



Prot. n.

Anno 2022

Tit. X

Cl. 4

Fasc. 2021-X/4.162

N. Allegati /

Rif. /

 Sintel

pm/mct/GG

Alle Imprese partecipanti

Oggetto: procedura aperta per l'affidamento dei servizi integrati di assistenza tecnico informatica, supporto alla didattica on site e on line, accoglienza, presidio e sorveglianza, supporto audio video, servizi operativi di assistenza ai laboratori didattici, di informatica e di ricerca per il periodo 1° luglio 2022 – 30 giugno 2026 con opzione di rinnovo per ulteriori due anni. CIG 8989647B60. Chiarimenti n. 3.

1) Con riferimento al Documento “01_Progetto”, par. “5.5 Clausola Sociale” e in particolare alla tabella del personale attualmente impiegato nei servizi, si chiede di indicare quale sia la mansione esatta della figura denominata “Coordinatore”, quali attività e servizi coordini e in quali ambiti di quelli indicati in gara sarà coinvolta in caso di riassorbimento.

Nell'appalto in corso di esecuzione il coordinatore è la persona designata a rappresentare la ditta appaltatrice per tutte le esigenze connesse con l'esecuzione di tutti i servizi, garantendo la propria reperibilità durante l'orario di erogazione dei servizi e la sua presenza fisica presso una delle sedi nelle quali sono attivi servizi oggetto di appalto. Il Coordinatore generale del servizio:

- garantisce la propria reperibilità per tutta la durata del servizio per qualsiasi comunicazione o richiesta prevista dal capitolato;
- garantisce il puntuale svolgimento delle attività nei tempi e secondo le modalità concordate con i Referenti di servizio di Ateneo;
- fornisce mensilmente dati statistici sui servizi prestati, secondo le indicazioni specifiche fornite dai Referenti di servizio;
- garantisce che il personale della ditta sia adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni relative al settore di assegnazione e ripartito con la massima efficacia rispetto ai flussi di utenza;
- garantisce il rispetto da parte del personale della ditta appaltatrice delle norme di comportamento richieste dall'Ateneo, in particolare rispetto all'utenza e al personale interno di Ateneo;
- garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente per motivi di servizio;
- assicura la copertura di tutti i punti di servizio previsti, inclusa la tempestiva sostituzione del personale assente per qualunque ragione in maniera tale da evitare qualsiasi interruzione del servizio;



Via Ravasi, 2 - 21100 Varese (VA) - Italia

Tel. +39 0332 21 9037-9310-9602

Via Valleggio, 11 - 22100 Como (CO) - Italia

Tel. +39 031 238 9231

Email: appalti@uninsubria.it - PEC: ateneo@pec.uninsubria.itWeb: www.uninsubria.it

P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120

Chiaramente Insubria!

Piano I

Uff. 1.019

Piazza Ovest Piano I

Uff. 3.1.4

Orari al pubblico

Lunedì, martedì,

giovedì, venerdì: 10.00 - 12.00

Mercoledì: 14.00 - 16.00



- segnala tempestivamente ai Referenti di servizio di Ateneo eventuali cause di forza maggiore che rendano impossibile assicurare in tutto o in parte il servizio, per conseguenti provvedimenti.

Nell'appalto oggetto di gara è prevista la figura di referente dell'OEA per tutte le esigenze connesse all'esecuzione dell'appalto come indicato all'art III.3 Conduzione del contratto: "A garanzia del pieno e adeguato svolgimento dei compiti assegnati, l'OEA è tenuto a garantire la disponibilità, per l'intera durata di validità contrattuale, di propri referenti a coordinamento, dedicati di norma esclusivamente al DEC e reperibili 24/24h mediante numero telefonico".

- 2) Con riferimento al documento "01A_CSA_con_allegato", par. IV.2.7, pag. 63 e in particolare alle Certificazioni di competenza della lingua Inglese e Italiana richieste per il personale addetto al servizio gestione EndPoint e Punto Unico di Contatto e oggetto di punteggio tabellare, si chiede di specificare le eventuali certificazioni in merito già possedute dalle risorse indicate nella clausola sociale e dedicate a tale servizio.

Il contratto in corso di esecuzione non prevede il possesso di tali certificazioni. L'operatore uscente ha dichiarato di non essere in possesso di tali informazioni.

- 3) Con riferimento al documento "01A_CSA_con_allegato", par. "IV.2.3" e in particolare ai servizi migliorativi (facoltativi) richiesti "Servizio di etichettatura elettronica degli Asset" e "Servizio di cancellazione e smaltimento a norma dei supporti di memorizzazione a degli EndPoint", a pag. 48 viene specificato quanto segue: "Tali attività, se offerte, dovranno essere descritte in modo esauriente nell'offerta tecnica e verranno considerate elementi migliorativi ed oggetto di assegnazione di apposito punteggio tecnico." Si fa presente che tali servizi sono oggetto di punteggio tabellare e non discrezionale, pertanto si chiede conferma che essi non vadano descritti nell'offerta tecnica. Viceversa, si chiede di specificare in quali sezioni dell'offerta tecnica essi vadano descritti, qualora vengano offerti dal concorrente."

Si conferma che non è richiesta alcuna descrizione per gli elementi di valutazione tabellare sopra indicati.

- 4) Con riferimento al documento "01A_CSA_con_allegato", par. III.3 e in particolare al sistema informatizzato per il rilevamento delle presenze richiesto, al punto d) a pag. 25 viene specificato il seguente requisito minimo: "integrarsi con il sistema di ticketing di Ateneo per condurre il flusso di comunicazioni tra il Referente dell'OEA e il Direttore dell'esecuzione del contratto". Si chiede di esplicitare più nel dettaglio quale livello di integrazione è richiesto tra i due sistemi e quali siano le finalità di tale integrazione.

L'integrazione richiesta è come minimo a livello di autenticazione integrata (per ora il sistema di Ticketing di Ateneo è integrato via ldap e non shibboleth con gli Active Directory di Ateneo); la richiesta è da considerarsi legata alla possibilità di collegare, attraverso verifica real-time e/o reportistica custom, il carico di lavoro estraibile dal sistema di ticketing relazionandolo con la presenza degli operatori in sede. Questo è utile per identificare eventuali criticità sui carichi di lavoro e tarare proattivamente le



richieste di servizio. Inoltre permette di fare considerazioni ragionate su eventuali rimodulazioni di orari e distribuzione delle presenze a livello di programmazione delle presenze.

- 5) Con riferimento al documento **“01A_CSA_con_allegato”**, par. **“IV.2.2”**, relativamente all'Attività di inventario e gestione degli asset informatici dell'Area Sistemi Informativi (obbligatoria), si chiede conferma che sia sufficiente procedere all'attività di inventario come specificato e fornire una base dati aggiornata come esito di tale attività, in un formato da concordarsi che sia compatibile con il sistema di Asset Management di Ateneo. A tal scopo, si chiede di specificare quali formati di interscambio dati siano gestibili da tale sistema.

Attualmente il sistema di Asset Management è basato su fogli di calcolo condivisi su piattaforma Teams; è intenzione dell'Ateneo importare nel sistema GLPI 10 (con modulo di inventory nativo nel core) queste informazioni e collegarle con i sistemi MDM e MAM di Ateneo ove possibile e correlare tali asset con la banca dati di inventario U-GOV Cineca.

- 6) Con riferimento al documento **“01A_CSA_con_allegato”**, par. **“IV.2.3”**, relativamente all'Attività di etichettatura elettronica degli asset (migliorativo), si fa riferimento al Paragrafo 10.1 che però non è presente nel capitolato. Si chiede evidenza del riferimento di paragrafo corretto e/o dei paragrafi di riferimento da cui calcolare il numero di asset totali da censire e gestire.

Il paragrafo corretto è **“Contesto ICT - Supporto Endpoint”** pag. 36. La tabella con gli asset è a pag. 37.

- 7) Con riferimento al documento **“03_Disciplinare_con_allegati”**, Par. 16. Si chiede conferma che le figure/immagini eventualmente inserite nella relazione tecnica non contribuiscano al conteggio delle 1800 battute corrispondenti ad una cartella tipografica standard. Si chiede inoltre conferma che la parte di testo (titoli, intestazioni, descrizioni, indicazioni, ecc. ...) già presente nel template messo a disposizione (documento **“03C_Modello_offerta_tecnica”**) non concorra al conteggio delle battute corrispondenti a 15 cartelle.

Si conferma che figure e immagini eventualmente inserite nella relazione non contribuiscono al conteggio delle cartelle, così come non concorrono al conteggio delle righe le intestazioni e indicazioni già presenti nel template fornito dalla Stazione Appaltante.

- 8) Con riferimento all'anagrafica relativa al personale attualmente impiegato contenuta nell'allegato **“01_Progetto_8989647B60”** si riscontra una discordanza con CSA sulla base della classificazione per **“Attività”** del personale indicato. Infatti i valori a base d'asta dei servizi di supporto in ambito logistico (SGL) e i piani di servizio previsti a capitolato pag. 101 rif. articolo 5.1., non trovano riscontro sul numero di risorse necessarie con quelle indicate da assorbire. Si chiede cortesemente di sapere se le attività definite **“Servizio di allestimento e assistenza d'aula”** siano in realtà inerenti ai servizi di portierato e guardiania.



Con riferimento al contratto in corso di esecuzione le attività “Servizio di portineria, prima accoglienza e presidio sedi” sono da intendersi quelle prestate in presidi fissi di portineria. Nelle sedi che non prevedono un presidio fisso di portineria le attività di portierato e guardiania sono svolte dal personale addetto al “Servizio di allestimento e assistenza d’aula”.

- 9) **Con riferimento all’anagrafica relativa al personale attualmente impiegato contenuta nell’allegato “01_Progetto_8989647B60” si chiede di sapere se la figura del Coordinatore sia inserita in turno all’interno dei servizi.**

Vedasi risposta alla domanda n. 1.

- 10) **Si chiede, con riferimento alla figura del coordinatore, di conoscere l’anzianità in termini di numero di scatti conseguiti.**

Il Coordinatore Generale ha maturato n. 8 scatti.

- 11) **In considerazione del vincolo relativo alla numerosità di pagine che debbono costituire la Relazione Tecnica (15 pagine), al fine di poter formulare la migliore proposta possibile, si richiede: a) la possibilità di svincolare il Piano di Riassorbimento dal computo delle pagine trattandolo invece come allegato alla Relazione. b) la possibilità di utilizzare solo ed esclusivamente per le Tabelle un font ed un’interlinea di dimensioni inferiori rispetto a quelle indicate nei documenti di gara fermo restando inalterata e garantita la leggibilità delle stesse.**

Si conferma la possibilità di presentare il Piano di Riassorbimento come allegato, fermo restando che lo stesso non concorre al conteggio delle cartelle anche se integrato nel documento Offerta Tecnica. Si conferma inoltre la possibilità di utilizzare per le tabelle un font e un’interlinea di dimensioni inferiori.

- 12) **Con riferimento al documento "01_Progetto", par. "5.5 Clausola Sociale", premesso che l’art. 24 del Disciplinare di gara dispone “Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell’Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l’organizzazione dell’operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l’aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell’aggiudicatario uscente, come previsto dall’articolo 50 del Codice garantendo l’applicazione dei CCNL di settore, di cui all’art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81” e che il paragrafo 5.5 del Progetto riporta il personale attualmente impiegato in una tabella nella quale sono riportate, tra le altre informazioni, le ore settimanali di ogni singolo lavoratore, si chiede di confermare che nell’adempimento della clausola sociale, anche per il tramite di un proprio subappaltatore, il concorrente possa offrire ai singoli lavoratori rientranti nel proprio progetto di assorbimento un monte ore settimanali diverso (inferiore o superiore) da quello indicato nella tabella di cui al paragrafo 5.5 del Progetto.**



L'indicazione del monte ore è fornita, in conformità a quanto indicato nelle linee guida 13 di ANAC, allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale oggetto di riassorbimento. Il Piano di Riassorbimento presentato dal Concorrente dovrà dare evidenza degli accorgimenti - ivi compresa una diversa pianificazione del monte ore degli addetti - che lo stesso intende adottare al fine di conciliare l'obbligo di riassorbimento del personale in forza all'appaltatore uscente con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico organizzative del nuovo contratto.

- 13) Si richiede conferma che l'assegnazione del punteggio per il criterio di valutazione dell'offerta tecnica "E.1 Sostenibilità ambientale - veicoli ecologici", ottenuto applicando come da disciplinare di gara la formula $P_i = ((P_1 * N_1) + (P_2 * N_2) + (P_n * N_n)) / (N_1 + N_2 + N_n)$, non tenga presente del numero di veicoli totali messi a disposizione e che da CSA non emerga un numero minimo di veicoli da fornire.**

L'OEA, nell'ambito della propria autonoma organizzazione, dovrà dotarsi di automezzi in numero adeguato a garantire l'esecuzione dei servizi nei termini di cui al Capitolato Speciale d'Appalto. A tal fine si ricorda che il servizio posta e fattorinaggio andrà reso con mezzi dell'OEA con un addetto per la sede di Como e una per la sede di Varese, con orario indicativo di 7 ore giorno, dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 15:30.

Si conferma pertanto che non è richiesto l'utilizzo di un numero minimo di veicoli e parimenti il numero di automezzi non sarà considerato quale elemento premiale nell'ambito dell'offerta tecnica.

Varese, *data della firma digitale*

Il RUP
Ing. Gianmarco Gatti
Firmato digitalmente

Responsabile Unico del Procedimento (D.lgs. 50/2016): Ing. Gianmarco Gatti
Tel. +39 0332 219600 - gianmarco.gatti@uninsubria.it