

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO, AI SENSI DELL’ART. 60, DEL D.LGS. 50 DEL 18 APRILE 2016, DEL SERVIZIO DI GESTIONE ACCESSI AI VARCHI CARRAI E PEDONALI E SISTEMA DI TRACCIABILITÀ PER GLI ACCESSI ALL’AREA DELL’EX SITO ESPOSITIVO EXPO MILANO 2015, INCLUSA LA GESTIONE CHIAVI IN MANO DEL CENTRO DI ACCREDITI.

QUESITI E RELATIVE RISPOSTE

DOMANDA N. 1

In merito alla procedura aperta, ai sensi dell’art. 60 del D.lgs. 50 /2016, per l’affidamento del servizio di gestione accessi ai varchi carrai e pedonali e sistema di tracciabilità per gli accessi all’area dell’ex Sito Espositivo Expo Milano 2015, inclusa la gestione chiavi in mano del Centro di Accrediti CIG 6745953884, chiediamo se il dimensionamento delle figure professionali descritte a titolo indicativo, al Cap. 7 del Capitolato Tecnico, debba essere previsto dall’Aggiudicatario o se si debba garantire un numero minimo di risorse da impiegare in settori specifici. Inoltre chiediamo quali delle figure necessarie per espletare il servizio debbano lavorare on-site e quali possano farlo da remoto.

RISPOSTA N. 1

Il Personale di cui all’art.7 del Capitolato tecnico deve essere messo a disposizione da parte del soggetto aggiudicatario.

Il Personale di cui all’Accreditation Centre, parte del quale esegue anche l’attività di supporto ai Gate di accesso deve lavorare on site.

Le rimanenti tre figure di cui al punto 7.1.1 del Capitolato tecnico, opereranno sia da remoto che on site, secondo le esigenze gestionale organizzative del servizio o su richiesta di Arexpo.

DOMANDA N.2

Con riferimento alla procedura in argomento ed in particolare ai requisiti di capacità economica finanziaria e tecnico professionale di cui al punto c) a pag. 7 del disciplinare di gara si domanda quanto segue: stante il rispetto del parametro richiesto: “risorse dedicate in modo continuativo allo svolgimento di attività analogicamente riconducibili alle attività oggetto della presente procedura”, si chiede di confermare che, in caso di RTI, l’organico tecnico di

almeno 6 unità possa essere messo a disposizione dalla sola capogruppo, in proprio o tramite ricorso al subappalto.

RISPOSTA N. 2

Con riferimento al disposto di cui al punto 5.2 del disciplinare, in caso di RTI, l'organico tecnico di almeno 6 unità dovrà essere messo a disposizione nella misura di almeno il 40%, pari a 3 unità, dalla mandataria e almeno il 10%, pari a 1 unità, dagli altri membri del raggruppamento. Il raggruppamento dovrà disporre della totalità delle 6 unità.

DOMANDA N.3

Non è specificato quando inizi il periodo a cui si riferisce l'importo di 360.000 €. Come si può fare un'offerta senza conoscere l'esatta durata delle attività? Dire che il servizio decorrerà dalla data di stipula non è sufficiente a definire la reale durata.

RISPOSTA N. 3

L'importo di 360.000 euro IVA esclusa è riferito ad un periodo di 15 mesi con presunta decorrenza dal 1 ottobre 2016 e tiene conto di attività di avviamento non replicabili durante l'eventuale periodo opzionale di 12 mesi, che prevede un importo a base di gara di 268.000 euro IVA esclusa.

DOMANDA N.4

Dovrebbero essere esclusi anche i locali (per il centro accrediti, ma anche per le postazioni fisse di controllo accessi) e il mobilio.

RISPOSTA N. 4

Con riferimento al punto 1.2 del Capitolato tecnico, si confermano le esclusioni di cui al quesito.

DOMANDA N.5

La fornitura di materiali per accrediti aggiuntivi a blocchi di solo 200 non permette un'ottimizzazione dei costi. Per esempio, per produrre degli ologrammi sono necessarie almeno due settimane e la tiratura minima non è mai inferiore alle 5.000 unità; questo vuol dire che l'aggiudicatario dovrà comunque acquistare quantitativi più elevati e caricarne subito il costo. Sugeriamo di prevedere blocchi di almeno 2.000 accrediti.

RISPOSTA N. 5

Ai sensi del disposto di cui al punto 2.1 a), viene richiesto ai concorrenti l'offerta economica per la fornitura di potenziali accrediti aggiuntivi a blocchi di 200. Tale offerta non incide sull'aggiudicazione e non è vincolante per Arexpo. In ragione di quanto premesso, pur permanendo l'obbligatorietà della presentazione di tale offerta, il concorrente potrà anche proporre soluzioni integrative di maggior favore.

DOMANDA N.6

Badge prodotti in tipografia non potranno, ovviamente, essere in alcun modo controllati elettronicamente in quanto mancanti di individualità (nessun dato anagrafico) e di specifici strumenti di identificazione (codice QR o tag RFID).

RISPOSTA N. 6

Si conferma la disposizione di cui al punto 2.1 b) del Capitolato tecnico.

DOMANDA N.7

Chi si farebbe carico dei costi di produzione di questi eventuali badge prodotti in tipografia?

RISPOSTA N. 7

Ove compresi nel numero massimo dei 10.000 accrediti di cui al punto 2.1 a) del Capitolato tecnico, i costi sono a carico del fornitore. In caso contrario verrà chiesta in caso di bisogno apposita quotazione preventiva non vincolante al fornitore.

DOMANDA N.8

Assicurare la fornitura di materiali extra nella stessa giornata della richiesta è un requisito impossibile da rispettare a meno di avere comunque già acquistato materiali in abbondanza, addebitandone il costo a priori e comunque. Inoltre, senza neppure un limite temporale per l'inoltro della richiesta, si arriva all'assurdo di una richiesta effettuata alle 23:30 che dovrebbe essere evasa entro mezz'ora!

RISPOSTA N. 8

Tale tempistica è richiesta esclusivamente per i materiali inclusi nelle obbligazioni contrattuali già indicati nel Capitolato tecnico, esempio punto 2.1 a). Per esigenze integrative la richiesta e i tempi di fornitura verranno concordati con il fornitore nei limiti dei tempi tecnici minimi di approvvigionamento.

DOMANDA N.9

Parlare di procedure in fase di elaborazione per aspetti gestionali, tempistiche ed eventuali interfacce è troppo vago in un capitolato e non permettono una corretta valutazione delle attività necessarie.

RISPOSTA N. 9

Premesso che il personale del fornitore a cui spettano le diverse obbligazioni contrattuali è nel corso di vigenza contrattuale in permanente disposizione a favore di Arexpo, la ratio di tale indicazione si riferisce al fatto che i diversi eventi all'interno del periodo contrattuale potranno avere necessità di differenti tempistiche per ciascuna delle specifiche attività e tali tempistiche andranno ad essere concordate con i vari soggetti attraverso distinte e successive procedure operative. A titolo di esempio potremo avere diverse tempistiche di registrazione su piattaforma o necessità o meno di riapertura della piattaforma o necessità o meno di richiedere nuovi accrediti.

DOMANDA N.10

Mancano i dettagli della carta e della plastificazione; è scritto che sono specificati ed elencati in seguito, ma queste informazioni mancano.

RISPOSTA N. 10

Si rimanda all'utilizzo di modalità standard consolidate dall'uso di mercato anche in considerazione dell'esperienza del fornitore prescelto, fatta salva la possibilità di contraddittorio da parte di Arexpo.

DOMANDA N.11

Si parla di cordini con due ganci; perché? Due ganci su un badge del formato richiesto (piccolo, non è quello grande di Expo) non hanno senso alcuno.

RISPOSTA N. 11

Si conferma tale modalità salvo diversa autorizzazione da parte di Arexpo su specifiche fattispecie.

DOMANDA N.12

A quali privilegi di accesso si fa riferimento (non siamo a Expo)?

RISPOSTA N. 12

Si fa riferimento alla codificazione di specifiche aree per le quali l'accesso è consentito esclusivamente al soggetto titolare del badge che ne indichi la relativa codifica.

DOMANDA N.13

Di solito le informazioni legali su un badge così piccolo non trovano posto e per l'utilizzo previsto è sufficiente siano online sul sito di registrazione.

RISPOSTA N. 13

In caso di necessità su richiesta di Arexpo dovranno comparire sul badge.

DOMANDA N.14

Ovviamente il centro accrediti non può essere immediatamente operativo dal momento dell'aggiudicazione della gara. Vorrebbe dire aver già acquistato hardware e materiali specifici (personalizzati) e assunto personale senza la certezza di essere aggiudicatari.

RISPOSTA N. 14

Premesso che nella valutazione del punteggio tecnico quota parte dello stesso è attribuito per il sistema di accredito e il team dedicato al servizio, quindi già identificati e disponibili dall'aggiudicazione. Tuttavia la disponibilità è da intendersi dalla attivazione del servizio che decorre dal 35^a giorno successivo alla data di comunicazione di aggiudicazione.

DOMANDA N.15

La privilege matrix è un'eredità di Expo, non necessaria, ma, soprattutto, non applicabile in questo contesto.

RISPOSTA N. 15

Si conferma la necessità. Arexpo si riserva di chiedere che nei badge sia indicato l'accesso solo per determinate aree specifiche, vedi anche risposta N.12

DOMANDA N.16

Chi pagherebbe il costo della linea telefonica dedicata di supporto ai clienti?

RISPOSTA N. 16

Prevista tra le obbligazioni a carico del fornitore ex punto 3.1.3 del Capitolato.

DOMANDA N.17

Si parla di moduli di registrazione cartacei. Questi, oltre a essere obsoleti e di gestione antiquata e analogica (suscettibile di incompletezze ed errori), non sono compatibili con le specifiche evolute del software richiesto e con le sofisticate procedure previste (i.e. i cinque livelli di subappalto).

RISPOSTA N. 17

Si conferma l'adempimento secondo casistica prevista al punto 3.1.3 del Capitolato.

DOMANDA N.18

Cosa sono i file clienti per la raccolta di documenti in ingresso/uscita?

RISPOSTA N. 18

Sono file per la gestione ordinaria dei documenti richiesti per il rilascio dei pass.

DOMANDA N.19

Cosa si intende per scadenze di processo per tipologie utente?

RISPOSTA N.19

Il sistema deve prevedere di impostare una scadenza sia sui pass temporanei sia sui pass definitivi.

DOMANDA N. 20

Si parla di zone e privilegi di accesso che avevano senso per Expo e non sono, invece, pertinenti in questo contesto.

RISPOSTA N.20

Si conferma pertinenza. Vedasi risposta N. 12

DOMANDA N. 21

Non è chiaro come debbano essere gestiti i rimorchi: insieme al mezzo trainante, con contrassegno separato, ecc.?

RISPOSTA N. 21

I rimorchi devono essere considerati come un mezzo a sé stante e avere un pass separato.

DOMANDA N. 22

Cosa si intende per opportuno grafico che mostri l'alberatura dei subappalti? Come e dove dovrebbe essere mostrato?

RISPOSTA N. 22

Si intende visualizzazione/documento che riporti le informazioni relative ai subappalti visualizzabile/estrapolabile da sistema software.

DOMANDA N. 23

Per conoscere la reale situazione di persone e mezzi presenti nel sito è indispensabile che venga sempre letta l'uscita dai varchi. Dato che il personale al controllo accessi è fornito da terzi, questa funzionalità non può essere garantita dall'assegnatario.

RISPOSTA N. 23

Il dato deve essere estrapolabile a sistema attraverso le informazioni che pervengono dalla strumentazione in dotazione al personale. La strumentazione e la funzionalità è garantita dall'aggiudicatario, vedasi anche riferimento alla domanda 24.

DOMANDA N. 24

Sono richiesti 15 apparecchi di lettura tra fissi e mobili. Va considerato che gli smartphone con l'uso si scaricano e vanno gestiti. Quindi, presumibilmente, ogni postazione mobile dovrebbe prevedere almeno un doppio dispositivo di lettura da turnare. Così, fin da subito potrebbero essere necessari più di 15 apparecchi.

RISPOSTA N. 24

In caso di tale fabbisogno verranno concordate con Arexpo le condizioni di tale fornitura integrativa. Il costo unitario, i tempi di approvvigionamento e messa in opera devono essere indicati in offerta come da par. 5.2 del Capitolato.

DOMANDA N. 25

Chi decide quante postazioni di controllo accessi debbano essere fisse e quante mobili?

RISPOSTA N. 25

Sentito il parere consultivo del fornitore, la decisione è in capo ad Arexpo.

DOMANDA N. 26

Va aggiunto un requisito importante: la base dati e le applicazioni devono risiedere su macchine (server) non esposte su Internet, il solo Web server deve essere raggiungibile dall'esterno.

RISPOSTA N. 26

Si conferma tale requisito.

DOMANDA N. 27

Viene asserito che si ritengono necessarie 4 postazioni tra front e back office. Altrove si dice che sono lasciate a discrezione dell'aggiudicatario.

RISPOSTA N. 27

Si conferma 4 postazioni.

DOMANDA N. 28

Si dice che una delle persone destinate al front-end dovrà anche occuparsi di controllare una volta al giorno le postazioni di controllo accessi. Benissimo, ma questo è in contrasto con quanto scritto al paragrafo 7.1.3, dove si richiede un addetto per il Gate Support.

RISPOSTA N. 28

Non si tratta di contrasto. Tra il personale del front o back office devono essere presenti profili in grado di eseguire anche tale attività.

DOMANDA N. 29

Visto che l'offerta economica è a corpo (si veda anche il punto 8.3 del Disciplinare di Gara) e non esiste un tariffario delle singole figure professionali (come non esiste per tutte le altre voci), come è possibile calcolare i costi delle integrazioni e/o attività extra?

RISPOSTA N. 29

Il concorrente potrà includere un tariffario non vincolante e non utile ai fini dell'aggiudicazione dei costi unitari relativi a risorse e mezzi, integrativo alle varie quotazioni extra già previste a capitolato.

DOMANDA N. 30

Cosa si intende per Call Centre? Si parlava di una sola linea telefonica dedicata; un call centre è ben altra cosa!

RISPOSTA N. 30

Si intende il servizio di supporto ai clienti attraverso idoneo personale che risponda a i fabbisogni dei clienti che pervengono attraverso linea telefonica dedicata ed indirizzo e-mail.

DOMANDA N. 31

Parlare di indicatore chiave di prestazione (KPI) per una commessa così piccola e suona perlomeno strano. Lo stesso dicasi per quel che segue (i.e. Livelli di servizio per i servizi evolutivi)!

RISPOSTA N. 31

Si confermano le prestazioni previste a Capitolato.

DOMANDA N. 32

Il tempo massimo di attesa in coda dipende da quante persone in contemporanea accedono al front office e non può essere responsabilità dell'aggiudicatario a cui non è dato conoscere i flussi e sono richieste solo due postazioni di front office.

RISPOSTA N. 32

Il tempo massimo di attesa è calcolato attraverso il rapporto: numero persone presenti in coda / capacità di emissione accrediti prevista al punto 9 del Capitolato.

DOMANDA N. 33

Come per domanda n. 3, è necessario sapere quando, almeno ipoteticamente, dovrà iniziare il servizio, non dimenticandosi che tutto lo sviluppo software, ovviamente, non potrà essere iniziato prima dell'assegnazione della commessa.

RISPOSTA N. 33

Vedasi risposta N. 3.

DOMANDA N. 34

Come già fatto notare per Expo, un tale dettaglio di disservizi e/o ritardi non è assolutamente gestibile da Arexpo; quindi è inutile. Non crediamo che questo capitolo sia un problema per i candidati, ma per Arexpo sarebbe meglio mettere qualcosa di più generico.

RISPOSTA N. 34

Si conferma quanto indicato al punto 12 del Capitolato.

DOMANDA N. 35

I massimali richiesti sono copiati dal capitolato Expo che aveva un valore di circa 3.000.000 €. Per questa gara devono essere assolutamente minori.

RISPOSTA N. 35

I massimali richiesti non sono da considerarsi proporzionali alla base di Gara ma all'entità del rischio legato alla tipologia di attività che è analoga a quella di Expo.

DOMANDA N. 36

L'assicurazione per responsabilità civile professionale, applicata a una società e per un'attività come quella a capitolato, è una polizza che tutte le compagnie assicurative hanno problemi a stipulare in quanto non comprendono di cosa effettivamente si tratti. Pertanto i premi sono costosissimi e sproporzionati al valore della commessa. Si chiede pertanto un chiarimento da parte di Arexpo della motivazione e dell'effettiva necessità di stipula, nonché una dichiarazione del costo del premio presunto da Arexpo.

RISPOSTA N. 36

Si conferma la stipula di tale polizza a garanzia della stazione appaltante. Il costo presunto rispetto alla base di Gara secondo informazioni di mercato raccolte non appare sproporzionato al valore della commessa.

DOMANDA N. 37

La tabella è copiata da quella di Expo che era già stata segnalata come poco equa. In particolare il valore di soli 4 punti per le esperienze pregresse è assolutamente troppo basso. In attività come quelle del capitolato, l'esperienza è fondamentale. Ancor di più in un contesto dove, in mancanza di esperienza specifica del candidato e di disponibilità al dettaglio e all'informazione da parte del committente, difficilmente si potrà arrivare a un risultato soddisfacente.

RISPOSTA N. 37

Condizione di Gara approvata e non modificabile.

DOMANDA N. 38

L'importo stimato di 10.000 € per la pubblicazione della gara appare eccessivo rispetto al valore della commessa.

RISPOSTA N. 38

Vedi risposta 39

DOMANDA N. 39

Come verrà definito l'esatto importo di tale pubblicazione?

RISPOSTA N. 39

Attraverso la consuntivazione dei reali costi sostenuti, comprovabile attraverso le relative fatture di spesa.

DOMANDA N. 40

È prevista la completa sostituzione degli accreditati finora usati o deve essere previsto un periodo in cui convivano vecchi e nuovi accreditati?

RISPOSTA N. 40

E' prevista la sostituzione graduale, deve essere previsto un periodo in cui convivono vecchi e nuovi accreditati.

DOMANDA N. 41

Manca la definizione delle dimensioni dei badge per automezzi. Non riteniamo che si prevede che siano piccoli come quelli per le persone.

RISPOSTA N. 41

I badge per automezzi devono avere dimensioni maggiori, min 20x15.

DOMANDA N. 42

Troppi punti sono copiati pedissequamente dal capitolato Expo (i.e. quando si parla di centri accreditato al plurale o quando vengono citate troppe figure professionali).

RISPOSTA N. 42

Si confermano gli adempimenti di Gara

DOMANDA N. 43

Va considerato che solo a seguito dell'assegnazione, l'aggiudicatario potrà muoversi per sviluppare il software (essendo questo non standard, ma personalizzato e localizzato per Arexpo) E reperire apparecchiature e materiali. Andrebbe chiesto in capitolato quanto tempo ogni candidato preveda necessario per queste operazioni.

RISPOSTA N. 43

Con riferimento al combinato disposto delle risposte N.3 e N.14 il fornitore si assume la responsabilità dei tempi di sviluppo compatibili con tali tempistiche a pena di applicazione delle penali/revoca appalto secondo quanto previsto dalle condizioni di Gara.

DOMANDA N. 44

Il capitolato è poco dettagliato a livello di definizione strutture, campi e record, flussi funzionali, caratteristiche operative, modalità di utilizzo, controlli di congruità, ecc. Pertanto, almeno teoricamente, a seguito dell'assegnazione dovranno tenersi una serie di sessioni di lavoro e di riunioni con Arexpo per permettere ad Arexpo di trasmettere le reali esigenze e concordarne l'esecuzione. Ovviamente, il tempo necessario a questi incontri allungherà ulteriormente i tempi di reale operatività.

RISPOSTA N. 44

Si ritiene il Capitolato idoneo per l'attivazione del servizio. Tuttavia non si escludono nel corso di vigenza contrattuale incontri di definizione dei tempi e modi di ottimizzazione/implementazione del servizio in funzione degli effettivi fabbisogni di esercizio.

Il Responsabile Unico del Procedimento
Dott. Sergio Biffi
(*documento firmato digitalmente*)

Il 28/07/2016