

## QUESITI

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Service Desk

QUESITO	TESTO	RISPOSTA
<b>N.1 – 16 gennaio 2012</b>	In relazione ai requisiti economici, si chiede se è possibile partecipare alla gara nel caso in cui la società è nata nel mese di dicembre 2009 e negli anni 2010 e 2011 ha fornito un servizio simile per un valore annuale di €330.000 nel 2010 e di €300.000 nel 2011.	<p><b>Ai sensi dell'articolo 41, comma 1 lettera c) e art. 42, possono partecipare alla gara le società che hanno realizzato nell'ultimo triennio (2008–2009-2010) un fatturato specifico in servizi analoghi a quelli previsti nel bando, non inferiore all'importo posto a base d'asta (Euro 270.000,00 al netto d'IVA).</b></p> <p><b>Inoltre, possono partecipare alla gara quelle società che dimostreranno di aver chiuso e già approvato il Bilancio relativo all'anno 2011, e di aver realizzato il fatturato specifico nell'arco dell'ultimo triennio (2009-2010-2011).</b></p>
<b>N.2 – 18 gennaio 2012</b>	In relazione ai requisiti tecnici, ed in particolare al punto III.2.3 - b) del Bando di Gara, si richiede se il possesso della certificazione ISO 9001:2008 risponda pienamente ai requisiti richiesti.	<p><b>Le norme della serie ISO 9000 - Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario sono usate come modello di riferimento per la qualificazione e selezione dei fornitori e nei contratti tra fornitori e clienti.</b></p> <p><b>In particolare, le certificazioni ISO 9001 - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti definisce i requisiti di un sistema di gestione della qualità, al fine di migliorare l'erogazione del servizio.</b></p> <p><b>Pertanto, le società che sono in possesso della certificazione ISO 9001 possono partecipare alla gara.</b></p>
<b>N.3 – 23 gennaio 2012</b>	Relativamente ai criteri di valutazione, rispetto ai 70 punti massimi assegnabili nella tabella, si chiede di chiarire il valore dei singoli punteggi massimi da attribuire all'Offerta Tecnica.	<p><b>Relativamente all'attribuzione del totale del punteggio dei criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica, sono stati riportati dei valori non corrispondenti da assegnare ad ogni singolo giudizio di valutazione.</b></p> <p><b>Pertanto, si è trattato di <u>un mero errore materiale</u>.</b></p> <p><b>Il testo modificato è stato pubblicato sul sito <a href="http://www.avvocaturastato.it">www.avvocaturastato.it</a> nella sezione Concorsi e Bandi.</b></p>
<b>N.4 – 3 febbraio 2012</b>	Una società che possiede <b>solo</b> la Certificazione ISO 9001:2000 rilasciata, da organismo accreditato, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 può partecipare alla Gara?" Si chiede, pertanto, di chiarire quanto riportato nei Requisiti di capacità tecnica circa il possesso delle certificazioni della serie UNI	<p><b>L'art. 43 del Codice dei Contratti stabilisce le norme necessarie per garantire la qualità dei servizi. Le norme che hanno dato vita ad un Sistema Qualità a carattere generale sono state oggetto di revisione con la nuova denominazione EN ISO 9000, avente lo scopo di orientare lo sviluppo dei Sistemi di Qualità verso la Qualità Totale.</b></p>

## QUESITI

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Service Desk

	CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.	<p><b>L'adozione del Sistema Qualità da parte delle imprese - nel rispetto delle norme UNI EN ISO serie 9000 - permette di ottenere la certificazione, ossia il riconoscimento formale che il proprio Sistema è conforme a quello delle norme di riferimento.</b></p> <p><b>Una volta ottenuta tale documentazione, l'impresa partecipante alla gara ha diritto al beneficio previsto dall'articolo 75, comma 7 del Decreto Legislativo 12 aprile 2006 n. 163, in base al quale "l'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000.</b></p> <p><b>Il 14 novembre 2008 l'ISO ha pubblicato la nuova edizione ISO 9001:2008 redatta nell'ottica di migliorare la gestione della qualità nelle organizzazioni.</b></p> <p><b>Il 26 novembre 2008 in Italia, l'UNI ha ritirato l'edizione 2000 per sostituirla con la UNI EN ISO 9001:2008.</b></p> <p><b>Considerato che dal 14 novembre 2010 non sono valide le certificazioni rilasciate ai sensi della ISO 9001:2000, <u>la società può partecipare alla gara se ha effettuato la transizione alla nuova norma ISO 9001:2008 ed ha ottenuto il rilascio del nuovo certificato.</u></b></p>
<b>N.5 – 9 febbraio 2012</b>	Dalla lettura della tabella dei punteggi tecnici (aggiornata), che sarà utilizzata per l'attribuzione dei punteggi stessi, non si evincono i parametri che determineranno per ogni singola voce l'attribuzione di un valore di punto. Esempio: <b>Organizzazione proposta per la realizzazione del Servizio</b> (qualità tecnica e organizzativa del servizio). Rispondenza dell'offerta tecnica ai contenuti del Capitolato tecnico <b>30</b>	<p><b>Il Codice sui contratti pubblici, all'articolo 83 comma 4, stabilisce che la stazione appaltante definisce, ove lo ritenga necessario, l'eventuale articolazione dei criteri valutativi, di analisi delle offerte, in sub - pesi o in sub - punteggi.</b></p> <p><b>Nel bando di gara di riferimento, sono stati elencati i criteri tecnici di valutazione ed è stata precisata la</b></p>

## QUESITI

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Service Desk

	<p>Ottimo 30 Buono 24 Più che sufficiente 18</p> <p><b>Etc...</b></p> <p>In questo caso quale è il parametro di valutazione tra ottimo e buono o altri valori?</p>	<p><b>ponderazione attribuita a ciascuno di essi, consentendo, alla stazione appaltante, di prevedere che gli operatori economici, in relazione ad alcuni elementi di valutazione ritenuti particolarmente importanti, debbano conseguire un punteggio – soglia massimo prestabilito.</b></p> <p><b>Il punteggio massimo, assegnato a ciascun criterio tecnico, è stato articolato considerando una scala di valutazione nella quale sono stati ripartiti i parametri valutativi corrispondenti a valori decimali.</b></p> <p><b>Esempio: Ottimo – punteggio max 30 (min 25) Buono – punteggio max 24 (min 19) ...</b></p> <p><b>L'amministrazione, in questo caso, non ha ritenuto necessario, considerata la particolare natura del servizio richiesto, prevedere sub – pesi; pertanto il punteggio verrà attribuito dalla commissione giudicatrice sulla base delle proprie valutazioni.</b></p>
<p><b>N.6 – 14 febbraio 2012</b></p>	<p>Nel punto 13.1. dell'Offerta tecnica si afferma che: <i>“L’offerta tecnica dovrà contenere, pena l'esclusione, una relazione tecnica dettagliata (come da Modello n. 4) – di un massimo di 40 facciate formato A4 e carattere Times 12, comprensive di tavole e grafici – di tutti gli elementi da cui desumere la valutazione dell’offerta tecnica”</i>. A tal proposito si chiede se si possano escludere dal computo del numero delle facciate utili da cui desumere la valutazione dell’offerta tecnica almeno la copertina e gli indici (del contenuto e delle figure) del documento di offerta tecnica.</p>	<p><b>Nelle 40 facciate previste per la Relazione Tecnica sono escluse sia la prima pagina di copertina, sia la pagina dell’indice.</b></p>
<p><b>N.7 – 14 febbraio 2012</b></p>	<p>Nel punto 4.6 del Capitolato tecnico si legge che <i>“L’Aggiudicataria dovrà garantire, alla fine del rapporto contrattuale, un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore avente una durata di 15 (quindici) giorni lavorativi garantendo la disponibilità di tutto lo staff presente al termine del contratto”</i>. A tal proposito si chiede se i 15 giorni lavorativi da garantire alla fine del rapporto contrattuale siano da considerare come parte degli 8 mesi di erogazione del contratto, o siano invece aggiuntivi a tale periodo.</p>	<p><b>Il presente bando come vincola l’attuale soggetto affidatario a prestarsi al passaggio di consegne all’aggiudicatario (periodo compreso nella durata contrattuale), analogamente, impegna la società aggiudicataria della procedura di gara a garantire, alla fine del rapporto contrattuale, un periodo di supporto, compreso nella durata contrattuale, alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore.</b></p>
		<p><b>L’articolo 5.1 del Capitolato tecnico recita: “ ...“Il gruppo</b></p>

## QUESITI

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Service Desk

<p><b>N.8 – 14 febbraio 2012</b></p>	<p>Nel punto 5.1 del Capitolato tecnico si afferma che: “<i>Il gruppo di lavoro dovrà essere formato da almeno sei risorse professionali...</i>”. A tal proposito si chiede se le 6 risorse professionali sono da intendersi come il numero minimo di persone sempre presenti presso la sede del Cliente (convenzionalmente indicate come <i>persone equivalenti a tempo pieno - Full Time Equivalent</i>), oppure come il numero di persone reali incaricate a tempo pieno di erogare il servizio (convenzionalmente indicate come persone reali a tempo pieno - <i>Full Time Real</i>).</p>	<p><i>di lavoro dovrà essere formato da <u>almeno sei risorse professionali,...</u>”, il concorrente dovrà, quindi, proporre <u>almeno sei risorse</u>. La scelta del numero complessivo dei componenti del gruppo di lavoro, da utilizzare per la realizzazione del Servizio, spetta <u>esclusivamente</u> al concorrente.</i></p> <p><i>Si precisa che <u>tutte le risorse professionali</u>, facenti parte del gruppo di lavoro, proposto dall’operatore economico in sede di offerta tecnica, dovranno prestare servizio presso le sedi dell’Amministrazione come da orario stabilito all’articolo 5.4 del Capitolato tecnico (<i>Full Time Real</i>).</i></p> <p><i>Inoltre, per esigenze dell’Amministrazione, il Fornitore dovrà impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile.</i></p> <p><i>Tuttavia, l’Amministrazione, per la regolamentazione delle attività assegnate al gruppo di lavoro, se necessario, potrà far ricorso a quanto stabilito all’articolo 9 – Risorse professionali del Contratto (modello n. 7) che sarà stipulato con l’aggiudicataria.</i></p>
<p><b>N.9 – 14 febbraio 2012</b></p>	<p>In caso di ricorso al SUBAPPALTO si chiede di precisare se è corretto inserire il modello 6 nella busta “A”- Documenti Amministrativi.</p>	<p><i>L’operatore economico, che intende subappaltare a terzi una parte del Servizio, entro il limite massimo del 30% dell’importo contrattuale, come stabilito dall’articolo 118 del Codice dei Contratti e descritto all’articolo 20 del Disciplinare di gara, dovrà inserire nella busta “A” – Documenti Amministrativi l’apposita dichiarazione come da modello n. 6.</i></p>

AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

IL RESPONSABILE DEI SS. II.

Avv. Elena Pino