



Agenzia Italiana del Farmaco

AIFA

Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, assistenza, help desk, hosting/housing, formazione e licenze software del sistema informativo AIFA (CIG: 361181867F)

Chiarimenti al 24 gennaio 2012

Domanda n.1

Si richiede di far conoscere l'elenco dell'hardware e del software da prendere in carico. La mancata completa conoscenza di tali dati impedisce una corretta quantificazione economica per quanto concerne le attività di hosting.

Risposta n.1

Premesso che il fornitore dovrà disegnare una nuova architettura atta ad ospitare i servizi richiesti, l'hardware ed il software as is dei sistemi in esercizio (hosting) è costituito da:

A. Fornitore uscente:

All'interno del Datacenter, il fornitore gestisce un insieme di infrastrutture server per erogare i propri servizi, quali, ad esempio, l'accesso ai servizi Web, Hosting Applicativo in modalità ASP, ecc.

Le architetture HW/SW utilizzate per tutti i servizi sono progettate secondo i seguenti principi generali:

- tutte le apparecchiature server sono installate e gestite in modo da sfruttare i servizi di facility e networking quali alimentazione, condizionamento e connettività;
- per gli strati di Web Server, Application Server e Presentation Server vengono utilizzate configurazioni hardware e software in "Server Farm", con caratteristiche di failover, load balancing e scalabilità orizzontale;
- l'accesso ai servizi è regolato da apparati di load-balancing che possono agire secondo politiche di distribuzione del carico configurabili, basati sullo stato delle connessioni di rete, il carico dei server, le configurazioni applicative, ecc;
- il livello di database per gli ambienti di produzione è sempre implementato con configurazioni cluster (active/passive o active/active) ad elevata disponibilità con storage centralizzato (Storage Area Network).

Tutti i sistemi server (web server, application server, database server) ed in genere tutte le infrastrutture tecnologiche che ne fanno utilizzo, attingono le proprie risorse disco dalla Storage

Area Network (SAN) del Fornitore uscente . L'infrastruttura tecnologica della SAN del fornitore è composta da sistemi di memorizzazione di classe Enterprise della IBM di classe DS4800-8300.

In dettaglio, il fornitore uscente ha in hosting:

- n. 8 server applicativi dedicati (divisi tra sviluppo e produzione) per l'erogazione di servizi web (application server, web server, etc.)
- utilizzo condiviso di un cluster Oracle
- storage per circa 8 TB di capacità di memorizzazione.

I server applicativi sono basati IBM p595 con sistema operativo AIX. Tutti servizi sopra citati sono in alta affidabilità e sottoposti a politiche di backup giornaliere.

B. Ministero della Salute

- n. 1 cluster attivo-passivo dedicato (2 server) per Microsoft SQL Server
- utilizzo condiviso di un cluster Oracle
- utilizzo condiviso di un cluster per Application server
- utilizzo condiviso di architetture per l'esecuzione di "Oracle Workflow", "Profile Manager", "Business Object" e di un framework per la Firma Digitale.

Tutti servizi sopra citati sono in alta affidabilità (cluster attivo-passivo) e sottoposti a politiche di backup giornaliere.

Domanda n.2

In riferimento al paragrafo 3.6 del capitolato tecnico della gara bandita da codesta Spettabile Agenzia e di cui all'oggetto, si richiede se:

- *le licenze software del sistema as is verranno messe a disposizione dall' AIFA*
- *le licenze software del nuovo sistema informativo dovranno essere messe a disposizione dal fornitore*
- *le licenze software del nuovo sistema informativo dovranno essere cedute all'amministrazione ed in caso di risposta affermativa in quale momento*
- *Per licenze software si intendono sistemi operativi, virtualizzatori, rdbms, application servers e quant'altro necessario al funzionamento del sistema informativo.*

Essendo tale quesito essenziale per le valutazioni di gara si prega voler valutare la opportunità di fornire riscontro quanto prima possibile.

Risposta n.2

Le licenze software dell'as is e del nuovo sistema informativo dovranno essere messe a disposizione dal fornitore come riportato nei par. 3.6 (pag. 22) e 3.10 (pag. 30) del capitolato tecnico. Per quanto riguarda la cessione delle licenze software del nuovo sistema informativo, limitatamente al knowledge management, l'evento è previsto all'atto dell'avvio all'esercizio della componente relativa come previsto nel par. 3.10 (pag. 30) del capitolato tecnico nella tabella dedicata alle licenze d'uso.



Domanda n.3

Si chiede di confermare l'ammissibilità del ricorso all'istituto dell'avvalimento in relazione al requisito di cui al punto 3.3 lettera c) possesso della certificazione di qualità ISO 27001.

Risposta n.3

Si precisa che il ricorso all'istituto di cui all'artt. 49 del D. lgs. n. 163/06 e ss.mm.ii., previsto al par. VI.3 (pag. 5) del bando di gara, è consentito anche con riguardo alle certificazioni di qualità indicate al par. III 2.3 rubricato "Capacità tecniche". In caso di avvalimento, resta comunque fermo l'obbligo di rispettare i principi e le prescrizioni di cui all'art. 49 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. nonché di cui all'art. 88 del Regolamento di esecuzione ed attuazione del Codice dei contratti, approvato con D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207.

Domanda n. 4

In riferimento al punto III 2.3. del bando di gara Capacità tecniche- lettera a) "essere in possesso della certificazione CMMI livello 3", si chiede di confermare che anche per tale requisito è ammessa la possibilità di ricorrere all'istituto giuridico dell'avvalimento ai sensi dell'art 49 D. lgs. n. 163/06.

Risposta n. 4

Confermando la possibilità di estendere l'avvalimento anche per la certificazione di qualità "CMMI livello 3", si rimanda a quanto già *supra* esposto alla "Risposta n. 3".

Domanda n. 5

In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di confermare la possibilità che il requisito minimo di capacità tecnica di cui al Prospetto Informativo par. 3.3. lettera c) (possesso della certificazione di qualità ISO 27001) richiesto dal bando, sia ritenuto soddisfatto dal RTI nel suo complesso quindi si possa considerare soddisfatto anche nel caso in cui sia posseduto da una qualsiasi delle imprese facenti parti del costituendo RTI (mandataria o mandante).

Risposta n. 5

In osservanza a quanto previsto dalla *lex specialis* di gara ed in particolare dal par. 5.2, lett. c (pag. 17) del Prospetto Informativo, in caso di partecipazione alla gara da parte di R.T.I., i requisiti di ordine tecnico di cui al par. 3.3 dello stesso Prospetto "dovranno essere posseduti, a pena di esclusione, dall'Impresa capogruppo".

Domanda n. 6

Si chiede conferma del fatto che il subappalto è consentito nei limiti e secondo le modalità di cui all'art. 118 del D.lgs n. 163/2006 e s.m.i. come riportato nel Prospetto Informativo al par. 7 comma 2.

Risposta n. 6

Si conferma che il subappalto è consentito nei limiti e secondo le modalità di cui all'art. 118 del D.lgs n. 163/2006 e s.m.i..

Domanda n. 7

Posto che al par. 13 (pag. 24) del Prospetto informativo è stabilito che l'Impresa aggiudicataria sarà tenuta "a stipulare una polizza assicurativa con primario istituto assicurativo e di gradimento dell'Amministrazione Contraente a copertura del rischio da responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto, per qualsiasi danno che l'Impresa aggiudicataria possa arrecare all'Amministrazione Contraente, ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi, anche con riferimento ai relativi prodotti e/o servizi, inclusi i danni da inquinamento, da tossinfezione alimentare, da trattamento dei dati personali, ecc.", si chiede di confermare che la copertura assicurativa relativa ai danni da inquinamento e da tossinfezione alimentare non sia applicabile al presente appalto e pertanto si possa considerare come non richiesta.

Risposta n. 7

Il riferimento ai danni da inquinamento e da tossinfezione alimentare di cui al par. 13 del Prospetto Informativo, è dovuto ad un mero errore materiale. Pertanto, si conferma che la polizza assicurativa che l'Impresa aggiudicataria dovrà sottoscrivere non dovrà prevedere la copertura dei danni da inquinamento e da tossinfezione alimentare.

Domanda n. 8

Si chiede una proroga rispetto alla scadenza prevista per il prossimo 02/02/2012 vista la complessità della realizzazione del prototipo richiesto dal Bando di gara.

Risposta n. 8

L'Amministrazione non ritiene di poter accogliere tale richiesta dal momento che ai concorrenti è stato assegnato un termine per la presentazione delle offerte (2 febbraio 2012) anche superiore a quello previsto dall'art. 70, comma 2 del D.lgs. n. 163/2006.

Domanda n. 9

Si richiede se è possibile un prototipo utilizzabile attraverso un link ad un URL ed utilizzo di user id e password forniti nell'offerta tecnica.

Risposta n. 9

No, non è possibile presentare un prototipo utilizzabile attraverso un link ad un URL ed utilizzo di user id e password forniti nell'offerta tecnica. Il prototipo, infatti, deve essere fornito mediante idoneo supporto informatico, così come specificato a pag. 12 del Prospetto informativo.

Il prototipo richiesto deve fornire all'Amministrazione una chiara dimostrazione di come la Società intenda implementare il paradigma della *knowledge base* del farmaco.

Il prototipo può essere realizzato in varie modalità: dalla semplice presentazione animata mediante slide alla realizzazione di un applicativo dimostrativo.

Domanda n. 10

Si chiedono chiarimenti riguardo le figure professionali indicate per i servizi di consulenza e facenti riferimento a skill tecnici, che non sembrano compatibili con le attività previste (BPR, Change Management).

Risposta n. 10

I servizi di consulenza richiesti richiedono professionalità e competenze coerenti con il paradigma specifico del nuovo sistema informativo AIFA basato sulla gestione della conoscenza (knowledge management) e con le attività consuete specifiche del BPR e del Change Management. Pertanto le figure del Consulente Senior e Consulente, riportate nel capitolato tecnico, richiedono esperienze e competenze coerenti: knowledge management, organizzazione formazione e redazione di documentazione di analisi.

Domanda n. 11

Si chiede di sapere se per "certificazione di processo" valutate per le risorse siano da intendersi le certificazioni, di prodotto, e non, indicate nei requisiti aggiunti delle figure professionali all'interno del § 4.15.

Risposta n. 11

Le certificazioni di processo sono elementi dei criteri di valutazione tecnica (prestazioni), espresse nel prospetto informativo alle pagg. 18 e 19, ulteriori rispetto a quelle indicate come requisiti minimi di partecipazione di carattere tecnico. Le certificazioni di prodotto espresse nel capitolato tecnico (curricula) a pag. 18 hanno pertinenza nella valutazione dei *curricula*.

Domanda n. 12

Si chiede se le licenze di nuova acquisizione vadano intestate a codesta Spettabile Agenzia o al fornitore che erogherà i servizi.

Risposta n. 12

Coerentemente con la risposta fornita il 2 gennaio 2012 alla domanda n.2, le licenze vanno intestate al fornitore, con esclusione di quelle relative alle componenti del knowledge management.

Domanda n. 13

La clausola di recesso si applica anche alle licenze di nuova acquisizione, ossia se la rateizzazione richiesta possa non interrompersi prima della naturale scadenza contrattuale di 36 mesi?

Risposta n. 13

La clausola di recesso, di cui all'articolo 21 della bozza di contratto, si applica anche alle licenze di nuova acquisizione.

Domanda n. 14

E' indispensabile per le licenze di nuova acquisizione fornire una quotazione economica a canone o è possibile, in alternativa, fornire esclusivamente una quotazione OTC (one time charge) senza incorrere, in questo secondo caso, nel rischio di esclusione dalla gara stessa?

Risposta n. 14

Per le licenze di nuova acquisizione è indispensabile fornire la quotazione economica a canone.

Domanda n. 15

In riferimento alla gara in oggetto, nell'Allegato B, modello 3 a pag.3 punto2) si chiede: che le Imprese raggruppande dispongono di un fatturato specifico per aver eseguito negli ultimi 3 (tre) esercizi, (2008, 2009 e 2010), servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi, per un importo complessivo non inferiore a: Euro 9.000.000,00 (novemilioni/00) IVA esclusa; Si distingue poi tra impresa futura mandataria e futura mandante chiedendo: un fatturato relativo ai servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi nell'ambito medico-sanitario-farmaceutico.

Si chiede di confermare che ai fini del raggiungimento del requisito di fatturato specifico, le Imprese in RTI devono aver realizzato servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi, come previsto negli altri modelli da voi forniti (Impresa singola, Consorzio) e nella restante documentazione di gara.

Ciò posto si chiede se è possibile modificare il suddetto modello, riportando "servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi".

Risposta n. 15

Come correttamente osservato dalla Impresa che ha formulato la domanda, il riferimento presente a pag. 3, punto 2) dell'Allegato B, Mod. 3, al "**fatturato relativo ai servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi nell'ambito medico-sanitario-farmaceutico**" è frutto di un mero errore materiale.

Infatti, come indicato nel Bando di gara pubblicato sulla GURI e sulla GUUE, per la partecipazione alla presente gara si chiede come requisito di partecipazione economico finanziaria "**aver realizzato negli ultimi tre anni (2008-2009-2010), ovvero nel più breve periodo dall'avvio della propria attività, un fatturato specifico nell'esecuzione dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, training, help desk di sistemi informatici, non inferiore a € 9.000.000,00 (novemilioni/00), IVA esclusa**".

Poiché la scrivente Amministrazione ha constatato che il rifiuto evidenziato dalla concorrente è presente negli altri modelli di domanda di partecipazione già pubblicati, al fine di evitare disguidi, l'AIFA rende disponibili i modelli di domanda di partecipazione "**Corretti**", pubblicandoli sul proprio sito all'interno della Sezione "**Bandi e Concorsi**" (<http://www.agenziafarmaco.gov.it/it/content/bandi-e-concorsi>), Sezione "**Lavori Servizi Forniture**", Sottosezione "**Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, assistenza, help desk, hosting/housing, formazione e licenze software del sistema informativo AIFA (CIG: 361181867F)**".

Domanda n. 16

In riferimento alla gara in oggetto, si chiede di confermare la seguente interpretazione: "Soggetto/i incaricato/i di effettuare i servizi", contenuto a pagina 2 del vostro template dell'offerta economica, deve intendersi che già in offerta si deve indicare il nome della Società alla quale verranno affidate le attività oggetto di subappalto.

Risposta n. 16

Si, il riferimento deve intendersi nel senso che già in sede di offerta il concorrente deve indicare anche la denominazione del/i subappaltatore/i proposto/i. Si precisa che anche nella domanda di partecipazione dovranno essere indicate le parti della fornitura o dei servizi che il concorrente intende subappaltare.

Domanda n. 17

In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di confermare la possibilità che una impresa facente parte del RTI soddisfi il requisito minimo di capacità tecnica di cui al Prospetto Informativo paragrafo 3.3 lettera c) (possesso della certificazione di qualità ISO 27001) richiesto dal bando, avvalendosi dei requisiti in eccedenza posseduti da altra impresa componente il RTI (c.d. Avvalimento interno al raggruppamento)

Risposta n. 17

Si conferma che, in caso di partecipazione in costituendo RTI, una impresa facente parte del RTI può soddisfare il requisito minimo di capacità tecnica di cui al Prospetto Informativo paragrafo 3.3 lettera c) (possesso della certificazione di qualità ISO 27001), avvalendosi dei requisiti posseduti da altra impresa componente lo stesso RTI. Tale possibilità, d'altronde, oltre ad essere riconosciuta dalla giurisprudenza nazionale, è consentita dall'art. 48 ("Capacità tecniche e professionali") della Direttiva 2004/18/CE, a tenore del quale: "3. Un operatore economico può, se del caso e per un determinato appalto, fare affidamento sulle capacità di altri soggetti, a prescindere dalla natura giuridica dei suoi legami con questi ultimi. Deve, in tal caso, provare all'amministrazione aggiudicatrice che per l'esecuzione dell'appalto disporrà delle risorse necessarie ad esempio presentando l'impegno di tale soggetto di mettere a disposizione dell'operatore economico le risorse necessarie. 4. Alle stesse condizioni un raggruppamento di operatori economici di cui all'articolo 4 può fare assegnamento sulle capacità dei partecipanti al raggruppamento o di altri soggetti".

Domanda n. 18

In merito alla gara a "procedura aperta per l'affidamento dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, assistenza, help desk, hosting/housing, formazione e licenze software del sistema informativo AIFA", si invia il seguente quesito:

In relazione al requisito minimo richiesto per la capacità economico finanziaria, riferito al fatturato specifico:

- 1. Nel bando di gara (punto III.2.2 lett. b)) e nel prospetto informativo (pag. 6 punto 3.2 lett. b)) è richiesto "fatturato specifico nell'esecuzione dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, training, help desk di sistemi informatici";*

2. *Nel prospetto informativo (pag. 8 punto V.) è richiesto “fatturato specifico per aver eseguito servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi”;*
3. *Nel format di dichiarazione allegata è richiesto “fatturato relativo ai servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi nell’ambito medico-sanitario-farmaceutico”.*

Si chiede di confermare che si deve dichiarare il fatturato specifico come indicato nel bando di gara (punto III.2.2 lett. b)) e nel prospetto informativo (pag. 6 punto 3.2 lett. b)) “fatturato specifico nell’esecuzione dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, training, help desk di sistemi informatici” e quindi, che il modello di dichiarazione potrà essere modificato in tal senso.”

Risposta n. 18

Confermando la necessità che il fatturato specifico richiesto per la partecipazione alla presente gara sia stato conseguito “nell’esecuzione dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, training, help desk di sistemi informatici”, si rinvia alla Risposta n. 15 di cui sopra.

Domanda n. 19

Si chiede cortesemente di confermare che la data del 2 febbraio 2012 sia il termine ultimo per la presentazione della domanda di partecipazione, e che questa sia quindi solamente una fase iniziale di prequalifica all’appalto.

Risposta n. 19

Per la presente procedura di gara non è prevista una fase iniziale di prequalifica. Si conferma, in ogni caso, che le domande di partecipazione dovranno pervenire entro il termine perentorio del 2 febbraio 2012, come previsto al punto 4.1 del Prospetto Informativo.

Domanda n. 20

Si chiede di specificare se in caso di partecipazione alla gara in RTI la certificazione CMMI livello 3 deve essere posseduta da tutte le imprese che costituiscono l’RTI oppure se tale certificazione può anche essere posseduta da una sola impresa nell’ambito del raggruppamento.

Risposta n. 20

Rinviando alla risposta n. 5 di cui sopra, formulata a seguito di un precedente analogo quesito, si precisa che, in osservanza a quanto previsto dalla *lex specialis* di gara, i requisiti di ordine tecnico di cui al par. 3.3 del Prospetto Informativo, quale il possesso della certificazione CMMI livello 3, “dovranno essere posseduti, a pena di esclusione, dall’Impresa capogruppo”.

Domanda n. 21

Si chiede cortesemente se la contribuzione AVCP deve essere corrisposta in fase di prequalifica alla gara oppure se può essere effettuato il versamento solo nella successiva fase di presentazione dell'offerta economica.

Risposta n. 21

Ribadendo che per la presente procedura di gara non è stata prevista una fase iniziale di prequalifica, si specifica che, come previsto al par. 4.2.1., lett. c) del Prospetto Informativo, la domanda di partecipazione alla gara dovrà essere accompagnata dalla ricevuta del pagamento del contributo obbligatorio dovuto all'AVCP.

Domanda n. 22

In relazione a quanto riportato al par. 13 "Polizza Assicurativa" del Prospetto Informativo si richiede se l'aggiudicatario, in possesso di polizza assicurativa integrata con i requisiti richiesti nel suddetto paragrafo ma con durata annuale, possa presentare al momento dell'aggiudicazione documento giustificativo di tale polizza unitamente ad una lettera di impegno a mantenere in essere la copertura assicurativa per la durata contrattuale di cui al par. 20 dello schema di contratto, fornendo entro 30 gg. da ciascun rinnovo evidenza di tale rinnovo.

Risposta n. 22

La durata della polizza assicurativa di cui al par. 13 del Prospetto Informativo, essendo strettamente correlata a quella del rapporto contrattuale cui afferisce, non potrà avere una durata inferiore a quella del contratto medesimo. Infatti, nello Schema di Contratto allegato al bando di gara, all'art. 11, punto 4) in ordine alla polizza in questione, è espressamente stabilito che la polizza abbia "scadenza al termine del periodo di efficacia del Contratto, comunque da prorogare fino al completo adempimento delle prestazioni previste dal Contratto". Si esclude pertanto la possibilità per l'aggiudicatario di presentare al momento della stipula del contratto una polizza con durata annuale, corredata da una dichiarazione di impegno al rinnovo della stessa.

Domanda n. 23

In riferimento al punto III.2.2) del Bando di Gara Capacità Economico Finanziaria, lettera b), si chiede di confermare che in caso di partecipazione in costituendo RTI il requisito possa ritenersi soddisfatto dal raggruppamento nel suo complesso.

Risposta n. 23

In assenza di una specifica previsione negli atti di gara, si rimanda a quanto previsto dall'art. 275 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207. Pertanto, in caso di partecipazione in costituendo RTI, il requisito di cui al punto III.2.2), lett. b), può essere soddisfatto dall'RTI nel suo complesso, ma deve comunque essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria.



Domanda n. 24

In riferimento al punto III.2.2) del Bando di Gara - Capacità economica e finanziaria, lett.b) si chiede di confermare che, ai fini del totale soddisfacimento di tale requisito, il fatturato possa essere relativo non necessariamente a tutti i servizi oggetto del presente procedimento (servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, training, help desk di sistemi informatici), bensì anche a parte di essi quali ad es. servizi di sviluppo e manutenzione dei sistemi informativi come indicato nel Prospetto Informativo Cap 4.2.1, lett.a).

Risposta n. 24

Rinviando alle risposte nn. 18 e 15 di cui sopra, si conferma la necessità che il fatturato specifico richiesto per la partecipazione alla presente procedura sia stato conseguito “nell’esecuzione dei servizi di consulenza, sviluppo, manutenzione, training, help desk di sistemi informatici”. Resta inteso che la soglia dei 9.000.000,00 (novemilioni/00) viene raggiunta sommando i fatturati specifici conseguiti nell’esecuzione di tutti i singoli servizi.

Domanda n. 25

Con riferimento all’elenco dell’hardware e software da prendere in carico per le attività di hosting si chiede di conoscere il dettaglio:

- *Delle capacità di memorizzazione dei server attualmente utilizzati*
- *La tipologia ed il fornitore degli application server e delle architetture riportate*
- *Il numero delle licenze da prevedere per ogni tipologia*
- *La configurazione di dettaglio delle macchine P595 in merito a capacità computazionale, memoria*

La richiesta viene posta al fine di consentire una valutazione più precisa dei costi da sostenere.

Risposta n. 25

Di seguito le informazioni richieste di dettaglio:

- Si faccia riferimento alla risposta n.1 di cui sopra;
- Gli application server principali di produzione sono Apache 2.0 con installati php 5.2.14, Zend Engine v2.2.0, Perl v5.8.8 e IBM Websphere;
- Si faccia riferimento alla risposta n.1 di cui sopra;
- Si faccia riferimento alla risposta n.1 di cui sopra.

Domanda n. 26

Con riferimento al par. 3.10 “Dimensionamento della fornitura”, si chiedono chiarimenti in merito alla figura professionale Front Office riportate nelle tabelle di dimensionamento per i servizi congruiti in GP relative a:

- a. Gestione – Assistenza;*
- b. Gestione – Trasferimento dei sistemi ad inizio fornitura.*

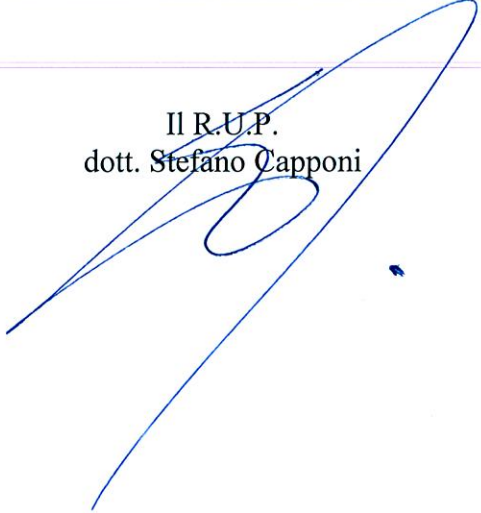
Risposta n. 26

Con riferimento al capitolato tecnico di gara, si forniscono i seguenti chiarimenti in merito alla figura professionale front office:

- a. Per le attività di Gestione – Assistenza si faccia riferimento al paragrafo 3.3.2.2 del capitolato tecnico;
- b. Per le attività di Gestione – Trasferimento dei sistemi ad inizio fornitura, si faccia riferimento al paragrafo 3.3.1 del capitolato tecnico.

Si tratta evidentemente di una figura professionale orientata alla gestione dell'interazione con l'utenza.

Il R.U.P.
dott. Stefano Capponi



Le risposte ai quesiti nn. 1, 2, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 25 e 26 sono state fornite dall'Unità IT dell'AIFA.