

Quesito 1

Si richiede di sapere se in caso di ATI o RTI queste stesse devono risultare già costituite all'atto della presentazione delle offerte, oppure è sufficiente, come di solito richiesto, l'impegno a costituirle in caso di aggiudicazione.

Risposta al Quesito 1:

Il Bando della Gara n. 15/2009 – CIG n. 0412448AD8. Affidamento dei servizi di gestione sistemistica dei sistemi informativi, di application management e sviluppo per i sistemi informativi di Scuole Civiche di Milano – FdP - al punto III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto, rinvia agli Art. 34, 36 e 37 del D.Lgs n. 163 del 1204/2006 (IT).

In particolare l'art. 37 comma 8 stabilisce che **è consentita la presentazione di offerte da parte dei raggruppamenti temporanei di concorrenti (di cui all'articolo 34, comma 1, lettera d), anche se non ancora costituiti**. In tal caso l'offerta deve essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei di concorrenti e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti

PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO – 11 GENNAIO 2010

Quesito 2

(in riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto – paragrafo 7.1. pag. 10)

Monitoring - si richiede di dettagliare gli applicativi soggetti a monitoring e, se possibile, tipologia di controllo (punto 4.2 non presente).“

Risposta Quesito 2:

Il punto 4.2. citato nel testo del Capitolato è un errore materiale, non è presente nel testo. Gli applicativi da monitorare sono tutti quelli residenti sui server di SCM Fdp, e sono quelli descritti nel Capitolo 8 dell'Allegato A. La tipologia dei controlli richiesti sono:

Monitorare:

- la disponibilità delle applicazioni
- le performance delle applicazioni
- l'esistenza di aggiornamenti
- l'effettuazione dei flussi di allineamento pianificati

Quesito 3

(in riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto – paragrafo 7.2. pag. 11)

Application Management - specificare le modalità di presa in carico degli applicativi da supportare nell'ambito del servizio a canone.

Risposta Quesito 3:

Come specificato nel modello MOT al capitolo 1 ultimo paragrafo “Per ogni servizio di cui all'ID 1 (**Servizi inclusi nel canone**) dovrà essere descritta la metodologia di lavoro proposta ...” spetta quindi al Concorrente, in sede di offerta, specificare le metodologie che intende adottare in tutte le fasi di processo: dalla presa in carico del servizio, alla gestione, al rilascio delle attività a fine contratto.

Quesito 4

(in riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto – paragrafo 8.1.1. pag. 13)

Application Management - si chiede conferma che le attività di manutenzione applicativa dei moduli custom a seguito dell'eventuale messa in opera di Dynamics NAV siano da considerarsi attività a consumo.

Risposta Quesito 4:

A seguito di un eventuale messa in opera di Dynamics Nav, il sistema rientrerà nel perimetro degli applicativi gestiti dal fornitore, così come specificato al par. 7.2 per tutte le attività di gestione della manutenzione ordinaria; quindi tali servizi sono da intendersi a canone, indipendentemente dal fatto che la singola funzionalità oggetto di manutenzione sia stata sviluppata ad hoc o sia parte delle funzionalità di base del prodotto. Per quello che riguarda le attività di sviluppo di nuove funzionalità o le evoluzioni delle funzionalità esistenti, analogamente a tutti gli altri applicativi gestiti, le attività richieste rientreranno nell'ambito della gestione dei servizi a consumo/richiesta così come specificate al capitolo 8 del capitolato.

Quesito 5

(in riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto – paragrafo 11. pag. 15)

Service Management - Si chiede conferma che l'impegno ed il relativo costo della figura di service management venga consuntivata secondo i valori esposti in art. 10 parte I del capitolato.

Risposta Quesito 5:

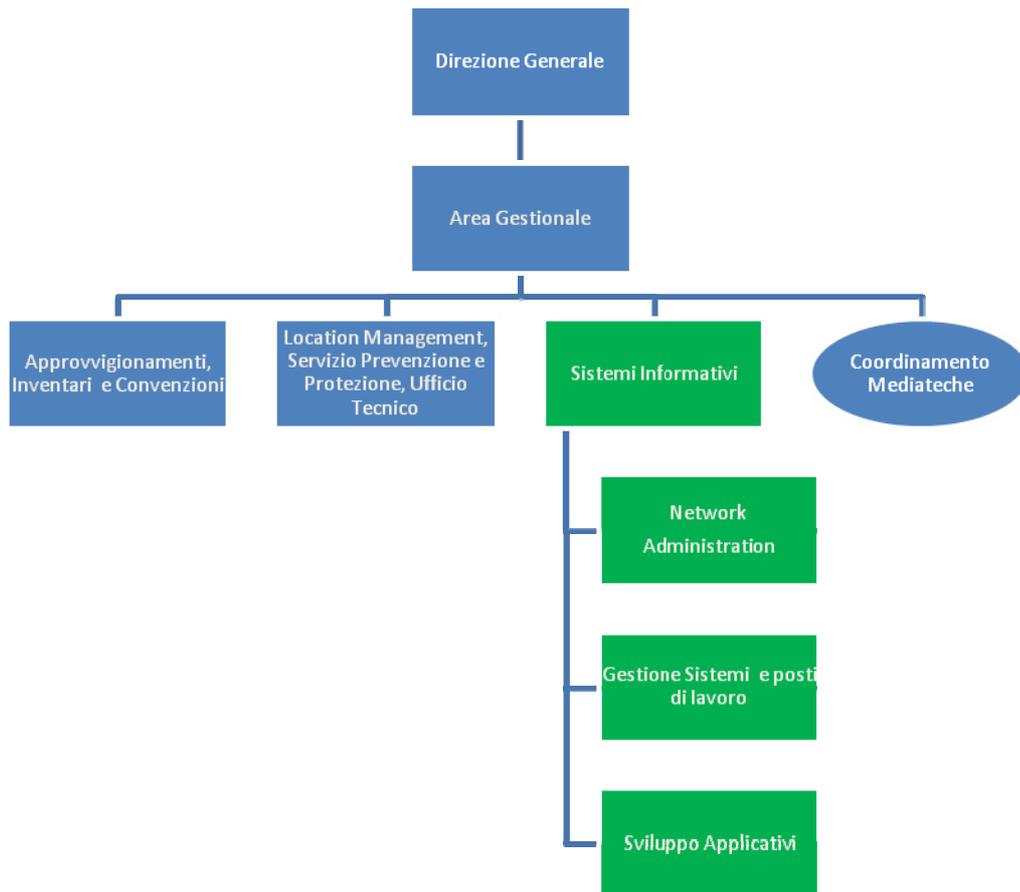
Il Service Delivery Manager è la figura di riferimento e coordinamento per tutte le attività del Servizio, e in quanto tale, il suo impegno deve essere previsto nel canone. Qualora la stessa persona dovesse essere impegnato anche nello svolgimento di attività richieste al capitolo 8, il Fornitore aggiudicatario potrà stimarne e consuntivare l'impiego nell'ambito delle attività a consumo.

Quesito 6

Si chiede una descrizione dell'organizzazione dell'area di gestione per comprendere i modi ed i metodi di interazione tra il fornitore ed i referenti di SCM fdp.

Risposta Quesito 6:

L'organizzazione della gestione del servizio è attualmente inquadrata nel seguente organigramma:



Quesito 7

In funzione all'attività di Application Management il fornitore è tenuto alla risoluzione dei malfunzionamenti per i prodotti elencati in capitolo 7.2. Si chiede di descrivere il processo ed il contesto in cui esso si svolge che porta alla richiesta di correzione al manutentore del software; chi rileva l'eventuale anomalia e nel caso fosse l'utente finale se questi ha disponibile un HelpDesk di supporto. Inoltre se chiede di descrivere se il "sistema" di supporto all'end user è strutturato secondo le BestPractices ITIL.

Risposta Quesito 7:

Il primo punto di contatto per la rilevazione dei malfunzionamenti delle applicazioni di cui al paragrafo 7.2 sono le risorse della struttura tecnica di SCM fdp, di cui si veda la risposta al Quesito 6 precedente. Per la tracciatura delle richieste di intervento la struttura dispone di un sistema di Help Desk (vedi cap. 8.10 dell'allegato A) che prevede un ciclo di gestione conforme allo standard ITIL.

Quesito 8

(in riferimento all'Allegato A - paragrafo 8.3 pag. 13)

Descrizione Applicativi - si chiede di specificare il fornitore dell'applicativo, e la possibilità di consultarne la documentazione tecnica.

Risposta Quesito 8:

Il nominativo del fornitore sviluppatore sarà reso noto solo all'aggiudicatario e per quanto riguarda la possibilità di consultarne la documentazione tecnica vedasi la risposta al quesito successivo

Quesito 9

(in riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto – paragrafo 7.02 pag. 12)

Application Management, capoverso 3 (risoluzione di malfunzionamenti ...) - si chiede la possibilità di consultare la documentazione tecnica per le parti custom degli applicativi nell'ambito del servizio a canone, e più specificatamente CRM MS, Sharepoint MS, OCS MS, SIGEF.

Risposta Quesito 9:

La possibilità di accedere alla documentazione tecnica disponibile, e alle ulteriori informazioni necessarie per la presa in carico degli applicativi verrà sicuramente garantita al fornitore aggiudicatario a partire dalle fasi di avviamento del Servizio. Al fine consentire le stime per la risposta alla presente gara forniamo a integrazione di quanto già contenuto nell'Allegato A le seguenti informazioni:

- Per quanto concerne OCS MS e Sharepoint MS ad oggi non è stata effettuata alcuna realizzazione custom, oltre alla già definita configurazione e standard;
- Per quanto concerne CRM MS le realizzazioni custom sono limitate a poche funzioni di integrazione dei processi esistenti realizzate attraverso lo sviluppo di routine realizzate in javascript di gestione di singoli campi (es. controlli sui valori dei campi, riempimento automatico di campi). Sono poi state implementate alcune procedure in C# per l'importazione di dati da applicazioni esterne, come descritte in allegato A al punto 8.1.2.
- Per quanto riguarda SIGEF oltre a quanto già specificato nell'Allegato A, il knowhow interno è completo per tutti gli aspetti dell'applicativo. L'applicativo può essere quantificato anche dalle seguenti informazioni

APPLICATIVO	CLASSI IMPLEMENTATE	PAGINE DINAMICHE
SCM_Corsi:	357	136
Libreria asfbase	67	
SCM_Iscrizioni	663	104
SCM_Preiscrizioni	319	33
SCM_Catalogo	525	90
demone Posta	14	

DATA BASE	TABELLE	STORE PROCEDURE	FUNZIONI
SCM_Corsi (pre2009)	80	280	15
SCM_Corsi (post2009)	41	105	5
SCM_Iscrizioni	100	590	78

PER UN TOTALE:

CLASSI IMPLEMENTATE	PAGINE DINAMICHE	TABELLE	STORE PROCEDURE	FUNZIONI
1945	363	221	975	98

Quesito 10

(in riferimento alla Nota Esplicativa – paragrafo 6.01 pag. 4)

Documentazione di Gara - E' concesso che la cauzione provvisoria venga costituita dal solo mandadario? Se non fosse possibile, con che modalità di ripartizione deve essere scomposta tra i componenti dell'ATI?

Risposta Quesito 10:

Non è possibile che la cauzione provvisoria venga costituita dal solo mandatarario, in caso di A.T.I. Si ribadisce quanto previsto dagli atti di gara, ovvero in caso di A.T.I. dovrà essere costituito un solo deposito cauzionale e la fideiussione dovrà essere intestata, A PENA DI ESCLUSIONE, a ciascun componente l'A.T.I.. La somma garantita dovrà essere quella richiesta dal bando di gara e non dovrà essere scomposta tra i componenti dell'A.T.I..

PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO – 15 GENNAIO 2010

Quesito 11

Nel caso di avvalimento, bisogna presentare qualche documento particolare?

Risposta Quesito 11:

Nel caso di avvalimento, così come espressamente previsto – **a pena di esclusione** - dagli atti di gara l'impresa concorrente e l'impresa ausiliaria dovranno fornire le dichiarazioni specificamente indicate al comma 2 lettere a), b), c), d), e), f), g) di cui all' art. 49 del D.Lgs 163/2006

Quesito 12

Dove si può trovare il modulo GAP? Sempre nel modulo GAP si parla di subappaltatore, se viene utilizzato l'avvalimento, si deve comunque compilare quella parte con i dati del partner?

Risposta Quesito 12

Il modello GAP è reperibile nel seguente sito internet: <http://www.prefettura.it/milano>. La Società concorrente dovrà compilare solo la parte riferita alla Impresa Partecipante.

PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO – 20 GENNAIO 2010

Quesito 13

(in riferimento all'Allegato B PROGETTO SISTEMA AMMINISTRATIVO CONTABILE – DYNAMICS NAV– pag. 2 Architettura della soluzione: *“...Integrazione completa delle piattaforme Microsoft utilizzate in SCM Fdp...”*)

Quali sono le piattaforme Microsoft che devono essere integrate completamente? (oltre a sharepoint e crm e aktive directory) cosa vuol dire completamente ?

Risposta Quesito 13

Le piattaforme applicative di Microsoft da utilizzare per la realizzazione del sistema sono quelle citate nella tabella a pag. 5 dell'Allegato B; si deve considerare NAV integrato con i sistemi di Microsoft; le versioni di software di sistema e di database in uso sono specificate in allegato A.

Quesito 14

(in riferimento all'Allegato B PROGETTO SISTEMA AMMINISTRATIVO CONTABILE – DYNAMICS NAV– pag. 2 Architettura della soluzione: *“...implementazione dei processi di gestione dei cicli documentali e degli iter di approvazione in forma digitale (dematerializzazione dei flussi documentali)...”*)

Quali sono i processi interessati? Si può ipotizzare il ciclo passivo (ordine, richieste di acquisto, fattura)?

Risposta Quesito 14

Tutti i moduli elencati nell'Allegato B nelle pag. 6, 7 e 8, in diversa misura, sono interessati a processi di de materializzazione dei flussi documentali e da inserirsi in work flow di approvazione in forma digitale.

Quesito 15

(in riferimento all'Allegato B PROGETTO SISTEMA AMMINISTRATIVO CONTABILE – DYNAMICS NAV– pag. 4: Qualificazione e quantificazione della Fase 2: *“...Tutte le attività di migrazione, di bonifica dagli archivi esistenti previsti e le attività di integrazione previste nelle varie opzioni del piano devono essere chiaramente esplicitate...”*)

È comunque da intendersi che tutti i dati di qualità e gli archivi di terze parti saranno a carico e resi disponibili dal committente?

Risposta Quesito 15

Per le attività sopra citate si richiede che il fornitore, in base alla sua metodologia di lavoro, espliciti le attività di propria competenza e le attività a carico del committente.

In particolare, sarà a carico del fornitore, nelle attività stimate, definire i flussi e suggerire le attività di controllo necessarie per le attività di migrazione degli archivi degli applicativi che verranno sostituiti da NAV. Sarà a carico di SCM la messa a disposizione unitamente al controllo della bontà dei dati estratti.

Per quanto riguarda, invece, le attività di integrazione con gli applicativi che non verranno sostituiti da NAV, il fornitore deve prevedere l'analisi e l'implementazione delle procedure di integrazione, con le eventuali modifiche, se necessarie, di quelle già esistenti.

Gli applicativi interessati sono elencati nella sezione 3.1. dell'Allegato B.

Quesito 16

(in riferimento all'Allegato B PROGETTO SISTEMA AMMINISTRATIVO CONTABILE – DYNAMICS NAV– pag. 5: “nr. Utenti”)

Avendo la necessità di indicare il numero degli utenti concorrenti indipendentemente dalla tipologia di utilizzo degli utenti stessi, basandosi sull'indicazione di 30 utenti totali è corretto pensare di avere max 25 utenti concorrenti in Nav?

Risposta Quesito 16

Sì, ai fini della domanda si può assumere che il numero massimo di 25 utenti concorrenti è corretto, considerato che numero preciso di utenti contemporanei potrà essere stimato solo a fronte di un'analisi più specifica dei processi e delle tempistiche in cui avvengono.

Quesito 17

(in riferimento alla nota esplicativa di gara, pagina 10 su 18: “...nel contenuto dei temi ci si riferisce alle risorse umane impiegate...”)

Dobbiamo indicare nomi e cognomi oppure le mansioni che abbiamo riservato alle persone?

Risposta Quesito 17

Per ogni tema dovranno essere indicate le tipologie di risorse umane impiegate, secondo le tipologie definite nella tabella inserita nel Capitolato Speciale d'Appalto al paragrafo 10, pag. 14, specificando le certificazioni richieste possedute. I nominativi saranno successivamente indicati dall'aggiudicatario secondo quanto stabilito dalla normativa del Garante della Privacy, come specificato nel paragrafo 11 del Capitolato Speciale d'Appalto.

PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO – 21 GENNAIO 2010

Quesito 18

(in riferimento alla capitolato speciale d'appalto, pagina 12 “...Risoluzione di malfunzionamenti:

gestione delle attività di manutenzione ordinaria e correzione di problemi delle applicazioni custom appartenenti a SCM Fdp;

gestione dell'interfacciamento del fornitore del sistema per la gestione e il test della soluzione di malfunzionamenti dei prodotti applicativi;

gestione delle attività di correzione di problemi per quanto riguarda le personalizzazioni di prodotti applicativi che rientrano nel perimetro di copertura del servizio....”

A fronte delle richieste di assistenza sulle applicazioni in perimetro, l'aggiudicatario dovrà effettuare interventi diretti sulle applicazioni o il suo ruolo si limita a dover fare l'interfaccia (e quindi gestire) verso gli attuali fornitori dell'applicazione che manterranno la responsabilità di eseguire gli interventi ?

Risposta Quesito 18

L'aggiudicatario, nel perimetro delle attività a canone, dovrà, per le applicazioni definite nel paragrafo 7.2, del Capitolato speciale d'appalto fare direttamente gli interventi di manutenzione ordinaria e le risoluzioni di malfunzionamenti come specificati, relativamente ai prodotti custom e/o alle personalizzazioni custom degli applicativi. Per quanto riguarda la risoluzione di malfunzionamenti dei prodotti, ad esempio CRM, Sharepoint, OCS l'aggiudicatario dovrà farsi carico della identificazione del problema, dell'interfacciamento con il fornitore, dell'eventuale aggiornamento del prodotto e delle fasi di test delle soluzioni.

Quesito 19

Qual'è la numerosità di chiamate di intervento per assistenza sistemistica e applicativa che mediamente ci sono in un mese?

Risposta Quesito 19

Le chiamate di intervento per assistenza applicativa sono mediamente una al mese per ogni tipologia di applicativo inserito nel perimetro,. Si consideri che per osc e sharepoint, allo stato attuale di utilizzo degli stessi, non ci sono state richieste di assistenza, mentre per sigef e crm sono più frequenti a seguito di nuove implementazioni.

Nella tabella, sotto inserita, si stimano le chiamate per assistenza sistemistica:

configurazione manutenzione server		Interventi gestione malfunzionamento rete e apparati di rete		Interventi gestione e malfunzionamento applicazioni server		Interventi gestione e manutenzione sito SCM		TOTALE	
a carico SCM	a carico Fornitore	a carico SCM	a carico Fornitore	a carico SCM	a carico Fornitore	a carico SCM	a carico Fornitore	a carico SCM	a carico Fornitore
n° interventi	n° interventi	n° interventi	n° interventi	n° interventi	n° interventi	n° interventi	n° interventi	n° interventi	n° interventi
80	30	65	5	50	10	5		200	45

PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO – 22 GENNAIO 2010