



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

A tutti i partecipanti

Oggetto: Risposte ai quesiti relativi al Bando di gara n. 2773762 - Procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 163/2006 per l'affidamento dei servizi di assistenza e manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei passaporti elettronici.

In merito ai quesiti pervenuti relativamente alla gara in oggetto, si forniscono i seguenti chiarimenti.

QUESITO 12

"in caso di procuratore i poteri di firma del medesimo dovranno essere comprovati allegando agli atti di gara anche originale o copia autentica della procura;"

Si chiede se La Procura del firmatario degli atti di gara può essere rilasciata in copia conforme ai sensi del D.P.R. 445/2000 ?

RISPOSTA 12

Nel caso in cui la domanda sia sottoscritta da procuratore, occorre allegare la procura notarile in originale o copia autentica.

QUESITO 13

" Lotto 1 assistenza e manutenzione hardware e software dei componenti delle Pdl esistenti N° 1.113"

" Lotto 2 assistenza e manutenzione hardware e software dei componenti delle Pdl esistenti N° 1.061"

Si chiede conferma che i numeri corretti delle PdL da assistere e mantenere siano di 805 per il Lotto 1 e 308 per il Lotto 2 come si evince da altri paragrafi del Disciplinare e del Capitolato e non quelli riportati nella Tabella di pag. 6/ 7 sopra riportata

RISPOSTA 13

Vedi "Risposta 1" già pubblicata sul portale IPZS sezione fornitori-Bandi di gara.



ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.
SOCIETÀ PER AZIONI CON UNICO SOCIO - CAPITALE SOCIALE € 340.000.000 i.v.
PARTITA IVA n. 00880711007 - CODICE FISCALE E R.I. 00399810589 - R.E.A. 86629
SEDE LEGALE: VIA SALARIA, 1027 - 00138 ROMA - TEL. 06 85081 - FAX 06 85082517/06 85082626 - N. VERDE 800864035
www.ipzs.it



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

QUESITO 14

per il Lotto 1:

- *il servizio di Help Desk di I livello dovrà essere erogato da operatori tecnici dell'Impresa Aggiudicataria allocati presso la sede operativa del CEN di Napoli del Ministero dell'Interno;"*
- *i restanti servizi dovranno essere prestati dall'impresa Aggiudicataria presso le proprie Sedi Operative;*

per il Lotto 2:

- *il servizio di Help Desk di I livello dovrà essere erogato da operatori tecnici dell'Impresa Aggiudicataria allocati presso la sede operativa del MAE della Farnesina in Roma;"*
- *i restanti servizi dovranno essere prestati dall'impresa Aggiudicataria presso le proprie Sedi Operative;*

Si chiede se, nell'ottica di efficientare il servizio sia possibile per il Fornitore erogare il servizio di Help Desk di I° e II° livello presso una unica sede (per il Lotto 1 la sede del CEN di Napoli o in alternativa una propria sede e per il Lotto 2 la sede della Farnesina o in alternativa una propria sede).

RISPOSTA 14

Come in parte specificato nella Risposta 5 già pubblicata sul portale IPZS sezione fornitori-Bandi di gara è fondamentale che le strutture di help desk di 1° livello, che necessitano di strumenti di Remote Desktop Management per poter effettuare l'analisi e l'eventuale risoluzione dei guasti, operino rispettivamente presso la sede del CEN di Napoli (Lotto 1) e presso la Sede del Ministero degli Affari Esteri alla Farnesina (Lotto 2).

Le attività di help desk di II livello possono essere svolte presso l'Amministrazione previa autorizzazione della stessa. Resta inteso che qualora questa disponibilità venisse negata le attività di II livello dovranno essere svolte presso una sede alternativa nella disponibilità del fornitore.

QUESITO 15

"Si intende compresa nel servizio anche la manutenzione di nuove componenti eventualmente acquisite dalla Stazione Appaltante e fornite all'impresa Aggiudicataria per l'installazione e relativa manutenzione. L'impresa aggiudicataria dovrà prendere in carico la manutenzione anche



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

di tali nuove componenti inserite in corso d'opera senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante."

Si chiede se per "nuove componenti" si intendono le nuove apparecchiature acquistate da IPZS in sostituzione delle apparecchiature irreparabili. In caso contrario, è possibile prevedere che trattasi di apparecchiature aggiuntive al parco previsto? Ed in tal caso, si conferma che il Fornitore debba eseguire anche l'installazione? E' comunque prevista una quantità max. di apparecchiature aggiuntive?

RISPOSTA 15

Si conferma che si tratta di nuove apparecchiature acquistate da IPZS in sostituzione delle apparecchiature non più riparabili.

QUESITO 16

"Con riferimento ai servizi oggetto del Lotto 1 e del Lotto 2 del presente appalto, i dispositivi riportati nelle tabelle rispettivamente nei paragrafi 6.1 e 6.2 non direttamente utilizzati presso le Sedi di Emissione PE nella composizione di Pdl (colonna Pdl delle tabelle) vengono messi a disposizione dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto come Spare Part per lo svolgimento degli interventi di Swap nel servizio di Assistenza e Manutenzione descritto nel paragrafo 6.8 (Lotto 1) e 6.9 (Lotto 2)."

Si chiede di specificare:

Se i dispositivi spare part messi a disposizione da parte della Stazione Appaltante sono certificati come funzionanti all'atto della presa in carico da parte del Fornitore.

Se i dispositivi spare part all'atto della presa in carico sono posizionati presso un'unica località di stoccaggio della stazione appaltante o del vecchio fornitore: in tal caso è possibile conoscere l'ubicazione? Nel caso invece le spare part siano dislocate presso varie località è possibile conoscere la loro dislocazione?

Si richiede, inoltre, se, in un ottica di ottimizzazione dei servizi è possibile per il Fornitore utilizzare componenti delle Spare Parts per ripristinare la funzionalità degli apparati difettosi.

RISPOSTA 16

All'atto della presa in carico dei dispositivi 'spare part', l'Impresa Aggiudicataria potrà notificare alla Stazione Appaltante eventuali guasti sui dispositivi. Il ripristino dell'operatività di tali



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

dispositivi è a carico dell'Impresa aggiudicataria dell'attuale contratto per i servizi di assistenza e manutenzione dei dispositivi in oggetto.

I dispositivi 'spare part' di ciascuno dei lotti, all'atto della presa in carico da parte dell'Impresa aggiudicataria della presente gara, saranno resi disponibili presso un'unica sede nella provincia di Roma dall'Impresa Aggiudicataria dell'attuale contratto del relativo servizio per il lotto di riferimento. Dettagli più precisi sulla collocazione dei dispositivi sarà data in sede di avvio del contratto.

L'eventuale utilizzo delle componenti di un dispositivo Spare Part per il ripristino di altri dispositivi omologhi non esonera l'Impresa Aggiudicataria dall'obbligo del ripristino delle funzionalità del dispositivo Spare Part, fatti salvi i casi in cui i dispositivi in oggetto risultino non più riparabili.

QUESITO 17

"Qualora durante lo svolgimento del contratto, a causa di eventuali guasti irreparabili di dispositivi, le riserve di spare part risultassero inadeguate allo svolgimento del servizio, la Stazione Appaltante in via eccezionale e previa verifica dell'effettiva necessità, provvederà ad integrare le spare part con i dispositivi necessari"

Si chiede in quali casi un'apparecchiatura possa essere giudicata irreparabile e quali motivazioni debbano essere addotte.

Si richiede in particolare se possa essere sufficiente una dichiarazione del produttore e/o un'autocertificazione del fornitore del servizio.

RISPOSTA 17

E' sufficiente una dichiarazione del fornitore del servizio; la Stazione Appaltante si riserva, comunque, di effettuare tutte le verifiche tecniche, anche attraverso soggetti terzi all'uopo incaricati, per la verifica dei motivi dell'impossibilità della riparazione.

QUESITO 18

"Per il corretto utilizzo delle Postazioni di Lavoro per l'emissione di Passaporti Elettronici, la Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto i seguenti materiali consumabili:

- *Cartucce di inchiostro per le stampanti Diletta;*
- *Cartellini per acquisizione foto e firma per Italdata SPAID 500;*



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- *Toner di inchiostro e drum per le Stampanti pratiche e ricevute.*

Ogni altro bene necessario al corretto funzionamento dei dispositivi componenti le Pdl è da intendersi come parte di ricambio ed il suo acquisto è, pertanto, a carico dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto."

Nell'elenco dei materiali consumabili non sono menzionate le testine di stampa delle stampanti Diletta, che sono considerate invece dal produttore materiale di consumo e pertanto non incluse nel contratto di manutenzione. Si chiede di specificare quindi se tali componenti possano essere considerati per il servizio in questione materiale di consumo e quindi in carico alla Stazione Appaltante.

Più in generale si chiede di specificare se ciò che nei manuali di manutenzione dei produttori degli apparati oggetto del servizio è indicato come materiale di consumo venga considerato tale dalla Stazione Appaltante anche se non incluso nell'elenco riportato nel Cap. 6.4 del Capitolato.

RISPOSTA 18

In ragione delle caratteristiche intrinseche delle testine di stampa della stampante Diletta, la cui durata è strettamente correlata al numero di stampe effettuate, esse sono classificate come materiali consumabili, e in quanto tali la fornitura sarà a carico della Stazione Appaltante.

QUESITO 19

"Il collaudo delle nuove apparecchiature è un atto formale che consente alla Stazione appaltante di effettuare i necessari pagamenti al fornitore di eventuali nuovi componenti."

Non è chiaro a cosa si riferisca il riferimento ai necessari pagamenti al fornitore di eventuali nuovi componenti.

Significa che le parti di ricambio sono a carico della Stazione Appaltante?

Oppure che nel servizio è inclusa l'installazione di apparecchiature aggiuntive? In tal caso come viene determinato l'importo economico di tale attività?

Stesso quesito per il Lotto 2.

RISPOSTA 19

L'eventuale acquisto delle nuove apparecchiature in sostituzione di quelle irrimediabilmente guaste è a carico della Stazione Appaltante. Il citato collaudo è un atto formale che la Stazione



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Appaltante deve espletare ai fini del pagamento del fornitore del dispositivo (non oggetto del presente appalto). Poiché è richiesto all'Impresa Aggiudicataria di prendere in carico in manutenzione il componente nuovo in sostituzione di altro irrimediabilmente guasto, è richiesto alla stessa di confermare l'esito del collaudo entro 10 giorni dalla data dello stesso.

QUESITO 20

“In carico al servizio di Assistenza e Manutenzione è anche la gestione dei Consumabili. In particolare, il servizio, opportunamente attivato dall’Help Desk, dovrà provvedere all’invio dei Consumabili di cui al paragrafo 6.4 presso le Sedi di Emissione nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 8.2”

Si chiede se è possibile sapere qual è il volume di richieste da parte della Stazione Appaltante relativamente al servizio di gestione e spedizione di consumabili.

Stesso quesito per il Lotto 2.

RISPOSTA 20

Il volume di richieste di consumabili per anno stimati è pari a 750 per il Lotto 1 e 400 per il Lotto 2.

QUESITO 21

“Il servizio oggetto del presente appalto prevede un numero illimitato di interventi per l'intera durata delle attività contrattuali. A titolo indicativo e non esaustivo nell'ultimo anno il numero degli interventi sulle PdL Fase 1 distribuite presso le Sedi di Emissione PE in Italia è stato pari a 1.500.”

Si chiede se il numero indicato è relativo alle richieste di assistenza nel suo complesso ed include quindi anche le richieste risolte da remoto e/o quelle smistate agli Help Desk applicativi della Stazione Appaltante e/o terze parti, o se tale numero indica gli effettivi interventi on site. Si richiede inoltre se tale numero include o no la spedizione dei consumabili.

Si richiede inoltre di conoscere lo storico dei 5 anni degli interventi effettuati in servizio di manutenzione sia in totale che per singoli prodotti.

Stessi quesiti per il Lotto 2 (1.420 interventi). Esiste inoltre una motivazione specifica per cui a fronte di un numero di PdL inferiore di quasi un terzo rispetto alle PdL presenti in Italia il numero di interventi all' estero è praticamente lo stesso di quelli effettuati per gli apparati dislocati in Italia?



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

RISPOSTA 21

Con riferimento a quanto indicato relativamente al Lotto 2, al paragrafo 6.9 (pag. 21) del Capitolato Tecnico è presente un errore materiale:

“A titolo indicativo e non esaustivo nell’ultimo anno il numero degli interventi sulle Pdl Fase 1 distribuite presso le Sedi di Emissione PE all’estero è stato pari a 1.420.”

In realtà il numero medio annuo degli interventi sulle Pdl Fase presso le Sedi di Emissione PE all’estero è pari a circa 420.

I numeri riportati (1.500 per il Lotto 1 e 420 per il Lotto 2) sono relativi agli interventi di Swap sulle Pdl e non comprendono, pertanto il numero di richieste di materiali di consumo né le segnalazioni di problematiche risolte da remoto o trasferite agli Help Desk applicativi.

Non è possibile fornire lo storico degli interventi sui 5 anni. Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo la percentuale di interventi sul totale riferiti a ciascuna tipologia di apparato:

LOTTO 1:

Dispositivo	% media swap
Personal computer + monitor	19%
Stampanti PE	22%
Stampanti pratiche	9%
Dispositivi di acquisizione	22%
Dispositivi di laminazione	13%
Lettori PE	15%

LOTTO 2:

Dispositivo	% media swap
--------------------	---------------------



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Personal computer + monitor	3%
Stampanti PE	22%
Stampanti pratiche	3%
Dispositivi di acquisizione	30%
Dispositivi di laminazione	19%
Lettori PE	23%

QUESITO 22

“Il servizio di Help Desk di I livello dovrà essere in grado di ricevere via fax, telefono e e-mail le tipologie di richieste di intervento elencate di seguito e di attivare le opportune procedure di risoluzione o escalation verso le altre strutture di supporto:

- 1) segnalazione di problematiche applicative: errori, anomalie o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo di software e applicativi custom che insistono sulle Postazioni di Lavoro;*
- 2) segnalazione di problematiche hardware: guasti o malfunzionamenti riguardanti i dispositivi, i relativi driver o il software di base che compongono le Postazioni di Lavoro;*
- 3) inoltre richieste che necessitano assistenza avanzata all'help desk di II livello come di seguito specificato;*
- 4) richieste di approvvigionamento dei materiali Consumabili di cui al paragrafo 6.4;*
- 5) assistenza informativa sugli applicativi: tematiche relative all'utilizzo delle applicazioni per la gestione dei procedimenti di emissione e controllo dei PE;*
- 6) assistenza informativa sulle Postazioni di Lavoro: richieste relative all'operatività dei dispositivi che compongono le Postazioni di Lavoro;.....*
- 7) informazioni generiche: richieste di informazioni di carattere legislativo, amministrativo, procedurale e funzionale connesse ai procedimenti di emissione e controllo dei PE.”*



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Si chiede di specificare quale delle tipologie di intervento sopra elencate debbano essere trattate autonomamente dall' Help Desk e quali invece escalate ad altre strutture non di pertinenza del fornitore. Le voci 1, 5, 6, 7 da una ns. interpretazione dovrebbero essere escalate a strutture della Stazione Appaltante e/o strutture terze mentre le voci 2,3,4 dovranno essere gestite dalle strutture del fornitore.

Si chiede di confermare se tale interpretazione è corretta, in caso contrario di specificare per ogni voce gli ambiti di responsabilità.

RISPOSTA 22

Si conferma l'interpretazione.

QUESITO 23

"L'analisi e la risoluzione online delle problematiche segnalate, eseguite dagli operatori dell'Help Desk di II livello dell'Impresa Aggiudicataria, dovranno poter essere effettuate in modalità di connessione remota alla Postazione di Lavoro, previa autorizzazione da parte dell'utente. In questi casi, mediante appositi strumenti di Remote Desktop Management messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, gli operatori dell'Help Desk di II dell'Impresa Aggiudicataria dovranno essere in grado di collegarsi da remoto, assumere il controllo della Pdl ed eseguire operazioni di teleassistenza, diagnosi, installazione/aggiornamento di software e ripristino della configurazione.."

Si chiede se a carico della Stazione Appaltante sono anche le connessioni necessarie per le attività di Remote Management.

Si chiede inoltre se è possibile collocare l' HD di II° livello per la gestione di tali attività presso le sedi del Cliente dove sarà allocato l'HD di I° livello, per ottimizzare le attività ed evitare eventuali problematiche di connessione.

RISPOSTA 23

I costi di connessione necessarie per le attività di Remote Desktop Management non sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

Per il secondo quesito si rimanda alla Risposta 14.

QUESITO 24

"Il servizio di Help Desk dovrà farsi carico delle seguenti attività:."



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

.....

- *eventuale intervento in modalità di teleassistenza, mediante strumenti informatici che consentono la connessione remota alla Postazione di Lavoro, messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, al fine di eseguire operazioni di diagnosi, installazione/aggiornamento del software e ripristino della configurazione;.”*

Si chiede che cosa si intende esattamente per strumenti informatici messi a disposizione dalla Stazione Appaltante: si intende tutta l’infrastruttura necessaria? Postazioni, connessioni, ecc.

RISPOSTA 24

L’infrastruttura messa a disposizione dalla Stazione Appaltante non comprende le postazioni degli operatori ma tutto quanto necessario per permettere il raggiungimento delle PdL in uso presso le Sedi di Emissione del Passaporto Elettronico (server di dominio, connettività, sistema e software di Remote Desktop Management, agenti client per il sistema di Remote Desktop Management sulle PdL etc...).

QUESITO 25

Si chiede al fine di dimensionare correttamente le strutture di HD di entrambi i lotti, di specificare se possibile il volume annuale/mensile/ giornaliero delle richieste trattate dall’Help Desk del Lotto 1 e del Lotto 2 e la composizione delle richieste di assistenza (volume di richieste manutenzione, volume richieste gestite HD II liv., volume richieste consumabili, volume richieste assistenza applicativi e comunque non di gestione del fornitore)

RISPOSTA 25

A titolo indicativo e non esaustivo si riportano di seguito alcuni dei dettagli richiesti:

LOTTO 1:

- Media annuale delle richieste di assistenza trattate dall’help desk: circa 9.500
- Percentuale di richieste da smistare alle strutture help desk non gestite dall’impresa aggiudicataria: circa 65%
- Percentuale di richieste risolte con intervento di swap: circa 16%
- Percentuale di richieste risolte con assistenza da remoto: circa 11%
- Percentuale di richieste di consumabili: circa 8%

LOTTO 2:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- Media annuale delle richieste di assistenza trattate dal contact center: circa 4.000
- Percentuale di richieste da smistare alle strutture help desk non gestite dall'impresa aggiudicataria: circa 65%
- Percentuale di richieste risolte con intervento di swap: circa 11%
- Percentuale di richieste risolte con assistenza da remoto: circa 14%
- Percentuale di richieste di consumabili: circa 10%

Ulteriori dettagli si rimanda alla Risposta 21.

QUESITO 26

“A supporto dell’operatività delle n. 636 Pdl di Fase 1 e di Fase 2 del PE dovrà essere attivato, a cura dell’Impresa Aggiudicataria, un servizio di Help Desk di I livello che assolve alla funzione di punto di contatto unico per gli utenti delle Sedi di Emissione PE all’estero e articolato prevedendo un Contact Center con un numero verde.”

Si chiede di confermare che per il Lotto 2 è richiesto ,oltre alla struttura di Help Desk di I° e II° livello, anche una struttura aggiuntiva di Contact Center dotata di numero verde, struttura non richiesta per il Lotto 1.

Si chiede altresì di confermare che tale struttura sia esterna rispetto all’ HD di I° livello ed ospitata presso locali in disponibilità del fornitore.

Qual è il volume stimato di chiamate per il Contact Center?

In caso sia confermata questa interpretazione è necessaria secondo la Stazione Appaltante la fornitura per il Lotto 2 di un centralino dotato di IVR presso l’Help Desk di I° livello richiesto nel Cap. 6.12 o tale infrastruttura necessaria all’ identificazione e registrazione della chiamata può essere posizionata presso il Contact Center?

RISPOSTA 26

Si conferma che per il Lotto 2 è richiesta una struttura di Contact Center non prevista per il Lotto 1.

Si conferma che la struttura di Contact Center è esterna rispetto all’HD di I° livello ed ospitata presso locali in disponibilità del fornitore.

Il volume di chiamate gestite mediamente in un anno dal Contact Center è stimabile pari a circa 4.000. Tale numero è puramente indicativo e non vincolante ai fini dell’esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto. Si rimanda alla risposta 25 per ulteriori dettagli.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

L'infrastruttura richiesta può essere posizionata presso il Contact Center.

QUESITO 27

“Il servizio di Contact Center dovrà essere in grado di ricevere segnalazioni tramite telefono, email o fax nella fascia oraria 8:00 – 20:00 del Paese da cui proviene la segnalazione tutti i giorni della settimana.”

Cosa si intende esattamente con fascia oraria 08:00-20:00 del Paese da cui proviene tutti i giorni della settimana?

Poiché riceverà richieste da tutti e 5 i continenti si deve prevedere un servizio H24 7/7?

E se è corretta questa interpretazione, come è possibile rispettare gli SLA riportati al Par. 9.2 HDESTERO1 che richiedono una risoluzione o trattazione della richiesta entro 30 min. nel 90% dei casi visto che l'HD di I° liv. farà orario 08:00-20:00 dal lunedì al venerdì e 08:00-14:00 il sabato?

RISPOSTA 27

Per “8:00 – 20:00 del Paese da cui proviene la segnalazione tutti i giorni della settimana” si intende un servizio H24 7/7.

I 30 min. sono conteggiati a partire dalla presa in carico della segnalazione.

QUESITO 28

“La gestione delle chiamate telefoniche verrà demandata ad un Centralino Telefonico PBX, interconnesso alla Rete Pubblica mediante linee telefoniche messe a disposizione dalla Stazione Appaltante (è richiesto almeno il supporto di interfacce ISDN BRI verso la Rete Pubblica)”

La Stazione Appaltante utilizza VOIP per le proprie linee telefoniche?

Quante linee passanti deve essere in grado di gestire il centralino?

RISPOSTA 28

Non è previsto l'utilizzo del VOIP.

Il centralino deve supportare almeno 4 linee ISDN BRI.

QUESITO 29



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Relativamente alle attività da erogarsi a cura delle risorse dell'Help Desk e delle procedure da seguire per attivare le altre strutture di supporto, nonché le escalation, si chiede di specificare se alla partenza del contratto è previsto un periodo di affiancamento con il fornitore uscente.

RISPOSTA 29

In sede di avvio del contratto le risorse dell'Help Desk, anche ai fini dell'attivazione delle altre strutture coinvolte, saranno opportunamente formate ed affiancate da personale messo a disposizione dalla Stazione Appaltante.

QUESITO 30

E' possibile conoscere le modalità di fatturazione dei servizi erogati, o in alternativa prendere visione di uno Schema di Contratto?

RISPOSTA 30

Lo Schema di contratto è pubblicato sul portale dell'Istituto, Area Fornitori – Bandi di gara ed è visionabile nella scheda relativa alla gara in oggetto all'Allegato 3. All'art.8 dello schema di contratto sono indicati i corrispettivi e le modalità di pagamento.

QUESITO 31

Come da Quesito 3 e Vs. risposta 3 relativa non si evince il rispetto della Capacità richiesta relativa al "Servizio Analogico Unitario" da presentare come referenza per i 2 lotti.

Da Disciplinare gli importi sono distinti per i rispettivi Lotti ITALIA ed ESTERO, quindi almeno 400.000 euro per Italia – Lotto 1 ed almeno 800.000 euro Estero – Lotto 2.

Una impresa che possenga 1.200.000 euro come unica referenza deve comunque soddisfare le evidenze singolarmente richieste per l'Italia e l'Estero ovvero, una referenza dichiarata per 2 continenti e non tenuta in Italia per un importo di almeno 400.000 euro non potrà essere presa in considerazione da codesto ente in quanto non rispondente al Disciplinare.

In base alla Vs. attuale risposta si potrebbe ritenere che possedendo una unica referenza da 1.200.000 euro complessivi ottenuta per 1.150.000 euro in Italia ed il resto all'Estero (o viceversa) abiliti chi la possiede a partecipare ai 2 lotti in contrasto con quanto a ns. avviso richiesto nel Vs. Disciplinare.

Si richiede di chiarire meglio tale evidenza ovvero che gli importi (almeno 400.000 euro in Italia ed almeno 800.000 euro all'Estero) per i singoli lotti debbano essere assicurati dai partecipanti.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

RISPOSTA 31

Se un'Impresa ha svolto a regola d'arte un servizio unitario analogo di assistenza e manutenzione di un'infrastruttura di Postazioni di lavoro, prestato in almeno 2 continenti, per un importo pari a 1.200.000€, tale requisito evidentemente ricomprende entrambi i requisiti richiesti per il Lotto 1 ed il Lotto 2.

Infatti per il Lotto 1 non è specificato alcun ulteriore requisito circa il paese/continente nel quale deve essere stato erogato il servizio; pertanto per il Lotto 1 il requisito è da intendersi prestato in qualsivoglia paese/continente.

QUESITO 32

Si chiede di confermare che non essendo state richieste nel disciplinare di gara le "referenze bancarie", non sono pertanto necessarie ai fini della partecipazione.

RISPOSTA 32

Si conferma che le "referenze bancarie" non sono richieste ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara.

QUESITO 33

Si richiede di fornire maggiori dettagli circa l'attuale distribuzione delle postazioni di lavoro per sede (Es: numero postazioni di lavoro, questura o commissariato, città).

RISPOSTA 33

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta di seguito la distribuzione delle postazioni di lavoro per i quali devono essere prestati i servizi di Assistenza e Manutenzione per le Sedi di Emissione in Italia:

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Questura – Agrigento		3
Commissariato Palma di Montechiaro	1	
Commissariato Canicattì	1	
Commissariato Licata	1	
Commissariato Porto Empedocle	1	
Commissariato Sciacca	1	
Questura – Alessandria		3
Commissariato Casale Monferrato	1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Questura – Ancona	1	3
Commissariato Fabriano	1	
Commissariato Jesi	1	
Commissariato Osimo	1	
Commissariato Senigallia	1	
Questura – Aosta	1	2
Questura - Ascoli Piceno		3
Commissariato Fermo	1	
Commissariato San Benedetto del Tronto	1	
Questura - L'Aquila		3
Commissariato Avezzano	1	
Commissariato Sulmona	1	
Questura – Arezzo		2
Commissariato Montevarchi	1	
Commissariato San Sepolcro	1	
Questura – Asti	1	2
Questura – Avellino		2
Commissariato Ariano Irpino	1	
Commissariato Lauro di Nola	1	
Commissariato Sant'Angelo dei Lombardi	1	
Commissariato Cervinara	1	
Questura – Bari		7
Commissariato P.S. Sezione Bari Carrassi	1	
Commissariato P.S. Sezione Bari San Nicola	1	
Commissariato P.S. Sezione Bari San Paolo	1	
Commissariato Andria	1	
Commissariato Barletta	1	
Commissariato Bitonto	1	
Commissariato Canosa	1	
Commissariato Corato	1	
Commissariato Gravina di Puglia	1	
Commissariato Trani	1	
Commissariato Monopoli	1	
Questura - Bergamo	1	4
Commissariato Treviglio		2
Questura - Belluno	1	2
Commissariato Cortina D'ampezo	1	
Questura - Benevento		2
Commissariato P.S. Telesse Terme	1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Questura - Bologna	1	5
Commissariato P.S. Sezionale Viola	1	
Commissariato P.S. Sezionale Bolognina Pontevicchio		1
Commissariato P.S. Sezionale Due Torri San Francesco	1	
Commissariato Imola		1
Commissariato San Giovanni in Persiceto		1
Questura - Brindisi		2
Commissariato Ostuni	1	
Commissariato Mesagne	1	
Questura - Brescia		7
Commissariato Carmine	1	
Posto Polizia Stazione		
Commissariato Desenzano del Garda	1	
Questura - Bolzano		3
Commissariato Bressanone	1	
Commissariato Merano	1	
Commissariato Brennero		
Commissariato S.Candido		
Questura - Cagliari	1	4
Commissariato P.S. Sezionale Sant'avendrace		
Commissariato Quartu Sant'elena	1	
Commissariato Iglesias	1	
Commissariato Carbonia	1	
Questura - Campobasso		2
Commissariato Termoli	1	
Questura - Caserta		3
Commissariato Castel Volturno	1	
Commissariato Marcianise	1	
Commissariato Maddaloni	1	
Commissariato Aversa	1	
Commissariato Santa Maria Capua Vetere	1	
Commissariato Sessa Aurunca	1	
Posto Fisso Operativo Casapesenna		
Questura - Chieti		3
Commissariato Lanciano	1	
Commissariato Vasto	1	
Questura - Caltanissetta		2
Commissariato Gela	1	
Commissariato Niscemi	1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Questura - Cuneo	1	4
Questura - Como	1	4
Questura - Cremona		3
Commissariato Crema	1	
Questura - Cosenza		3
Commissariato Paola	1	
Commissariato Rossano Calabro	1	
Commissariato Castrovillari	1	
Posto Fisso di Polizia Cetraro		
Questura - Catania		4
Commissariato P.S. Sezionale Centrale	1	
Commissariato P.S. Sezionale Borgo Ognina	1	
Commissariato P.S. Sezionale Nesima	1	
Commissariato P.S. Sezionale Librino	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Cristoforo	1	
Commissariato Acireale	1	
Commissariato Adrano	1	
Commissariato Caltagirone	1	
Questura - Catanzaro		2
Commissariato Lamezia Terme	1	
Commissariato Catanzaro Lido		
Questura - Enna		2
Commissariato Leonforte	1	
Commissariato Nicosia	1	
Commissariato Piazza Armerina	1	
Questura - Ferrara	1	3
Questura - Foggia		3
Commissariato Cerignola	1	
Commissariato Lucera	1	
Commissariato Manfredonia	1	
Commissariato San Severo	1	
Questura - Firenze	6	6
Commissariato P.S. Sezionale Oltrarno		
Commissariato P.S. Sezionale Rifredi Peretola		
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni		
Posto Fisso di Polizia Brozzi - Le Piagge		
Commissariato Empoli	1	
Commissariato Sesto Fiorentino		
Questura - Forlì		3
Commissariato Cesena		1



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Questura - Frosinone		3
Posto Fisso di Polizia Centro		
Commissariato Cassino	1	
Commissariato Fiuggi	1	
Commissariato Sora	1	
Questura - Genova		7
Commissariato P.S. Sezionale Nervi	1	
Commissariato P.S. Sezionale Pre	1	
Commissariato P.S. Sezionale Foce Sturla	1	
Commissariato P.S. Sezionale Centro	1	
Commissariato P.S. Sezionale Sanpierdarena - Cornigliaro	1	
Commissariato P.S. Sezionale Sestri Ponente	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Fruttuoso	1	
Commissariato Chiavari	1	
Commissariato Rapallo	1	
Questura - Gorizia		2
Commissariato Monfalcone	1	
Questura - Grosseto	1	2
Questura - Imperia		2
Commissariato San Remo	1	
Commissariato Ventimiglia	1	
Questura - Isernia		2
Questura - Lecce		3
Commissariato Galatina	1	
Commissariato Gallipoli	1	
Commissariato Nardò	1	
Commissariato Taurisano	1	
Commissariato Otranto	1	
Questura - Livorno		3
Commissariato Cecina	1	
Commissariato Piombino	1	
Commissariato Portoferraio	1	
Commissariato Rosignano Solvay	1	
Questura - Latina		4
Commissariato Gaeta	1	
Commissariato Formia	1	
Commissariato Terracina	1	
Commissariato Fondi	1	
Commissariato Cisterna	1	
Questura - Lucca		3



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Commissariato Viareggio	1	
Posto Fisso di Polizia Forte dei Marmi	1	
Questura - Macerata		2
Commissariato Civitanova Marche	1	
Questura - Messina	1	3
Commissariato P.S. Sezionale Messina Sud (contesse???)	1	
Commissariato P.S. Sezionale Duomo	1	
Commissariato Barcellona Pozzo di Gotto	1	
Commissariato Milazzo	1	
Commissariato Patti	1	
Commissariato Sant'Agata di Militello	1	
Commissariato Taormina	1	
Commissariato Capo D'orlando	1	
Posto Fisso di Polizia Tortorici		
Questura - Milano	2	18
Commissariato P.S. Sezionale Sempione	1	
Commissariato P.S. Sezionale Cenisio	1	
Commissariato P.S. Sezionale Citta' Studi	1	
Commissariato P.S. Sezionale Lambrate	1	
Commissariato P.S. Sezionale Greco Turro	1	
Commissariato P.S. Sezionale Porta Genova	1	
Commissariato P.S. Sezionale Porta Ticinese	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Siro	1	
Commissariato P.S. Sezionale Scalo Romano	1	
Commissariato P.S. Sezionale Centro	1	
Commissariato P.S. Sezionale Monforte Vittoria	1	
Commissariato P.S. Sezionale Garibaldi Venezia	1	
Commissariato P.S. Sezionale Nuovo Polo Fieristico (Rho Fiera)	1	
Commissariato P.S. Sezionale Bonola	1	
Commissariato P.S. Sezionale Mecenate		1
Commissariato P.S. Sezionale Quarto Oggiaro	1	
Commissariato P.S. Sezionale Lorenteggio		1
Commissariato P.S. Sezionale Villa S. Giovanni	1	
Commissariato Legnano		3
Commissariato Monza	1	2
Commissariato Sesto San Giovanni		2
Commissariato Cinisello Balsamo	1	1
Questura - Mantova	1	3
Questura - Modena	4	3
Commissariato Carpi		1



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Commissariato Mirandola		1
Commissariato Sassuolo		1
Questura - Massa Carrara		2
Commissariato Carrara	1	
Questura - Matera		2
Commissariato Pisticci	1	
Commissariato Scanzano Jonico	1	
Questura - Napoli		12
Commissariato P.S. Sezionale Bagnoli	1	
Commissariato P.S. Sezionale Castelpuano - Palazzo di Giustizia	1	
Commissariato P.S. Sezionale Decumani	1	
Commissariato P.S. Sezionale Ponticelli	1	
Commissariato P.S. Sezionale Poggioreale	1	
Commissariato P.S. Sezionale Posillipo	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Carlo Arena	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni Barra	1	
Commissariato P.S. Sezionale Vicaria - Mercato	1	
Commissariato P.S. Sezionale Vasto Arenaccia	1	
Commissariato P.S. Sezionale Quartieri Spagnoli (Ex Montecalvario)	1	
Commissariato P.S. Sezionale Vomero	1	
Commissariato P.S. Sezionale Arenella	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Ferdinando	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo	1	
Commissariato P.S. Sezionale Secondigliano	1	
Commissariato P.S. Sezionale Dante	1	
Commissariato P.S. Sezionale Scampia	1	
Commissariato P.S. Sezionale Pianura	1	
Commissariato P.S. Sezionale Chiaiano	1	
Commissariato Acerra	1	
Commissariato Afragola	1	
Commissariato Capri	1	
Commissariato Castellammare di Stabia	1	
Commissariato Giugliano Villaricca	1	
Commissariato Ischia	1	
Commissariato Nola	1	
Commissariato Portici Ercolano	1	
Commissariato Pozzuoli	1	
Commissariato San Giuseppe Vesuviano	1	
Commissariato Sorrento	1	
Commissariato Torre Annunziata	1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Commissariato Torre Del Greco	1	
Commissariato Pompei	1	
Commissariato San Giorgio a Cremano	1	
Commissariato Frattamaggiore	1	
Posto Fisso di Polizia di Sant'antimo		
Posto Fisso di Polizia di Ercolano		
Questura - Novara	1	3
Questura - Nuoro	1	2
Commissariato Gavoi	1	
Commissariato Lanusei	1	
Commissariato Macomer	1	
Commissariato Orgosolo	1	
Commissariato Ottana	1	
Commissariato Siniscola	1	
Commissariato Tortolì	1	
Questura - Oristano	1	2
Questura - Palermo		5
Commissariato P.S. Sezionale Oretto Stazione	1	
Commissariato P.S. Sezionale Mondello	1	
Commissariato P.S. Sezionale Politeama	1	
Commissariato P.S. Sezionale Porta Nuova	1	
Commissariato P.S. Sezionale Zisa - Borgo Nuovo	1	
Commissariato P.S. Sezionale Brancaccio	1	
Commissariato P.S. Sezionale Libertà	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo	1	
Commissariato Bagheria	1	
Commissariato Cefalù	1	
Commissariato Corleone	1	
Commissariato Partinico	1	
Commissariato Termini Imerese	1	
Questura - Piacenza	1	2
Questura - Padova	3	5
Commissariato Sezionale Stanga		
Questura - Pescara	1	3
Questura - Perugia		4
Commissariato Assisi	1	
Commissariato Foligno	1	
Commissariato Spoleto	1	
Commissariato Città di Castello	1	
Questura - Pisa		3



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Commissariato Pontedera	1	
Commissariato Volterra	1	
Questura - Pordenone	1	3
Questura - Parma	1	4
Questura - Pesaro Urbino		3
Commissariato Fano	1	
Commissariato Urbino	1	
Questura - Pistoia		3
Commissariato Montecatini Terme	1	
Commissariato Pescia	1	
Questura - Pavia		4
Commissariato Vigevano	1	
Commissariato Voghera	1	
Questura - Potenza		2
Commissariato Melfi	1	
Questura - Ravenna		3
Commissariato Faenza	1	
Commissariato Lugo	1	
Questura - Reggio Calabria	1	3
Commissariato Condofuri	1	
Commissariato Gioia Tauro	1	
Commissariato Palmi	1	
Commissariato Siderno Marina	1	
Commissariato Villa San Giovanni	1	
Commissariato Cittanova	1	
Commissariato Bovalino	1	
Commissariato Taurianova	1	
Commissariato Polistena	1	
Questura - Reggio Emilia		4
Commissariato P.S. Sezionale San Lazzaro		
Questura - Ragusa	1	2
Commissariato Comiso	1	
Commissariato Modica	1	
Commissariato Vittoria	1	
Questura - Rieti		2
Posto Fisso di Polizia Passo Corese		
Posto Fisso di Polizia Terminillo		
Questura - Roma	4	34
Questura - Roma Segreteria Questore		1
Commissariato P.S. Sezionale Trevi Campomarzio		2



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Commissariato P.S. Sezionale Castro Pretorio	1	
Commissariato P.S. Sezionale Trastevere	1	
Commissariato P.S. Sezionale Viminale	1	
Commissariato P.S. Sezionale Esquilino	1	
Commissariato P.S. Sezionale Celio	1	
Commissariato P.S. Sezionale Salario Parioli	1	
Commissariato P.S. Sezionale Villa Glori	1	
Commissariato P.S. Sezionale Fidene-Serpentara	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Vescovio	1	
Posto di Polizia Porta del Popolo		
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo	1	
Commissariato P.S. Sezionale Porta Pia	1	
Commissariato P.S. Sezionale c/o Università degli Studi	1	
Commissariato P.S. Sezionale Montesacro		
Commissariato P.S. Sezionale San Basilio	2	
Commissariato P.S. Sezionale S.Ippolito	1	
Commissariato P.S. Sezionale Porta Maggiore	1	
Commissariato P.S. Sezionale Torpignattara	1	
Commissariato P.S. Sezionale Prenestino	1	
Commissariato P.S. Sezionale Centocelle		
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni	1	
Commissariato P.S. Sezionale Appio Nuovo	1	
Commissariato P.S. Sezionale Romanina	1	
Commissariato P.S. Sezionale Tuscolano	1	
Commissariato P.S. Sezionale Tor Carbone		1
Commissariato P.S. Sezionale Colombo	1	
Commissariato P.S. Sezionale Esposizione	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Spinaceto	1	
Commissariato P.S. Sezionale Prati	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Borgo	1	
Commissariato P.S. Sezionale c/o Rai TV	1	
Commissariato P.S. Sezionale Palazzo di Giustizia	1	
Commissariato P.S. Sezionale Primavalle	1	
Commissariato P.S. Sezionale Monte Mario	1	
Commissariato P.S. Sezionale Ponte Milvio	1	
Commissariato P.S. Sezionale Flaminio Nuovo	1	
Commissariato P.S. Sezionale Casilino	1	
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Monteverde	1	
Commissariato P.S. Sezionale Lido di Roma	1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Commissariato P.S. Sezionale Aurelio	1	
Commissariato Albano Laziale	1	
Commissariato Anzio - Nettuno	1	
Commissariato Civitavecchia	1	
Commissariato Colferro	1	
Commissariato Frascati	1	
Commissariato Genzano	1	
Commissariato Marino	1	
Commissariato Tivoli	1	
Posto di Polizia Guidonia		
Commissariato Velletri	1	
Commissariato Fiumicino	1	
Questura - Rovigo	2	2
Commissariato Adria	1	
Commissariato Porto Tolle	1	
Questura - Salerno		4
Commissariato P.S. Sezionale Torrione		
Commissariato Battipaglia	1	
Commissariato Cava dei Tirreni	1	
Commissariato Nocera Inferiore	1	
Commissariato Sarno	1	
Commissariato Fisciano	1	
Questura - Siena		3
Questura - Siena - Caserma Piave		
Commissariato Chiusi Chianciano	1	
Commissariato Poggibonsi	1	
Questura - Sondrio		2
Questura - La Spezia		2
Commissariato Sarzana	1	
Questura - Siracusa		2
Commissariato di P.S. Ortigia		
Commissariato Augusta	1	
Commissariato Avola	1	
Commissariato Lentini	1	
Commissariato Pachino	1	
Commissariato Priolo Gargallo	1	
Commissariato Noto	1	
Questura - Sassari		3
Commissariato Alghero	1	
Commissariato Olbia	1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Commissariato Ozieri	1	
Commissariato Tempio Pausania	1	
Commissariato Porto Cervo Arzachena	1	
Posto Fisso di Polizia Fertilia		
Posto Fisso di Polizia Santa Teresa di Gallura		
Posto Fisso di Polizia Palau		
Posto Fisso di Polizia Porto Torres		
Questura - Savona		4
Commissariato Alassio	1	
Questura - Taranto	1	2
Commissariato Manduria		1
Commissariato Martina Franca		1
Commissariato Grottaglie	1	
Questura - Teramo	1	2
Commissariato Atri	1	
Questura - Trento		4
Commissariato Riva del Garda	1	
Commissariato Rovereto	1	
Questura - Torino		15
Commissariato di P.S. Barriera Nizza	1	
Commissariato di P.S. Barriera Milano	1	
Commissariato di P.S. Borgo Po	1	
Commissariato di P.S. Dora Vanchiglia	1	
Commissariato di P.S. Madonna di Campagna	1	
Commissariato di P.S. Mirafiori	1	
Commissariato di P.S. San Donato	1	
Commissariato di P.S. San Paolo	1	
Commissariato di P.S. San Secondo	1	
Commissariato di P.S. Centro	1	
Commissariato di P.S. Ivrea Banchette	1	
Commissariato di P.S. Rivoli	1	
Commissariato di P.S. Bardonecchia	1	
Questura - Trapani	1	2
Commissariato Alcamo	1	
Commissariato Castellammare del Golfo	1	
Commissariato Marsala	1	
Commissariato Mazara del Vallo	1	
Commissariato Castelvetro	1	
Questura - Terni	1	2
Commissariato Orvieto	1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Questura - Trieste	1	3
Commissariato San Saba	1	
Commissariato Rozzol Melara	1	
Commissariato Palazzo di Giustizia		
Commissariato Opicina	1	
Commissariato Duino Aurisina	1	
Commissariato Muggia (con funzioni di Frontiera)	1	
Questura - Treviso		5
Commissariato Conegliano Veneto	1	1
Questura - Udine	1	4
Commissariato Cividale	1	
Commissariato Tolmezzo	1	
Questura - Varese		4
Commissariato Busto Arsizio	1	2
Commissariato Gallarate	1	2
Questura - Vercelli		2
Questura - Venezia		5
Commissariato San Marco	1	
Commissariato Marghera	1	
Commissariato Mestre	1	
Commissariato Chioggia	1	
Commissariato Jesolo	1	
Commissariato Portogruaro	1	
Posto Fisso di Polizia del Lido		
Questura - Vicenza	1	4
Commissariato Bassano del Grappa	1	1
Questura - Verona	3	6
Commissariato di P.S. Borgo Roma		
Questura - Viterbo		2
Commissariato Tarquinia	1	
Questura - Biella	1	2
Questura - Crotone		2
Questura - Lecco	1	3
Questura - Lodi	1	2
Questura - Prato	1	2
Posto Fisso di Polizia Prato Centro		
Questura - Rimini		3
Questura - Verbano Cusio Ossola	1	2
Commissariato Omegna		
Commissariato Domodossola		



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura / Commissariato	Front Office Fase 1	Back Office Fase 1
Questura - Vibo Valentia	1	2
Commissariato Serra San Bruno		
Posto Fisso di Polizia Tropea		
Postazione di TEST		
Totali	390	415

La situazione riportata in tabella è soggetta a variazioni. La distribuzione effettiva aggiornata sarà comunicata all'Impresa Aggiudicataria in sede di avvio del contratto.

QUESITO 34

Si richiede di fornire maggiori dettagli circa l'attuale distribuzione delle postazioni di lavoro per sede (Es: numero postazioni di lavoro, ambasciata o consolato, città, stato estero)

RISPOSTA 34

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta di seguito la distribuzione delle postazioni di lavoro per i quali devono essere prestati i servizi di Assistenza e Manutenzione per le Sedi di Emissione all'estero:

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Amb.	Luanda	1
Amb.	Yaoundè	1
Amb.	Brazzaville	1
Amb.	Abidjan	1
Amb.	Asmara	1
Amb.	Addis Abeba	1
Amb.	Libreville	1
Amb.	Accra	1
Amb.	Nairobi	1
Amb.	Maputo	1
Amb.	Windhoek	1
Amb.	Abuja	1
Cons. Gen.	Lagos	1
Amb.	Kinshasa	1
Amb.	Dakar	1



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Cons.	Cape Town	1
Cons.	Durban	1
Cons. Gen.	Johannesburg	2
Amb.	Pretoria	1
Amb.	Karthoum	1
Amb.	Dar es Salaam	1
Amb.	Kampala	1
Amb.	Lusaka	1
Amb.	Harare	1
Cons.Gen.	Bahia Blanca	1
Cons. Gen.	Buenos Aires	3
Cons. Gen.	Cordoba	2
Cons. Gen.	La Plata	2
Ag. Cons.	Lomas de Zamora	2
Cons.	Mar del Plata	1
Cons.	Mendoza	1
Ag. Cons.	Moron	1
Cons. Gen.	Rosario	3
Amb.	La Paz	1
Cons.	Belo Horizonte	1
Amb.	Brasilia	1
Cons. Gen.	Curitiba	2
Cons. Gen.	Porto Alegre	2
Cons.	Recife	1
Cons. Gen.	Rio de Janeiro	3
Cons. Gen.	San Paolo	3
Cons.	Edmonton	1
Cons. Gen.	Montreal	1
Amb.	Ottawa	1
Cons. Gen.	Toronto	3
Cons. Gen.	Vancouver	1
Amb.	Santiago del Cile	2
Amb.	Bogotà	2



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Amb.	San Josè	1
Amb.	L'Avana	1
Amb.	Quito	2
Amb.	San Salvador	1
Amb.	Guatemala	1
Amb.	Tegucigalpa	1
Amb.	Città del Messico	1
Amb.	Managua	1
Amb.	Panama	1
Amb.	Asuncion	1
Amb.	Lima	2
Amb.	Santo Domingo	1
Cons. Gen.	Boston	1
Cons. Gen.	Chicago	1
Cons.	Detroit	1
Cons. Gen.	Houston	1
Cons. Gen.	Los Angeles	1
Cons. Gen.	Miami	2
Cons. Gen.	New York	3
Vice Cons.	Newark	1
Cons. Gen.	Philadelphia	2
Cons. Gen.	San Francisco	1
Amb.	Washington	1
Cons.	Montevideo	3
Cons. Gen.	Caracas	3
Cons.	Maracaibo	1
Amb.	Kabul	1
Cons.	Adelaide	1
Cons.	Brisbane	1
Amb.	Canberra	1
Cons. Gen.	Melbourne	2
Cons.	Perth	1
Cons. Gen.	Sydney	2



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Amb.	Dacca	1
Amb.	Manila	1
Cons. Gen.	Osaka	1
Amb.	Tokyo	1
Cons. Gen.	Calcutta	1
Cons. Gen.	Mumbai	1
Amb.	New Delhi	1
Amb.	Jakarta	1
Amb.	Kuala Lumpur	1
Amb.	Yangon	1
Amb.	Wellington	1
Amb.	Islamabad	1
Cons. Gen.	Karachi	1
Cons. Gen.	Canton	1
Cons. Gen.	Hong Kong	1
Amb.	Pechino	1
Cons. Gen.	Shangai	1
Amb.	Seoul	1
Amb.	Singapore	1
Amb.	Colombo	1
Uff.It.Pro.	Taipei	1
Amb.	Bangkok	1
Amb.	Hanoi	1
Cons.	Scutari	1
Amb.	Tirana	1
Cons. Gen.	Valona	1
Amb.	Jerevan	1
Cons. Gen.	Innsbruck	1
Amb.	Vienna	1
Amb.	Baku	1
Cons.	Bruxelles	3
Cons. Gen.	Charleroi	3
Ag. Cons.	Genk	1



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Cons. Gen.	Liegi	3
Vice Cons.	Mons	2
Amb.	Minsk	1
Amb.	Sarajevo	1
Amb.	Sofia	1
Amb.	Nicosia	1
Cons. Gen.	Fiume	1
Cons.	Spalato	1
Amb.	Zagabria	1
Amb.	Copenaghen	1
Amb.	Tallinn	1
Amb.	Skopje	1
Amb.	Mosca	1
Cons. Gen.	San Pietroburgo	1
Amb.	Helsinki	1
Cons.	Chambery	1
Cons.	Lilla	2
Cons. Gen.	Lione	1
Cons. Gen.	Marsiglia	1
Cons. Gen.	Metz	3
Cons.	Mulhouse	1
Cons. Gen.	Nizza	2
Cons. Gen.	Parigi	3
Cons.	Tolosa	1
Amb.	Tbilisi	1
Cons. Gen.	Amburgo	1
Amb.	Berlino	2
Cons. Gen.	Colonia	3
Cons.	Dortmund	3
Cons. Gen.	Francoforte	2
Cons.	Friburgo	2
Cons. Gen.	Hannover	2
Ag. Cons.	Mannheim	2



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Cons. Gen.	Monaco di Baviera	3
Cons.	Norimberga	2
Cons.	Saarbrücken	2
Cons. Gen.	Stoccarda	3
Ag. Cons.	Wolfsburg	1
Cons.	Atene	1
Amb.	Dublino	1
Amb.	Astana	1
Amb.	Riga	1
Amb.	Vilnius	1
Cons.	Esch-sur-Alzette	2
Amb.	La Valletta	1
Cons. Gen.	Monaco	1
Amb.	Oslo	1
Cons. Gen.	Amsterdam	2
Amb.	Varsavia	1
Amb.	Lisbona	1
Vice Cons.	Bedford	2
Cons. Gen.	Edimburgo	1
Cons. Gen.	Londra	3
Cons.	Manchester	2
Amb.	Praga	1
Amb.	Bucarest	1
Cons. Gen.	Timisoara	1
Amb.	San Marino	1
Amb.	Belgrado	1
Cons. Gen.	Podgorica	1
Amb.	Bratislava	1
Cons. Gen.	Capodistria	1
Amb.	Lubiana	1
Cons. Gen.	Barcellona	3
Cons. Gen.	Madrid	3
Amb.	Stoccolma	1



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Cons. Gen.	Basilea	3
Cons.	Berna	2
Ag. Cons.	Coira	1
Cons. Gen.	Ginevra	3
Cons. Gen.	Losanna	2
Cons. Gen.	Lugano	3
Ag. Cons.	Neuchatel	1
Cons.	San Gallo	3
Ag. Cons.	Sion	1
Ag. Cons.	Wettingen	2
Cons. Gen.	Zurigo	3
Amb.	Ankara	1
Cons. Gen.	Istanbul	1
Cons.	Izmir	1
Amb.	Kiev	1
Amb.	Budapest	1
Amb.	Tashkent	1
Amb.	Algeri	1
Cons. Gen.	Gedda	1
Amb.	Riad	1
Amb.	Manama	1
Cons. Gen.	Alessandria	1
Cons.	Il Cairo	1
Amb.	Abu Dhabi	1
Ag. Cons.	Dubai	1
Cons. Gen.	Gerusalemme	1
Amb.	Amman	1
Amb.	Teheran	1
Amb.	Tel Aviv	1
Amb.	Al Kuwait	1
Amb.	Beirut	1
Cons. Gen.	Tripoli	1
Cons. Gen.	Casablanca	1



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Tipo Sede	Città	Back Office Postazioni Fase 1
Amb.	Rabat	1
Amb.	Mascate	1
Amb.	Doha	1
Amb.	Damasco	1
Amb.	Tunisi	1
Amb.	Sana'a	1
MAE	Uffici MAE	8
MAE	Postazione TEST	
Totali		308

La situazione riportata in tabella è soggetta a variazioni. La distribuzione effettiva aggiornata sarà comunicata all'Impresa Aggiudicataria in sede di avvio del contratto.

QUESITO 35

Con riferimento all'affermazione:" il numero degli interventi sulle PDL Fase1 distribuite presso le sedi di emissione PE in Italia è stato pari a 1500". Si richiede, ove possibile, di fornire maggiori dettagli circa la distribuzione dei ticket per tipologia di guasto (Guasti Hardware, Guasti Software, Interventi per gestione Consumabili), per tipo di apparato e per sede.

RISPOSTA 35

Si rimanda alle risposte 21 e 25 per i dettagli richiesti.

QUESITO 36

Con riferimento all'affermazione:" a titolo indicativo e non esaustivo nell'ultimo anno il numero degli interventi sulle PDL Fase 1 distribuite presso le sedi di emissione PE all'estero è stato pari a 1420". Si richiede, ove possibile, di fornire maggiori dettagli circa la distribuzione degli interventi per tipologia (Guasti Hardware, Guasti Software, Interventi per gestione Consumabili), per tipo di apparato e per sede (tipologia di intervento, Apparato, Sede).

RISPOSTA 36

Si rimanda alle risposte 21 e 25 per i dettagli richiesti.

QUESITO 37



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Con riferimento agli strumenti di tracciamento delle operazioni di Help Desk si chiede di chiarire se sussistano dei vincoli nella collocazione della piattaforma (HW e SW) presso un centro operativo dell'impresa aggiudicataria o presso il cliente finale.

RISPOSTA 37

Non esistono vincoli nella collocazione della piattaforma di tracciamento delle operazioni di Help Desk.

QUESITO 38

Sussistono dei particolari vincoli nel prevedere una qualche forma di connettività tra i centri servizi dell'impresa appaltante (Help Desk II Livello, Centro di Gestione Logistica Assistenza e Manutenzione) e l'Help Desk di primo livello)?

RISPOSTA 38

Non esistono particolari vincoli.

QUESITO 39

Si richiede di fornire maggiori dettagli circa il numero annuale di chiamate che pervengono all'Help Desk di I livello del Lotto 1 distinte possibilmente per tipologia (es: chiamate sw, hw, informative, installazioni etc etc)

RISPOSTA 39

Il numero di chiamate servite mediamente nel corso di un anno dall'attuale Help Desk di I° Livello relativamente alle Sedi di Emissione PE in Italia (Lotto 1) è pari a circa 9.500. Per maggiori dettagli si vedano le risposte 21 e 25.

QUESITO 40

Si richiede di fornire maggiori dettagli circa il numero annuale di chiamate che pervengono al Contact Center del Lotto 2 distinte possibilmente per tipologia (es: chiamate sw, hw, informative, installazioni etc etc).

RISPOSTA 40

Si veda la risposta 26.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

QUESITO 41

Il numero delle stampanti Diletta 550i indicato nelle tabelle risulta essere pari a 349 (di cui 41 spare part). Si prega di confermare l'attuale consistenza che risulta essere difforme rispetto alla numerosità degli altri dispositivi costituenti la postazione di BO.

RISPOSTA 41

Si conferma.

QUESITO 42

I tecnici on site devono soddisfare determinati requisiti di sicurezza per entrare nelle ambasciate? Sono soggetti ad una qualche valutazione preventiva di sicurezza (es.: NOS)?

RISPOSTA 42

Non è richiesto il NOS agli operatori che effettuano interventi onsite nelle ambasciate.

QUESITO 43

Qualora fosse disponibile l'informazione, qual è il tempo medio di assolvimento delle procedure di accreditamento dei tecnici che intervengono presso le ambasciate o i consolati?

RISPOSTA 43

Non è possibile fornire i dettagli richiesti.

QUESITO 44

L'orario di servizio nelle ambasciate/consolati può essere assimilato a quello di un orario standard di lavoro (lun-ven 9-18) e di conseguenza è corretta l'assunzione che gli interventi on site vengano effettuati nel corso dell'orario standard di lavoro?

RISPOSTA 44

L'assunzione è verosimile.

QUESITO 45



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

E' corretta l'interpretazione secondo la quale nella misurazione degli SLA degli interventi on-site si tiene conto anche di eventuali chiusure delle ambasciate/consolati dovute al rispetto di festività locali?

RISPOSTA 45

L'interpretazione è corretta.

QUESITO 46

Il personale operante on-site ha la possibilità di contattare l'help desk di I e II livello attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione dalle ambasciate/consolati?

RISPOSTA 46

Si conferma.

QUESITO 47

La posta diplomatica deve assolvere particolari requisiti nel confezionamento ed imballaggio del materiale da inviare?

RISPOSTA 47

Nel caso in cui la quantità di materiale da spedire dovesse richiedere l'utilizzo di pedane, il confezionamento deve essere fatto utilizzando pedane fumigate e cellofanatura nera. Gli imballaggi devono pervenire al corriere diplomatico già provvisti di cordonatura.

In tutti gli altri casi non è richiesto alcun particolare requisito di confezionamento.

QUESITO 48

Fermo restando che le spedizioni sono a carico dell'impresa aggiudicataria, come avviene la fatturazione delle spedizioni via posta diplomatica?

RISPOSTA 48

In fase di avvio del contratto, il Ministero degli Affari Esteri provvederà a fornire all'Impresa Aggiudicataria un accredito per le spedizioni attraverso il Corriere Diplomatico. Per la fatturazione delle spedizioni il rapporto è diretto tra l'Impresa Aggiudicataria ed il Corriere,



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

QUESITO 49

E' corretta l'interpretazione secondo la quale il materiale considerato irreparabile presso la sede appaltante deve essere comunque rispedito in Italia e smaltito in accordo alle normativa RAEE?

RISPOSTA 49

L'interpretazione è corretta.

QUESITO 50

Nel corso del periodo contrattuale è previsto un rinnovo tecnologico di parte o tutti gli apparati che per cause di obsolescenza non potessero essere più sottoposti a manutenzione?

RISPOSTA 50

La Stazione Appaltante, nel corso del contratto, provvederà al rinnovo tecnologico degli apparati che dovessero risultare non più riparabili (vedere risposta 17), ovvero ne riscontri l'opportunità/necessità.

QUESITO 51

Si richiede di fornire maggiori dettagli circa l'attuale numerosità e distribuzione delle chiamate nel corso della giornata su di un periodo significativo delle chiamate che giungono all'Help Desk di Primo livello e di Secondo Livello (Lotto 2)

RISPOSTA 51

Si vedano le risposte 21 e 25.

QUESITO 52

E' corretta l'assunzione secondo la quale la lingua utilizzata dal personale di Contact Center è la lingua italiana. In caso contrario si prega di indicare le altre lingue?

RISPOSTA 52

L'interpretazione è corretta.

QUESITO 53



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

E' corretta l'assunzione secondo la quale il servizio di Help Desk dovrà osservare i seguenti orari di servizio: "dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00 - il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00" ora locale italiana?

RISPOSTA 53

L'interpretazione è corretta.

QUESITO 54

In ciascuna Ambasciata/Consolato è disponibile del personale in grado di supportare il personale della impresa aggiudicataria per effettuare una prima analisi sulla tipologia di problematica della postazione di lavoro (es: verifica che il cavo dell'alimentazione sia correttamente collegato alla presa elettrica)?

RISPOSTA 54

L'interpretazione è corretta.

QUESITO 55

Il tecnico Hardware che interviene presso la sede di emissione deve occuparsi anche dell'imballaggio del collo? In caso affermativo deve essere preparata anche della documentazione per la spedizione via posta diplomatica?

RISPOSTA 55

L'imballaggio del collo da spedire deve essere effettuato dal tecnico onsite. La documentazione della spedizione è compilata dall'operatore della Sede di Emissione supportato, eventualmente, dall'Help Desk.

QUESITO 56

Con riferimento all'indicatore HDItalia3, si prega di definire la griglia di priorità 1 e 2 della segnalazione (alta e media priorità)

RISPOSTA 56

Come richiamato a pag 32 del Capitolato Tecnico, "L'alta e media gravità dei malfunzionamenti indica la misura in cui la funzionalità delle Pdl è compromessa con totale o parziale impossibilità di svolgimento delle normali attività di emissione del PE." Sono pertanto da ritenersi di gravità alta



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

(priorità 1) i malfunzionamenti a seguito dei quali la relativa Sede di Emissione è impossibilitata ad emettere passaporti mentre sono di gravità media (priorità 2) i malfunzionamenti che limitano pesantemente l'operatività connessa all'emissione dei passaporti della Sede di Emissione.

QUESITO 57

In relazione agli apparati per l'estero si richiede che "per la procedura si swap, l'impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla spedizione delle necessarie spare part alla sede di emissione PE all'estero utilizzando il servizio del Corriere Diplomatico. A tal fine, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla consegna dei dispositivi di spare part all'ufficio del corriere della sede del MAE presso la Farnesina in Roma.....A sostituzione del dispositivo avvenuta, il tecnico dovrà predisporre l'invio del dispositivo guasto ai centri di assistenza e manutenzione dell'Impresa Aggiudicataria sempre a mezzo del Corriere Diplomatico. Tutti gli oneri del trasporto sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria."

Come unico dato dimensionale, nel Capitolato si indica che nell'ultimo anno il numero degli interventi sulle Pdl fase 1 distribuite presso le Sedi di Emissione PE all'estero è stato pari a 1.420. Poiché i costi di spedizione, in base al listino allegato variano sensibilmente in funzione delle sedi interessate e del peso del dispositivo da spedire, al fine di consentire una corretta stima dei costi di spedizione, si chiede di disporre dei dati di dettaglio relativi alla distribuzione dei suddetti guasti tra le varie sedi suddivisi per tipologia di dispositivo.

RISPOSTA 57

Si rimanda alle risposte 21 e 25.

QUESITO 58

Relativamente al livello di servizio HDItalia3 si definisce uno sla che richiede un tempo di evasione della segnalazione non superiore a 30 minuti nel 90% dei casi e comunque per tutte le segnalazioni definite di priorità 1 e 2 (alta e media gravità). Nel capitolato tecnico non si definisce, da nessuna parte a quali tipologie di guasto corrispondono le segnalazioni definite di priorità 1 e 2. Si chiede un ragguaglio in merito.

RISPOSTA 58

Vedere risposta 56.

QUESITO 59



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Stesso quesito di sopra riferito al livello di servizio HDEstero1.

RISPOSTA 59

Come richiamato a pag 33 del Capitolato Tecnico, “L’alta e media gravità dei malfunzionamenti indica la misura in cui la funzionalità delle Pdl è compromessa con totale o parziale impossibilità di svolgimento delle normali attività di emissione del PE.” Sono pertanto da ritenersi di gravità alta (priorità 1) i malfunzionamenti a seguito dei quali la relativa Sede di Emissione è impossibilitata ad emettere passaporti mentre sono di gravità media (priorità 2) i malfunzionamenti che limitano pesantemente l’operatività connessa all’emissione dei passaporti della Sede di Emissione.

QUESITO 60

Nel capitolato tecnico si richiede che, a supporto dell’operatività dell’Help Desk, l’Impresa Aggiudicataria predisponga e mantenga rispettivamente presso la sede del CEN di Napoli (Lotto 1) e presso la sede del MAE della Farnesina a Roma (Lotto 2), per l’intera durata del contratto, un’infrastruttura multicanale per la gestione delle chiamate, composta da un Centralino Telefonico PBX (Private Branch eXchange) e un sistema IVR (Interactive Voice Response). Poiché sia presso il CEN che presso il MAE dovrebbero già essere disponibili e funzionanti infrastrutture similari, asservite alle attività di help desk dei contratti di gestione delle postazioni di lavoro PE in essere, si chiede se è possibile riutilizzare tali infrastrutture esistenti.

RISPOSTA 60

Le strutture esistenti nella sono nella disponibilità della Stazione Appaltante. Pertanto non è al momento possibile disporne per l’eventuale riuso da parte dell’impresa aggiudicataria.