

Domanda n.1

Confermate che il servizio 1 e il servizio 2 non posso essere divisi in lotti?

Risposta n.1

Si conferma che, come indicato all'Articolo 3 Oggetto dell'Allegato I Capitolato speciale di appalto, la presente procedura di appalto non è divisa in lotti e che i Servizi 1 e 2 non sono oggetto di due lotti distinti e, pertanto, non possono essere aggiudicati separatamente. Di conseguenza, si richiede a ogni operatore economico di presentare un'offerta avente per oggetto sia il Servizio 1 sia il Servizio 2. Ogni offerta ricevuta che abbia per oggetto solo il Servizio 1 o solo il Servizio 2 sarà rigettata in quanto non conforme a quanto richiesto nell'Allegato I Capitolato speciale di appalto.

Domanda n.2

Purtroppo in un momento come questo di totale instabilità politico economica mondiale e dopo anche la crisi sanitaria degli scorsi anni, non siamo assolutamente in grado di poter fissare un prezzo oggi che valga per 5 anni, quindi per noi è necessario sapere se la bozza di contratto potrà essere modifica e come nel punto sopra citato.

Risposta n.2

La bozza di contratto pubblicata prevedrà l'applicazione dell'Articolo I.3.2 Revisione del prezzo che avrà il seguente contenuto:

L'importo totale di cui all'Articolo I.3.1 è fisso e non soggetto a revisione nel corso del primo anno di esecuzione del CQ.

All'inizio del secondo anno e di ogni anno successivo del CQ, ogni prezzo può essere rivisto al ribasso o al rialzo, su richiesta di una delle parti, in base all'andamento degli indici armonizzati dei prezzi al consumo (IPCA) Italia come meglio indicato nei paragrafi successivi.

Una parte può chiedere la revisione del prezzo per iscritto al più tardi 3 (tre) mesi prima dell'anniversario della data di entrata in vigore del CQ. L'altra parte deve dare conferma della richiesta entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento.

Alla data anniversario, l'IUE deve comunicare l'indice definitivo del mese in cui è stata ricevuta la richiesta o, in mancanza di questo, l'ultimo indice provvisorio disponibile per il mese in questione. Il contraente stabilisce il nuovo prezzo su tale base e lo comunica appena possibile all'IUE affinché lo verifichi.

La revisione dei prezzi è determinata applicando la formula illustrata qui sotto e in funzione dell'andamento degli indici armonizzati dei prezzi al consumo (IPCA) Italia pubblicati sul sito <http://ec.europa.eu/eurostat/web/hicp/data/database> alla voce "HICP (2015 = 100) - monthly data (index) (prc_hicp_midx)".

La revisione dei prezzi viene calcolata applicando la seguente formula:

$$Pr = Po \times \left(\frac{Ir}{Io} \right)$$

dove: *Pr* = prezzo riveduto;

Po = prezzo dell'offerta;

Io = indice del mese in cui entra in vigore il contratto;

Ir = indice del mese in cui è pervenuta la richiesta di revisione dei prezzi.

Inoltre, in aggiunta alla clausola sopra citata che sarà inclusa nel contratto, l'IUE garantisce la propria disponibilità a, eventualmente, rinegoziare il prezzo con il contraente solo in casi eccezionali di comprovata instabilità e/o imprevedibilità dei prezzi relativi alle materie prime strettamente necessarie alla produzione della fornitura in oggetto.

Domanda n.3

In relazione alla gara d' appalto in oggetto veniamo a chiedere maggiori informazioni per la parte informatica. Il documento non è esauriente e parla di "sistema di autenticazione" quindi i nostri tecnici informatici ci chiedono almeno della documentazione tecnica a riguardo.

Risposta n.3

Richiediamo che la piattaforma web per la gestione dei prodotti utilizzi l'autenticazione federata tramite Microsoft Azure. Per una panoramica dei vari sistemi di autenticazione e la loro integrazione con differenti applicativi, si invita a consultare [questa pagina](#). Il servizio EUI ICT registrerà l'applicazione su Microsoft Azure e fornirà le chiavi necessarie per l'autenticazione, come descritto in [questa guida](#).

Domanda n.4

Per quanto riguarda la presentazione dei campioni per verificare la qualità delle personalizzazioni, vorrei sapere se dobbiamo utilizzare il vs logo o possiamo presentare lavori realizzati con altre personalizzazioni.

Risposta n.4

Come dettagliato nell'art. 8 del CSA, 'All'interno dell'offerta tecnica, l'offerente dovrà fornire 3 campioni che permettano all'Istituto di valutarne la conformità relativamente ai propri standard qualitativi, nonché la precisione del processo di personalizzazione. Nello specifico, l'offerente dovrà fornire i seguenti 3 esempi di riproduzione del logo EUI: 1) ricamo su tessuto; 2) incisione a laser su legno; 3) stampa serigrafica su tessuto.'

A questo scopo, l'offerente dovrà utilizzare il logo EUI vettoriale scaricabile dall'Allegato II J. L'utilizzo del logo EUI da parte di tutti gli offerenti è ritenuto necessario, affinché i campioni siano comparabili in sede di valutazione, secondo una logica di non discriminazione.

Domanda n.5

Gli articoli che saranno a catalogo EUI servirà fare magazzino? Servirà anche magazzino in sede per lo shop?

Risposta n.5

Con particolare riferimento all'attività di fornitura, si rimanda all'Articolo 7.6 *Tempi e metodi di consegna* del CSA, "Al fine di poter garantire una consegna in tempi rapidi, perlomeno con riferimento ai prodotti del catalogo base, il contraente dovrà disporre di appositi locali esterni da adibire come magazzino per garantire un corretto approvvigionamento."

Con riferimento all'attività di vendita presso il campus EUI, si rimanda all'Articolo 7.5 *Spazi espositivi e gestione dell'area denominata EUI Shop* del CSA, punto a): *“Premesso che l'Istituto non dispone di locali da adibire a magazzino per lo stoccaggio delle scorte, il contraente potrà comunque accordarsi per la gestione di un piccolo stock destinato alla vendita dell'“EUI Shop”, conformemente alle disponibilità logistiche dell'Istituto. Sulla base del progetto presentato, l'Istituto è disposto a valutare eventuali proposte migliorative degli spazi circoscritti dall'area denominata “EUI Shop”.*

Domanda n.6

È possibile cambiare i prodotti mettendo gadget di materiale ecologico al di fuori del modulo offerta economica? In che modalità li inseriamo? Tramite file illustrativo? Viene valutato lo stesso?

Le eventuali proposte di articoli green concept, devono essere inserite nel modulo dell'offerta economica o un documento a parte?

Risposta n.6

Nel rispetto del criterio di parità di trattamento delle offerte in oggetto di valutazione, **i prodotti da presentare al fine della valutazione economica devono essere esattamente quelli cui fa riferimento il modulo stesso dell'offerta economica.** Eventuali proposte di articoli green concept o altro, possono essere inserite in un documento separato a scopo puramente illustrativo e di supporto, ma non verranno prese in considerazione per l'assegnazione del punteggio nella valutazione dell'offerta economica.

Tuttavia, le suddette proposte potranno considerarsi ai fini del punto A - *Attribuzione dei punteggi relativi ai criteri di aggiudicazione tecnico-qualitativi*, come previsto dall'Allegato I del CSA, all'Articolo 12. *Criteri di aggiudicazione*, sotto-criterio A1.1.

Domanda n.7

Modulo offerta economica, per ottenere il punteggio il prezzo medio deve essere più basso?

Risposta n.7

Per la descrizione dettagliata del calcolo del punteggio, si rimanda all'ultima pagina dell'Allegato II C – Modulo di offerta economica.

Domanda n.8

Conferma della tempistica di 30gg per la consegna della piattaforma completa dalla firma del contratto.

Risposta n.8

Come indicato nell'Allegato I del CSA, CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI, Articolo 13. Meccanismo di penalità e sanzioni, al quarto punto: *“la mancata attivazione dell'applicativo informatico messo a disposizione del contraente per la fornitura di prodotti a marchio EUI entro un mese dalla firma del contratto, verrà applicata una penale di 50,00€ per ogni giorno solare di ritardo”*

Domanda n.9

Con riferimento all'Allegato K - *Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.*

E' strettamente necessario avere l'autenticazione con Microsoft Azure dato che non esiste un plugin dedicato?

2.2 *Secure user accounts*, punto A: Ci servono info più specifiche.

2.2 Secure user accounts, punto C: In che modalità di accesso (autenticazione) intendete e info più specifiche.

Risposta n.9

L'autenticazione tramite Microsoft Azure è un requisito indispensabile per garantire la sicurezza e l'integrazione con l'ecosistema informatico esistente dell'Istituto. Molti applicativi software di uso comune già dispongono di plugin o di soluzioni di integrazione preconfigurate che facilitano l'implementazione. Per maggiori dettagli vi invitiamo a consultare la risposta n.3.

Domanda n.10

Con riferimento all'Allegato K - Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.

1.5 Prestazioni e velocità: Ci occorre sapere che traffico e connessioni simultanee prevedete sulla piattaforma.

Risposta n.10

Le aspettative di traffico sulla piattaforma sono piuttosto contenute. Prevediamo un numero di utenti simultanei inferiore a 30. Questa stima prende in considerazione le operazioni normali e i picchi dovuti a eventi specifici, garantendo così che l'applicativo sia ottimizzato per un traffico molto limitato senza compromettere le performance.

Nonostante il numero di utenti contemporanei sia basso, vogliamo sottolineare l'importanza di un sistema scalabile che possa gestire incrementi improvvisi di traffico, oltre a mantenere tempi di risposta rapidi e un'esperienza utente fluida e priva di interruzioni.

Domanda n.11

Con riferimento all'Allegato K - Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.

1.6 Scalabilità: Ci potete dare maggiori info di cosa intendete per espansione futura ecc.

Risposta n.11

Con "espansione futura", ci riferiamo alla capacità dell'applicativo di essere flessibile rispetto all'evoluzione tecnologica, potendo integrare nuove soluzioni e standard che potrebbero diventare rilevanti nel futuro, e alla capacità di adattarsi a gestire un incremento nel volume di utenti, nel traffico di rete e nella quantità di dati elaborati senza perdita di performance.

Desideriamo sottolineare che, sebbene non prevediamo cambiamenti immediati, la flessibilità e l'adattabilità sono cruciali per garantire la longevità e la resilienza della piattaforma nel tempo, assicurando un investimento a lungo termine per l'Istituto.

Domanda n.12

Con riferimento all'Allegato K - Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.

2.6 Dati backup: E' richiesta una SLA (Service level agreement).

Risposta n.12

Sebbene non sia stata indicata una SLA per il backup, si chiede di indicare quale policy di backup sarà adottata al fine di garantire il tempestivo ripristino del servizio, che, da buona pratica per questa tipologia di servizio, può essere nelle successive otto ore lavorative (next business day).

Domanda n.13

Con riferimento all'Allegato K - Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.

2.8 Rispetto standard di sicurezza, punto B: Ci servono info più specifiche e cosa intendente.

Risposta n.13

La conformità al PCI DSS è un requisito fondamentale per i sistemi di pagamento elettronico, stabilito dai principali operatori del settore inclusi VISA e Mastercard; questa è volta a garantire la sicurezza dei dati delle carte di credito e debito attraverso misure come la crittazione, controlli di accesso restrittivi e monitoraggio costante.

Tuttavia, l'applicazione di e-Commerce può demandare a terze parti la finalizzazione della transazione con carte di credito e pagamenti online ma deve indicare quali sono le terze parti ed a quali standard di settore e sicurezza aderiscono (compliance).

La compliance normativa allo standard ISO 27001:2022 è richiesta per dimostrare l'adozione di misure tecniche e controlli di sicurezza volti a garantire la sicurezza dell'informazioni e della piattaforma e-Commerce. La certificazione ISO 27001 è tipicamente conseguita dalle aziende che effettuano lo sviluppo di applicazioni e dai principali cloud providers utilizzati per l'hosting. Si raccomanda di dettagliare:

- Se la società che sviluppa l'applicazione ha conseguito la certificazione ISO 27001 (nel caso fornire certificazione);
- Se il cloud provider dove eventualmente sarà fatto l'hosting dell'applicazione ha conseguito la certificazione ISO 27001 (nel caso inserire il link al certificato);
- Fornire il dettaglio delle misure di sicurezza adottate per la protezione dell'applicazione e della gestione dei dati personali e dei sistemi di pagamento elettronico.

Maggiori informazioni [qui](#) e [qui](#).

Domanda n.14

Con riferimento all'Allegato K - Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.

3.2 Gestione degli ordini – punto ORDINI DI ACQUISTO: ci servono info più specifiche e cosa intendente. I pagamenti vengono fatti direttamente a voi?

Risposta n.14

Con riferimento al servizio di fornitura, come specificato nell'Articolo 7.1 *Fornitura*, l'applicativo dovrà essere in grado di *confermare i preventivi tramite l'emissione di buoni d'ordine, solo previo inserimento di informazioni relative ai centri di costo per la fatturazione (es. numero di impegno finanziario).*

Si precisa che le fatture non verranno emesse tramite l'applicativo indicato nel suddetto articolo del CSA, bensì attraverso l'invio delle fatture elettroniche all'indirizzo [PEC digital.invoices@pec.eui.eu](mailto:digital.invoices@pec.eui.eu) oltre che copia di cortesia della fattura in formato .pdf all'indirizzo email digital.invoices@eui.eu.

Domanda n.15

Con riferimento all'Allegato K - Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.

4.1 Integrazione API: che dati dobbiamo rendere disponibili tramite API? Potete fornirci un dettaglio completo?

Risposta n.15

Le API devono essere conformi agli standard di settore per applicazioni gestionali e devono consentire l'integrazione efficiente con altri sistemi. Specificatamente, dovrebbero permettere la restituzione di informazioni dettagliate riguardanti il catalogo prodotti, gli ordini effettuati e lo stato degli ordini.

Domanda n.16

Con riferimento all'Allegato K - Requisiti informatici delle piattaforme di fornitura e vendita da utilizzare.

4.7 Scalabilità per interoperabilità: ci servono info più specifiche e di che sistemi esterni parliamo?

Risposta n.16

La scalabilità per l'interoperabilità è garantita da un set di REST API standard, che permettono l'integrazione fluida con una varietà di sistemi esterni. Questi possono includere sistemi di gestione delle relazioni con i clienti (CRM), di gestione finanziaria, e altri strumenti analitici o di marketing. L'architettura aperta e standardizzata delle API assicura che il sistema possa essere esteso e adattarsi a nuove integrazioni man mano che emergono esigenze operative o si evolvono le tecnologie.