



Procedura aperta per l'affidamento dei "Servizi di supporto alla governance ICT, evoluzione del sistema di assistenza agli utenti e sviluppo progetti speciali" - CIG 907339633F

Elenco quesiti (Q) e risposte (R)

Q1) Si chiede se i curricula del gruppo di lavoro possano essere presentati in forma anonima.

R1) **I curricula vitae non dovranno essere necessariamente nominativi in fase di presentazione dell'offerta, ma in caso di aggiudicazione dovranno essere presentati prima della stipulazione del contratto sottoscritti in originale.**

Q2) Si chiede di confermare che tutta la documentazione deve essere in formato cartaceo e che il supporto elettronico (CD, DVD, Pen Drive USB) è complementare ma non sostituisce il formato cartaceo?

R2) No. La documentazione, come previsto dal disciplinare di gara, può essere predisposta anche solo su supporto elettronico (CD, DVD, Pen Drive USB), purchè in tal caso sia tutta firmata digitalmente. In ogni caso devono essere predisposte 3 distinte buste (A, B e C) con la relativa documentazione ed inserite in un unico plico sigillato (come previsto all'articolo 14 del Disciplinare di gara). Il Plico dovrà pervenire presso la sede di Forma.Temp entro e non oltre il giorno e l'ora indicati nel Disciplinare di gara a pena di esclusione dalla gara.

Q3) si chiede di confermare che tutta la documentazione possa essere presentata su supporto elettronico, e se in tale ipotesi sia sufficiente che sia firmata digitalmente.

R3) Si. La documentazione, come previsto dal disciplinare di gara, può essere predisposta anche solo su supporto elettronico (CD, DVD, Pen Drive USB), purchè in tal caso sia tutta firmata digitalmente. In ogni caso devono essere predisposte 3 distinte buste (A, B e C) con la relativa documentazione ed inserite in un unico plico sigillato (come previsto all'articolo 14 del Disciplinare di gara). Il Plico dovrà pervenire presso la sede di Forma.Temp entro e non oltre il giorno e l'ora indicati nel Disciplinare di gara a pena di esclusione dalla gara.

Q4) Con riferimento al Disciplinare di gara, articolo 10 - "Garanzia provvisoria", par. 10.7 - punto 2, si chiede di confermare che la cauzione può essere presentata anche solo su supporto elettronico purchè firmata digitalmente.

R4) Si conferma.

Q5) si chiede di chiarire, fermo restando che non potranno essere dati in subappalto i servizi principali (servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo), quali sono i limiti ammessi per il subappalto.

R5) Come previsto dall'articolo 9.4 del disciplinare di gara: "Per i servizi/prestazioni diversi da quelli di cui al precedente punto 9.3. (Servizio di monitoraggio e supporto



utenti del Fondo), il subappalto è ammesso nei limiti di legge ed alle condizioni di cui all'articolo 105 del Codice vigente al momento dell'avvio della presente procedura, purché l'operatore lo comunichi espressamente nella documentazione di gara.

Q6) Capitolato Tecnico Prestazionale (pag. 16) - viene citato un paragrafo "*sede e strumenti di lavoro*" non presente nel documento: si chiede di fornire il dettaglio della natura del servizio di Help Desk Specializzato richiesto.

R6) Per quanto riguarda "*sede e strumenti di lavoro*" si faccia riferimento al paragrafo 4.1 "Descrizione generale", penultimo e ultimo periodo.

Q7) Capitolato Tecnico Prestazionale (pag. 17) - viene citato "*Addetto help desk n. 2*" laddove risorse di tipo "Addetto Help Desk" non sono indicate nel § 5.4.2: si chiede di chiarire in merito alla numerosità e tipologia di risorse richieste per il servizio di Help Desk.

R7) Si conferma la richiesta prevista a pagina 17 del Capitolato e relativa al numero minimo di addetti all'Help Desk, ovvero n. 2. Si precisa che l'elenco dei profili professionali presenti al paragrafo 5.4.2 rappresenta la configurazione minima del Gruppo di lavoro. Ne consegue che gli addetti all'Help Desk potranno essere inclusi nelle professionalità descritte ovvero aggiunti da Prestatore.

Q8) Capitolato Tecnico Prestazionale (pag. 10), viene citato "*2 Consulenti ICT*": si chiede di confermare che si sta facendo riferimento alle due risorse indicate con lettera B al § 5.4.2.

R8) Si conferma.

Q9) Capitolato Tecnico Prestazionale (pag. 7), si prevede testualmente che "*È discrezionalità di Forma.Temp permettere lo svolgimento delle attività presso la sede del Prestatore, in quest'ultimo caso il Prestatore dovrà garantire un locale dedicato con postazione, sempre disponibile, idonea ad ospitare personale Forma.Temp o suo incaricato, per svolgere attività di supervisione, coordinamento del gruppo di lavoro, monitoraggio o quanto altro individuato dal Fondo ai fini dello svolgimento della prestazione*". Si chiede se, nel caso in cui il centro di sviluppo (SW factory) non si trovi a Roma, sia possibile svolgere l'attività di sviluppo e/o anche tutta la governance da remoto, ferma restando la disponibilità a recarsi di persona a Roma ogni qualvolta sia necessario e/o mettendo a disposizione un referente a Roma che possa essere presso la sede della stazione appaltante anche in modalità full time.

R9) Per quanto riguarda la dislocazione delle risorse si faccia riferimento al paragrafo 4.1 "Descrizione generale", penultimo e ultimo periodi. Eventuali deroghe, che non potranno essere la regola, verranno valutate in fase esecutiva dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Q10) Capitolato Tecnico Prestazionale (pag. 10), si prevede testualmente che "*La natura della macro-attività di consulenza e supporto tecnico specialistico richiesto prevede una stretta connessione tra il personale del Fornitore e l'Amministrazione, pertanto, il Fornitore deve garantire la partecipazione a riunioni in presenza o da remoto o altre eventuali esigenze che nascessero durante il periodo di durata delle attività*". Si chiede conferma della possibilità di svolgere le attività anche da remoto.

R10) Si conferma la possibilità di svolgere alcune attività anche da remoto. Il prestatore deve però garantire la presenza presso la sede di Forma.Temp ogni volta che questa venga richiesta dal Direttore dell'esecuzione del Contratto.

Q11) Capitolato Tecnico Prestazionale (pag. 16), si prevede testualmente "*servizio di help desk presso la sede di Forma.Temp secondo le modalità indicate nel paragrafo «sede e strumenti di lavoro» con orario nei giorni feriali dalle ore 09:00 alle ore 18.00 o altra modalità concordata con Forma.Temp*". Si chiede se tale servizio sia da prestare inderogabilmente presso la sede di Forma.Temp a Roma.



R11) Per quanto riguarda la dislocazione delle risorse si faccia riferimento al paragrafo 4.1 "Descrizione generale", penultimo e ultimo periodi. Eventuali deroghe, che non potranno essere la regola, verranno valutate in fase esecutiva dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Q12) Capitolato Tecnico Prestazionale - 4.1 Descrizione Generale - In relazione al paragrafo dove viene riportato che *"Il Prestatore dovrà definire un gruppo di lavoro, dislocato presso i locali di Forma.Temp sito in piazza Barberini n. 52 in Roma, che dovrà garantire lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato"*. Si chiede se la presenza del personale presso la sede di Forma.Temp sia riferita solo al servizio di Monitoraggio e Supporto Utenti oppure a tutte le attività progettuali "a corpo".

R12) Le modalità citate al paragrafo 4.1 sono da intendersi applicabili al Gruppo di lavoro che gestirà tutti i servizi descritti nel Capitolato tecnico prestazionale.

Q13) Capitolato Tecnico Prestazionale - 4.1 Descrizione Generale - con riferimento al capoverso che recita *"E' discrezionalità di Forma.Temp permettere lo svolgimento delle attività presso la sede del Prestatore, in quest'ultimo caso il Prestatore dovrà garantire un locale dedicato con postazione, sempre disponibile, idonea ad ospitare personale Forma.Temp o suo incaricato, per svolgere attività di supervisione, coordinamento del gruppo di lavoro, monitoraggio o quanto altro individuato dal Fondo ai fini dello svolgimento della prestazione"*, si chiede se, nel caso del perdurare della situazione emergenziale da COVID-19, sia possibile, in alternativa alla presenza on-site richiesta, consentire al fornitore di proporre l'attività in modalità da remoto con ricorso allo smart-working.

R13) Fermo restando quanto descritto al paragrafo 4.1, verranno ovviamente prese in considerazione tutte le restrizioni vigenti in merito all'emergenza epidemiologica COVID-19.

Q14) Capitolato Tecnico Prestazionale - 4.4.4 Servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo - si prevede che *"il servizio sarà riconosciuto con una modalità mista Punti Funzione e giornate uomo e dovrà includere tutti i costi delle prestazioni erogate"*, mentre nel disciplinare di gara si prevede il riconoscimento in *"giornate/persona e canone mensile"*. Si chiede quale delle due modalità di rendicontazione sia quella corretta.

R14) Trattasi di refuso. La dicitura "Il servizio verrà riconosciuto con una modalità mista Punti Funzione e giornate uomo e DOVRÀ includere tutti i costi delle prestazioni erogate" DEVE ritenersi sostituita dalla seguente "Il servizio verrà riconosciuto con una modalità mista giornate persona e canone mensile e DOVRÀ includere tutti i costi delle prestazioni erogate".

Q15) Disciplinare di gara - 16. CONTENUTO DELLA BUSTA B - OFFERTA TECNICA - Si chiede se dalle 50 pagine totali, possano essere esclusi copertina e indice.

R15) si conferma.

Q16) In relazione alla tabella "CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA" contenuta nel disciplinare di gara:

- a. Al punto A.1 "Servizio di governance e supporto tecnico" si dice che il servizio verrà valutato anche in termini di "Conoscenza del dominio informativo". Si chiede di meglio esplicitare cosa si intende.
- b. Al punto A.6 si chiede "Adeguatezza dei livelli di interoperabilità ed integrazione proposti ai sistemi esistenti". Quali sono i sistemi esistenti a cui si fa riferimento?

R16) Con riferimento alla tabella "CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA", si precisa quanto segue:



a. con "conoscenza del dominio informativo" si intende la conoscenza delle tematiche gestite da Forma.Temp, ossia la gestione delle prestazioni relative alle politiche attive e politiche passive del lavoro.

b. si fa riferimento ai sistemi che gestiscono l'erogazione di Digital Badge.

Q 17) Si richiede conferma della possibilità di utilizzare istituto dell'avvalimento ai sensi di quanto disciplinato all'art. 8 del disciplinare di gara in relazione ai requisiti relativi al possesso delle certificazioni ISO.

R17) Al riguardo di specifica che con riferimento alla certificazione di qualità della serie UNI EN ISO 9001:2015, in corso di validità, relativa ai servizi rientranti nel settore oggetto del presente appalto è esclusa la possibilità di ricorrere all'avvalimento. Mentre con riferimento alla certificazione ISO 27001:2013 - Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni è consentito il ricorso all'avvalimento

Q18) Capitolato Tecnico Prestazionale - Con riferimento al Servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo, si chiede di chiarire quanto segue:

- a. Per lo svolgimento dei servizi, è possibile presentare proposta di svolgimento delle attività in via esclusiva presso la sede del Prestatore diversa da Roma ma sempre in territorio italiano, confermando la disponibilità di accesso e postazioni dedicate per personale di supervisione Forma.Temp?
- b. Per il servizio di supporto utenti del Fondo, tramite quali canali di contatto il Prestatore riceverà le richieste?
- c. Quali sono i volumi stimati per le richieste di supporto?
- d. Quali sono i tempi medi di gestione delle richieste di supporto?
- e. La soluzione chatbot sarà installata solo all'interno della piattaforma FTWeb?
- f. Su quali canali di contatto è previsto l'automatismo di risposta sulle tematiche ricorrenti (FAQ)? Solo sul canale chat o anche su altri canali?
- g. Quale sarà la durata della formazione iniziale per le figure addetto help desk in termini di giorno e ore di aula?

R18) Con riferimento ai quesiti relativi al Servizio di monitoraggio e supporto utenti del Fondo, si precisa quanto segue:

- a) si faccia riferimento alle precedenti risposte R11) e R 12);**
- b) per mezzo di chat o per mezzo di ticket;**
- c) attualmente il servizio non è erogato;**
- d) attualmente il servizio non è erogato;**
- e) si conferma;**
- f) sia su canale chat che su Sito Istituzionale;**
- g) si prevede affiancamento del personale Forma.Temp per almeno tre settimane.**

Roma, lì 11 febbraio 2022

Il Responsabile del Procedimento

Antonino Costantino