



---

**Informazioni e/o chiarimenti di gara**

---

**Bando di gara procedura aperta  
ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016**

**ID Gara C0467S16 – CIG: 6800122631 – CPV: 72253000-3**

**Appalto per Servizio di Help Desk IT Sede centrale e Siti Sogin.**

---

**1. QUESITO (Prot n. 62815 del 14/11/2016 PEC del 14/11/2016)**

Chiarimento nr. 1: Rif. Criteri di valutazione delle offerte Elaborato GE F 00310\_01

Negli elementi di valutazione tecnica per l'ambito di valutazione "Qualità e Competenza Azienda", non risulta chiaro il criterio P1.1.

Si richiedono chiarimenti su cosa si intende per "Possesso di competenze aziendali Microsoft Gold o Silver"; in particolare, come sia possibile attribuire un 1 punto per ogni certificazione Gold e 0,5 per ogni certificazione Silver fino ad un massimale di 15 punti. Il criterio, se così configurato, sarebbe talmente stingente da penalizzare un numero troppo alto di aziende, ponendole nella condizione di non poter dare seguito alla risposta gara.

**CHIARIMENTI**

**Si intende il possesso da parte dell'Azienda partecipante di certificazioni Gold o Silver riferite ad ambienti Microsoft.**

**Si conferma l'attribuzione di un punto per ogni certificazione Gold e 0,5 punti per ogni certificazione Silver fino ad un massimo di 15 punti.**

**2. QUESITO (Prot n. 63715 del 17/11/2016 PEC del 16/11/2016)**

Al fine di garantire la massima partecipazione, con la presente si chiede conferma che, in caso di partecipazione alla gara in oggetto in raggruppamento temporaneo di imprese, i requisiti descritti a pag. 13, punto 13.6:

Essere in possesso delle seguenti certificazioni, ai sensi dell'art. 87 del Codice:

UNI EN ISO 9001: 2008,

OHSAS 18001:2007,

UNI EN ISO/IEC 27001;

Certificazione in Risk and Information Systems Control;

Certificazione Information Systems Security Professional.

possa essere soddisfatto dall'intero raggruppamento nel suo complesso.

**CHIARIMENTI**

**Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**

**3. QUESITO (Prot n. 63998 del 18/11/2016 PEC del 17/11/2016)**

3.1 In relazione al par. 13.13 del Disciplinare di Gara, vista l'estrema specificità delle certificazioni richieste, si chiede di chiarire se sia ammissibile che in caso di RTI i requisiti di cui al par. 13.6 siano posseduti dal raggruppamento nel suo insieme anziché da tutti gli operatori.

3.2 In relazione al requisito evidenziato al par. 13.6 del Disciplinare di Gara in merito al possesso della certificazione UNI EN ISO/IEC 27001, considerando che la maggior parte dei servizi richiesti dovranno essere erogati on-site presso le sedi Sogin, si chiede di precisare l'ambito di applicazione della certificazione per consentire una corretta esposizione delle prove relative all'impiego di misure equivalenti. In particolare, si chiede di confermare se l'ambito di applicazione possa essere circoscritto al perimetro dei servizi da fornire presso le strutture dell'affidatario.

3.3 In relazione al par. 13.14 del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare se ai fini della costituzione di un RTI verticale sia ammissibile identificare una suddivisione dei servizi classificando come secondari quelli da erogare presso le sedi dell'affidatario (Help Desk di Primo Livello) e come principali quelli da erogare presso le sedi del committente (tutti, ad eccezione dell'Help Desk di Primo Livello).

3.4 In relazione al par. 13.14 del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare che in caso di RTI verticale composto da due imprese che suddivideranno tra loro i Servizi in base al luogo di erogazione, ovvero Impresa 1 si occuperà di erogare tutti i servizi che devono essere erogati presso le sedi dell'affidatario e Impresa 2 quelli da erogare presso le sedi del committente, sia sufficiente che la certificazione UNI EN ISO/IEC 27001 sia posseduta dall'impresa 1.

3.5 In relazione al requisito evidenziato a pagina 13 del Disciplinare di Gara in merito al possesso delle certificazioni CRISC (Certificazione in Risk and Information Systems Control) e CISSP (Certificazione Information Systems Security Professional), si chiede di confermare che trattasi di refuso, visto che le certificazioni indicate sono individuali per le persone fisiche e come tali non possono essere possedute dalle persone giuridiche. In caso l'amministrazione confermasse invece il requisito, si chiede di chiarire quali misure equivalenti possano essere fornite.

3.6 In relazione al par. 13.14 del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare che in caso di RTI verticale composto da due imprese che suddivideranno tra loro i Servizi in base al luogo di erogazione, ovvero Impresa 1 si occuperà di erogare tutti i servizi che devono essere erogati presso le sedi dell'affidatario e Impresa 2 quelli da erogare presso le sedi del committente, sia sufficiente che le certificazioni CISSP e CRISC indicate al par. 13.6 siano possedute dall'impresa 1.

3.7 In relazione al par. 13.14 del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare che in caso di RTI verticale sia sufficiente che la certificazione OHSAS 18001 sia posseduta dall'impresa Mandataria.

3.8 Con riferimento alla SEZIONE D "Altre dichiarazioni necessarie per la partecipazione alla gara" punto 23 della dichiarazione del Modello A1 dove si chiede di dichiarare "che l'impresa è iscritta, pena l'esclusione dalla gara, nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (c.d. white list) istituito presso la Prefettura della provincia in cui l'operatore economico ha la propria sede, oppure, limitatamente al periodo transitorio di cui al comma 2 dell'art. 29, del D.L. n. 90/2014, che ha presentato domanda di iscrizione al predetto elenco;" Si richiede di confermare la possibilità di barrare tale punto in quanto non riferibile alle aziende che forniscono servizi nel campo dell'IT.

## **CHIARIMENTI**

**3.1 Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**

**3.2 L'ambito di applicazione non pertiene al possesso delle certificazioni, indicato come requisito di idoneità all'art. 13.6 del Disciplinare di Gara.**

**Per consentire una corretta esposizione delle prove relative all'impiego di misure equivalenti alla certificazione ISO/ 27001, si rimanda a quanto stabilito dall' UNI.**

**3.3 Al quesito va fornita risposta negativa, non essendo prevista tale distinzione nel Disciplinare di Gara.**

**3.4 Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**

**3.5 Trattasi di refuso le certificazioni sono da considerarsi come individuali e come tali devono essere possedute da persone fisiche.**

**3.6 Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**

**3.7 Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**

**3.8 Si conferma che l'iscrizione alla "white list" non è obbligatoria per la partecipazione alla Gara.**

#### **4. QUESITO (Prot n. 64143 del 18/11/2016 PEC del 18/11/2016)**

4.1 Certificazione in Risk and information System Control: può essere fornita tramite avalimento utilizzando un'altra Azienda?

4.2 Può essere anche una persona fisica? Ed in questo caso quali sarebbero i requisiti che deve possedere?

4.3 Per quanto concerne la presentazione dell'elenco delle principali forniture effettuate nel triennio e quelle analoghe, qual è il numero minimo di clienti da indicare?

#### **CHIARIMENTI**

**4.1 Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**

**4.2 Per quanto attiene la titolarità soggettiva ed i requisiti della Certificazione si rimanda a quanto stabilito da ISACA.**

**4.3 Si veda il punto P1.4i dei Criteri di Valutazione delle Offerte.**

#### **5. QUESITO (Prot n. 64572 del 21/11/2016 PEC del 21/11/2016)**

5.1 Al punto 13.6 del Disciplinare di Gara è riportato:

"Essere in possesso delle seguenti certificazioni, ai sensi dell'art. 87 del Codice:

Certificazione di qualità o prove relative all'impiego di misure equivalenti:

- UNI EN ISO 9001:2008, rilasciata esclusivamente da organismi certificati;
- OHSAS 18001:2007, rilasciata esclusivamente da organismi certificati;
- UNI EN ISO/IEC 27001;
- Certificazione in Risk and Information System Control
- Certificazione Information System Security Professional"

Si chiede di confermare che per la partecipazione alla procedura di gara è sufficiente il possesso di ALMENO UNA tra le certificazioni sopra elencate.

5.2 In merito alle risorse specialistiche si chiede di confermare che:

- per la figura professionale "Sistemista in ambiente Microsoft" sono richieste complessivamente n. 12 gg/uomo da erogarsi nei 36 mesi di durata contrattuale;
- per la figura professionale "Sistemista in ambiente Unix/Linux" sono richieste complessivamente n. 12 gg/uomo da erogarsi nei 36 mesi di durata contrattuale;
- per la figura professionale "Sistemista DBA in ambiente Oracle MySQL" sono richieste complessivamente n. 12 gg/uomo da erogarsi nei 36 mesi di durata contrattuale"

#### **CHIARIMENTI**

**5.1 Al quesito va fornita risposta negativa. Tutte le certificazioni elencate devono essere possedute per la partecipazione alla procedura di gara.**

**Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**



## **5.2 Non sono richieste le figure professionali evidenziate.**

### **6. QUESITO (Prot n. 64700 del 21/11/2016 PEC del 21/11/2016)**

6.1 Il Legale Rappresentante può rendere la dichiarazione di copia conforme dei certificati dei familiari conviventi che verranno resi in copia fotostatica?

6.2 Ed inoltre tale dichiarazione va resa anche per i cessati dalla carica sia nel CDA che nei SOCI dell'azienda?

6.3 Per quanto riguarda l'organo di Vigilanza, è possibile dichiarare che si sta costituendo ora?

### **CHIARIMENTI**

**6.1 E' sufficiente la compilazione dei "Modelli 2 e 3" disponibili come allegati del Bando di Gara sul sito istituzionale [www.sogin.it](http://www.sogin.it).**

**6.2 Al quesito va fornita risposta negativa.**

**6.3 La dichiarazione relativa all'Organismo di Vigilanza viene resa con il "Modello O" disponibili come allegati del Bando di Gara sul sito istituzionale [www.sogin.it](http://www.sogin.it).**

### **7 QUESITO (Prot n. 64742 del 22/11/2016 PEC del 21/11/2016) INERENTE LA SPECIFICA TECNICA**

7.1 Cap. 2 Pag. 7 Report Periodici

In riferimento alla richiesta di produzione di reportistica, si richiede di chiarire come il sistema metterà a disposizione i dati. Ovvero se è previsto l'accesso alla base dati direttamente; se sono forniti dei tool di estrazione, ecc.

7.2 In riferimento alla richiesta di produzione di reportistica, si richiede di chiarire come il sistema metterà a disposizione i dati. Ovvero se è previsto l'accesso alla base dati direttamente; se sono forniti dei tool di estrazione, ecc.

7.3 Cap. 2.1 Pag. 7 Tempo di predisposizione del servizio

Nel bando è previsto che il rispetto degli SLA debba essere garantito dal primo giorno, in relazione a ciò non abbiamo individuato nella documentazione l'indicazione di un periodo di affiancamento nel quale il fornitore uscente garantisca un regolare passaggio di consegne.

Pertanto si richiede di chiarire:

- se è previsto o meno un periodo transitorio tale da consentire il regolare passaggio di consegne.

in caso affermativo, si richiede di chiarire se il primo giorno di attività è da intendersi alla fine di detto passaggio di consegne.

7.4 Cap.2.5 Pag. 11 Help Desk Il Livello e Cap.3 Pag. 18 Elenco Asset

Per quanto attiene gli apparati in garanzia, si richiede di specificare a chi è in carico la diagnosi del guasto?

Ovvero, se è in carico al fornitore della garanzia o al fornitore del servizio di Help Desk oggetto del presente bando di gara.

7.5 Per quanto attiene gli apparati in elenco si richiede di specificare:

- la data di scadenza delle singole garanzie
- se le parti sono a carico del fornitore o del Committente



- se il Committente mette a disposizione degli utenti dei muletti da utilizzare durante il periodo di riparazione

#### 7.6 Cap.2.6 Pag. 12 e seg. Evoluzione Post. Lavoro Tecnico

Si richiede di confermare che le spedizioni da e per le sedi sono a carico del Committente

#### 7.7 Cap. 3 Pag 18 Landscape Sogin /Assistenza Stampanti

Se il fornitore deve garantire le parti, generalmente i consumabili non sono mai compresi nel servizio; si richiede tuttavia di precisare quali parti dell'apparato il Committente intende come "consumabili" e quali come "parti" (ad esempio il tamburo, il drum, le vaschette...)

7.8 Si richiede di precisare se il fornitore è tenuto ad intervenire anche per interventi quali: sostituzione toner e/o inceppamento carta

7.9 Si richiede di precisare se il Committente è dotato di un sistema di monitoraggio sulle stampanti sia per verificarne il corretto funzionamento sia per il controllo dei livelli dei toner. Se sì, si richiede di specificare quale sia.

#### 7.10 Cap. 4.3 Pag. 22 Help Desk di secondo livello

Per quanto concerne le coperture sui diversi siti si richiede di precisare la distribuzione e l'utilizzo delle risorse stesse rispetto alle sedi elencate.

Ovvero se, ad esempio, la risorsa di almeno 3 giorni a settimana è riferita globalmente sui siti sottocitati (ovvero Trino, Latina, Garigliano, Saluggia) o se è da intendersi come un presidio minimo per ciascun sito.

#### 7.11 Cap.5 Pag.26 Documentazione richiesta

Si richiede di precisare se la Documentazione richiesta nel capitolo debba essere presentata in fase di risposta al bando di gara o se sarà oggetto di attività successiva all'assegnazione della fornitura.

#### 7.12 Cap.7 Pag. 28 Customer Care

E' richiesto al fornitore di produrre periodicamente un'indagine di customer satisfaction, si richiede di precisare se la piattaforma software di riferimento è messa a disposizione dal Committente.

### **CHIARIMENTI**

**7.1 La reportistica dovrà essere prodotta su tools messi a disposizione e configurati dal Committente.**

**7.2 Non viene richiesto di mettere a disposizione un cruscotto ma di utilizzare gli strumenti messi a disposizione dal Committente.**

**7.3 Non è previsto un periodo transitorio.**

**7.4 La diagnosi del guasto è a cura dell'affidatario.**

**7.5 Le date di scadenza delle singole garanzie saranno messe a disposizione dell'aggiudicatario.**

- Le parti sono a carico del Committente.
- Il Committente mette a disposizione degli utenti dei muletti da utilizzare durante il periodo di riparazione.



**7.6 Si conferma che le spedizioni da e per le sedi sono a carico del Committente.**

**7.7 Non è richiesta la fornitura delle parti.**

**7.8 Si conferma che il fornitore è tenuto ad intervenire anche per interventi quali: sostituzione toner e/o inceppamento carta.**

**7.9 Il Committente non è dotato di un sistema di monitoraggio sulle stampanti sia per verificarne il corretto funzionamento sia per il controllo dei livelli dei toner.**

**7.10 E' da intendersi come presidio minimo per ciascun Sito.**

**7.11 La documentazione richiesta sarà oggetto di attività successiva all'assegnazione del servizio.**

**7.12 Si conferma che è richiesto al fornitore di produrre periodicamente un'indagine di *customer satisfaction*, si richiede di precisare se la piattaforma software di riferimento è messa a disposizione dal Committente.**

## **8 QUESITO (Prot n. 64745 del 22/11/2016 PEC del 21/11/2016)**

8.1 Nel paragrafo 13.6 del Disciplinare di Gara è previsto il possesso della Certificazione in Risk and Information Systems Control (CRISC). Si richiede conferma che il possesso della certificazione in oggetto sia in capo all'azienda e non ai membri del Team. In tal caso, si richiede conferma alla Stazione Appaltante di eventuali certificazioni o prove relative all'impiego di misure equivalenti ritenute congrue.

8.2 Nel paragrafo 13.6 del Disciplinare di Gara è previsto il possesso della Certificazione Information Systems Security Professional (CISSP). Si richiede conferma che il possesso della certificazione in oggetto sia in capo all'azienda e non ai membri del Team. In tal caso, si richiede conferma alla Stazione Appaltante di eventuali certificazioni o prove relative all'impiego di misure equivalenti ritenute congrue.

8.3 Nel paragrafo 13.13 del Disciplinare di Gara è riportato che i requisiti di certificazione di cui al paragrafo 13.6, nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti o da costituirsi, o di aggregazione di imprese di rete, o di GEIE devono essere posseduti da tutti gli operatori economici. Si chiede di confermare che la predetta prescrizione è applicabile ad entrambe le tipologie di RTI verticali ed orizzontali.

## **CHIARIMENTI**

**8.1 Si veda chiarimento 3.5. Per i requisiti di equivalenza si veda la relativa certificazione.**

**8.2 Si conferma che la certificazione in oggetto deve essere in capo ad i singoli membri del Team. Per i requisiti di equivalenza si veda la relativa certificazione.**

**8.3 Si rinvia a quanto espressamente stabilito dall'art. 13.8 del Disciplinare di Gara.**

## **9 QUESITO (Prot n. 64896 del 22/11/2016 PEC del 22/11/2016)**

Criteria di Valutazione GEF00310Pi1 / Pag. 4 e seguenti

Si chiede di chiarire se con la dicitura "competenze tecnologiche e di esperienze maturate in contesti assimilabili a quello di Sogin" si intende l'attività esclusiva dell'Azienda Sogin ovvero il contesto IT oggetto del bando

**CHIARIMENTI**

Si intende “contesto assimilabile” come analogo in relazione al settore IT in realtà aziendali comparabili sotto il profilo delle risorse impiegate e relativo numero di PDL da gestire.

**10 QUESITO (Prot n. 64940 del 22/11/2016 PEC del 22/11/2016)**

10.1 “In riferimento alla pag. 5 del documento Criteri di valutazione di Help Desk IT, si chiede di esplicitare quali debbano essere i 4 paragrafi con i quali articolare la relazione tecnica.”?

10.2 Possibile utilizzare il subappalto per le certificazioni tecniche?

**CHIARIMENTI**

**10.1 a) Descrizione Processo Helpdesk di 1° Livello**

Descrizione Processi Helpdesk di 2° Livello

Descrizione Evoluzione Postazioni di Lavoro

Descrizione Processo di Coordinamento

**10.2 Il subappalto non attiene al possesso di certificazioni tecniche.**



**Funzione Acquisti e Appalti**  
**Avv. Roberto Poppi**