



GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EVOLUTIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO – LOTTO 1 E LOTTO 2.

Quesiti – 19/07/2013

1) Domanda

Lotto 2 Evoluzione del supporto agli utenti. Per meglio progettare il servizio IMAC si chiede di avere una stima numerica degli interventi IMAC effettuati sulle sedi periferiche (fuori del Comune di Roma) negli ultimi 12 mesi.(rif. **ALLEGATO 5**: Capitolato tecnico relativo all'affidamento dei servizi di assistenza evolutiva del sistema informativo del Ministero dello Sviluppo Economico).

Risposta

Sono stati stimati negli ultimi 12 mesi n. 300 interventi IMAC verso le sedi periferiche (fuori dal Comune di Roma).

2) Domanda

Si chiede di confermare se, per il profilo professionale di “Operatore gestione PDLI” (LOTTO 2), il possesso di una certificazione analoga o superiore alla ECDL, come ad esempio la certificazione MOS (Microsoft Office Specialist), possa intendersi equivalente al possesso della certificazione ECDL

Risposta

Considerato che il software prevalentemente in uso al Ministero per la produttività individuale è la suite Microsoft Office e che la certificazione MOS (Microsoft Office Specialist) è equiparabile alla certificazione ECDL-Advanced, si conferma che la predetta certificazione MOS possa intendersi equivalente al possesso della certificazione ECDL indicata nel Capitolato.

Quesiti – 22/08/2013

3) Domanda

In riferimento allegato 5 – Capitolato tecnico: Paragrafo 5 “Dimensionamento – Dimensioni dei Servizi richiesti – Tabella 1 “Figure professionali richieste” (pag 18 di 31 – LOTTO 1 Evoluzione assistenza specializzata)

Si richiede di chiarire se, per figure professionali (ad esclusione del Project Manager), laddove venga indicato 240 come numero di giorni richiesti ed effort complessivo, si debba intendere il numero delle giornate indicato ripartito sull’intera fornitura (24 mesi) oppure su 12 mesi.

Risposta

Si precisa che il numero di giorni indicati nelle colonne “Giorni richiesti” ed “Effort complessivo” i nella Tabella 1 di pag. 18 di 31 si riferiscono, per tutte le figure professionali indicate, al numero delle giornate da erogare sull’intera durata della fornitura (24 mesi).



4) Domanda

Si richiedono alcune informazioni e chiarimenti in merito a quanto descritto nell'allegato 5 Capitolato Tecnico relativo all'affidamento dei servizi di assistenza evolutiva del sistema informativo del Ministero dello Sviluppo Economico – Lotto 2 Evoluzione del supporto agli utenti e relativi appendici:

<i>Questione #</i>	<i>Referenza #</i>	<i>Questione</i>
1	All. 5 punto 4.2.1.	Esiste la possibilità sul software Huru di instradare (routing) i ticket verso determinati operatori?
2	All. 5 punto 4.2.1.	E' possibile instradare un ticket verso un determinato operatore attraverso i normali meccanismi di assegnazione/presa in carico.
3	All. 5 punto 4.2.1.	Esiste la possibilità di legare al sistema di ticketing un agenda condivisa e la gestione degli appuntamenti (nei casi di indisponibilità utente)?
4	All. 5 punto 4.2.1.	Esiste una classificazione delle richieste intervento di tipo Help Desk, IMAC, applicativo e di materiali di consumo?
5	All. 5 punto 4.2.1.	Tutti i gruppi oggetto di escalation (III livello fornitori, amministrazione) sono mappati nell' applicazione Huru?
6	All. 5 punto 4.2.1.	In che termini avviene la manutenzione fisica dei sottosistemi verticali e orizzontali di rete? E' necessaria la fornitura di quanto necessario alla realizzazione di n° 20 punti LAN in canalina esterna?
7	All. 5 punto 4.2.2 App. 1.	E' richiesta la fornitura e sostituzione di RAM, Hard Disk e Alimentatori ed altra componentistica per le PdLI non in garanzia? Si conferma il numero di postazioni non in garanzia in circa 1.800?
8	All. 5 Punto 5	E' possibile ricevere Distribuzione dei ticket su base settimanale e su base oraria (per giornate tipo Lunedì/Giovedì)?
9	All. 5 Tab. 3	In relazione alla tabella citata è possibile ricevere distribuzione territoriale degli interventi on site?

Risposta

In relazione alle questioni sottoposte si precisa quanto segue:

<i>Questione #</i>	<i>Referenza #</i>	<i>Questione</i>
1	All. 5 punto 4.2.1.	Il Mise ha recentemente aggiudicato la fornitura dei seguenti prodotti: Landesk management Suite 9.5 e Landesk Service Desk 7.6 che sostituiranno gli attuali strumenti di gestione. Si ritiene che le funzioni indicate (instradamento e collegamento con agenda condivisa), se non esistenti, potranno essere implementate a carico del Fornitore sulla base del modello organizzativo proposto.
2	All. 5 punto 4.2.1.	
3	All. 5 punto 4.2.1.	



4	All. 5 punto 4.2.1.	I dati richiesti non sono in possesso dell'Amministrazione.
5	All. 5 punto 4.2.1.	Vale quanto indicato in risposta alle questioni 1, 2 e 3.
6	All. 5 punto 4.2.1.	<p>Per manutenzione fisica dei sottosistemi afferenti il cablaggio verticale di rete si intende la sistemazione dei cavi e pulizia (rimozione polvere interna) degli armadi di piano. Per manutenzione fisica degli apparati afferenti il cablaggio orizzontale di rete si intende il mantenimento in funzione dei punti LAN esistenti. Per tali attività è esclusa la fornitura di materiale.</p> <p>Con realizzazione di massimo n° 20 punti LAN in canalina esterna si intende anche la fornitura di tutti i materiali necessari.</p>
7	All. 5 punto 4.2.2 App. 1.	<p>Al punto 4.2.2 dell'Allegato 5 è espressamente indicato:</p> <p>“..... - fornitura e sostituzione, in caso di guasto, di RAM, Hard Disk e Alimentatori per le PdLI non in garanzia”</p> <p>Si conferma il numero di postazioni non in garanzia in circa 1.800.</p>
8	All. 5 Punto 5	I dati richiesti non sono in possesso dell'Amministrazione.
9	All. 5 Tab. 3	I dati richiesti non sono in possesso dell'Amministrazione.



Ministero dello Sviluppo Economico

UFFICIO PER GLI AFFARI GENERALI E PER LE RISORSE

Chiarimenti – 19/07/2013

- 1) Si precisa che la certificazione ITIL v3, prevista come requisito minimo per il profilo professionale del Project Manager di cui al paragrafo 2.1.1. dei documenti “MISE 2013 - Appendice 2 - Profili professionali Lotto 1” e “MISE 2013 - Appendice 2 - Profili professionali Lotto 2”, va indicata nei relativi CV nella sezione delle certificazioni, ancorchè non espressamente prevista nel template proposto nei citati documenti.

Ministero dello Sviluppo Economico
UAGR – Divisione XI Sistemi informativi
Il Dirigente

Ing. Antonio Maria Tambato