di gara è riportato “*Non è ammesso il subappalto*”.

Nei seguenti allegati:

- All. n. 1 - Dichiarazione ex artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

- All. n. 4 - Dichiarazione sostitutiva requisiti idoneità professionale e capacità economico-finanziaria

alla lettera h) è riportato:

“h) (se del caso) di voler subappaltare ai sensi dell’articolo 105, comma 6 del D. Lgs. n. 50/2016, le seguenti prestazioni, fermo restando il limite complessivo del 30% dell’importo contrattuale:

Tipologia di prestazione	di	Percentuale di subappalto riferita alla prestazione in questione

Indica, a tal fine la seguente terna di nominativi di subappaltatori:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_”

Si chiede di chiarire se per la partecipazione alla gara d’appalto è possibile il ricorso al subappalto nei limiti di quanto previsto dal D. Lgs n. 50 del 18/04/2016, n. 50.

**Risposta n.4:**

No, non è previsto subappalto come indicato espressamente nel capitolo 8 del Disciplinare di gara.

**Domanda n.5:**

Al Cap. 18 del Disciplinare di gara è riportato:

“*Servizi di Manutenzione Correttiva: importo massimo del canone mensile, non superabile pena l’esclusione dalla gara, pari ad Euro 3.300,00 (tremilatrecento/00), IVA esclusa, per un **importo totale massimo nell’anno**, non superabile pena l’esclusione dalla gara, pari ad **Euro 118.800,00** (centodiciottomilaottocento/00), IVA esclusa.*”

Si chiede di confermare che il valore di Euro 118.800,00 è da intendersi come importo totale massimo dei tre anni di durata contrattuale, e non come importo totale massimo nell’anno.

**Risposta n.5:**

Sì, deve intendersi come importo massimo totale per i 36 mesi e non per il singolo anno.

**Domanda n.6:**

Al Cap. 18 del Disciplinare di gara è riportato:

“*Servizio di Assistenza al Demand Management: importo massimo del canone mensile, non superabile pena l’esclusione dalla gara, pari ad Euro 1.100,00 (millecento/00), IVA esclusa, per un **importo totale massimo nell’anno**, non superabile pena l’esclusione dalla gara, pari ad **Euro 39.600,00** (trentanovemilaseicento /00), IVA esclusa.*”

Si chiede di confermare che il valore di Euro 39.600,00 è da intendersi come importo totale massimo dei tre anni di durata contrattuale, e non come importo totale massimo nell'anno.

**Risposta n.6:**

Sì, deve intendersi come importo massimo totale per i 36 mesi e non per il singolo anno.

**Domanda n.7:**

Al Cap. 18 del Disciplinare di gara è riportato:

*“Servizi di Manutenzione Evolutiva: importo massimo della tariffa giornaliera media ponderata, non superabile pena l'esclusione dalla gara, pari ad Euro 310,00 (trecentodieci/00), IVA esclusa, per un importo totale massimo nell'anno (riferito al massimo numero di giornate previsto per questo servizio), non superabile pena l'esclusione dalla gara, pari ad **Euro 151.900,00** (centocinquantunomilanovecento/00), IVA esclusa.”*

Si chiede di confermare che il valore di Euro 151.900,00 è da intendersi come importo totale massimo dei tre anni di durata contrattuale, e non come importo totale massimo nell'anno.

**Risposta n.7:**

Sì, deve intendersi come importo massimo totale per i 36 mesi e non per il singolo anno.

**Domanda n.8:**

Considerando, per i servizi a canone che richiedono il presidio on site, un dimensionamento totale pari a circa 475 gg/uomo (360 gg/uomo per la Manutenzione Correttiva e 115 gg/uomo per il Demand Management) da erogarsi nei 36 mesi, ovvero circa 158 gg/anno, si chiede di confermare che il presidio della risorsa on-site non dovrà essere garantito tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, ma secondo un calendario di presenze da concordare con SACE e comunque a copertura di un numero massimo di 475 gg/uomo nei 3 anni.

**Risposta n.8:**

Il numero di giornate è una stima indicativa, utile a meglio definire il fabbisogno. E' richiesta comunque la presenza di almeno 1 persona sia per il servizio di Assistenza al Demand che per quello di manutenzione correttiva, come indicato nel Capitolato di gara.

**Domanda n.9:**

A pagina 21 del disciplinare di gara si parla di importi totali massimi ANNUI di Servizi di manutenzione Correttiva, Assistenza al Demand Management e Manutenzione evolutiva, mentre sembrerebbe che gli importi indicati facciano riferimento al totale dei 36 mesi previsti per lo svolgimento del servizio. Si chiede pertanto di chiarire tale aspetto.

**Risposta n.9:**

L'importo deve intendersi come totale per i 36 mesi di durata del contratto.

**Domanda n. 10:**

Si chiede di confermare che, nella relazione tecnica, le pagine relative a cover ed indice siano escluse dal conteggio del numero massimo delle 25 pagine previste.

**Risposta n. 10:**

Cover ed indice devono essere ricompresi all'interno del numero massimo di pagine previste.

**Domanda n. 11:**

A pagina 10 del capitolato tecnico, nello schema dei requisiti della figura analista funzionale sono riportate conoscenze non aderenti al contesto SAP e cioè:

“HTML, VBSCRIPT, JAVASCRIPT, ASP .NET, C# .NET, VB 6.0, T/SQL, COM+, XML, APPLICAZIONI .NET, AUTOMAZIONE OFFICE, VISUAL STUDIO 2010 ULTIMATE, NSPRING, NHIBERNATE, HQL. Certificazione SAP Finance., Facoltativi VSS, TCACCESS, ADABAS, MICROSOFT DTS, ERWIN”

Si richiede di chiarire meglio le conoscenze richieste.

**Risposta n. 11:**

Si tratta di conoscenze di base su uno o più argomenti indicati, ovviamente non indispensabili.

**Domanda n. 12:**

A pagina 11 del capitolato tecnico, nello schema dei requisiti della figura analista programmatore ABAP sono riportate conoscenze non aderenti al contesto SAP e cioè:

“HTML, VBSCRIPT, JAVASCRIPT, ASP .NET, C# .NET, VB 6.0, T/SQL, COM+, XML, APPLICAZIONI .NET, AUTOMAZIONE OFFICE, VISUAL STUDIO 2010 ULTIMATE, NSPRING, NHIBERNATE, HQL. Certificazione SAP ABAP., Facoltativi VSS, TCACCESS, ADABAS, MICROSOFT DTS, ERWIN”.

Si richiede di chiarire meglio le conoscenze richieste.

**Risposta n. 12:**

Si tratta di conoscenze di base su uno o più argomenti indicati, ovviamente non indispensabili.

**Domanda n. 13:**

A pagina 7, paragrafo 12, lettera C), comma 1 del disciplinare di gara si legge: *“aver eseguito negli ultimi 3 (tre) anni antecedenti la data di pubblicazione della presente gara, almeno n. 1 contratto per servizi analoghi a quelli che costituiscono oggetto della presente gara, di valore complessivo non inferiore ad euro 350.000,00 oltre IVA e comunque nel rispetto di quanto indicato all'Allegato XVII del D. Lgs. n. 50/2016”.*

Si chiede di chiarire se è sufficiente la dichiarazione generica così come prevista nell'allegato n.4 *bis* o se il requisito va indicato puntualmente così come previste nell'allegato n.7 DGUE con indicazione della descrizione, degli importi, delle date e dei destinatari.

**Risposta n. 13:**

Il requisito deve essere puntualmente indicato anche all'interno dell'Allegato n. 7 al Disciplinare ovvero nel D.G.U.E.

**Domanda n. 14:**

Si chiede di confermare che, la previsione di esclusione indicata al capitolo 15, pagina 11, punto 2 del disciplinare di gara, ossia: *“A pena di esclusione le attestazioni di cui all’art.80, comma 1 lett. a), b), c), d), e), f) e g), devono essere rese personalmente da ciascuno dei soggetti indicati nell’art.80, comma 3, del D.Lgs n.50/2016...OMISSIS...”* non è applicabile nel caso in cui il legale rappresentante, attraverso la presentazione dell'allegato n.3, renda la dichiarazione anche in nome e per conto dei sopracitati soggetti.

**Risposta n. 14:**

Si, confermiamo.

**Domanda n. 15:**

Il supporto sistemistico è compreso nel servizio richiesto dal presente Capitolato?

**Risposta n. 15:**

No, non è compreso.

**Domanda n. 16:**

Le *Change Request* (passaggi tra ambienti di sviluppo e test/collaudato/produzione) sono gestiti da personale interno o sono parte del servizio richiesto dal presente capitolato?

**Risposta n. 16:**

Sono parte del Servizio richiesto.

**Domanda n. 17:**

Per le attività di manutenzione correttiva/evolutiva costituisce titolo preferenziale avere il personale tecnico del fornitore presso la propria sede?

**Risposta n. 17:**

Si, confermiamo.

**Domanda n. 18:**

E' possibile escludere dalle 25 pagine della relazione tecnica l'elenco delle referenze e creare un allegato a parte come per i cv? Se e' possibile, le referenze contenute nell'allegato contribuirebbero poi al calcolo del punteggio tecnico oppure gli allegati in generale non sono presi in considerazione a tal fine?

**Risposta n. 18:**

No, non è possibile.

**Domanda n. 19:**

Si chiede di poter ricevere la versione corretta dell'allegato n.4 (infatti, l'allegato n.4 da voi messo a disposizione sul sito, sembra riportare erroneamente, in pagina 1 e 2 TUTTE le dichiarazioni già incluse nell'allegato n.1 e che pertanto, immaginiamo, non debbano essere nuovamente rese).

**Risposta n. 19:**

Vi preghiamo di attenerVi a quanto espressamente indicato negli allegati al Disciplinare di gara.

**Domanda n. 20:**

Nella descrizione del servizio di Assistenza al Demand Management si afferma *“L’assistenza al Demand Management è un servizio da erogare a fronte di richieste specifiche da parte dei responsabili applicativi interni alla struttura SACE”*. A pag. 7 si afferma che il servizio debba essere erogato a canone mensile. Nel capitolo 2 non sono fornite indicazioni sulle modalità di esecuzione del servizio. Si chiede di chiarire in quale modo sia erogato “a canone” un servizio a richiesta.

**Risposta n. 20:**

Il servizio deve essere inteso come un supporto alle attività svolte dai responsabili applicativi interni al fine di assistere questi ultimi nelle attività di Demand Management. Pertanto, può considerarsi come un’attività continuativa ed essere innescato da specifiche richieste.

**Domanda n. 21:**

Con riferimento al servizio di “Demand Management”, il capitolato afferma: *“Per l’Assistenza al Demand Management viene erogato un canone mensile. Ai fini del dimensionamento si precisa che per questo servizio deve essere garantito il presidio di almeno 1 persona e che SACE stima necessari indicativamente 115 giorni uomo”*.

Considerato che 115 giorni/persona in 36 mesi rappresentano un impegno molto inferiore a quello di 1 persona a tempo pieno, si chiede di chiarire cosa si intenda esattamente per *“garantire il presidio di almeno 1 persona”*. In particolare, si chiede di confermare che per garanzia di presidio si intenda la disponibilità in tempi relativamente brevi, di una risorsa e la garanzia di continuità nel tempo della presenza di tale risorsa, e non invece la presenza costante presso SACE di 1 persona.

**Risposta n. 21:**

Il numero di giornate riportato nel documento, per i due servizi, è una stima indicativa utile a meglio definire il fabbisogno. E' richiesta comunque la presenza costante di almeno 1 persona per entrambi i servizi, come indicato nel Capitolato di gara.

**Domanda n. 22:**

Con riferimento al servizio di "Manutenzione Correttiva/Assistenza utenti", il capitolato afferma: *"Ai fini del dimensionamento si precisa che per il servizio di manutenzione correttiva/assistenza utenti deve essere garantito il presidio di almeno 1 persona e che SACE stima necessari indicativamente 360 giorni uomo"*. Considerato che 360 giorni/persona in 36 mesi rappresentano un impegno inferiore a quello di 1 persona a tempo pieno, si chiede di chiarire cosa si intenda esattamente per *"garantire il presidio di almeno 1 persona"*. In particolare, si chiede di confermare che per garanzia di presidio si intenda la disponibilità in tempi relativamente brevi, di una risorsa e la garanzia di continuità nel tempo della presenza di tale risorsa, e non invece la presenza costante presso SACE di 1 persona.

**Risposta n. 22:**

Il numero di giornate riportato nel documento, per i due servizi è una stima indicativa utile a meglio definire il fabbisogno. E' richiesta comunque la presenza costante di almeno 1 persona per entrambi i servizi, come indicato nel Capitolato di gara.

**Domanda n. 23:**

Disciplinare – 16. Contenuto della "Busta – Offerta Tecnica". Nella Busta "B-Offerta Tecnica" è richiesto l'inserimento anche di una copia masterizzata della Relazione Tecnica. Chiediamo se i file da masterizzare debbano essere la copia scansionata dei documenti firmati ovvero la copia in PDF dei documenti originali precedenti l'apposizione delle firme.

**Risposta n. 23:**

Si conferma che i file da masterizzare devono essere la copia scansionata dei documenti firmati.

**Domanda n. 24:**

Disciplinare – 8. Subappalto Al paragrafo "8. Subappalto" del Disciplinare è fatto divieto di ricorrere all'istituto del Subappalto. Nel paragrafo "15. Contenuto della Busta A Documentazione Amministrativa", con riferimento alla compilazione della Dichiarazione – Allegato 1 del Disciplinare, al punto h) si indica la possibilità di dichiarare il ricorso al

subappalto con le caratteristiche dello stesso ed entro la percentuale di legge del 30%. Chiediamo di indicare quale dei due punti sopra riportati sia prevalente, negando o viceversa ammettendo il ricorso al subappalto.

**Risposta n. 24:**

No, non è previsto subappalto come indicato espressamente nel capitolo 8 del Disciplinare di gara.

**Domanda n. 25:**

Disciplinare – 12. Requisito di idoneità professionale e tecnico-professionale.

Il requisito di idoneità professionale e tecnico professionale 12.C) n.1 prevede che il concorrente abbia eseguito, negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione della gara, almeno n. 1 contratto per servizi analoghi a quelli che costituiscono oggetto della presente gara di valore complessivo non inferiore a 350.000,00 € al netto dell'IVA. Chiediamo di chiarire se il valore complessivo pari ad almeno 350.000,00 € debba essere relativo ad 1 solo contratto ovvero possa essere raggiunto sommando il valore di più contratti per servizi analoghi a quelli che costituiscono oggetto della gara nello stesso periodo di osservazione.

**Risposta n. 25:**

Confermiamo che il valore complessivo richiesto deve riferirsi ad 1 solo contratto.

**Domanda n. 26:**

Disciplinare 10. Pagamento delle contribuzione a favore dell'ANAC. La comprova dell'avvenuto pagamento del contributo di 35€ a favore dell'ANAC è richiesto sia realizzata, nel caso di pagamento in contanti del contributo al Servizio di Riscossione (ad es. presso le tabaccherie abilitate al Servizio), mediante l'inserimento all'interno della "Busta A- Documentazione Amministrativa" dello scontrino in originale rilasciato dal punto vendita. Chiediamo se la comprova è possibile mediante l'inserimento all'interno della "Busta A-Documentazione Amministrativa" della copia dell'originale dello scontrino associata ad una dichiarazione di copia conforme ai sensi del DPR 445/2000.

**Risposta n. 26:**

Sarebbe preferibile inserire nella busta "A- Documentazione Amministrativa" lo scontrino, rilasciato dal punto vendita, in formato originale. Tuttavia, qualora ciò non fosse possibile, confermiamo la possibilità che la comprova del pagamento avvenga mediante l'inserimento, nella predetta busta, della copia originale associata ad una dichiarazione di copia conforme sottoscritta dal Rappresentante Legale.

**Domanda n. 27:**

Disciplinare 18. Procedura di aggiudicazione Criteri – Elementi di valutazione punteggio tecnico. Al "punteggio tecnico" del paragrafo 18 del Disciplinare, si indicano per l'attribuzione dei 15 punti di cui al punto A) i seguenti due criteri: 1 –"referenze" e 2 – "certificazioni dell'impresa sul software specifico".



Chiediamo se le referenze sono tutte ritenute valide per servizi analoghi a prescindere dall'importo? Sono valide solo quelle relative ai 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara o anche in periodi precedenti?

**Risposta n. 27:**

Si confermiamo che sono ritenute valide a prescindere dall'importo e che verranno considerate anche quelle relative a periodi antecedenti ai 3 anni dalla data di pubblicazione del Bando di gara.

**Domanda n. 28:**

Disciplinare 18. Procedura di aggiudicazione Criteri – Elementi di valutazione punteggio tecnico. Al “punteggio tecnico” del paragrafo 18 del Disciplinare, si indicano per l'attribuzione dei 15 punti di cui al punto A) i seguenti due criteri: 1 –“referenze” e 2 – “certificazioni dell'impresa sul software specifico”. Chiediamo se per “certificazioni di impresa” si intendono quelle individuali di dipendenti l'impresa per i moduli software specifici indicati al paragrafo 1.2 del capitolato tecnico? Se no a quali altre certificazioni di impresa per detto software specifico si fa riferimento?

**Risposta n. 28:**

Si fa riferimento alle certificazioni acquisite direttamente dall'Impresa.

**Domanda n. 29:**

Paragrafo 18. “Procedura di aggiudicazione – Criteri – Elementi di valutazione punteggio tecnico” Al punto “Punteggio tecnico” del paragrafo 18 del Disciplinare, si indicano per l'attribuzione dei 20 punti di cui al punto C) “Risorse” i seguenti due criteri: 1 – Qualità e 2 – Esperienza, competenza, Certificazioni, in riferimento al contesto applicativo di SACE. Chiediamo di esplicitare quali altri elementi oggettivi oltre a quelli indicati al punto 2) possono concorrere nello specifico a definire la “Qualità” della risorsa.

**Risposta n. 29:**

Si rimanda a quanto indicato nel Disciplinare di Gara.

**Domanda n. 30:**

Paragrafo 18. Importi massimi definiti per ciascun singolo servizio – L'importo globale di base d'asta, non superabile pena esclusione della gara, è pari a €310.300,00 indicato a pag. 21. Per ciascun singolo servizio (Manutenzione Correttiva, Assistenza al Demand Management, Manutenzione Evolutiva) si definiscono gli importi totali massimo nell'anno. Con tale definizione degli importi non esiste coerenza con il valore dell'importo globale massimo a base d'asta sopra definito. Chiediamo di confermare se la dizione usata per ciascun singolo servizio di “importo totale massimo nell'anno” vada corretta in “importo totale massimo nel triennio.

**Risposta n. 30:**

Si, confermiamo.

**Domanda n. 31:**

Con riferimento al servizio di manutenzione correttiva/assistenza utenti (2° livello) si chiede di conoscere se SACE utilizza uno strumento di gestione dei ticket e, in tal caso, quale strumento.

**Risposta n. 31:**

Lo strumento utilizzato è HDA.

**Domanda n. 32:**

Con riferimento al servizio di manutenzione correttiva/assistenza utenti (2° livello) si chiede di conoscere come avviene la procedura di passaggio dal 1° al secondo livello di assistenza.

**Risposta n. 32:**

Inoltrando l'HD sulla piattaforma HDA al gruppo di correttiva.

**Domanda n.33:**

Con riferimento al servizio di manutenzione correttiva/assistenza utenti (2° livello) si chiede di conoscere, in generale, tutte le informazioni utili alla migliore comprensione delle modalità di erogazione del servizio di assistenza con particolare riguardo alla relazione fra 1° e 2° livello.

**Risposta n. 33:**

All'apertura di un HD, l'assistenza di 1° livello esegue un'analisi preliminare di alto livello del problema e, se necessario, lo inoltra al gruppo di correttiva di 2° livello per la risoluzione del problema secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico.

**Domanda n. 34:**

Per la figura professionale di Analista Funzionale in ambito SAP sono specificate competenze tipiche di uno sviluppatore in ambito Microsoft (VBSCRIPT, JAVASCRIPT, ASP .NET, C# .NET, VB 6.0, T/SQL, COM+, XML, APPLICAZIONI .NET, AUTOMAZIONE OFFICE, VISUAL STUDIO 2010 ULTIMATE, NSPRING, NHIBERNATE, HQL.). Si chiede di confermare che si tratta di un refuso. In caso contrario, si chiede di chiarire meglio il ruolo della figura e il tipo di conoscenze effettivamente necessarie.

**Risposta n. 34:**

Si tratta di conoscenze di base su uno o più argomenti indicati ovviamente non indispensabili.

**Domanda n. 35:**

Gli ultimi tre esercizi antecedenti alla pubblicazione del Bando sono da considerare quelli approvati oppure sono da considerare gli ultimi 3 anni e cioè dal 5 aprile 2014 al 4 aprile 2017?

**Risposta n. 35:**

Devono essere indicati gli esercizi degli ultimi 3 anni.

**Domanda n. 36:**

Il valore complessivo pari a 350.000,00 è da considerare anche se formato da più contratti (così come si evince dal Bando di gara) realizzati nel periodo temporale definito (3 esercizi approvati o ultimi 3 anni) oppure tale valore è ritenuto valido solo se raggiunto con un unico contratto?

**Risposta n. 36:**

Si rinvia alla risposta n. 25.