

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INFORMATICI DEL PARCO
LOMBARDO DELLA VALLE DEL TICINO - PERIODO DI 2 (DUE) ANNI E 8 MESI DECORRENTI
DAL 01/05/2020 E FINO AL 31/12/2022 - C.I.G.: 8146441FC4**

Comunicazioni procedura

Richieste di chiarimenti e risposte

RICHIESTA CHIARIMENTI N°1 venerdì 10 gennaio 2020

in riferimento all' offerta economica nella quale bisogna indicare il ribasso percentuale da applicarsi su tutte le voci dell' elenco prezzi, si chiede gentilmente dove sia possibile reperire tale elenco prezzi.

In attesa di gentile riscontro
Ringraziamo anticipatamente
Cordiali Saluti

RISPOSTA

non esiste un elenco prezzi se non, come stabilito all'art. 7 del Disciplinare, con esplicito riferimento all' "art. 3 del C.S.A." che stabilisce testualmente quanto segue:
"Lo sconto offerto (ribasso di gara) si applica sul totale della Base d'asta.
L'importo complessivo dell'appalto (nel triennio) è così definito:
Importo a base d'asta complessivo € 176.000,00= + IVA
Di cui per oneri di sicurezza non ribassabili € 2.400,00= + IVA
Per cui soggetto a ribasso di gara € 173.600,00= + IVA"

RICHIESTA CHIARIMENTI N°2 venerdì 10 gennaio 2020

in riferimento a quanto richiesto a pag 7 del disciplinare di gara "capacità tecnica e professionale" si chiede gentilmente di esplicitare cosa si intende per "servizi di gestione amministrativa e progettuale".

RISPOSTA

Si intende quelli assimilabili all'oggetto del Contratto e svolti presso altre Pubbliche Amministrazioni ed, in particolare, così come descritto a pag. 4 del Disciplinare all'ART 5. - DESCRIZIONE NATURA E IMPORTO DEL SERVIZIO dove, oltre al resto, si legge testualmente "Oggetto del contratto sono i servizi di gestione amministrativa ed supporto Progettuale relativo ai Sistemi Informatici, assistenza, gestione operativa, manutenzione e quant'altro necessario a garantire l'ottimale utilizzo dei sistemi informatici"

RICHIESTA CHIARIMENTI N°3 lunedì 13 gennaio 2020

in riferimento alla procedura in oggetto siamo a sottoporre i seguenti chiarimenti:

CH01 - Con riferimento al Capitolato Tecnico, Art. 6, punto 2.b., si chiede se è prevista la copertura economica di attività effettuate oltre la fascia oraria ordinaria di erogazione dei servizi (di cui al punto 2.a.) e se si possono fornire delle indicazioni di massima circa il potenziale impegno richiesto.
CH02 - Con riferimento al Capitolato Tecnico e, in particolare, al servizio di Help-Desk, si chiede se è possibile fornire il numero di ticket (richieste) di intervento, trattate mediamente in un anno, possibilmente distribuite per tipologia.

CH03 - Con riferimento al Capitolato Tecnico, Art. 2, punto b), si chiede di confermare che per "attivazione di un sistema di ricevimento, monitoraggio e registrazione delle richieste d'intervento

da parte degli utenti” è da intendersi come servizio e non come fornitura di un prodotto per la gestione delle richieste.

CH04 - Con riferimento al Capitolato Tecnico, Art. 2, punto b), si chiede di specificare meglio l’ambito dell’attività di “interventi di manutenzione predittiva”.

CH05 - Con riferimento al Capitolato Tecnico, Art. 10, punto b), rispetto alla frase “Il sistema di monitoraggio proposto dovrà essere approvato dal RUP.”, si chiede di specificare cosa comporta la mancata approvazione del sistema proposto.

CH06 - Con riferimento al Capitolato Tecnico, Art. 2, rispetto alla frase “porre in essere tutte le misure tecniche necessarie per adeguare il sistema attuale all’innovazione tecnologica nel tempo.”, si chiede di confermare che se l’adeguamento comporta dei costi per l’acquisto di componenti, tali costi sono a carico del Parco.

CH07 - Con riferimento al Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che la manutenzione hw è esclusa dalle attività oggetto di gara. Se invece inclusa, si chiede di confermare che i costi per l’acquisto delle parti di ricambio sono a carico dell’Ente.

RISPOSTE

Spettabile Società, si risponde nell’ordine.

Risposta alla richiesta di Chiarimento CH01- l’Art. 6. Luoghi, orari e modalità di svolgimento del servizio del CSA stabilisce che “Il servizio di gestione dei sistemi informatici viene svolto in continuo tutti i giorni della durata contrattuale per 24 ore al giorno.” Non è prevista, quindi, la copertura economica di attività effettuate oltre la fascia oraria ordinaria di erogazione dei servizi e non è possibile fornire le indicazioni circa il potenziale impegno richiesto oltre suddetta fascia oraria perché, in quanto tale, avrà carattere di eccezionalità e, come tale, sarà collegata, ai sensi dell’art.6 del C.S.A., a eventi specifici e non prevedibili quali “gare d’appalto on-line o di eventi particolari quali: emergenze di protezione civile, grandi eventi, gravi attacchi informatici o su preventiva e formale richiesta del RUP.”.

Risposta alla richiesta di Chiarimento CH02 - Circa 1000 ticket all’anno delle quali il 20% lato hardware e 80% lato software.

Risposta alla richiesta di Chiarimento CH03 – Deve intendersi, in quanto non specificato diversamente, come fornitura e gestione del servizio che renda possibile al personale dell’Ente Parco di aprire dei ticket/richieste/segnalazioni d’intervento indirizzati all’assistenza informatica consentendo un rapido e/o, se possibile, immediato intervento tecnico.

Risposta alla richiesta di Chiarimento CH04 – in tema di “manutenzione predittiva”, si ritiene che gli articoli del C.S.A che la prevedono ed, in particolare, l’art.2 [che stabilisce che “la manutenzione predittiva, conservativa, ordinaria e straordinaria dei sistemi informatici globalmente considerati;”] ed l’art. 2 lett.b) [che stabilisce che “la manutenzione predittiva, conservativa, ordinaria e straordinaria dei sistemi se non di competenza di Soggetti terzi;”] del C.S.A. siano scritti in modo e con terminologia sufficientemente chiara ed univoca da non dovere essere ulteriormente puntualizzata.

L’art.2 del C.S.A. stabilisce, inoltre, che

¿ “la manutenzione predittiva, conservativa, ordinaria e straordinaria dei sistemi informatici globalmente considerati;” sarà a carico dell’“Amministratore di Sistema individuato dall’Operatore Economico” e dovrà essere svolta nell’ambito della realizzazione dell’ “oggetto del contratto” consistente ne “a) la gestione amministrativa e supporto Progettuale e di Coordinamento relativo ai Sistemi Informatici; b) il servizio di assistenza, la gestione operativa, la manutenzione e quant’altro necessario a garantire l’ottimale utilizzo dei sistemi informatici;”

¿ “la manutenzione predittiva, conservativa, ordinaria e straordinaria dei sistemi se non di competenza di Soggetti terzi;” dovrà essere svolta nell’ambito, più in dettaglio, dalla “figura del tecnico specializzato” nell’ambito del “b) Servizio di assistenza e supporto al sistema informatico”

Risposta alla richiesta di Chiarimento CH05 - La mancata approvazione del Sistema di ricevimento, monitoraggio e registrazione delle richieste d’intervento da parte del RUP, comporta la necessità di individuare e proporre un altro modello di Sistema di ricevimento, monitoraggio e registrazione delle richieste d’intervento che garantisca le obiettive esigenze per un costante ed efficiente funzionamento del Sistema Informatico dell’Ente e senza alcun costo aggiuntivo.

Risposta alla richiesta di Chiarimento CH06 – Stabilita la funzionalità dell’attuale Sistema Informatico dell’Ente Parco, con riferimento al quale dovrà essere formulata l’offerta di assistenza

informatica di cui all'attuale procedura di Gara, l'art.2 del C.S.A. stabilisce che l'“Amministratore di Sistema” innanzitutto “dovrà farsi carico” oltre al resto (cfr. elenco dell'art.2) di “porre in essere tutte le misure tecniche necessarie per adeguare il sistema attuale all'innovazione tecnologica nel tempo;”. Resta inteso che nel caso in cui l'Amministratore di Sistema dopo aver posto “in essere tutte le misure tecniche necessarie per adeguare il sistema attuale all'innovazione tecnologica nel tempo;” dovesse ritenere necessario proporre all'Ente Parco l'obiettiva necessità di sostenere costi aggiuntivi per l'acquisto di necessari eventuali nuovi componenti, questi ultimi, se preventivamente proposti e regolarmente approvati, saranno a carico dell'Ente Parco medesimo.

Risposta al Chiarimento CH07 - L'Oggetto della procedura di gara è puntualmente stabilito nell'Art.3 del Bando di Gara e, testualmente, descritto come segue: “La presente procedura di gara ha la finalità di individuare l'Operatore economico al quale aggiudicare il contratto di appalto per lo svolgimento del servizio di gestione e sviluppo progettuale dell'informatica dell'Ente Parco Lombardo della Valle del Ticino. Oggetto del contratto è il servizio di assistenza, sviluppo tecnico e progettuale, nonché la consulenza operativa all'uso dell'informatica e della connessa telefonia, applicate all'attività dell'Ente Parco.” Il C.S.A. all'Art. 2.Oggetto dell'appalto stabilisce che “In estrema sintesi l'oggetto del contratto è : a) la gestione amministrativa e supporto Progettuale e di Coordinamento relativo ai Sistemi Informatici; b) il servizio di assistenza, la gestione operativa, la manutenzione e quant'altro necessario a garantire l'ottimale utilizzo dei sistemi informatici;”

Possono riscontrarsi riferimenti all'hardware:

¿ all'art.2 lettera “a) servizio di gestione amministrativa e supporto Progettuale e di Coordinamento.” che prevede, oltre al resto testualmente, la “Catalogazione e mantenimento delle relative informazioni del sistema informatico e di tutte le sue componenti sia hardware che software”;

¿ ed alla lettera “b) Servizio di assistenza e supporto al sistema informatico” che prevede, oltre al resto testualmente, “interventi a chiamata per il ripristino della funzionalità di hardware e software assegnati all'Operatore (help desk); anche con interventi di altri soggetti esterni”

Pertanto, sebbene l'Oggetto della procedura di Gara non sia, specificatamente, la manutenzione dell'hardware resta inteso che nell'ambito del Servizio di assistenza e supporto al sistema informatico deve essere assicurata anche la funzionalità dell'hardware ed il suo ripristino in caso di blocchi e/o malfunzionamenti che ne possano compromettere il buon funzionamento restando inteso che, come già confermato per il Chiarimento CH06, quando su idonea verifica l'Amministratore di Sistema dovesse ritenere necessario proporre all'Ente Parco l'obiettiva necessità di sostenere costi aggiuntivi per l'acquisto di necessari eventuali nuovi componenti, questi ultimi, se preventivamente proposti e regolarmente approvati, saranno a carico dell'Ente Parco medesimo.

RICHIESTA CHIARIMENTI N°4 Lunedì 13 gennaio 2020

relativamente alla procedura di cui in oggetto siamo a richiedere:

- in riferimento al Capitolato di gara art. 11 Requisiti Capacità tecnica e professionale "Almeno cinque dichiarazioni di buona e regolare esecuzione delle attività da parte di Pubbliche Amministrazione presso le quali sono stati forniti i servizi di protezione dei dati e privacy secondo le prescrizioni del Gdpr (2016//679), nel triennio 2016-2019, per almeno un anno consecutivo, con la specifica dell'importo fatturato nell'anno che dovrà essere pari o superiore a Euro 15.000,00.", si chiede gentile conferma che si tratti di refuso.

-In riferimento al Bando di gara art 12 punto 12.3 e) “i Concorrenti alla gara dovranno avere nel proprio organico almeno una figura professionale in possesso di certificazione PMP, si chiede gentile conferma che sia sufficiente una figura con tale certificazione all' interno dell' intera struttura aziendale.

RISPOSTE

Spettabile Società, in merito al primo Chiarimento, premesso che “le regole della lex specialis vincolano rigidamente l'operato della Pubblica Amministrazione, obbligata alla loro applicazione senza alcun margine di discrezionalità in forza del principio di tutela della par condicio dei concorrenti che sarebbe pregiudicata ove si consentisse la modifica delle regole di gara nel corso della procedura” (Consiglio di Stato, Sez.V, 4 dicembre 2017 n.5690; Consiglio di Stato, Sez.III, 10 maggio 2017 n.2172), la stazione appaltante non può che confermare quanto chiaramente stabilito dall'articolo 11 del CSA, quale documento di gara richiamato integralmente, fra gli altri, dal Bando.

Nel caso specifico, con riferimento all'art.11 del CSA, di che trattasi, si può solo rilevare che, per mero e palese errore, è stato indicato come "triennio" invece che, correttamente, come "quadriennio" il periodo intercorrente dal "2016-2019" e relativamente al quale, quindi, "sono stati forniti i servizi di protezione dei dati e privacy secondo le prescrizioni del Gdpr (2016/679)".

Con riferimento al secondo Chiarimento, evitando, analogamente, interpretazioni dell'articolato, non può che rilevarsi che la formulazione dell'articolo è assolutamente chiara ed inequivocabile nel fare esplicito riferimento all' "organico dei Concorrenti" e stabilendo, testualmente, che "i Concorrenti alla gara dovranno avere nel proprio organico almeno una figura professionale in possesso di certificazione PMP (Project Management Professionale) ...".

RICHIESTA CHIARIMENTI N°5 giovedì 16 gennaio 2020

1. Nel Bando di gara, all'art. 9 (pag.4), sempre nel bando di gara all'art.12.3 numero 16 (pag.10) e nel capitolato all'art. 2 (pagg. 7 e 8), sembrerebbero indicati orari di presenza non coincidenti tra loro per le varie figure professionali richieste.

Si chiede cortesemente di precisare il numero totale di ore settimanali richieste e la distribuzione prevista tra le due figure (Specialista gestione amministrativa e progettuale e Tecnico specializzato)

2. All'art. 5 del Disciplinare di gara è indicato "Per lo svolgimento di tutti i servizi indicati l'aggiudicatario dovrà proporre, in sede di gara, un progetto dettagliato dei servizi proposti e delle modalità di espletamento, completo della definizione dei pool di specialisti (comprovato dai curriculum di ciascuno di essi).....".

Si chiede conferma che i curriculum vadano inseriti nella BUSTA TELEMATICA N.2 – OFFERTA DEL PROGETTO TECNICO e che le relative pagine non rientrano nel calcolo delle facciate di cui deve essere composta la Relazione Tecnica

3. Si chiede conferma che le certificazioni che sono oggetto di valutazione nel progetto tecnico debbano essere inserite nella BUSTA TELEMATICA N.2 – OFFERTA DEL PROGETTO TECNICO e che le relative pagine non rientrano nel calcolo delle facciate di cui deve essere composta la Relazione Tecnica

4. Con riferimento ai requisiti di capacità tecniche e professionali, posto che sono richieste la certificazione ISO 9001 e la certificazione ISO 20000, siamo a richiedere chiarimenti in merito alle ulteriori certificazioni richieste, e, nello specifico:

a) nel bando di gara all'art. 12.3 lettera e) (pag.8) è indicato che "i Concorrenti alla gara dovranno avere nel proprio organico almeno una figura professionale in possesso di certificazione PMP (Project Management Professionale)...."

b) Nel disciplinare, a pag. 7, è richiesta la certificazione ISO 27001

c) Nell'Allegato A è richiesto di dichiarare solo il possesso della certificazione ISO 27001

Si chiede conferma che ai fini del rispetto dei requisiti di capacità tecniche e professionali di partecipazione, oltre al possesso della certificazione ISO 9001 e della certificazione ISO 20000, è richiesto contemporaneamente il possesso sia della certificazione PMP (Project Management Professionale), sia della certificazione ISO 27001 e che entrambe tali certificazioni vadano allegate all'Allegato A.

In caso contrario si chiede di specificare quale delle due certificazioni (PMP o ISO 27001) sia richiesta

5. Sempre con riferimento ai requisiti di capacità tecniche e professionali richiesti:

a) Nel Bando di gara, art. 12.3 lettera a) è richiesto di "aver svolto servizi con caratteristiche analoghe a quelle oggetto del presente affidamento ("gestione del sistema informatico"), negli ultimi 3 (tre) anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara, eseguiti regolarmente e con buon esito (cioè senza contestazioni per inadempienze e/o applicazione di penali), per almeno 2 (due) Enti locali come definiti dall'art. 2 del D.Lgs. 267/2000 (Comuni, Province, Città metropolitane, Comunità montane, Comunità isolate, Unioni di Comuni, nonché Consorzi tra Enti locali) con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, ovvero per società private. Tale requisito dovrà essere dimostrato mediante presentazione di un elenco dei principali servizi effettuati negli ultimi 3 (tre) anni, con indicazione dei rispettivi importi, date e destinatari, pubblici o privati, dei servizi stessi. Almeno uno dei servizi elencati, dovrà essere di importo non inferiore all'importo dell'appalto."

b) Nel disciplinare a pag. 7 è richiesto "Almeno due dichiarazioni di buona e regolare esecuzione delle attività da parte di Pubbliche Amministrazione presso le quali sono stati forniti i servizi

di gestione amministrativa e progettuale e di assistenza e supporto tecnico, nel triennio 2017-2019, per almeno un anno consecutivo, con la specifica dell'importo fatturato nell'anno che dovrà essere pari o superiore a Euro 65.000,00.”

c) Nel capitolato all'art. 11. È richiesto

• “Almeno due dichiarazioni di buona e regolare esecuzione delle attività da parte di Pubbliche Amministrazioni presso le quali sono stati forniti i servizi di gestione amministrativa e progettuale e di assistenza e supporto tecnico, nel triennio 2016- 2018, per almeno un anno consecutivo, con la specifica dell'importo fatturato nell'anno che dovrà essere pari o superiore a Euro 65.000,00”. • “Almeno cinque dichiarazioni di buona e regolare esecuzione delle attività da parte di Pubbliche Amministrazioni presso le quali sono stati forniti i servizi di protezione dei dati e privacy secondo le prescrizioni del Gdpr (2016//679), nel triennio 2016- 2019, per almeno un anno consecutivo, con la specifica dell'importo fatturato nell'anno che dovrà essere pari o superiore a Euro 15.000,00”.

Si chiede conferma:

✓ Che, ai fini del rispetto dei requisiti di capacità tecniche e professionali di partecipazione è richiesto di “aver svolto servizi con caratteristiche analoghe a quelle oggetto del presente affidamento (“gestione del sistema informatico”), negli ultimi 3 (tre) anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara, eseguiti regolarmente e con buon esito (cioè senza contestazioni per inadempienze e/o applicazione di penali), per almeno 2 (due) Enti locali come definiti dall'art. 2 del D.Lgs. 267/2000 (Comuni, Province, Città metropolitane, Comunità montane, Comunità isolate, Unioni di Comuni, nonché Consorzi tra Enti locali) con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, ovvero per società private;

✓ che almeno 2 servizi debbano avere un fatturato nell'anno che dovrà essere pari o superiore a Euro 65.000,00;

✓ Se il triennio di riferimento è quello 2016-2018 o quello 2017-2019;

✓ Poiché indicato solo nel capitolato di gara, si chiede conferma che è richiesto il requisito di “Almeno cinque dichiarazioni di buona e regolare esecuzione delle attività da parte di Pubbliche Amministrazioni presso le quali sono stati forniti i servizi di protezione dei dati e privacy secondo le prescrizioni del Gdpr (2016//679), nel triennio 2016-2019, per almeno un anno consecutivo, con la specifica dell'importo fatturato nell'anno che dovrà essere pari o superiore a Euro 15.000,00”.

6. Nel disciplinare, è indicato che la domanda di partecipazione (Allegato A) deve contenere, tra le altre informazioni, “gli estremi dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria richiesta”.

Si chiede conferma che si tratta di un refuso e che tale iscrizione non sia richiesta in quanto non pertinente.

7. In diversi punti dei documenti di gara si fa riferimento al DGUE, ma tra i documenti da presentare in sede di gara non viene richiesto il DGUE.

Siamo con la presente a richiedere pertanto se è necessario o meno inserire il DGUE nella busta telematica 1 – Documentazione Amministrativa

RISPOSTE

Chiarimento n°1

Si precisa che il numero di ore settimanali richieste sono complessivamente 48 e, come indicate nel Bando e nel Capitolato, dovranno essere così distribuite: “I. SPECIALISTA GESTIONE AMMINISTRATIVA E PROGETTUALE con obbligo di PRESENZA ON SITE RICHIESTA: 12 ore settimanali su 3 giorni lavorativi, secondo gli orari dell'Ente nel tempo vigenti. II. TECNICO SPECIALIZZATO con obbligo di PRESENZA ON SITE RICHIESTA di 36 ore settimanali su cinque giorni lavorativi, secondo gli orari dell'Ente nel tempo vigenti.”

Chiarimento n°2

Si conferma

Chiarimento n°3

Si conferma

Chiarimento n°4

Si conferma la richiesta del possesso sia della certificazione ISO 27001 che la certificazione di PMP

Chiarimento n°5

Si conferma che ai fini del rispetto dei requisiti di capacità tecniche e professionali di partecipazione è richiesto, in sintesi e fermo tutto il resto, di produrre:

- ✓ almeno due dichiarazioni di buona e regolare esecuzione delle attività da parte delle corrispondenti PP.AA. di “aver svolto servizi con caratteristiche analoghe a quelle oggetto del presente affidamento (“gestione del sistema informatico”), negli ultimi 3 (tre) anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara, triennio 2017-2018-2019 eseguiti regolarmente e con buon esito (cioè senza contestazioni per inadempienze e/o applicazione di penali), per almeno 2 (due) Enti locali come definiti dall'art. 2 del D.Lgs. 267/2000 (Comuni, Province, Città metropolitane, Comunità montane, Comunità isolate, Unioni di Comuni, nonché Consorzi tra Enti locali) con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, ovvero per società private;
- ✓ Si conferma che il triennio di riferimento è 2017-2018-2019;
- ✓ Si conferma che l'importo fatturato nell'anno, di ciascuno dei due servizi e per almeno un anno consecutivo, dovrà essere pari o superiore a Euro 65.000,00;
- ✓ “Almeno cinque dichiarazioni di buona e regolare esecuzione delle attività da parte di Pubbliche Amministrazioni presso le quali sono stati forniti i servizi di protezione dei dati e privacy secondo le prescrizioni del Gdpr (2016//679), nel triennio 2016-2019, per almeno un anno consecutivo, con la specifica dell'importo fatturato nell'anno che dovrà essere pari o superiore a Euro 15.000,00.” In questo caso, tuttavia, (come già risposto ad altro Concorrente) si rileva che, con riferimento all'art.11 del CSA, di che trattasi, per mero errore di battitura, è stato indicato come “triennio” invece che, correttamente, come “quadriennio” il periodo considerato ed intercorrente dal “2016-2019” e relativamente al quale, quindi, “sono stati forniti i servizi di protezione dei dati e privacy secondo le prescrizioni del Gdpr (2016/679)”

Chiarimento n°6

Si conferma che la richiesta degli estremi di iscrizione all' “Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria richiesta”, non essendo prevista né dal Bando né dal Capitolato, è da considerarsi un refuso.

Chiarimento n°7

Si conferma la necessità del DGUE e che dovrà essere inserito nella busta telematica 1 Documentazione Amministrativa