



COMUNE DI BERGAMO

DIREZIONE GARE, APPALTI, LAVORI PUBBLICI, INFRASTRUTTURE E STRADE
Servizio Contratti, Appalti e Provveditorato

PROCEDURA DI GARA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS N. 36/2023 E S.M.I., CON AGGIUDICAZIONE TRAMITE IL CRITERIO DEL MINOR PREZZO PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA, DI DURATA TRIENNALE, DI LICENZE GOOGLE WORKSPACE E RELATIVI SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO

CIG: B9AC34B19D

RISPOSTE AI QUESITI

1.	
DOMANDA:	<p>Si chiedono i seguenti chiarimenti:</p> <p>1 Al fine di comprendere quale documento costituisca titolo autorizzativo all'esecuzione della fornitura, si chiede conferma che il documento di aggiudicazione (es. determina o lettera) possa essere considerato come autorizzazione formale all'avvio delle attività/fornitura, oppure se sia necessario attendere l'emissione di un ordine ufficiale o di altra documentazione contrattuale prima di procedere</p> <p>2 Si chiede conferma che, in caso di ricezione dell'ordine di fornitura prima della documentazione contrattuale (es. contratto, determina di aggiudicazione, ecc.), sia possibile procedere all'esecuzione dell'ordine o se sia necessario attendere la formalizzazione di ulteriore documentazione contrattuale</p> <p>3 Si chiede conferma che, considerato che il file in formato XML messo a disposizione dall'Ente sul portale SINTEL non risulta essere scaricabile, il Documento di Gara Unico Europeo (DGUE) debba essere caricato in formato Word.</p> <p>4 Si chiede di confermare che, come indicato nel Disciplinare di gara al punto 4, la decorrenza delle licenze sarà fino al 14/12/2028 e che quindi non si tratti di 36 mesi a partire dall'ordine, ma di 36 mesi considerando anche il periodo di grace period.</p> <p>5 Si chiede a quanti giorni avverrà il pagamento dall'emissione della fattura</p> <p>6 Come indicato nel documento CSA Fornitura licenze Google agli articoli 2.2 e 2.3, si chiede di confermare che le ore richieste per il Supporto applicativo a corpo sono di 50/anno e che le ore richieste per Supporto consumo a ore sono 40/anno.</p> <p>7 Si chiede di confermare che le attività potranno essere svolte interamente da remoto</p>
RISPOSTA:	<p>In relazione alla richiesta di chiarimenti articolata in sette punti distinti:</p> <p>1 e 2: Si dà atto che, non essendo prevista la consegna anticipata in pendenza di contratto, l'avvio della fornitura e delle connesse attività avrà luogo solo a partire dalla data di stipula del contratto.</p> <p>3: Si conferma che, qualora si riscontrassero eventuali difficoltà tecniche con il DGUE in formato XML, è possibile utilizzare il file editabile messo a disposizione dalla stazione appaltante, il quale dovrà essere allegato firmato digitalmente dalla parte conformemente a quanto previsto all'art. 10.2 del disciplinare di gara.</p> <p>4: Come indicato dall'art.3 del CSA, si conferma che la durata prevista per le licenze è fissata in 36 mesi con termine di validità il 14/12/2028. Il grace period maturato tra la data di scadenza delle licenze in uso (14/12/2025) e la data di effettivo avvio dei servizi oggetto della presente procedura è compreso nei 36 mesi di durata.</p> <p>5: Si precisa che i pagamenti saranno effettuati nel termine ordinario di giorni 30 (trenta) dall'accettazione della fattura.</p>

	<p>6: Per quanto concerne il servizio di supporto tecnico-applicativo a corpo, il limite di 50/anno si riferisce al numero massimo di ticket erogabili, nel corso dell'anno solare, da un Help Desk di secondo livello come previsto all'art. 2.2 del Capitolato Speciale d'Appalto. Si conferma, invece, che per i servizi professionali a consumo è previsto un massimo di 40 ore erogabili nel corso dell'anno solare.</p> <p>7: Si conferma che le attività potranno essere svolte interamente da remoto.</p>
2.	
DOMANDA:	<p>Si chiedono i seguenti chiarimenti:</p> <p>1 Si chiede di confermare che le attività richieste nel documento "CSA Fornitura licenze Google" agli articoli 2.2 e 2.3 siano attività che verranno richieste solamente in caso di necessità e non con una schedulazione ricorsiva.</p> <p>2 Qualora le attività richieste nel documento "CSA Fornitura licenze Google" agli articoli 2.2 e 2.3 siano attività che necessitano di una schedulazione ricorsiva, si chiede di indicare la frequenza con cui saranno richieste.</p> <p>3 Si chiede di specificare quali soluzioni si intendono quando si parla di "Gestione di processi di provisioning con soluzioni IAM (Identity and Access Management)." nell'Art. 2.3 del documento "CSA Fornitura licenze Google"</p> <p>4 Si chiede di confermare che con SLA di 2 ore lavorative si intende che entro 2 ore lavorative è richiesta la presa in carico della risoluzione degli eventuali incident.</p> <p>5 Si chiede conferma che i 50 ticket previsti per i servizi professionali a corpo corrispondano a 50 ore di supporto, in modo da avere la stessa unità di misura specificata per i servizi professionali a consumo.</p> <p>6 Si chiede conferma che nel "i) Modello offerta economica" l'unità di misura "1" segnalata per il "Supporto applicativo a corpo" corrisponda a 50 ticket.</p>
RISPOSTA:	<p>In relazione alla richiesta di chiarimenti articolata in sei punti distinti:</p> <p>1 e 2: Si conferma che i “servizi professionali a corpo/consumo” di cui agli articoli 2.2 e 2.3 del CSA prevedono attività da parte del fornitore che saranno richieste dal committente al bisogno, quindi senza una schedulazione ricorsiva.</p> <p>3: Nell'articolo 2.3 del CSA è indicato un elenco di possibili attività, funzionale a fornire ai concorrenti indicazioni di eventuali temi di interesse dell'amministrazione, inserito puramente a titolo esemplificativo. In tale ambito, si prevede la necessità di richiedere supporto consulenziale specialistico su tematiche che travalicano l'ordinaria gestione dei prodotti in licenza. Nell'esempio dei processi di provisioning, potrebbe essere necessario un supporto consulenziale nel caso di integrazione/federazione delle identità aziendali con una soluzione IAM open source, basata su protocolli standard (SAML 2/ OpenID).</p> <p>4: Si conferma che il valore dello SLA è da intendere come tempo massimo per la presa incarico (non automatizzata) della richiesta e la comunicazione al committente delle azioni da intraprendere per la risoluzione.</p> <p>5: I servizi professionali, di cui all'articolo 2.2, sono da intendersi “a corpo”. Si tratta di attività di assistenza di secondo livello, per problematiche sulle funzionalità delle licenze Google Workspace oggetto della procedura. Tipicamente il reparto IT dell'Ente è in grado di gestire autonomamente la maggior parte delle problematiche occorse. Solo nel caso in cui non fosse possibile trovare una soluzione in autonomia, verrà mandata una richiesta di assistenza (ticket) al fornitore, nel numero massimo di 50 ticket/anno solare. Nel corso degli ultimi anni, esigenze di questo tipo sono state mediamente circa 30/anno. A titolo esemplificativo si riportano alcune problematiche emerse e che hanno richiesto un supporto di secondo livello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Impatto medio] È possibile creare un utente gworkspace che abbia una casella limitata a ricevere/inviare mail solo all'interno del nostro dominio? • [Impatto basso] Nella casella di posta elettronica gmail è possibile condividere il contenuto di una etichetta con un altro utente? In caso negativo quale è la soluzione percorribile? • [Impatto basso] Abbiamo necessità di spedire diverse mail con la funzione mail merge da sheet, ma si blocca perchè nell'elenco ci sono indirizzi mail duplicati. • [Impatto medio] Nell'ambito della nostra campagna di simulazione phishing gli utenti ricevono ora da questo indirizzo mail xxxxx (che abbiamo già indicato come non spam nel pannello di admin) ma quando lo cliccano esce un warning che vorremmo evitare fosse mostrato: è possibile fare in modo che non esca?

	<p>6: Nel Modello Offerta Economica l'unità di misura "1" segnalata per il "Supporto applicativo a corpo" si riferisce al costo unitario annuo dei servizi professionali "a corpo" di cui all'articolo 2.2 del CSA, che prevede un'assistenza di secondo livello fino ad un massimo di 50 ticket/anno solare. Pertanto per l'intera durata contrattuale (36 mesi) il numero massimo di ticket erogabili sarà pari a 150 ed il valore economico del "supporto applicativo a corpo" sarà determinato dal costo unitario annuo moltiplicato per 3.</p>
--	---