



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i per l'affidamento dei servizi di assistenza evolutiva del sistema informativo del Ministero dello Sviluppo Economico – Lotto 1 e Lotto 2.

### ERRATA CORRIGE – 07 agosto 2103

A. Si rappresenta che i documenti :

- Allegato 1 - FACSIMILE DICHIARAZIONE RILASCIATA ANCHE AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 DEL D.P.R. 445/2000 (Lotto 1);
- Allegato 1 - FACSIMILE DICHIARAZIONE RILASCIATA ANCHE AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 DEL D.P.R. 445/2000 (Lotto 2),

presentano alcuni errori che hanno reso necessario operare le correzioni riportate di seguito.

**Al punto 13), di ambedue i documenti, le parole “triennio 2007-2009” sono sostituite dalle seguenti: “triennio 20\_\_ - 20\_\_”,**

in quanto il dichiarante dovrà indicare gli anni relativi agli ultimi tre esercizi conclusi e approvati alla data di pubblicazione del bando.

B. Si rappresenta che il documento denominato MISE 2013 – Allegato 5 – Capitolato tecnico Lotto 1 presenta un errore che ha reso necessario operare la seguente correzione:

**Al paragrafo 1 (pagina 3) sono aggiunte le seguenti parole: Appendice 5 – Cicli di vita e dei prodotti.**

C. Si rappresenta che nel documento denominato MISE 2013 – Allegato 2 – Offerta Tecnica Lotto 1 presenta un errore che ha reso necessario operare la seguente correzione:

**A pagina 3 è aggiunto, in quanto mancante, il seguente paragrafo:**

#### **4.2. Laboratorio di certificazione per l'adeguamento agli standard in ragione dell'evoluzione tecnologica.**

*(Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento)*

D. Si rappresenta che nel documento denominato MISE 2013 – Appendice 2 – Profili professionali lotto 1 presenta un errore che ha reso necessario operare la correzione di seguito specificata:

**Al paragrafo 2.1.2 (pagina 7) le seguenti celle della tabella:**

Esami sostenuti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Course 6425C: Configuring and Troubleshooting Windows Server 2008 Active Directory Domain Services</li><li>• Course 6436A: Designing a Windows Server 2008 Active Directory Infrastructure and Services</li></ul>
-----------------	---

**sono modificate con le seguenti:**

Corsi frequentati	<ul style="list-style-type: none"><li>• Course 6425C: Configuring and Troubleshooting Windows Server 2008 Active Directory Domain Services</li><li>• Course 6436A: Designing a Windows Server 2008 Active Directory Infrastructure and Services</li></ul>
-------------------	---



**ERRATA CORRIGE – 14 agosto 2103**

- E. Si rappresenta che quanto indicato al precedente punto C è superato dal seguente punto F.
- F. Si rappresenta che i documenti MISE 2013 – Offerta Tecnica Lotto 1 e MISE 2013 – Offerta Tecnica Lotto 2 presentano degli errori materiali per i quali lo schema riportato non segue fedelmente quello relativo alle tabelle dei punteggi, pertanto è stato necessario rielaborarli. In calce al presente documento si riportano i documenti corretti.
- G. Si rappresenta che nel documento denominato MISE 2013 – Disciplinare di gara al paragrafo 15, pagina 34 è stato erroneamente riportato quale responsabile del procedimento il Sig. Claudio Pozzilli pertanto è necessario operare la correzione di seguito specificata:

**Al paragrafo 15, pagina 34 il nominativo “Sig. Claudio Pozzilli” è sostituito dal seguente: “Sig. Antonio Ambrosone”.**

- H. Si rappresenta che nel documento denominato MISE 2013 – Disciplinare di gara 1 presenta un errore che, non permettendo l’attribuzione del punteggio massimo disponibile, ha reso necessario operare la correzione di seguito specificata:

***Nella tabella dove sono riportati i singoli punteggi massimi attribuibili dalla Commissione per il lotto 2, il paragrafo 2.1.2 Soluzione proposta per l’erogazione del servizio di IMAC (pagina 23) di seguito riportato:***

<b>2.1.2 Soluzione proposta per l’erogazione del servizio di IMAC</b> presso le sedi periferiche (sul territorio) del Ministero:				<b>8</b>	
2.1.2.1 Attività erogata da sedi prossime alle sedi del Ministero					<b>4</b>
2.1.2.2 Attività erogata da 2/3 sedi dislocate sul territorio					<b>3</b>
2.1.2.3 Attività erogata da 1 sede centrale					<b>1</b>

***è sostituito dal seguente***

<b>2.1.2 Soluzione proposta per l’erogazione del servizio di IMAC</b> presso le sedi periferiche (sul territorio) del Ministero: - Attività erogata da sedi prossime alle sedi del Ministero (stessa provincia): <b>8 punti</b> - Attività erogata da sedi prossime alle sedi del Ministero (stessa regione): <b>4 punti</b> - Attività erogata da 2/3 sedi dislocate sul territorio: <b>3 punti</b> - Attività erogata da 1 sede centrale: <b>1 punto</b>				<b>8</b>	
--	--	--	--	----------	--

- I. Si rappresenta che nel documento denominato MISE 2013 – Disciplinare di gara presenta un errore che, ha reso necessaria la correzione di seguito specificata:

**Al paragrafo 11, pagina 19, il comma:**

“Non saranno oggetto di valutazione economica e, pertanto, non saranno ammessi alla fase di apertura dell’offerta economica, le Imprese che abbiano ottenuto un punteggio tecnico inferiore a 35/70.”



è sostituito dal comma seguente:

“Non saranno oggetto di valutazione economica e, pertanto, non saranno ammessi alla fase di apertura dell’offerta economica, le Imprese che abbiano ottenuto un punteggio tecnico, senza la valutazione dei curricula, inferiore a:

Punti 41 per il lotto 1;

Punti 43 per il lotto 2.”.

### **ERRATA CORRIGE – 2 settembre 2103**

- J. Si rappresenta che nel documento denominato MISE 2013 – Disciplinare di gara al punto 1.1.4.2 della tabella dove sono riportati i singoli punteggi massimi attribuibili dalla Commissione per il lotto 2 (pag. 22) è stato erroneamente riportata la sigla MCITP in luogo di quella corretta: MCTS, così come indicata al paragrafo 2.1.2 e 3 dell’Appendice 2 Profili Professionali Lotto 2.

Ministero dello Sviluppo Economico  
UAGR – Divisione XI Sistemi informativi  
Il Dirigente

Ing. Antonio Maria Tambato



## ALLEGATO 2

### OFFERTA TECNICA Lotto 1

Versione corretta a seguito errata corrige del 14/08/2013



La busta "B" - "Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di assistenza evolutiva del sistema informativo del Ministero Sviluppo Economico - **Lotto 1** - Offerta tecnica"; dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **Relazione Tecnica** in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei beni/servizi offerti oggetto di gara. Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf").

Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito al paragrafo 5.3 del Disciplinare.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina dal legale rappresentante dell'Impresa (o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta "A - Documenti") e sottoscritta, a pena di esclusione dalla gara, per esteso nell'ultima pagina dal legale rappresentante medesimo.

In caso di partecipazione in R.T.I. costituiti o costituendi o Consorzi si rimanda alle modalità di sottoscrizione espresse nel presente Disciplinare di gara.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della fornitura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nelle sue appendici.

La suddetta **Relazione Tecnica**: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

**Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore.**

**Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella relazione stessa.**

Per la bozza del Piano della Qualità Generale si precisa che la stessa può essere prodotta in allegato alla Relazione Tecnica, fermo restando che le indicazioni relative alle soglie e/o requisiti di qualità e/o metriche che diano luogo a punteggio e/o che siano riferiti alle migliorie proposte, dovranno essere presenti, anche in forma sintetica, nella Relazione Tecnica stessa.



## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i per l'affidamento dei servizi di assistenza evolutiva del sistema informativo del Ministero dello Sviluppo Economico” – Lotto1 Evoluzione dell’assistenza specializzata*

#### **1 PREMESSA**

*(Il concorrente indichi, tra l’altro, quale parte della documentazione presentata, ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know how, brevetti, etc.....)*

#### **2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (max 2 pagine)**

#### **3 ORGANIZZAZIONE**

##### **3.1 Team proposto per l’erogazione dei servizi**

*(Descrivere la composizione del team nonché specifici ruoli che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo della fornitura ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l’utenza. Inserire i CV delle figure professionali offerte.)*

##### **3.2 Grado di flessibilità a fronte di picchi di attività**

*(Descrivere la soluzione proposta che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità organizzativa anche per fronteggiare situazioni determinate da picchi di attività e/o dall’instabilità e mutevolezza dei rischi e/o da eventi imprevisti)*

##### **3.3 Presa in carico dei servizi**

*(Individuare l’eventuale offerta migliorativa rispetto ai tempi di presa in carico dei servizi)*

#### **4 SOLUZIONE PROPOSTA**

##### **4.1 Competenza aziendale nei settori di operatività**

*(Indicare il numero di dipendenti dell’azienda con le certificazioni individuate al precedente punto 3.1 anche non facenti parte del team)*

##### **4.2 Supporto specialistico per lo sviluppo, la manutenzione del Sistema Informativo**

*(Descrivere l’organizzazione proposta per l’erogazione dei servizi, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento)*

#### **5 QUALITÀ' DELLA FORNITURA E INDICI DI QUALITÀ**

##### **5.1 Piano di qualità.**

*(Descrivere il Piano di qualità preliminare ed in particolare delle eventuali proposte di livelli di qualità e/o*



di servizio migliorative rispetto a quanto richiesto dal Capitolato Tecnico, che il Fornitore si impegna a garantire. La proposta potrà contenere anche eventuali indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) e relative soglie per i servizi di gestione e manutenzione sistemi e reti.)

## **5.2 Certificazioni e abilitazioni**

(Indicare le certificazioni e/o abilitazioni eventualmente possedute tra quelle richieste).

## **6 Bozza del Piano della Qualità Preliminare .**

### **6.1 Scopo del piano della qualità**

(Contiene le finalità del documento)

### **6.2 Sistema di Gestione della Qualità**

(Descrive il Sistema di Gestione della Qualità applicabile alla fornitura, identificando le specifiche procedure ed istruzioni)

### **6.3 Procedura per la valutazione della qualità**

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:

*modalità di misura o di rilevamento dei dati;*

*modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*

- *frequenza delle misure;*

- *periodi temporali di riferimento;*

*le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*



## ALLEGATO 2

### OFFERTA TECNICA Lotto 2

Versione corretta a seguito errata corrige del 14/08/2013





La busta "B" - "Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di assistenza evolutiva del sistema informativo del Ministero Sviluppo Economico - **Lotto 2** - Offerta tecnica"; dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **Relazione Tecnica** in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal , la descrizione dei beni/servizi offerti oggetto di gara. Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf"). Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito al paragrafo 5.3 del Disciplinare.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina dal legale rappresentante dell'Impresa (o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta "A - Documenti") e sottoscritta, a pena di esclusione dalla gara, per esteso nell'ultima pagina dal legale rappresentante medesimo.

In caso di partecipazione in R.T.I. costituiti o costituendi o Consorzi si rimanda alle modalità di sottoscrizione espresse nel presente Disciplinare di gara.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della fornitura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico e nelle sue appendici.

La suddetta **Relazione Tecnica:** (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

**Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore.**

**Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione tecnica costituisce di per sè dichiarazione di impegno del fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella relazione stessa.**

Per la bozza del Piano della Qualità Generale si precisa che la stessa può essere prodotta in allegato alla Relazione Tecnica, fermo restando che le indicazioni relative alle soglie e/o requisiti di qualità e/o metriche che diano luogo a punteggio e/o che siano riferiti alle migliorie proposte, dovranno essere presenti, anche in forma sintetica, nella Relazione Tecnica stessa.



## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i per l'affidamento dei servizi di assistenza evolutiva del sistema informativo del Ministero dello Sviluppo Economico” – Lotto2 Evoluzione del supporto agli utenti*

#### **1 PREMESSA**

*(Il concorrente indichi, tra l'altro, quale parte della documentazione presentata, ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know how, brevetti, etc..)*

#### **2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)**

#### **3 ORGANIZZAZIONE**

##### **3.1 Team proposto per l'erogazione dei servizi**

*(Descrivere la composizione del team nonché specifici ruoli che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo della fornitura ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza. Inserire i CV delle figure professionali offerte.)*

##### **3.2 Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi**

*(Descrivere il modello organizzativo ed i processi proposti per la gestione delle richieste di assistenza, la gestione delle richieste di cambiamento, la gestione proattiva dei malfunzionamenti, la gestione reattiva dei malfunzionamenti, la gestione della configurazione, la gestione degli eventi e delle procedure di escalation, l'organizzazione per il governo della fornitura e/o gli aspetti di carattere generale nonché gli specifici ruoli che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed erogazione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, fornendo in caso di RTI l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative.)*

##### **3.3 Grado di flessibilità a fronte di picchi di attività**

*(Descrivere la soluzione proposta che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità organizzativa anche per fronteggiare situazioni determinate da picchi di attività e/o dall'instabilità e mutevolezza dei rischi e/o da eventi imprevisti)*

##### **3.4 Presa in carico dei servizi**

*(Individuare l'eventuale offerta migliorativa rispetto ai tempi di presa in carico dei servizi)*

#### **4 SOLUZIONE PROPOSTA**

##### **4.1 Gestione ed ottimizzazione PdLI (Help Desk, IMAC)**

*(Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento.)*



#### **4.2 Ottimizzazione ed evoluzione della gestione operativa**

*(Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento.)*

### **5 QUALITÀ'**

#### **5.1 Piano di qualità.**

*(Descrivere il Piano di qualità preliminare ed in particolare delle eventuali proposte di livelli di qualità e/o di servizio migliorative rispetto a quanto richiesto dal Capitolato Tecnico, che il Fornitore si impegna a garantire. La proposta potrà contenere anche eventuali indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) e relative soglie per i servizi di gestione e manutenzione sistemi e reti.)*

#### **5.2 Certificazioni e abilitazioni**

*(Indicare le certificazioni e/o abilitazioni eventualmente possedute tra quelle richieste).*

### **6 Bozza del Piano della Qualità Preliminare .**

#### **6.1 Scopo del piano della qualità**

*(Contiene le finalità del documento)*

#### **6.2 Sistema di Gestione della Qualità**

*(Descrive il Sistema di Gestione della Qualità applicabile alla fornitura, identificando le specifiche procedure ed istruzioni)*

#### **6.3 Procedura per la valutazione della qualità**

*(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:*

- *modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*
- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*