

## **GARA SERVIZI INFORMATICI – CIG 70285975BA** **RISPOSTE AI QUESITI DI INTERESSE GENERALE**

### **QUESITO N. 14**

*“Nel paragrafo 6.2 DISTRIBUTORI AUTOMATICI (TOTEM MULTIMEDIALI) è richiesta la funzionalità di dispenser e stampa di card pre-stampate. Nello specifico è scritto al punto 4) Dispenser e stampante card fisica (la stampa, solo su un lato della card, deve essere effettuata al momento perché si richiede che venga inserito il nominativo dell'abbonato). Si chiede se è possibile prevedere la stampa in bianco e nero su card pre-stampate. Si chiede se è possibile avere maggiori informazioni sul formato ed il tipo delle card pre-stampate richiesti. E se è possibile prevedere plastic card (tipo carta di credito)”*

**RISPOSTA:** La stampa del nominativo dovrà avvenire solo in B/N. Le seguenti specifiche della card sono solo indicative e dovranno essere confermate in sede di progetto esecutivo:

- Materiale PVC/PET;
- Formato standard 5,4x8,5cm;
- Plastica alto spessore ISO 0,76mm (bancomat/carta di credito);
- Quadricromia, colori e immagini alta risoluzione, angoli stondati;
- Pannello FIRMA (area di stampa del nominativo).

### **QUESITO N. 15**

*“In base a quanto descritto nel Capitolo tecnico della gara in oggetto si evince da diverse parti del documento che l'hardware richiesto è composto da:*

*- 5 totem*

*- 3 stampanti card monocromatiche*

*- 279 lettori QR Code (considerando i dati presenti in tabella 8 "Distribuzione Cardreader e POS ingressi" 87+90+85+17)*

*Ci potreste confermare questi dati?”*

**RISPOSTA:** Si conferma il numero dei Totem e delle stampanti. Il numero stimato di lettori QR Code necessari in produzione è pari a  $87+85 = 172$ , come specificato nella Tabella 8 di pag. 54 del Capitolato Tecnico. Non sono conteggiate eventuali scorte (lettori di riserva pronti per eventuali sostituzioni).

### **QUESITO N. 16**

*“In riferimento all'offerta tecnica, per meglio descrivere il progetto, si richiede al vostro rispettabile ente se è possibile escludere dal conteggio delle 20 pagine i seguenti contenuti:*

*1) indice e il frontespizio del documento*

*2) elenco dei functional point*

3)schede tecniche dell'hardware”

**RISPOSTA:** Sì, è possibile escludere i citati contenuti dal conteggio delle 20 pagine.

### **QUESITO N. 17**

*“In riferimento ai servizi di assistenza e manutenzione, si richiede al vostro rispettabile ente di indicare:*

*1)quali sono gli SLA minimi da rispettare.*

*2)qual è la copertura del servizio”.*

### **RISPOSTA:**

1) I parametri degli SLA minimi da garantire sono:

- Problematica bloccante: 4 ore di tempo per l'intervento (dalla presa in carico del *ticket* di assistenza) e 24 ore di tempo per la risoluzione di almeno il 90% delle richieste (dal momento della segnalazione di presa in carico);
- Problematica critica: 24 ore di tempo per l'intervento, 72 ore di tempo per la risoluzione di almeno il 75% delle richieste;
- Problematica non critica: 72 ore di tempo per l'intervento, 96 ore di tempo per la risoluzione di almeno il 75% delle richieste;
- Tutte le segnalazioni dovranno, in ogni caso, essere chiuse e risolte entro 10 giorni lavorativi dalla presa in carico.

L'eventuale riduzione dei tempi di intervento rispetto ai citati parametri minimi sarà valutata positivamente nell'ambito del sotto-criterio previsto all'art. 7.11 lett. b) 1. del disciplinare di gara.

2) La copertura dell'assistenza deve essere estesa a tutti i giorni lavorativi dell'anno, con orario compreso, almeno, fra le ore 9:00 e le ore 18:00. L'eventuale copertura anche nei giorni festivi oppure oltre l'orario minimo indicato sarà valutata positivamente rispetto alla copertura minima richiesta nell'ambito del sotto-criterio previsto all'art. 7.11 lett. b) 1. del disciplinare di gara.

### **QUESITO N. 18**

*“In riferimento alla garanzia, confermate che la validità del contratto è così suddivisa:*

*1)software garanzia 12 mesi*

*2)hardware garanzia 24 mesi”.*

**RISPOSTA:** Si conferma.

### **QUESITO N. 19**

*“La funzionalità di vendita e rinnovo abbonamenti deve essere possibile tramite Mobile App Operatore? Nel riepilogo dei function point della Mobile App, di cui al cap. 16 del Capitolato Tecnico, la funzionalità di vendita e rinnovo non è indicata. Tuttavia, il par 4.2 - Descrizione sintetica del sistema dello stesso capitolato recita, al punto 5 "Nel caso in cui il museo / ente convenzionato non abbia a*

*disposizione un computer connesso, sarà dotato di un tablet (Android) il quale lavorerà in modalità Kiosk e attraverso l'app operatore... l'operatore potrà:*

- a. ...*
- b. (eventualmente) effettuare vendite / rinnovi.*
- c. ...*

*La vendita sarà possibile solo ed esclusivamente a musei o p.ti vendita connessi, che dispongano di un computer. Tramite mobile app operatore non sarà possibile effettuare la vendita"*

**RISPOSTA:** Si conferma che non è richiesta la funzionalità di vendita per l'APP Operatore. Non si esclude, tuttavia, che in futuro l'Associazione possa avviare un progetto dedicato allo sviluppo della stessa.

### **QUESITO N. 20**

*“Attualmente vengono utilizzate card fisiche con chip RFID Myfare Ultralight, mentre si richiede il passaggio a card fisiche senza chip e con QR code, con conseguente adeguamento dei sistemi sia software che hardware (lettori). Nel par. 10 - Migrazione dei dati e allineamento DB, si riporta però, tra i dati da importare, anche quelli relativi alle Card in corso di validità (p.to 3).*

*Nella descrizione del nuovo sistema non c'è alcun riferimento all'eventuale utilizzo e supporto delle vecchie card con chip. Ci confermate che il sistema oggetto della fornitura non dovrà in alcun modo supportare una situazione transitoria, con l'eventuale utilizzo delle vecchie card con chip?”*

**RISPOSTA:** Si conferma che non deve essere previsto un periodo di co-esistenza dei 2 supporti. Si tratta, a tutti gli effetti, di uno *switch-off*. La migrazione della validità dell'abbonamento si intende al di là del supporto fisico. Si invita, pertanto, il concorrente ad affrontare con estrema cura la pianificazione e la programmazione delle fasi precedenti e di quelle immediatamente successive al rilascio in produzione del sistema, che impatterà simultaneamente su tutti i punti vendita e tutti i musei di entrambe le regioni, per i entrambi circuiti (AbbMusei e TTP).

### **QUESITO N. 21**

*“Come indicato nel “Disciplinare di Gara”, alle pag. 3 e 6, in caso di subappalto, la terna dei subappaltatori dovrà allegare le dichiarazioni sull'assenza delle cause di esclusione di cui all'Art. 80 del D.lgs 50/2016, compilando l'Allegato B messo a disposizione da codesta Stazione Appaltante. Nel caso in cui sia il legale rappresentante dell'impresa subappaltatrice a dichiarare per se e per i soggetti rilevati ai sensi dell'art. 80, comma 3, questi ultimi dovranno essere elencati/esplicitati in un apposito allegato oppure non è necessario?”*

**RISPOSTA:** Si richiede la presentazione di un apposito allegato che rechi l'indicazione puntuale dei nominativi e dei ruoli rivestiti dai soggetti di cui all'art. 80, comma 3, d.lgs. n. 50/16.

## **QUESITO N. 22**

*“Nel “Disciplinare di Gara”, alla pag. 5 punto 7.7 d), viene richiesta l'emissione di una garanzia fidejussione di € 4.944,00 pari al 2% dell'importo complessivo dell'appalto. Considerando però che l'importo a base di gara ammonta ad € 250.908,00 e quindi il 2% è pari ad € 5.018,16, si chiede di chiarire quale sia l'importo esatto che la fidejussione provvisoria dovrà riportare”.*

**RISPOSTA:** A rettifica di quanto indicato dall'art. 7.7. d) del Disciplinare, si chiarisce che l'importo della garanzia provvisoria ammonta ad € 5.018,16.

## **QUESITO N. 23**

*“Confermate che la tabella di copertura dei function point indicata al punto a.1 del paragrafo 7.11 del disciplinare è esclusa dal limite delle 20 pagine della relazione tecnica, e quindi va consegnata come documento a parte? Oppure fa parte della suddetta relazione tecnica e quindi va inclusa nelle 20 pagine massime?”*

**RISPOSTA:** Si veda la risposta al quesito n. 16.

## **QUESITO N. 24**

*“Riguardo ai Totem multimediali, è possibile una soluzione che stampi su carta termica e non su badge plastificati? In questo caso è richiesta una grammatura minima? Nel caso in cui sia mandatorio l'uso di badge plastificati, è accettata e parimenti apprezzata una soluzione che preveda un normale pc con stampante di card e POS da collocare in prossimità di biglietterie presidiate?”*

**RISPOSTA:** Riguardo ai Totem non è possibile stampare il badge su carta termica. I Totem devono avere una struttura unica, integrata con tutti di dispositivi I/O. I Totem avranno un solo cavo di alimentazione e una sola porta RJ45 per la connettività. Non sono ammesse altre configurazioni nel formato di forma.

## **QUESITO N. 25**

*“Nella relazione sull'assistenza e sui servizi (punto B paragrafo 7.11 del disciplinare di gara) nell'elenco puntato riferito alla gestione delle emergenze, confermate che il proponente debba descrivere le sole modalità di gestione della componente applicativa, visto che l'infrastruttura sistemistica è demandata a Critica case?”*

**RISPOSTA:** Si conferma che la gestione dell'assistenza è puramente applicativa. I 17 punti vengono attribuiti in base alla copertura dei *Function Point* offerti dal concorrente rispetto alla sua soluzione base (*out-of-the-box*), senza gli sviluppi e le customizzazioni. Il concorrente dovrà, quindi, rendere esplicite tutte le funzionalità che è in grado di soddisfare senza ricorrere a sviluppi *ad hoc*. Al fine dell'attribuzione del punteggio sono ammesse parametrizzazioni della soluzione, ma non sviluppi e customizzazioni.

## **QUESITO N. 26**

*“Si chiede un chiarimento sulle modalità di assegnazione dei 17 punti relativi alla copertura delle funzionalità del sistema proposto: questi vengono assegnati prendendo in considerazione la percentuale di copertura dell’elenco di cui al capitolo 16 del capitolato tecnico oppure vengono prese in considerazione anche ulteriori funzionalità già disponibili nella piattaforma AS IS e descritte nella relazione? In questo caso come vengono assegnati i 17 punti?”*

**RISPOSTA:** I 17 punti relativi alla copertura delle funzionalità del sistema vengono assegnati rapportando il numero dei *Function Point* offerti e riportanti l’indicazione SI, al netto delle personalizzazioni e sviluppi custom (che devono essere esplicitamente dichiarati dal proponente) con il numero dei *Function Point* indicati nel capitolato.

## **QUESITO N. 27**

*“A comprova dei requisiti richiesti all’art. 5 lettera b) del disciplinare di gara in sostituzione delle fatture che devono essere caricate sul sistema AVCpass in fase di gara si possono presentare i certificati di buon esito della prestazione rilasciati dal committente?”*

**RISPOSTA:** Sì è possibile a condizione che siano riportati gli importi e la tipologia di servizio prestato.