



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 1

Nel "Disciplinare di gara" alla tabella di pag. 6 di 34 viene riportato per il Lotto 1 (QUINDI SOLO ITALIA)

- assistenza e manutenzione hardware e software dei componenti delle Pdl esistenti = 1113
????

che in realtà dovrebbero essere come da vs. nota a pag. 3 di 34:

Si precisa che il numero complessivo delle Pdl che costituiscono l'infrastruttura periferica implementata nella Fase 1 (Italia ed estero) dell'Emissione dei Passaporti elettronici è pari a 1113, e ancora in altro paragrafo:

IPZS a far data dal 23 Novembre 2006, nell'ambito della cosiddetta Fase 1 del progetto Passaporto Elettronico (di seguito PE), ha provveduto a dispiegare presso le Sedi di Emissioni in Italia ed all'estero 1.113 postazioni di lavoro (805 per le Sedi di Emissione in Italia e 308 per le Sedi di Emissione all'estero). La scadenza dei contratti per i servizi di supporto relativi a tali postazioni è prevista per il 23 Novembre 2011.

quindi come mai sono inserite delle quantità estero nel lotto 1 che dovrebbe essere solo italiano?

Stessa cosa per il Lotto 2 dove si dichiara nella tabella a pag. 7 di 34:

- assistenza e manutenzione hardware e software dei componenti delle Pdl esistenti = 1061
????

tale dato dovrebbe essere motivato da pag. 3 di 34



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

A partire da Marzo 2010, alle postazioni di lavoro di cui sopra, attraverso nuovi contratti di fornitura e servizi di gestione, sono state affiancate ulteriori 1.061 postazioni di lavoro (733 per le Sedi di Emissione in Italia e 328 per le Sedi di Emissione all'estero) per far fronte ai maggiori carichi di lavoro derivanti dall'introduzione sul documento di viaggio dell'impronta digitale nella cosiddetta Fase 2 del progetto.

in realtà il dato 1061 è quindi viziato da 733 postazioni Italia che non dovrebbero essere presenti nel lotto 2 per solo ESTERO.

Potete cortesemente verificare, forse è una mia premura non fondata , ma ritengo che le numeriche indicate siano incongrue per i lotti di pertinenza.

RISPOSTA 1

Con riferimento alla tabella di cui a pag 6 e 7 del Disciplinare di gara si precisa che, diversamente da quanto riportato, il numero di Pdl di Fase 1 sulle quali deve essere prestato il servizio di assistenza e manutenzione hardware e software risulta pari a:

- 805 per le sedi di emissione PE in Italia (Lotto 1);
- 308 per le sedi di emissione PE all'Estero (Lotto 2),

così come riportato al Titolo I, punto 1 rispettivamente a pag.4 e 5 dello stesso disciplinare e nel Capitolato Tecnico.

QUESITO 2

In riferimento al punto III.2.3) Capacità tecnica del bando di gara (Dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi e con le forme del D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i. – sottoscritta unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità in corso di validità del firmatario (rappresentante ovvero procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) - con la quale il medesimo attesti che:

- l'impresa ha espletato a regola d'arte, nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando, presso una realtà pubblica o privata, un servizio analogo unitario di assistenza e manutenzione di un'infrastruttura di postazioni di lavoro per un importo complessivo non inferiore a:
- 400 000,00 EUR (quattrocentomila/00) IVA esclusa, per la partecipazione al lotto 1,
- 800 000,00 EUR (ottocentomila /00) IVA esclusa, prestato in almeno 2 continenti, per la partecipazione al lotto 2)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

si chiede di precisare se, per triennio precedente la data di pubblicazione del bando ci si riferisca al triennio solare 2008-2010 oppure al periodo 18/06/2008 – 17/06/2011.

RISPOSTA 2

Si precisa che la dicitura “triennio precedente la data di pubblicazione del bando” si riferisce al periodo temporale intercorrente tra il 18 Giugno 2008 e il 17 Giugno 2011.

QUESITO 3

Si chiede di confermare che, una Società che posseda più di 1.200.000,00 Euro (Iva esclusa) di fatturato specifico per servizi analoghi unitari di assistenza e manutenzione di un’infrastruttura di postazioni di lavoro in almeno 2 continenti, possa partecipare ad entrambi i lotti di gara.

RISPOSTA 3

Si precisa che, per la partecipazione ad entrambi i lotti, gli operatori economici devono aver espletato a regola d’arte sia un servizio di assistenza e manutenzione di un’infrastruttura di Postazioni di lavoro per un importo complessivo non inferiore a Euro 400.000,00 sia un servizio di assistenza e manutenzione di un’infrastruttura di Postazioni di lavoro, prestato in almeno 2 continenti, per un importo complessivo non inferiore a Euro 800.000,00.

È altresì ammessa la partecipazione ad entrambi i lotti degli operatori che hanno espletato a regola d’arte un servizio di assistenza e manutenzione di un’infrastruttura di Postazioni di lavoro in almeno 2 continenti per un importo complessivo non inferiore a Euro 1.200.000,00, in quanto tale servizio ricomprende entrambi i requisiti per il servizio analogo unitario richiesto nel lotto 1 e nel lotto 2.

QUESITO 4

Allegato A- Capitolato tecnico

Al par. 6.9 (Gestione Logistica e Assistenza e Manutenzione all’estero – Lotto 2), si dice che tutti gli oneri di trasporto necessari alla procedura di swap sono a carico della Impresa Aggiudicataria.

Si chiede conferma che i costi sono relativi sia alla spedizione all’estero che al successivo rientro in Italia degli apparati guasti, secondo la statistica sul numero di interventi esposta alla fine dello stesso paragrafo.

RISPOSTA 4



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Si conferma che sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria tutti gli oneri di trasporto necessari all'implementazione della procedura di swap e, quindi, i costi relativi alla spedizione dei componenti ed al rientro in Italia degli apparati difettosi.

QUESITO 5

Allegato A - Capitolato tecnico

Al par. 6.11 (Help Desk per le sedi di emissione PE all'estero – Lotto 2), si dice che il Contact Center dovrà instradare le richieste di supporto verso il servizio di Help Desk di 1° livello.

Si chiede conferma se il Contact Center instrada le richieste verso l'Help Desk di 2° livello e non verso il 1° livello

RISPOSTA 5

La suddivisione dei compiti tra i diversi livelli dell'Help Desk ed il Contact Center è indicativa. Tuttavia operativamente il Contact Center ha il compito di registrare i ticket ed instradarli verso l'help desk di 1° livello. Nel caso in cui organizzativamente alcune attività dell'help desk di 1° livello siano effettuate dallo stesso Contact Center, ove richiesto, il Contact Center inoltra il ticket all'help di 1° livello per lo svolgimento delle restanti attività finalizzate alla chiusura del ticket. E' comunque 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 presso la Sede del Ministero degli Affari Esteri alla Farnesina osservando gli orari di servizio previsti nel Capitolato Tecnico (dal lun. al ven. dalle 8:00 alle 20:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 14:00).

QUESITO 6

Allegato A- Capitolato tecnico

Al par. 6.11 (Help Desk per le sedi di emissione PE all'estero – Lotto 2), si dice che il Contact Center dovrà essere attivato tramite numero verde.

Si chiede conferma che i numeri verdi sono uno per ogni nazione estera e tutti i costi di attivazione linee internazionali e di traffico telefonico sono a carico del Fornitore.

Si chiede inoltre conferma che tali numeri verdi dovranno essere disponibili a partire dal primo giorno di erogazione del servizio.

RISPOSTA 6

Si confermano entrambi i quesiti.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

QUESITO 7

Allegato A- Capitolato tecnico

Al par. 6.11 (Help Desk per le sedi di emissione PE all'estero – Lotto 2), si dice che 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.

Si chiede conferma che questa richiesta equivale a dire che il servizio deve essere erogato in modalità H24 per 365 giorni all'anno

RISPOSTA 7

Si conferma.

QUESITO 8

Allegato A- Capitolato tecnico

Al par. 6.11 (Help Desk per le sedi di emissione PE all'estero – Lotto 2), si dice che il servizio di HELP DESK dovrà osservare i seguenti orari di servizio:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00
- il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14.00

Si chiede di chiarire se tale richiesta si riferisce all'Help Desk di 1° livello o di 2° livello, visto che per il 1° livello si prospetta un servizio H24 per 365 giorni all'anno

RISPOSTA 8

Secondo quanto riportato anche alla RISPOSTA 5 ed alla RISPOSTA 7, gli orari indicati per l'help desk di 1° livello sono riferiti alle attività prestate presso la sede del Ministero degli Affari Esteri alla Farnesina, mentre gli orari per il Contact Center sono H24 per 365 giorni all'anno e sono riferiti alle attività prestate presso le sedi operative dell'Impresa aggiudicataria.

QUESITO 9

Allegato A- Capitolato tecnico

Par. 8.2.2 (Livelli di servizio per il Lotto 2), tabella che illustra per ogni sede di Emissione all'Estero gli indicatori A, B, C.

Si chiede conferma che è necessario rispettare i livelli di servizio indicati in tabella, e quindi disporre di tecnici ON SITE, anche presso le seguenti sedi / nazioni:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- Baghdad (IRAQ)
- Beirut (LIBANO)
- Kabul (AFGHANISTAN)
- Khartoum (SUDAN)
- L'Avana (CUBA)
- Sana'a (YEMEN)
- Taipei (TAIWAN)
- Teheran (IRAN)
- Yangoon (MYANMAR)

RISPOSTA 9

Si conferma.

Nelle verifiche del rispetto dei livelli di servizio si terrà comunque conto di eventuali particolari situazioni socio-politiche del Paese Sede di Emissione del Passaporto Elettronico.

QUESITO 10

in riferimento al bando gara indicato in oggetto siamo a richiedere il seguente chiarimento al fine di poter valutare la nostra partecipazione alla gara.

A pagina 13 del Disciplinare di gara, alla lettera "e" si chiede che l'impresa disponga o si impegni entro 15 gg. dalla data di aggiudicazione ad attivare con apposita comunicazione, inoltrata alla Stazione Appaltante per il Lotto 1:

a.1 1 (una) sede operativa a Roma o in provincia;

b.1 1(un) centro di manutenzione in Italia;

c.1 almeno 2 (due) sedi operative in Italia, ulteriori rispetto alla sede operativa di cui sopra;

Si chiede cortesemente di specificare se in caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento (Rif. Ex articolo 49 D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., è possibile che una stessa impresa risulti contemporaneamente ausiliaria e subappaltatrice di alcuni servizi (ovviamente rispettando il limite massimo del 30% dell'importo contrattuale). Il requisito per il quale si farebbe ricorso all'istituto dell'avvalimento è quello richiesto al paragrafo III.2.3 capacità tecnica, per il lotto 1 (possesso sedi operative in Italia ulteriori rispetto alla sede operativa).

RISPOSTA 10



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Fermo restando che ai sensi dell'art 49, co. 10, del D.Lgs 163/2006, l'Impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati, si segnala che, ai fini della partecipazione alla gara, è sufficiente che il concorrente che non disponga al momento della presentazione dell'offerta delle sedi operative richieste, dichiarare espressamente l'impegno di attivare dette sedi entro 15 giorni dalla data di aggiudicazione, secondo quanto previsto alla pag. 13 del Disciplinare – Titolo II, punto 2, Contenuto della “busta A – Documentazione Amministrativa”.

QUESITO 11

Si chiede di confermare che sia ammissibile che un'azienda possa partecipare alla gara ad entrambi i lotti in due diverse modalità (ad esempio come impresa singola per un lotto e in RTI per l'altro lotto).

In caso affermativo, si chiede conferma della modalità di presentazione dell'offerta: è sufficiente la presentazione di 2 “buste A” con le due domande di partecipazione in un solo “plico”, oppure bisogna presentare 2 “plichi” distinti e separati uno per il lotto 1 e l'altro per il lotto 2

RISPOSTA 11

Secondo il dettato del disciplinare di gara - Titolo III, Disposizioni specifiche per i Raggruppamenti di Operatori Economici, Punto 1, Profili Generali - non è ammessa la partecipazione alla gara da parte di un'impresa contemporaneamente in forma individuale e all'interno di un ROE, pena l'esclusione sia dell'impresa singola che del ROE al quale l'impresa partecipa.