

## RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTI

Si riportano di seguito le risposte alle richieste di chiarimenti pervenute entro il termine ultimo del 21 marzo 2011.

**QUESITO 1) Si chiede di indicare il valore limite\_I2 corretto per l'indicatore "IQ3.02 - Tempi di riferimento chiusura o terminazione con difetto" per difetti con priorità "0-Emergenza" in quanto:**

- nell'allegato G e nel capitolato tecnico il valore riportato è "8 ore";
- nell'allegato H il valore riportato è "1 giorno".

**RISPOSTA:** Il valore limite I2 corretto per l'indicatore IQ3.02 è 8 ore (1 giorno lavorativo).

**QUESITO 2) Si chiede di confermare che, per l'indicatore "IQ2.02 - Tempi di riferimento inoltro RDS o RDM" sono previsti valori limite distinti tra manutenzione evolutiva e sviluppo per la "consegna del preventivo" e precisamente:**

- Per lo sviluppo: valore limite\_I1= 10 giorni e valore limite\_I2= 15 giorni;
  - Per la mev: valore limite\_I1= 3 giorni e valore limite\_I2= 5 giorni;
- Tali differenti valori limite si desumono dall'allegato G mentre l'allegato H e il capitolato riportano gli stessi valori limite per la mev e lo sviluppo ma differenti tra i due documenti.

**RISPOSTA:** Si conferma quanto riportato nel Capitolato Tecnico e nel relativo allegato H e di non tener conto della tabella relativa al Servizio di MEV dell'allegato G, che è da intendersi eliminata. In altri termini gli SLA applicati per RDS e RDM sono gli stessi e valgono gli SLA previsti per RDS.

**QUESITO 3) Si chiede di confermare per l'indicatore "IQ3.01 - Tempi di riferimento accettazione/rifiuto" che le segnalazioni da prendere in considerazione per il calcolo del valore di soglia sono:**



Direzione e coordinamento di Equitalia SpA

Capitale Sociale € 2.849.982,00 interamente versato  
Iscrizione Registro Imprese di Roma, C.F.00438090581 e P.IVA 00892841008

Tel. 06 590691 - Fax 06 59069561 - [www.equitaliaservizi.it](http://www.equitaliaservizi.it)

- **T\_segналaz\_stessa\_gravità** = numero totale delle segnalazioni di malfunzionamento raggruppate per gravità pervenute nel periodo di riferimento;
- **N\_segналaz\_stessa\_gravità** ( $T_{risoluzione} \leq$  valore limite): numero delle segnalazioni (raggruppate per gravità e per valore limite pervenute nel periodo di riferimento), passate allo stato di “Accettato” o “Rifiutato” nello stesso periodo.

RISPOSTA: Con riferimento al documento allegato H, indicatore IQ3.01, si precisa quanto segue.

Come specificato nel documento, il valore **T\_segналaz\_stessa\_gravità** indica il numero totale di segnalazione di malfunzionamento **chiuse** raggruppate per stessa priorità.

Con il valore **N\_segналaz\_stessa\_gravità** ( $T_{risoluzione} \leq$  valore limite<sub>*i*</sub>), dove *i* può assumere i valori 1 e 2,) si intende il numero totale di segnalazioni di malfunzionamento **chiuse** entro il tempo limite *l*<sub>1</sub> o *l*<sub>2</sub>, raggruppate per stessa priorità.

Per quanto riguarda l'indicatore in oggetto, con il termine **chiuse** si intendono le segnalazioni passate dal Fornitore nello stato “Accettato” o “Rifiutato” nel periodo in esame.

Si conferma pertanto che, per entrambe le rilevazioni, vale quanto indicato nel riquadro “Regole di campionamento” dello stesso documento, ovvero “sono considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte dei malfunzionamenti, raggruppate per stessa priorità. [...]”

QUESITO 4) Si chiede di confermare per l'indicatore “IQ3.02 – Tempi di riferimento chiusura o terminazione con difetto” che le segnalazioni da prendere in considerazione per il calcolo del valore di soglia sono:

- **T\_segналaz\_stessa\_gravità** = numero totale delle segnalazioni di malfunzionamento raggruppate per gravità accettate nel periodo di riferimento;
- **N\_segналaz\_stessa\_gravità** ( $T_{risoluzione} \leq$  valore limite): numero totale delle segnalazioni (accettate nel periodo di riferimento, raggruppate per gravità e per valore limite), passate



allo stato di “Chiuso” o “Terminato con difetto” nello stesso periodo.

RISPOSTA: Con riferimento al documento allegato H, indicatore IQ3.02, si precisa quanto segue.

Come indicato nel documento, il valore  $T\_segnalaz\_stessa\_gravità$  indica il numero totale di segnalazioni di malfunzionamento **chiuse** e raggruppate per stessa priorità.

Il valore  $N\_segnalaz\_stessa\_gravità$  ( $T\_risoluzione \leq$  valore limite  $l_1$ ), dove  $i$  può assumere i valori 1 e 2, indica il numero totale delle segnalazioni di malfunzionamento chiuse entro il valore limite  $l_1$  o  $l_2$ .

Con il termine **chiuse** si intendono tutte le segnalazioni **accettate**, o precedentemente **rifiutate** e quindi **accettate** perché ad una indagine di maggior dettaglio di EQS non risulta applicabile uno stato diverso, passate poi in uno stato di **chiusura** o **terminazione con difetto**.

Si considerano unicamente le segnalazioni prese in carico e chiuse nel periodo di riferimento, come indicato nella riga “Regole di campionamento” della tabella relativa all’indicatore IQ3.02.

QUESITO 5) Si chiede di confermare per l’indicatore “IQ3.03 – Tempi di riferimento risoluzione della segnalazione” che le segnalazioni da prendere in considerazione per il calcolo del valore di soglia sono:

- $T\_segnalaz\_stessa\_gravità$  = numero totale delle segnalazioni di malfunzionamento raggruppate per gravità pervenute nel periodo di riferimento;
- $N\_segnalaz\_stessa\_gravità$  ( $T\_risoluzione \leq$  valore limite): numero totale delle segnalazioni (pervenute nel periodo di riferimento, raggruppate per gravità e per valore limite), per le quali sia stata fornita una soluzione nello stesso periodo.

RISPOSTA: Con riferimento al documento allegato H, indicatore IQ3.03, si precisa quanto segue.

Come indicato nel documento, il valore  $T\_segnalaz\_stessa\_gravità$  indica il numero totale di segnalazioni di malfunzionamento **chiuse** e raggruppate per stessa priorità.



Il valore  $N_{\text{segnalaz\_stessa\_gravità}}$  ( $T_{\text{risoluzione}} \leq \text{valore limite}_{1,1}$ ), dove  $i$  può assumere i valori 1 e 2, indica il numero totale delle segnalazioni di malfunzionamento chiuse entro il valore limite  $I_1$  o  $I_2$ .

Con il termine **chiuse** per questo indicatore si intendono tutte quelle segnalazioni (incluse quelle precedentemente passate nello stato **terminate con difetto** di cui alla risposta al Quesito 4) risolte dal Fornitore e accettate da EQS.

Si considerano unicamente le segnalazioni prese in carico e **chiuse** nel periodo di riferimento, come indicato nella riga "Regole di campionamento" della tabella relativa all'indicatore IQ3.03.

**QUESITO 6) Con riferimento al requisito minimo richiesto per il profilo professionale S3b – Sistemista Dipartimentale relativo alla conoscenza su Windows Server, Linux Centos, IBM WAS e Jboss, si chiede di confermare se sia corretta l'interpretazione secondo cui debba essere data evidenza di almeno 4 progetti, ciascuno della durata non inferiore a 4 mesi e che sia presente almeno 1 progetto per ciascuno degli ambienti citati.**

**RISPOSTA:** Si conferma quanto previsto nel Capitolato Tecnico che prevede quale requisito minimo:

- *aver operato in modo sistemistico su Windows Server, Linux Centos, IBM WAS e Jboss, con evidenza di almeno progetti 4, ciascuno della durata non inferiore a 4 mesi.*

Pertanto, nell'ambito del requisito minimo richiesto (almeno 4 progetti), l'esperienza deve riguardare (complessivamente) tutti e quattro gli ambienti.

**QUESITO 7) Per i requisiti di fatturato nell'ambito della fiscalità è possibile utilizzare una referenza XXXX (ente regionale che eroga finanziamenti)?**

**RISPOSTA:** Come specificato nel Disciplinare di gara, la capacità tecnica deve essere inerente al settore della fiscalità o della riscossione. Si ritiene che uno o più contratti aventi ad oggetto quanto richiesto nel Bando di gara (punto III.2.3) eseguiti in favore di un ente pubblico che eroga finanziamenti



non possa ritenersi come valido requisito di partecipazione in quanto l'ente in parola risulta **erogare** finanziamenti a terzi (inclusi privati) e non gestire la **riscossione**, nel senso di "*prestazioni patrimoniali [...] che devono essere corrisposte allo Stato o ad altro ente pubblico [...]*"; tutto ciò salvo diversa dimostrazione documentale da parte del concorrente relativamente alla/e specifica/he commessa/e che intende eventualmente vantare a soddisfazione del requisito richiesto.

Roma 23 marzo 2011

Il Responsabile del Procedimento  
Fabio Turaccio

