



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PROCEDURA APERTA IN AMBITO EUROPEO PER L’AFFIDAMENTO TRIENNALE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE E DEL CATASTO NAZIONALE DELLE FREQUENZE

Risposte a richieste di chiarimenti (aggiornamento: 7 ottobre 2014)

1. Si chiede se la copertina e l’indice dell’offerta tecnica debbano essere conteggiati nelle 40 pagine.

Le 40 pagine sono quelle utili, si escludono copertina, indici e currucula.

2. Nel capitolato tecnico, paragrafo 3.1.9 si legge: “*Gli obiettivi del servizio di Help desk consistono nel supportare i funzionari Agcom e Corecom ...*”. Non si fa riferimento ad altri utenti e in particolare ai soggetti obbligati alle comunicazioni. Si chiede di confermare che l’utenza destinataria del servizio di help desk è esclusivamente quella interna a Agcom e Corecom.

Si conferma che l’utenza del servizio di Help Desk è esclusivamente quella interna Agcom e Corecom.

3. Nel capitolato tecnico, paragrafo 3.1.9 si fa riferimento alla migrazione dei dati dall’attuale sistema di help desk al quello proposto. Si chiede di specificare quale è il sistema attualmente in uso.

Il sistema di help desk risulta attualmente dismesso. I dati a disposizione attengono ad un periodo limitato.

4. Nel capitolato tecnico, paragrafo 3.1.9 si fa riferimento alla migrazione dei dati dall’attuale sistema di help desk al quello proposto. Si chiede di specificare il volume dei dati da migrare.

La consistenza dei dati è irrisoria. Per completezza di informazione si specifica che gli stessi sono memorizzati su dbase MySQL

5. Nel capitolato tecnico, paragrafo 3.1.9 si fa riferimento all’eventuale presa in carico, su richiesta dell’Autorità, di un sistema di gestione dell’help desk alternativo a quello proposto. Si chiede di confermare, che in tal caso, i costi di licenza del nuovo sistema saranno a carico dell’Amministrazione.

Qualora il SW di gestione non dovesse più rispondere alle esigenze dell’Amministrazione, potrà essere individuato uno strumento diverso di cui il fornitore dovrà assumere l’onere di gestione. Eventuali oneri aggiuntivi (tra cui quelli di licenza) saranno a carico del soggetto responsabile della sostituzione del SW proposto in sede di gare.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. Nel capitolato tecnico, paragrafo 3.1.9, si fa riferimento al “team di supporto alla conduzione operativa della infrastruttura ICT e assistenza tecnico sistemistica”. Si chiede di confermare che tale team non fa parte della presente gara, ma è riferito ad altra fornitura.

La conduzione operativa dell'infrastruttura ICT e l'assistenza tecnico-sistemistica è a carico di Agcom tramite altro soggetto che cura l'Hosting del sistema.

7. Nel disciplinare di gara, articolo 15, non vi è alcun riferimento al punteggio attribuito al servizio di consulenza specialistica e formazione. Si chiede di confermare che tale servizio non è soggetto a punteggio. In caso contrario, si chiede di specificare le modalità di valutazione del detto servizio.

Nel disciplinare di gara, articolo 15, alla definizione del punteggio P3, punto 12 vengono citate solo le figure di capo progetto, architetto di sistema e specialista di prodotto/tecnologia. Si chiede di confermare che i CV delle altre figure professionali non sono soggette a punteggio.

La valutazione del servizio di consulenza specialistica e formazione avviene sia sul piano economico, previa verifica di eventuale anomalia, sia sul piano tecnico ove è previsto che i CV delle figure impiegate siano valutate al punto 12 della tabella dei criteri di valutazione (punteggio P3). Tale valutazione verrà svolta in relazione alla proposta di impiego delle figure professionali nell'ambito dell'erogazione dei servizi richiesti.

In particolare, anche ai fini della valutazione della congruità dell'offerta, il fornitore dovrà indicare per ciascun servizio, incluso quello di consulenza specialistica e formazione, il mix di figure professionali proposto con i relativi prezzi che concorrono alla quotazione giornaliera.

Con riferimento all'attribuzione del punteggio P3, punto 12, la tabella dei criteri di valutazione recita “Qualità delle risorse professionali proposte ritenute a maggior rilevanza per i servizi da erogare”. Tale previsione vale per tutti i servizi richiesti ed i punti di cui alla voce in questione saranno anche attribuiti in rapporto all'impiego delle risorse che contribuiranno all'erogazione dei singoli servizi.

Nella valutazione complessiva dei CV, la commissione, per la finalità della “implementazione ed evoluzione del sistema informativo” terrà conto delle figure di “capo progetto, architetto di sistema, specialista di prodotto/tecnologia”.

8. Nel capitolato tecnico, le note a piè di pagina nn. 5 e 6 riportate rispettivamente alle pagg.30 e 48, fanno riferimento a servizi di help desk alle postazioni di lavoro e di assistenza on site. Si chiede di confermare che il servizio di help desk oggetto della presente gara non include servizi alle postazioni di lavoro o assistenza on site.

I servizi di Help Desk richiamati nel capitolato tecnico non includono la gestione di postazioni di lavoro o assistenza on site. Le note di cui trattasi sono un mero errore materiale di cui non tener conto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

9. Nel capitolato tecnico, nella sezione relativa ai profili professionali richiesti (Specialista di prodotto e sistemista), sono riportati riferimenti a tecnologie Microsoft ed in particolare ai prodotti Biztalk ed Forefront che non figurano nell'infrastruttura del sistema attualmente in esercizio, mentre mancano riferimenti specifici alle tecnologie MySQL, PostGreSql, IntalioBPM, NuxeoDM, Liferay ivi contemplate. Si chiede di confermare che sia effettivamente richiesta esperienza professionale anche per le tecnologie non adottate nell'architettura.

Il riferimento ai prodotti Biztalk e Forefront è da considerare mero refuso. In tal senso non si terrà conto di tali competenze in sede di valutazione. Si conferma invece che saranno oggetto di valutazione le conoscenze maturate per tutti gli altri prodotti citati nel capitolato tecnico.

Riguardo alle tecnologie facenti parte dell'attuale architettura, esse vengono sinteticamente indicate, nell'ambito dei rispettivi profili professionali, come "prodotti e/o componenti Open Source" e "prodotti Open Source".

10. Si chiede se è possibile allegare all'offerta tecnica degli opuscoli di approfondimento delle soluzioni tecnologiche adottate per la soluzione ad esempio di trouble ticketing.

La risposta al quesito è affermativa. E' possibile allegare all'offerta tecnica degli opuscoli di approfondimento delle soluzioni tecnologiche adottate. L'indicazione di massima contenuta nel disciplinare ha lo scopo di promuovere la produzione di documenti tecnici snelli, che agevolino il lavoro degli incaricati della valutazione delle offerte.

11. Per quanto attiene al profilo dell'operatore di help desk (cfr. pag.39 del Capitolato) viene richiesta la conoscenza dei sistemi ROC e CNF che evidentemente chi non svolge già questo servizio non possiede. Per poter essere confrontati alla pari su questo argomento si può sostenere che la conoscenza verrà acquisita nel previsto periodo di presa in carico?

La risposta al quesito è affermativa. Per quanto attiene al profilo dell'operatore di help desk, trattandosi di requisito necessario all'erogazione del servizio la concorrente si impegna ad acquisire la conoscenza durante il periodo di presa in carico del servizio.

12. In ordine alla parte di attività che riguarda la manutenzione adattativa e correttiva è possibile avere degli elementi dimensionali pregressi, ovvero in che percentuale si sono verificate delle difettosità sul software che hanno dato luogo a interventi correttivi?

Non sono disponibili dati consolidati che attengono alle attività di manutenzione adattativa e correttiva. E' stato rilevato tuttavia che ad oggi la percentuale di difettosità sul software prodotto è piuttosto contenuta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

13. In alcuni profili degli specialisti richiesti, in particolare quello dell'analista programmatore, del programmatore e dello specialista di prodotto, vengono richieste competenze negli ambienti, tra gli altri, Microsoft.NET e PHP. Considerato che l'ambiente tecnologico indicato nel capitolato tecnico non riguarda gli ambienti citati, si chiede se è necessario presentare dei curricula che invece posseggano tali competenze, che apparentemente non necessiterebbero per le attività oggetto della gara.

Si conferma che è necessario presentare curricula che posseggano competenze per le tecnologie diverse da quelle attualmente adottate nell'architettura citate nel Capitolato tecnico. Si rinvia inoltre alla FAQ n.9 per eventuali ragguagli.

14. Dato che nella tabella di valutazione manca il criterio n° 7, abbiamo strutturato i capitoli dell'offerta tecnica non prevedendo il § 7. Si chiede conferma della validità del nostro approccio o se è necessaria una rinumerazione basata sulle vostre ulteriori indicazioni. *Per mero errore materiale la numerazione progressiva riportata a pag. 25, art. 15 del disciplinare di Gara, passa dal numero 6 al numero 8. Si invita a seguire la numerazione presente nel disciplinare.*

15. Cosa si intende per "Servizio di gestione e monitoraggio del sistema informativo", per cui si valuta l'eshaustività della componente documentale a supporto del trasferimento di know-how e di cui non si fa menzione in nessun altro documento di gara? E' un servizio interno ad AGCOM?

Il "Servizio di gestione e monitoraggio del sistema informativo" coincide con il "Servizio di gestione degli applicativi e delle basi dati" di cui al punto 3.1.7 del capitolato tecnico. La documentazione di cui trattasi è parte della fornitura e verrà consegnata ad AGCOM a partire dall'avvio della prestazione e sarà aggiornata a cura dell'Aggiudicatario, in corrispondenza della modifica delle procedure o dei sistemi.

16. Tra i profili professionali richiesti, è riportato il "Project controller" che non compare in nessuna delle tabelle che riportano i mix professionali proposti da AGCOM. Si chiede se è un refuso o se tale figura debba essere considerata un ruolo da mettere, p.es., a staff del Responsabile del Contratto.

Il Project controller deve essere considerato un figura professionale da inserire nello staff del responsabile del contratto dell'Aggiudicatario.

17. Nel disciplinare di gara Articolo 10 al punto 1.11) si richiede "Modello GAP". Si richiede se esiste un Modello specifico per la gara in oggetto precompilato per la parte dei riferimenti dell'Appalto oppure se bisogna reperire un modello generico, In tal caso, il riquadro con il Nr. Ordine di Appalto, Lotto e Anno deve essere compilato? E il Nr Ordine Appalto corrisponde al CIG?

Le disposizioni di cui all'articolo 7, comma 8 del D.Lgs. 163/2006 e gli adempimenti connessi alla trasparenza in capo alle stazioni appaltanti pubbliche di cui all'articolo 1, comma 32 della legge 190/2012 già soddisfano la ratio sottesa alla compilazione del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

modello GAP in questione. Pertanto la sua mancata compilazione non potrà incidere sulla validità dell'offerta.