

**Oggetto: Accordo Quadro con più operatori economici sul quale basare l'aggiudicazione di appalti specifici, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 225, L.n. 191/2009, per l'affidamento dei Servizi di System Management per le PP.AA. ID 1388 CIG 5650808A45**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it) [www.consip.it](http://www.consip.it) [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)

\*\*\*

**1) Domanda**

Si chiede di confermare che il requisito previsto alla lett. b) dell'art. III.2.3) Capacità tecnica ( i.e. certificazione in corso di validità ISO 27001:2005 del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, avente ad oggetto servizi di conduzione operativa delle infrastrutture tecnologiche IT) possa formare oggetto di avvalimento.

**Risposta**

Ai fini del possesso del requisito di capacità tecnica di cui al punto III.2.3 lett. b) del bando di gara è possibile fare ricorso all'istituto dell'avvalimento a condizione che la certificazione di qualità di cui ci si avvale non sia avulsa dalle risorse alle quali è collegata; in altri termini, l'avvalimento in parola - per consolidato principio giurisprudenziale - è possibile solo nel caso in cui l'impresa ausiliaria metta contestualmente ed effettivamente a disposizione del concorrente, per tutta la durata del contratto di appalto, non soltanto la certificazione, ma anche gli elementi aziendali, come le risorse e l'apparato organizzativo, connessi a tale requisito qualitativo. Tale messa a disposizione è comprovata dal concorrente attraverso la documentazione indicata al punto "D" della "dichiarazione di avvalimento del concorrente" di cui all'allegato 6 al Disciplinare di gara.

Si rammenta che ai sensi dell'art. 49, comma 10, "Il contratto è in ogni caso eseguito dall'impresa che partecipa alla gara, alla quale è rilasciato il certificato di esecuzione, e l'impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati" e sempre nei limiti consentiti del subappalto.

**2) Domanda**

Con riferimento al requisito al Capitolo 5.6 (Controllo del possesso dei requisiti) del documento AQ\_System\_ManagemenL\_Capitolato\_d'Oneri.pdf di seguito elencato, si chiede di confermare che per la certificazione ISO27001 sia sufficiente fornire una dichiarazione da parte dell'Ente Certificatore che attesti che gli obiettivi di controllo dello standard ISO27001 riportati al Capitolo 4.3 ( Centro Servizi per l'operatività da remoto) del documento AQ\_System\_Managemen\_Allegato\_4\_Capitolato\_ Tecnico.pdf siano inclusi (i.e. dichiarati applicabili) nella Dichiarazione di Applicabilità dello SGSI certificato.

**Risposta**

Con riferimento al quesito posto, si ribadisce che ove si scelga, quale modalità di comprova del requisito di cui al punto III.2.3 lett. b) del bando di gara, di produrre la dichiarazione rilasciata dall'Ente Certificatore, questa dovrà attestare che: i) la certificazione di sicurezza così come dichiarata nel documento di partecipazione era, alla data di presentazione dell'offerta, ed è, al momento del rilascio della predetta dichiarazione, valida; ii) lo scopo ricomprende tutte le attività richieste da Consip S.p.A. ovvero i servizi di conduzione operativa delle infrastrutture tecnologiche IT.

**3) Domanda**

Bando di Gara. III.2.2) Capacità economica e finanziaria. Comprova dei requisiti economico-finanziari. Pagina 48. È corretta l'interpretazione che "possedere i requisiti in misura maggioritaria in senso relativo" significa che la mandataria debba possedere i requisiti con una quota superiore di almeno 1 punto percentuale rispetto a tutte le altre mandanti partecipanti al RTI?

**Risposta**

Relativamente al possesso in misura maggioritaria in capo alla mandataria del requisito di cui al punto III.2.2 del Bando di gara, si precisa che la formulazione non deve essere intesa - alla stregua della normativa di riferimento e del consolidato orientamento della giurisprudenza (cfr. Consiglio di Stato sezione V del 11/12/2007 n. 6363) - in

relazione al fatturato astrattamente posseduto da ciascuna delle imprese raggruppate/nde, bensì deve essere intesa in relazione al fatturato dichiarato e speso in concreto dalla singola impresa raggruppata/nda all'interno del medesimo raggruppamento.

Pertanto, qualora, ad esempio, al RTI partecipino solo due imprese, valgono le seguenti condizioni:

- a) la mandataria dovrà possedere il requisito del fatturato in qualsivoglia misura superiore al 50% e la mandante nella restante parte;
- b) la mandataria potrà - in assoluto - possedere il requisito in misura inferiore rispetto alla mandante purché, come detto, spenda il requisito in qualsivoglia misura superiore rispetto alla mandante.

**4) Domanda**

Bando di Gara. III.2.2) Capacità economica e finanziaria. Comprova dei requisiti economico-finanziari. Pagina 48. Inerentemente i Raggruppamenti temporanei d'impresa, si afferma che: l'Impresa mandataria in ogni caso deve possedere i requisiti in misura maggioritaria in senso relativo. Si chiede di chiarire cosa si intende per "requisiti in misura maggioritaria in senso relativo" e pertanto se il fatturato specifico dichiarato dalla società Mandataria debba necessariamente essere superiore (e di conseguenza dimostrato) al fatturato delle Mandanti.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 3. Per l'effetto si precisa che ai fini del controllo sul possesso dei requisiti di cui al par. 5.6 del Capitolato d'Oneri la mandataria dovrà dimostrare di possedere - o, comunque, di aver speso (nel senso già chiarito nella risposta al summenzionato quesito n. 3) - un fatturato specifico maggiore rispetto al fatturato specifico dell'/le altra/e impresa/e mandante/i.

**5) Domanda**

Bando di Gara. III.2.1) Situazione personale degli operatori, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale. Art. 38 D.Lgs 163/2006.

Con riferimento ai "procuratori muniti di poteri decisionali di particolare ampiezza e riferita ad una pluralità di oggetti così che, per sommatoria, possano configurarsi omologhi, se non di spessore superiore, a quelli che lo statuto assegna agli amministratori", ovunque nella documentazione di gara referenziati, stante la genericità della Sentenza n. 23/2013 del Consiglio di Stato, Adunanza Plenaria, si chiede di confermare che tali soggetti possano essere identificati con quei procuratori che uniscono al potere di rappresentanza a loro conferito mediante le procure speciali che hanno ricevuto anche un potere gestorio sulla base dei processi aziendali di volta in volta applicabili; ove tale potere gestorio sia rappresentato dalla posizione apicale che tali soggetti ricoprono nell'ambito dell'organizzazione aziendale, e ciascuno per la propria competenza.

**Risposta**

In ragione di quanto previsto dalla sentenza del Consiglio di Stato in Adunanza Plenaria citata nel chiarimento, si conferma che i procuratori per i quali l'impresa concorrente è tenuta a rendere le dichiarazioni di cui all'art.38, comma 1, lett. b), c) e m-ter) D.Lgs. n. 163/2006 sono quelli muniti di poteri decisionali di particolare ampiezza e riferiti ad una pluralità di oggetti che, per sommatoria, possano configurarsi omologhi, se non di spessore superiore, a quelli che lo statuto societario assegna agli amministratori

**6) Domanda**

Bando di Gara. III.2.2) Capacità economica e finanziaria. Comprova dei requisiti economico-finanziari. Pagina 48. Qualora sia la Mandataria, che una o più Mandanti siano in possesso di una capacità economica - finanziaria in assoluto superiore a quanto richiesto dal Bando di gara, ed una delle Mandanti dovesse avere una capacità economica-finanziaria superiore alla Mandataria, si chiede di confermare che la condizione della maggioranza relativa in capo alla Mandataria è comunque soddisfatta.

**Risposta**

Si conferma e si veda risposta al quesito n. 3

**7) Domanda**

Capitolato D'Oneri. III.2. Partecipazione di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (R.T.I.) e di Consorzi. Percentuali di partecipazione minime.

Con esclusivo riferimento alle quote di partecipazione in RTI, si chiede di confermare che, La Mandataria pur eseguendo la prestazione in misura maggioritaria in senso relativo, possa partecipare con una quota inferiore al 40%.

**Risposta**

Si conferma.

**8) Domanda**

Capitolato D'Oneri. III.2. Partecipazione di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (R.T.I.) e di Consorzi. Percentuali di partecipazione minime.

Posto che, in caso di partecipazione di Raggruppamenti temporanei di Imprese, le imprese mandanti dovranno rendere la dichiarazione relativamente al proprio fatturato, si chiede di confermare se le stesse all'interno del RTI, possano possedere una quota di partecipazione al raggruppamento in misura inferiore al 10%.

**Risposta**

Si conferma; si rammenta altresì che la *lex specialis* di gara non prevede quote percentuali minime per le mandanti dei RTI con riguardo al requisito del fatturato di cui al punto III.2.2 del Bando di gara.

**9) Domanda**

Capitolato D'Oneri. III.2. Partecipazione di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (R.T.I.) e di Consorzi. Percentuali requisiti e percentuali quote di partecipazioni.

In caso di partecipazione in RTI, si chiede di confermare che i relativi requisiti di fatturato (capacità Economico-finanziaria) NON DEBBANO NECESSARIAMENTE essere proporzionati alla relativa quota di partecipazione effettiva;

**Risposta**

Si conferma quanto richiesto. Ad ogni modo si ribadisce che in caso di partecipazione alla presente gara in RTI relativamente al fatturato specifico (punto III.2.2 del bando di gara) *“la mandataria dovrà, a pena di esclusione, possedere il requisito in misura maggioritaria.*

**10) Domanda**

Capitolato D'Oneri. Registrazione al Sistema AVCPASS e utilizzazione della Banca Dati Nazionale Contratti Pubblici - pag. 7. AVCPASS - Attribuzione PASSOE.

Si chiede di confermare che, la mancata registrazione presso il servizio AVCPass e il successivo inserimento nella Busta amministrativa del PASSOE in fase di offerta ed altresì nelle fasi successive di gara, non sia ritenuto necessario e pertanto non comporti l'esclusione dalla presente procedura di gara.

**Risposta**

Con riferimento al quesito posto si precisa che, la mancata registrazione presso il servizio AVCPass, nonché l'eventuale mancata trasmissione del PASSOE, non comportano, di per se l'esclusione dalla presente procedura. Ad ogni modo si segnala che, nel caso in cui partecipino alla presente iniziativa concorrenti che non risultino essere registrati presso il detto sistema, la Consip potrà provvedere, con apposita comunicazione, ad assegnare un termine congruo per l'effettuazione della registrazione medesima, qualora intenda procedere alla verifica del possesso dei requisiti inerenti la presente iniziativa per il tramite della BDNCP.

**11) Domanda**

Capitolato D'Oneri art. 10.3 Subappalto.

In materia di subappalto, si chiede di confermare che, in presenza di un raggruppamento temporaneo di imprese, ciascuna mandante possa provvedere autonomamente alla stipula dell'eventuale contratto di subappalto e relativi adempimenti di legge.

**Risposta**

Si precisa che nulla osta a che siano le singole imprese raggruppate, ove ad aggiudicarsi l'AS sia un RTI, a stipulare il/i relativo/i contratto/i di subappalto con l'impresa/e subappaltatrice/i a condizione che le prestazioni che si affidano, nel rispetto delle previsioni dell'art. 118 D.Lgs. n. 163/2006 e della disciplina di gara, siano ricomprese, a loro volta, all'interno dei servizi / attività che la singola impresa raggruppata svolgerà, in ossequio a quanto dalla stessa dichiarato nella Domanda di partecipazione e riportato nel mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito all'impresa mandataria.

Resta ferma comunque l'attività di coordinamento e monitoraggio in capo alla mandataria del RTI, anche ai fini del rispetto della quota limite subappaltabile di cui all'art. 118 comma 2 del D.Lgs. n. 163/2006.

**12) Domanda**

Capitolato D'Oneri. In materia di Data Privacy.

Si chiede di confermare che ove necessario nei singoli appalti specifici la Stazione Appaltante, in qualità di "Titolare", provvederà a nominare l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con riferimento alle sole operazioni di trattamento e ai soli dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto fornendo, altresì, al Responsabile le istruzioni necessarie in conformità al tipo di trattamenti richiesto, nel rispetto delle prescrizioni del Codice. Inoltre, si chiede di confermare che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es., raccolta del consenso degli Interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati. Il Titolare sarà pertanto responsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare che, pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa.

Si chiede altresì di confermare che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica)." Inoltre, laddove fosse previsto anche un RTI, sarebbe altresì necessario chiarire se possibile prevedere un responsabile esterno per conto di ciascuna società del RTI (meglio, ciascuna società del RTI sarà responsabile esterno rispetto alla porzione dei dati personali nell'ambito delle attività di propria competenza).

**Risposta**

Con riferimento al primo quesito si conferma. Si conferma altresì che il Responsabile non risponderà della raccolta dei dati e degli obblighi connessi. Si evidenzia, infine, che è compito delle Amministrazioni in sede di definizione degli AS precisare, nel rispetto della normativa vigente, le specifiche competenze del Responsabile e del Titolare del trattamento dei dati.

**13) Domanda**

Schema Accordo Quadro. Articolo 12 Risoluzione - punto 2.b - pag.30. Risoluzione dell'AQ. Si chiede di chiarire meglio le modalità di risoluzione dell'AQ in caso di mancata presentazione d'offerta agli AS o di 'offerta non idonea'. Basta una mancata presentazione d'offerta? cosa si intende per offerta non idonea?

**Risposta**

Fermo l'obbligo di partecipazione da parte dei "Fornitori" (aggiudicatari dell'Accordo Quadro) ai confronti competitivi che saranno avviati dalle singole Amministrazioni per l'aggiudicazione degli Appalti Specifici, si precisa che:

1. la mancata presentazione dell'offerta, motivata oggettivamente e tempestivamente all'Amministrazione e alla Consip S.p.A., non costituisce causa di risoluzione dell'Accordo Quadro;
2. la mancata presentazione dell'offerta e la mancata presentazione di offerta idonea, e dunque, tese a falsare e/o eludere il confronto competitivo tra i Fornitori per l'aggiudicazione degli appalti specifici integrano ipotesi di risoluzione dell'Accordo Quadro.

**14) Domanda**

Capitolato tecnico capitolo 3.2 pag.6. Durata degli AS.

In merito alla durata dei singoli contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico, si chiede conferma che tale durata sia compresa tra 12 e 48 mesi come riportato nel paragrafo oppure compresa tra 24 e 60 mesi come riportato nei documenti:

- Bando\_GUUE\_ID\_1388.pdf sezione VI punto15;
- AQ\_System\_Management\_BANDO\_GURI.pdf Sezione II.3;
- AQ\_System\_Management\_Allegato\_3\_Schema\_di\_Accordo.pdf Art. 4 punto 4;
- AQ\_System\_Management\_Capitolato\_d'Oneri.pdf paragrafo 10.1 pag 60

**Risposta**

La durata dei singoli contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico, è compresa tra 24 e 60 mesi.

**15) Domanda**

Capitolato tecnico capitolo 7.1.1.2 pag.27. Orario esteso.

Non è indicato cosa si intenda per orario esteso oltre le 40 ore. E' possibile avere un puntuale dimensionamento di tale orario (12 ore giornaliere, 24, ??)

**Risposta**

Per orario esteso si intende un orario settimanale complessivamente superiore alle 40 ore, variamente articolato in base alle esigenze operative delle singole Amministrazioni che bandiranno gli appalti specifici. A titolo meramente esemplificativo, l'orario potrebbe essere articolato nella fascia 08:00 - 20:00 dal lunedì al venerdì e 08:00 - 14:00 il sabato. L'orario esteso non può tuttavia estendersi alle 24 ore giornaliere, poiché tale situazione specifica rientra nella casistica dell'orario continuato.

**16) Domanda**

Capitolato tecnico capitolo 7.1.2 pag.32. Arrotondamento.

Si chiede se nel caso di presidio remoto il numero di blocchi può essere <1 o meno.

**Risposta**

Nel caso di presidio remoto il numero di blocchi può essere inferiore a 1.

**17) Domanda**

RTI. In caso di RTI si chiede se l'assetto proposto in fase di AQ può essere modificato in ciascun singolo AS.

In caso positivo, rispetto alla previsione dell'art 3.1 del Capitolato d'Oneri, secondo cui la mandataria dovrà eseguire la prestazione in misura maggioritaria, si chiede conferma che tale elemento sarà verificato sulla base delle prestazioni eseguite negli AS nel loro complesso ai sensi dell'AQ e non nel singolo AS.

**Risposta**

Si conferma che in ciascun AS la singola impresa raggruppata - ivi compresa la mandataria - potrà svolgere attività in misura percentuale diversa rispetto a quanto indicato dal RTI concorrente in AQ ma sempre nell'ambito delle attività di propria competenza e fermo restando il necessario rispetto delle percentuali dichiarate con riguardo all'AQ nel suo insieme.

**18) Domanda**

RTI. In caso di partecipazione AQ in forma di RTI, ed in relazione della sua composizione, si chiede si chiede per la partecipazione ai vari AS se è ammesso di modificare la quota percentuale dei servizi delle singole imprese della RTI.

**Risposta**

Si è ammesso, fermo restando il necessario rispetto delle percentuali dichiarate con riguardo all'AQ nel suo insieme.

**19) Domanda**

Capitolato D'Oneri. 10.6 Criterio di Aggiudicazione dell'Appalto Specifico. Calcolo del punteggio.

In merito al calcolo del punteggio attribuibile in Appalto Specifico si chiede conferma se il valore massimo attribuibile è pari a 100 punti, come riportato, oppure a 150 punti pari alla somma dei valori massimi attribuibili al Punteggio Tecnico Ereditato (50 punti) al Punteggio Tecnico dell'Appalto Specifico (30 punti) al Punteggio Economico dell'Appalto Specifico (70 punti).

**Risposta**

Come indicato nella tabella riassuntiva riportata nel capitolo 10.6 del Capitolato d'Oneri, il punteggio massimo attribuibile in Appalto Specifico è pari a 100

**20) Domanda**

Capitolato D'Oneri. 10.6 Criterio di Aggiudicazione dell'Appalto Specifico. Calcolo del punteggio.

In merito al calcolo del Punteggio Tecnico Ereditato (PTer) si chiede di chiarire i criteri di calcolo del coefficiente  $\alpha$  ( $\alpha = \text{PTer} / \text{PTaq}$ ), come descritto a pag. 64, in quanto, applicando la formula impostando i valori  $\text{PTer} = 50$  (valore massimo attribuibile dall'Amministrazione) diviso  $\text{PTaq} = 20$  (valore massimo attribuibile in AQ relativamente ai criteri 1,2,6,9) il risultato è pari a 2,5 che è superiore al valore di 1,5 posto come limite superiore del coefficiente.

Si chiede se comunque debba essere posto tale limite (1,5) nel caso in cui il risultato della divisione risulti essere superiore a 1,5.

**Risposta**

Si conferma che, come indicato nel capitolo 10.6 del Capitolato d'Oneri, il coefficiente  $\alpha$  non può essere superiore a 1,5. L'Amministrazione, in sede di Appalto Specifico, terrà conto di tale vincolo nella determinazione del Punteggio Tecnico Ereditato (PTer), come precisato in maggior dettaglio nella tabella a pag. 65 del Capitolato d'Oneri.

**21) Domanda**

Capitolato D'Oneri 10.6 Criterio di Aggiudicazione dell'Appalto Specifico. Calcolo del punteggio.

In merito al calcolo del Punteggio Economico di Appalto Specifico (pag 68) si chiede di chiarire il valore da attribuire alla variabile  $PE_{AS}$  contenuta nelle formule e non descritta.

**Risposta**

Come indicato nel paragrafo 10.6 del Capitolato d'Oneri, la variabile  $PE_{AS}$  nelle formule di calcolo del Punteggio Economico di Appalto Specifico indica il Punteggio Economico massimo attribuibile relativamente al criterio "prezzo" determinato dall'Amministrazione, nella Richiesta di offerta dell'Appalto Specifico, in una misura intercorrente tra la misura minima pari a 50 punti e la misura massima pari a 70 punti.

**22) Domanda**

Capitolato D'Oneri, 1 Informazioni Generali pag 7.

In merito al numero di operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro si chiede conferma se in numero massimo di operatori aggiudicatori dell'Accordo Quadro è un numero non superiore a 7 (sette), come riportato a pag 7 oppure 9 (nove) come riportato nel paragrafo 5.2 dello stesso documento.

**Risposta**

Il numero massimo di operatori aggiudicatori dell'Accordo Quadro è ~~un numero non superiore a 9~~ (nove).

**23) Domanda**

Capitolato Tecnico, 9.1.1 Fase di startup della fornitura. Costi relativi alla fase di startup.

In merito alla fase di startup di ogni AS si chiede di chiarire se si avrà la possibilità di quotare i relativi costi come attività aggiuntiva rispetto a quanto quotato in AQ, non essendo possibile in fase di AQ fare alcuna valutazione generale sugli ambienti e le attività in ambito.

**Risposta**

Le attività di affiancamento e di predisposizione del piano della fornitura si intendono comprese nei costi base di conduzione operativa. Le eventuali attività di installazione e avvio operativo degli strumenti a supporto della fornitura, essendo strettamente legate alla fornitura degli strumenti stessi, vanno considerate nell'ambito dei servizi accessori e pertanto saranno quotate come attività aggiuntive in sede di AS. Per l'assessment iniziale della configurazione, è facoltà dell'Amministrazione, in sede di AS, stabilire se tale attività debba essere compresa nei costi base di conduzione operativa o eventualmente come attività di supporto sistemistico "una tantum", in base allo stato di attendibilità dei dati di configurazione pre-esistenti e all'effort stimato per l'attività di assessment.

**24) Domanda**

Schema di Accordo Quadro Art 6-Aggiudicazione degli AS Punto3 - 12° bullet Art 6-Aggiudicazione degli AS Punto3 - 12° bullet:

Essendo prevista una modalità dei termini di pagamento nel rispetto della normativa vigente, si chiede a codesta Amministrazione di specificare che trattasi di applicazione del DLG. 192/2012 per il quale la modalità di pagamento prevista per le Pubbliche Amministrazioni è in 30 giorni data di ricezione della fattura.

**Risposta**

Fermo restando che ciascuna Amministrazione potrà stabilire - nel rispetto del D.Lgs. n. 231/2002 s.m.i - modalità e termini di pagamento, si conferma l'applicazione del D.lgs. n. 192/2012.

**25) Domanda**

Capitolato Tecnico Art 8 Pianificazione, Controllo e Fatturazione : Art 8 Pianificazione, Controllo e Fatturazione :

Per i servizi per i quali è prevista una "remunerazione a canone", a "tempo e spesa" e "a corpo", il corrispettivo sarà determinato ognuno per:

- 1) sulla base dei canoni identificati ad inizio contratto per i servizi con "remunerazione a canone";
- 2) sulla base della composizione del gruppo di lavoro e delle ore effettivamente prestate per i servizi "a tempo e spesa";
- 3) sulla base del numero dei gg/persona delle diverse figure professionali per i servizi "a corpo".

In merito a ciò si chiede a codesta Amministrazione quale sarà la periodicità della fatturazione non indicata in sede di Accordo Quadro.

**Risposta**

La periodicità di fatturazione sarà determinata dalla singola Amministrazione in sede di AS in conformità alle norme vigenti.

**26) Domanda**

Bando di Gara. III.2. Partecipazione di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (R.T.I.) e di Consorzi. Consorzi.

Si chiede di confermare se in un costituente RTI faccia parte un consorzio stabile, se i requisiti di gara debbano essere posseduti ed eventualmente comprovati da tutti consorziati ovvero esclusivamente dal consorzio stabile in quanto tale.

**Risposta**

Relativamente alle modalità di possesso dei requisiti di partecipazione in caso di consorzio stabile, si rinvia al paragrafo 3.3 del Capitolato d'onori.

Si precisa altresì che qualora un consorzio stabile assuma il ruolo di impresa mandataria all'interno di un R.T.I. concorrente, il detto consorzio dovrà possedere il requisito di cui al punto III.2.2 del bando di gara in misura maggioritaria in senso relativo.

**27) Domanda**

Bando di Gara. III.2. Partecipazione di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (R.T.I.) e di Consorzi. Consorzi.

Si chiede di confermare se in un costituente RTI faccia parte un consorzio stabile, se è obbligatoria la partecipazione di tutti i consorziati ovvero è possibile che partecipino solo parte delle società costituenti il consorzio stesso.

**Risposta**

Si conferma, ad ogni modo si rammenta che ai sensi dell'art. 36, comma 5, d.lgs. 163/06 "I consorzi stabili sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre. A questi ultimi è fatto divieto di

partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato”.

#### 28) Domanda

Bando di Gara. III.2. Partecipazione di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (R.T.I.) e di Consorzi. Consorzi.

Si chiede di confermare se in un costituendo RTI faccia parte un consorzio stabile, se tutti i consorziati, a prescindere dalla partecipazione attiva alla gara, debbano presentare le dichiarazioni previste dal bando.

#### Risposta

Relativamente al quesito e all'esempio posto si precisa che dovranno rendere la domanda di partecipazione (“Documento di partecipazione” e “Dichiarazione integrativa del Documento di partecipazione”) e dunque le connesse dichiarazioni, (nel caso delle imprese consorziate inserendole a Sistema rispettivamente nella sezione Eventuale documentazione amministrativa aggiuntiva e Dichiarazioni integrative del Documento di partecipazione) sia il Consorzio sia le imprese consorziate che saranno indicate, ai sensi dell'art. 36, comma 5, D.lgs. 163/06, dal consorzio stabile come imprese esecutrici i.

#### 29) Domanda

Il Capitolato Tecnico indica in più punti i servizi oggetto di fornitura, con modalità di classificazione differenti tra loro, senza che sia chiarito completamente il rapporto tra le diverse modalità:

- Al par. 3.1 “Oggetto”, sono elencati i servizi oggetto della fornitura suddivisi in “servizi di base” e “servizi accessori”.
- Al capitolo 7 vengono indicate delle “categorie” che individuano comunque dei servizi oggetto di fornitura: infatti, il par 7.1 si chiama “Servizi di monitoraggio sistemi, conduzione operativa e reperibilità standard”, il par. 7.2 “Servizi di reperibilità individuale, interventi fuori orario e supporto specialistico” e il par. 7.3 “Servizi accessori”. Ognuno dei 2 gruppi di servizi di cui ai parr. 7.1 e 7.2, inoltre, in base alle descrizioni contenute nei paragrafi, sembra suddividersi ulteriormente in attività con modalità di erogazione e remunerazione differenti.

Si chiede di chiarire quale sia il rapporto tra questi servizi.

In particolare:

- Ogni servizio base, di cui al par. 3.1 punto a), si suddivide in sotto servizi, corrispondenti alle attività di cui ai parr. 7.1 e 7.2? Cioè, il servizio base “gestione sistemi”, quello di “manutenzione sistemi”, quello di “gestione reti”, e così via, contengono tutti attività di monitoraggio sistemi, di conduzione operativa, di reperibilità fuori orario e di supporto specialistico?
- In caso di risposta negativa, è possibile sapere, per ognuno dei servizi base di cui al par. 3.1, quali attività, di quelle descritte nei parr. 7.1 e 7.2, sono effettivamente erogate? (Ad esempio: il servizio base “gestione applicativi e base dati” ha attività di “interventi fuori orario” ma non attività di “reperibilità individuale” e così via).

#### Risposta

Come già indicato nel capitolo 7 del Capitolato Tecnico, i servizi oggetto della fornitura sono rappresentati secondo due distinti punti di vista: nel capitolo 5 viene riportata una classificazione delle attività sistemiche basata sul contesto tecnologico di riferimento (ad esempio sistemi, reti, basi dati, sicurezza, ecc.). Peraltro, si ricorda che tale descrizione è fornita a titolo indicativo e non esaustivo, potendo le Amministrazioni, in fase di Appalto Specifico, variare o dettagliare in modo più approfondito le proprie esigenze, pur nell'ambito generale descritto. Nel capitolo 7 del Capitolato Tecnico, invece, sono indicati i possibili modelli di erogazione e remunerazione (continuativo, a richiesta, a canone a tempo e spesa, ecc.). Non esiste una corrispondenza univoca tra i due schemi di rappresentazione: ad esempio, le medesime attività di gestione reti, descritte nel capitolo 5, potrebbero essere incluse nei modelli di “conduzione operativa” ovvero di “intervento fuori orario” ovvero di “supporto specialistico continuativo”. Come indicato nel capitolo 11 del Capitolato Tecnico, la singola Amministrazione, in fase di Appalto Specifico, definirà i modelli di erogazione e remunerazione prescelti, indicando, per ciascuno di essi, le attività che dovranno essere eseguite nell'ambito di ciascun modello.

#### 30) Domanda

Al par. 3.1 del Capitolato Tecnico al punto a) vii, tra i servizi oggetto di fornitura, viene indicato il “Service Management”.

Il par. 5.7 “Service Management” riporta:

- la descrizione di processi trasversali - basati su ITIL - da applicare al complesso dei servizi di gestione, i cui componenti sembrano rientrare in altri servizi base
- la descrizione del servizio di Service Desk

Si chiede di confermare che il servizio base di cui al punto a) vii del par. 3.1 sia il solo Service Desk, fermo restando che il Capitolato richiede che i servizi di fornitura vengano erogati secondo la logica descritta al par. 5.7.

In caso di risposta negativa, si chiede di chiarire quali attività/sottoservizi - non compresi negli altri servizi base - compongano il Service Management, a parte il Service Desk, e a quali macro-categorie tra quelle descritte al capitolo 7, tali attività facciano riferimento.

**Risposta**

Il “Service Management” indicato al punto a) vii del capitolo 3.1 del Capitolato Tecnico include in generale tutti gli aspetti riportati dettagliatamente nel capitolo 5.7 dello stesso. In particolare, il Service Desk e le attività operative afferenti agli ambiti service operation e service transition rientrano tipicamente nel modello di conduzione operativa e/o nel modello di supporto specialistico a canone, mentre attività di più alto livello, come ad esempio la strutturazione o il miglioramento dei processi nonché in generale le attività afferenti al service design, sono riferibili più correttamente ai modelli di supporto specialistico a canone e/o a richiesta. Come già precisato nella risposta n.29, la singola Amministrazione, in fase di Appalto Specifico, definirà i modelli di erogazione e remunerazione prescelti, indicando, per ciascuno di essi, le attività che dovranno essere eseguite nell’ambito di ciascun modello. In ogni caso, come indicato nel capitolo 5.7 del Capitolato Tecnico, tutti i servizi dovranno essere erogati nel rispetto dei processi organizzativi definiti dall’Amministrazione e strutturati secondo le best practice ITIL.

**31) Domanda**

Al cap. 7 del Capitolato Tecnico a pag. 25, nell’ambito della descrizione della categoria “conduzione operativa” si dice: “La categoria “conduzione operativa” comprende in generale tutti i servizi base di gestione di tipo continuativo svolti nel normale orario di lavoro, includendo gestione sistemi e reti, manutenzione sistemi, gestione applicativi e basi dati, gestione sicurezza logica, gestione configurazione e controllo livelli di servizio . . .”.

Poiché la “gestione configurazione e controllo livelli di servizio” non è tra i 7 servizi elencati come “servizi base” al par. 3.1 del Capitolato e descritti dettagliatamente al Cap. 5 del Capitolato stesso, si chiede di chiarire se trattasi di un refuso o se tale servizio sia da considerarsi un ulteriore servizio base. In tal caso si chiede se sia possibile averne una descrizione dettagliata, analoga a quelle presenti nel capitolo 5 per tutti i servizi base.

**Risposta**

La gestione configurazione e il controllo livelli di servizio sono inclusi nei servizi base. Si vedano le risposte ai quesiti n. 29 e 30.

**32) Domanda**

Al par. 3.1 del Capitolato Tecnico al punto a) vi, tra i servizi base oggetto di fornitura, viene indicato lo “Sviluppo e Integrazione sistemi” e tale servizio è dettagliatamente descritto nel Par 5.6 del Capitolato.

Al cap. 7 a pag. 26, nella categoria “Supporto Specialistico - a richiesta” è compresa l’attività “Sviluppo e Integrazione sistemi”.

Si chiede di chiarire se i 2 servizi coincidano e se, quindi, il servizio “Sviluppo e Integrazione sistemi” sarà, se presente in un AS, sempre erogato con le modalità previste per la categoria “Supporto Specialistico - a richiesta”.

**Risposta**

I due servizi non coincidono. Nel capitolo 7 del Capitolato Tecnico, si specifica che il modello “supporto specialistico a richiesta” include, tra l’altro, le attività di sviluppo e integrazione sistemi che si svolgono in periodi temporalmente definiti. Tale definizione è coerente con la modalità di remunerazione a tempo e spesa o a corpo del modello stesso. Altre attività di sviluppo e integrazione sistemi potrebbero invece essere ricondotte al modello di supporto specialistico continuativo.

**33) Domanda**

Al cap. 7 del Capitolato Tecnico a pag. 26, nella categoria “Supporto Specialistico - a richiesta” è compresa l’attività “Supporto specialistico con affiancamento all’Amministrazione”.

Tale attività non sembra compresa né nei servizi base né in quelli accessori, descritti dettagliatamente rispettivamente nei Capitoli 5 e 6 del Capitolato.

Si chiede di chiarire se trattasi di un ulteriore servizio e, in caso di risposta positiva, se sia possibile averne una descrizione più dettagliata, analoga a quelle presenti nei capp. 5 e 6.

**Risposta**

Il “Supporto specialistico con affiancamento all’Amministrazione” non è un servizio specifico, ma una particolare modalità (modello) di erogazione e remunerazione dei servizi generalmente descritti nei capitoli 5 e 6 del Capitolato Tecnico. In particolare, come descritto nel capitolo 7, tale modello si applica nell’eventualità che l’Amministrazione richieda interventi di supporto specialistico in modalità estemporanea per periodi di durata variabile.

**34) Domanda**

Al par. 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico “Dimensione dell’infrastruttura dell’Amministrazione da gestire” viene detto: “L’effort dedicato alle attività di monitoraggio sistemi, conduzione operativa e reperibilità standard dipende strettamente dalla dimensione e dalla complessità dell’infrastruttura dell’Amministrazione da gestire”.

A tal fine nel paragrafo vengono definiti i componenti infrastrutturali potenzialmente da gestire.

Nell'ambito del paragrafo, però, si dice:

- A pag. 29, "In relazione al servizio di monitoraggio sistemi, gli apparati di rete/sicurezza non sono presi in considerazione per il dimensionamento del servizio".
- A pag. 30, "In relazione al servizio di monitoraggio sistemi, i sottosistemi di storage/backup non sono presi in considerazione per il dimensionamento del servizio".
- A pag. 30 "in relazione al servizio di reperibilità standard, i sottosistemi di storage/backup non sono presi in considerazione per il dimensionamento del servizio".

Invece a pag. 32/33, nel par. 7.1.3 "Monitoraggio Sistemi" si dice: "Va inteso, comunque, che nel monitoraggio sono inclusi implicitamente, oltre ai server logici, anche gli apparati di rete, di sicurezza, lo storage, i componenti software, ecc. ".

Si chiede pertanto di chiarire:

1. Potrà o meno essere prevista negli AS l'attività di "monitoraggio sistemi" per gli apparati di rete/sicurezza e per i sottosistemi di storage/backup?

Se la risposta è positiva, si deve ritenere che il canone previsto come remunerazione del servizio di monitoraggio è dipendente solo dalla numerosità dei server e completamente indipendente dalla numerosità degli apparati e dei sottosistemi da gestire?

2. Potrà o meno essere prevista negli AS l'attività di reperibilità standard per i sottosistemi di storage/backup?

Se la risposta è positiva, si deve ritenere che il canone previsto come remunerazione del servizio di reperibilità standard, per questa componente, è completamente indipendente dalla numerosità dei sottosistemi di storage/backup da gestire?

#### **Risposta**

1. L'attività di "monitoraggio sistemi" per gli apparati di rete/sicurezza e per i sottosistemi di storage/backup è prevista negli AS; il servizio dovrà operativamente tenere sotto controllo gli apparati di rete/sicurezza, lo storage, i componenti software, ecc.. Il canone previsto per il servizio di monitoraggio sarà dimensionato in base alla numerosità dei soli server logici, indipendentemente dalla numerosità degli altri componenti. La numerosità degli altri componenti potrà essere valutata dall'Amministrazione, in fase di AS, allo scopo di definire la complessità dell'ambiente, come indicato nel capitolo 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico.

2. L'attività di reperibilità standard per i sottosistemi di storage/backup è prevista negli AS; tale attività afferisce in generale a tutti i componenti tecnologici, compresi i sottosistemi di storage/backup, purché inclusi all'ambito dei sistemi che devono garantire la disponibilità continuativa. Il dimensionamento del relativo canone dipende dalla numerosità dei server logici, degli apparati di rete e dei DBMS, come specificato nel capitolo 7.1.5 del Capitolato Tecnico.

### **35) Domanda**

Al par 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico, "Dimensione dell'infrastruttura dell'Amministrazione da gestire", tra gli altri, a pag. 29 vengono descritti gli apparati di sicurezza (sotto paragrafo "apparati di rete e sicurezza").

Si chiede di chiarire se tali apparati saranno gestiti nell'ambito del servizio di sicurezza logica.

#### **Risposta**

Il quesito posto è poco chiaro. Tuttavia, si evidenzia che, come indicato nel capitolo 7.1.4 del Capitolato Tecnico, la numerosità degli apparati di rete/sicurezza viene utilizzata per il dimensionamento del modello di conduzione operativa a canone. In tale modello sono incluse le attività operative di gestione della sicurezza logica. I servizi di sicurezza logica descritti nel capitolo 5.5 includono tuttavia anche attività di alto livello, che trovano una collocazione più adeguata nel modello di remunerazione "supporto specialistico continuativo" (come indicato nel capitolo 7.2.4.1 del Capitolato Tecnico) o nel modello "supporto specialistico a richiesta". La singola Amministrazione, in fase di Appalto Specifico, definirà i modelli di erogazione e remunerazione prescelti, indicando, per ciascuno di essi, le attività che dovranno essere eseguite nell'ambito di ciascun modello.

### **36) Domanda**

Al par. 7.1.1.2 del Capitolato Tecnico, sono individuate 3 possibili fasce orarie di riferimento per i servizi di monitoraggio, conduzione operativa e reperibilità standard.

Si chiede conferma che in un Appalto Specifico la reperibilità standard sarà erogata, ove l'Amministrazione la richieda, nella fascia oraria complementare a quella richiesta per i servizi di monitoraggio e conduzione operativa: ad esempio se la fascia oraria per i servizi di monitoraggio e conduzione è O1 (40 ore settimanali, esclusi sabato domenica e festivi) la reperibilità sarà eventualmente richiesta per orari al di fuori di questa fascia.

#### **Risposta**

In un Appalto Specifico la reperibilità standard sarà erogata nella fascia oraria complementare a quella prescelta per l'erogazione dei servizi di monitoraggio e conduzione operativa.

**37) Domanda**

Con riferimento al par. 3.1 del Capitolato Tecnico, si chiede di chiarire quale sia l'insieme minimo di servizi base che saranno compresi in un Appalto Specifico. In particolare, si chiede di chiarire se:

- un Appalto Specifico possa prevedere anche un solo Servizio Base
- ci siano servizi base che potranno essere previsti in un AS solo se uniti ad un altro servizio: ad esempio, la manutenzione sistemi può essere richiesta senza che sia prevista anche la gestione sistemi?

**Risposta**

In un Appalto Specifico l'Amministrazione potrà prevedere l'erogazione anche di un solo Servizio Base, o di un insieme di attività afferenti ai diversi Servizi Base descritti nel capitolo 5 del Capitolato Tecnico, con l'unico vincolo che l'importo contrattuale massimo complessivo relativo ai servizi accessori non potrà eccedere il 40% del valore contrattuale massimo totale. Sulla base delle attività previste, l'Amministrazione individuerà i modelli di erogazione e remunerazione opportuni e assocerà a ciascun modello le attività richieste. Si precisa che la manutenzione sistemi, intesa come manutenzione hardware, è previsto come servizio accessorio.

**38) Domanda**

Al par. 5.7 del Capitolato Tecnico viene descritta la funzione di Service desk.

Tale funzione non viene inserita in nessuna delle categorie di cui al cap. 7 - "Modelli di erogazione e remunerazione dei servizi".

Si chiede di indicare, per il Service Desk, almeno:

- la modalità di presidio
- le possibili fasce orarie
- la modalità di remunerazione
- le modalità di dimensionamento.

**Risposta**

Si veda la risposta n. 30.

**39) Domanda**

Nel cap. 11 del Capitolato Tecnico, al punto 6 "Dimensionamento della fornitura" a pag. 50, si dice: "Relativamente alle attività di conduzione operativa, nel caso in cui l'impegno previsto per reperibilità individuale e attività fuori orario sia ridotto rispetto all'impegno complessivo, l'Amministrazione valuterà l'opportunità di non definire costi specifici per reperibilità e interventi fuori orario, ma, in alternativa, potrà indicare semplicemente la stima dell'impegno previsto, considerandolo comunque compreso nel canone complessivo di conduzione operativa".

Si chiede di chiarire cosa si intenda esattamente per "ridotto".

Vuol dire, ad esempio, che l'effort stimato nell'AS per gli interventi fuori orario rappresenta una percentuale minima dell'effort stimato per il servizio complessivo? In questo caso si chiede di chiarire quale orientativamente possa essere questa percentuale minima e se l'AS prevedrà, a garanzia del fornitore, delle modalità di misurazione di quanto effettivamente richiesto fuori orario nel corso della fornitura.

**Risposta**

E' rimesso alla valutazione dell'Amministrazione, in sede di AS, definire l'entità dell'impegno previsto per le attività di reperibilità e interventi fuori orario rispetto all'impegno previsto per il servizio complessivo, così come è facoltà dell'Amministrazione definire eventualmente delle soglie di impegno e, in fase di consuntivazione dei servizi, prevedere la remunerazione extra delle attività erogate eccedenti tali soglie.

**40) Domanda**

Al par. 4.2.1 del Capitolato Tecnico "Strumenti di monitoraggio", si chiede "Nell'ambito della piattaforma di monitoraggio, il Fornitore dovrà prevedere una soluzione per il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi erogati agli utenti finali, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale".

Poiché lo "strumento" richiesto fa riferimento a una tipologia di soluzione complessa, solitamente basata su soluzioni di mercato proprietarie di alto profilo, si chiede di chiarire i seguenti punti.

- L'effettiva disponibilità della soluzione sarà richiesta negli AS a seconda dell'effettiva necessità per l'Amministrazione? (Per esempio l'Amministrazione potrebbe già avere una soluzione analoga oppure non ritenere di chiederla nello specifico AS)

- Sarà l'AS a chiarire la piattaforma su cui basarla, nel caso l'Amministrazione desideri una forte integrazione dei risultati con altri strumenti già utilizzati nei propri sistemi?
- Quali sono esattamente "i servizi applicativi" che devono essere oggetto di monitoraggio end-to-end? Si tratta dei possibili packages applicativi elencati tra i principali produttori/prodotti presenti sul mercato ICT. (Vedi pag. 9 del Capitolato) o potenzialmente di tutte le applicazioni dell'Amministrazione?
- Il costo della soluzione, se richiesta nell'AS, in quale componente sarà remunerata? In particolare si fa riferimento a: eventuale costo iniziale della piattaforma, costo delle licenze e costo dell'implementazione della soluzione per adattarla alla realtà dell'Amministrazione.

**Risposta**

L'Amministrazione, in sede di AS, specificherà nella richiesta di offerta le eventuali esigenze relative al monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi, indicando i requisiti tecnologici e applicativi. Poiché tali esigenze, come indicato nel capitolo 6.5 del Capitolato Tecnico, rientrano nei servizi accessori, il costo della soluzione, se richiesta, deve prevedere la definizione di un importo specifico a base d'asta, aggiuntivo rispetto a quello previsto per i servizi base.

**41) Domanda**

Al par. 3.1 del Capitolato Tecnico, tra i servizi base è prevista anche la gestione applicativi e basi dati ma limitatamente agli aspetti sistemistici.

Al par. 5.4 "Gestione applicativi e Basi dati", però, sono citate alcune attività, che sembrano essere relative a un ambito non esclusivamente sistemistico (ad es.: gestire l'evoluzione dell'applicazione e della base-dati, installazione di nuove versioni o aggiornamenti, ecc.).

Si chiede conferma che tutte le attività indicate nel paragrafo 5.4 debbano essere interpretate esclusivamente come interventi di tipo sistemistico.

**Risposta**

Si conferma che tutte le attività indicate nel capitolo 5.4 del Capitolato Tecnico devono essere intese esclusivamente come attività di tipo sistemistico. Le attività di gestione dell'evoluzione dell'applicazione e della base-dati e di installazione di nuove versioni o aggiornamenti sono riferite in particolare alle attività sistemistiche afferenti alla gestione degli ambienti elaborativi e del passaggio delle applicazioni tra gli ambienti di sviluppo, test, esercizio e manutenzione.

**42) Domanda**

Al par. 5.4 del Capitolato Tecnico "Gestione applicativi e Basi dati", l'attività di abilitazione degli utenti all'applicazione si intende riferita alle utenze sistemistiche necessarie al funzionamento/configurazione delle applicazioni sui server in cui sono installate oppure all'effettiva profilazione degli utenti da eseguirsi sulle diverse interfacce messe a disposizione delle applicazioni?

Nel secondo caso, in quale servizio verrà remunerata l'attività di gestione dei profili?

**Risposta**

Nelle attività di tipo sistemistico sono comprese le attività di profilazione degli utenti effettuate attraverso la gestione di server LDAP o comunque di piattaforme centralizzate di single sign-on. Tali attività sono comunemente incluse nel modello di conduzione operativa, ma la singola Amministrazione, in fase di Appalto Specifico, definirà i modelli di erogazione e remunerazione prescelti, indicando, per ciascuno di essi, le attività che dovranno essere eseguite nell'ambito di ciascun modello.

**43) Domanda**

Al par. 5.6 del 4 Capitolato Tecnico "Sviluppo e integrazione Sistemi", l'attività di definizione delle basi dati è intesa dal punto di vista architetturale/sistemistico o di effettivo disegno delle strutture dati (schema logico, schema fisico di tabelle, viste, ecc.)?

Nel secondo caso, in quale servizio verrà remunerata l'attività di disegno delle strutture dati?

**Risposta**

L'attività di definizione delle basi dati è intesa dal punto di vista architetturale/sistemistico.

**44) Domanda**

Nel par. 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico “Dimensione dell’infrastruttura dell’Amministrazione da gestire” è riportata una definizione di “numero di server logici” come “... numero di immagini di sistema operativo, siano essi costituiti da server stand alone, server logici ospitati in ambienti virtualizzati, partizioni di sistemi enterprise, ecc.”.

Si chiede conferma che se su un unico server (fisico o virtuale che sia) sono installati più Web Server (es. Apache, IIS, ecc.) e/o Application Server (es. Tomcat, JBoss, ecc.), ai fini della remunerazione, il server sarà conteggiato una sola volta come server logico.

**Risposta**

Si conferma che, se su un unico server (fisico o virtuale che sia) sono installati più Web Server (es. Apache, IIS, ecc.) e/o Application Server (es. Tomcat, JBoss, ecc.), ai fini della remunerazione, il server sarà conteggiato una sola volta come server logico. In ogni caso si evidenzia che la numerosità dei componenti potrà essere valutata dall’Amministrazione, in fase di AS, allo scopo di definire la complessità dell’ambiente, come indicato nel capitolo 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico.

**45) Domanda**

Al cap. 7 del Capitolato Tecnico, a pag. 25, per la categoria “Conduzione Operativa” è riportata l’indicazione “...Nel costo del servizio erogato in modalità remota sono inoltre inclusi anche gli eventuali interventi on-site che si rendessero necessari a fronte di problemi non risolvibili remotamente.”.

Tali attività non dovrebbero far parte della reperibilità standard?

**Risposta**

Si precisa che nel costo del servizio erogato in modalità remota sono inclusi gli eventuali interventi on-site che si rendessero necessari, durante la fascia oraria di erogazione del servizio, a fronte di problemi non risolvibili remotamente. Nella fascia oraria complementare a quella prescelta per l’erogazione dei servizi, invece, l’Amministrazione dovrà eventualmente avvalersi della reperibilità e degli interventi fuori orario.

**46) Domanda**

Con riferimento cap. 7 del Capitolato Tecnico, in relazione agli elementi di costo afferenti alla “Reperibilità Individuale” e agli “Interventi Fuori Orario” (vedi pagg. 40 e 41) si chiede di confermare che i 2 servizi prevedano l’impiego esclusivamente dei profili professionali riportati rispettivamente nelle tabella a pag. 40 e a pag. 41 (sistemista senior, sistemista e sistemista junior).

**Risposta**

Si conferma che i servizi “Reperibilità Individuale” e “Interventi Fuori Orario” prevedono l’impiego esclusivamente dei profili professionali riportati rispettivamente nelle tabella a pag. 40 e a pag. 41 (sistemista senior, sistemista e sistemista junior).

**47) Domanda**

Al cap. 8 del Capitolato Tecnico, a pag. 45 si dice “L’Amministrazione potrà inoltre definire una “quota di remunerazione sospesa”, ovvero una percentuale del corrispettivo maturato (ad esempio il 5%), che sarà erogata, per ogni periodo di riferimento, solo a fronte del raggiungimento di determinati “obiettivi di prestazione”, generalmente legati a soglie migliorative degli indicatori di qualità, rispetto ai valori minimi.”.

Si chiede conferma che in fase di AS la singola Amministrazione non possa superare la percentuale del 5% quale quota di remunerazione sospesa. In caso di risposta negativa si chiede quale sia la percentuale massima non superabile in un AS.

**Risposta**

Si conferma.

**48) Domanda**

Nel par. 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico “Dimensione dell’infrastruttura dell’Amministrazione da gestire” si chiarisce che le modalità di remunerazione dei singoli AS prevalentemente si baseranno sulla classificazione - da parte delle singole Amministrazioni - dei server logici oggetto di fornitura, in base al livello di complessità e criticità.

Si chiede se:

- sia possibile individuare, anche solo in via orientativa, le modalità di associazione tra server logici e classi di riferimento (in base alla complessità e criticità) a cui le Amministrazioni faranno riferimento
- in sede di avvio dell’AS, sarà prevista una fase preliminare, da svolgere congiuntamente tra Amministrazione e fornitore, per la condivisione di tali criteri di associazione server logici/classi di riferimento.

Nel Capitolato d'Oneri al par. 10.1 "Oggetto dell'appalto specifico" per i servizi base, che possono essere richiesti in sede di AS, si fa riferimento a una tabella del paragrafo 5.3, non presente nel documento. Si chiede di indicare il riferimento corretto. In particolare, si chiede di chiarire se l'AS richiederà i servizi base facendo riferimento al capitolo 5 del Capitolato Tecnico oppure all'elenco degli elementi di costo suddivisi per macro categorie di remunerazione di cui al paragrafo 5.4 del Capitolato d'Oneri.

**Risposta**

Nel par. 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico sono riportati criteri di massima, definiti a titolo esemplificativo, per la classificazione dei server logici in base al livello di complessità e criticità. Si ribadisce che sarà onere delle singole Amministrazioni, in sede di AS, definire i propri criteri per associare opportunamente i server logici alle diverse classi. L'attività di classificazione dei server logici sarà effettuata dall'Amministrazione preventivamente all'invio della Richiesta di Offerta agli aggiudicatari dell'AQ, poiché tale attività è funzionale al dimensionamento dei servizi e alla definizione dell'importo a base d'asta per l'AS.

Si precisa che i servizi base citati nel capitolo 10.1 del Capitolato d'Oneri fanno riferimento alle tabelle riportate nel capitolo 5.4 del Capitolato d'Oneri stesso. In fase di AS i servizi base saranno pertanto richiesti facendo riferimento all'elenco degli elementi di costo suddivisi per macro categorie di remunerazione di cui alle tabelle suddette.

**49) Domanda**

Documento: Allegato 3 - Schema di Accordo, art. 4 comma 4 e Allegato 4 - Capitolato Tecnico, par. 3.2, pag. 6

Nel primo riferimento sopra citato viene riportato che la durata contrattuale minima dei singoli Appalti Specifici in funzione delle esigenze delle Amministrazioni è pari a 24 mesi, invece, nel secondo riferimento citato viene riportato che tale durata contrattuale minima è pari a 12 mesi.

Si chiede di chiarire quale è la durata minima contrattuale dei singoli Appalti Specifici.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 14.

**50) Domanda**

Documento: Allegato 3 - Schema di Accordo, art. 7 comma 5 lettera i).

Si chiede di confermare che il riferimento all'art. 6 del D.P.C.M. 12 giugno 2009 n. 6 debba intendersi allo stesso articolo ma del D.P.C.M. 12 giugno 2009 n. 7.

**Risposta**

Si conferma.

**51) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §4.3 pag. 12

In relazione al Centro Servizi che il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni che, in sede di Appalto Specifico, facciano richiesta di servizi da erogare da remoto, si chiede di confermare che tale Centro Servizi debba essere ubicato in Italia.

**Risposta**

Non si conferma. Il Centro Servizio deve essere localizzato nel territorio degli Stati membri dell'Unione Europea.

**52) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §7.1.1.2 pag. 27

In relazione all'orario di servizio O2 - "Orario esteso oltre 40 ore settimanali, esclusi domenica e festivi" - si chiede di chiarire quale sia l'estensione oraria massima settimanale per poter valutare correttamente gli effort necessari all'erogazione dei servizi di monitoraggio sistemi, conduzione operativa e reperibilità standard richiesti in tale orario di servizio.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 15.

**53) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §7.1.4 pag. 35.

In relazione ai possibili blocchi elementari di remunerazione per il servizio di conduzione operativa degli apparati di rete/sicurezza si dichiara:

"Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per gli apparati di rete/sicurezza (R) fino a un massimo di 50 apparati tutte di complessità e criticità alte o fino a un massimo di 90 apparati tutti di complessità e criticità basse”.

si chiede di confermare che per tali cluster di apparati non è prevista una classificazione per livello di criticità ma la sola classificazione per livello di complessità e pertanto la precedente definizione deve essere così riformulata:

“Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per gli apparati di rete/sicurezza (R) fino a un massimo di 50 apparati tutte di complessità alta o fino a un massimo di 90 apparati tutti di complessità bassa”.

**Risposta**

si precisa che, come riportato nel capitolo 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico, per gli apparati di rete/sicurezza è prevista una classificazione in due sole categorie di riferimento, in base al livello di complessità:

- R1 - Apparato di rete/sicurezza semplice;
- R2 - Apparato di rete/sicurezza complesso.

Pertanto la definizione corretta è la seguente: “Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per gli apparati di rete/sicurezza (R) fino a un massimo di 50 apparati tutti di complessità alta o fino a un massimo di 90 apparati tutti di complessità bassa”.

**54) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §7.1.4 pag. 35

In relazione ai possibili blocchi elementari di remunerazione per il servizio di conduzione operativa dei sottosistemi storage/backup si dichiara:

“Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per i sottosistemi storage/backup (T) fino a un massimo di 40 LUN SAN tutte di complessità e criticità alte o fino a un massimo di 80 LUN SAN tutte di complessità e criticità basse o filesystem NAS”;

si chiede di confermare che per tali cluster di sottosistemi non è prevista una classificazione per livello di criticità ma la sola classificazione per livello di complessità e pertanto la precedente definizione deve essere così riformulata:

“Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per i sottosistemi storage/backup (T) fino a un massimo di 40 LUN SAN tutte di complessità alta o fino a un massimo di 80 LUN SAN tutte di complessità bassa o filesystem NAS”;

**Risposta**

si precisa che, come riportato nel capitolo 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico, per gli apparati di storage/backup è prevista una classificazione in tre categorie di riferimento, in base al livello di complessità:

- T1 - Sottosistemi di storage semplici e con modalità di backup semplici;
- T2 - sottosistemi di storage complessi con modalità di backup semplici o viceversa;
- T3 - Sottosistemi di storage complessi e con modalità di backup articolate.

Pertanto la definizione corretta è la seguente: “Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per i sottosistemi storage/backup (T) fino a un massimo di 40 LUN SAN tutte di categoria T3 o fino a un massimo di 80 LUN SAN tutte di categoria T1 o filesystem NAS”.

**55) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §7.1.4 pag. 34.

In relazione ai possibili blocchi elementari di remunerazione per il servizio di conduzione operativa dei server logici si dichiara:

“Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per i server logici Unix/Linux (U) fino a un massimo di 30 server tutti di complessità e criticità alte o fino a un massimo di 60 server tutti di complessità e criticità basse;
- per i server logici Windows (W) fino a un massimo di 40 server tutti di complessità e criticità alte o fino a un massimo di 80 server tutti di complessità e criticità basse;

si chiede di confermare che:

- per i server logici Unix/Linux (U) di complessità bassa e criticità alta o di complessità alta e criticità bassa il relativo cluster può includere fino ad un massimo di 45 server logici;
- per i server logici Windows (W) di complessità bassa e criticità alta o di complessità alta e criticità bassa il relativo cluster può includere fino ad un massimo di 60 server logici.

**Risposta**

Si conferma.

**56) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §7.1.4 pag. 35.

In relazione ai possibili blocchi elementari di remunerazione per il servizio di conduzione operativa dei sottosistemi storage/backup si dichiara:

“Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per i sottosistemi storage/backup (T) fino un massimo di 40 LUN SAN tutte di complessità e criticità alte o fino a un massimo di 80 LUN SAN tutte di complessità e criticità basse o filesystem NAS”;

si chiede di confermare che:

- per i sottosistemi storage/backup (T) di complessità bassa o filesystem NAS o di complessità alta il relativo cluster può includere fino ad un massimo di 60 sottosistemi di storage/backup.

**Risposta**

Si veda anche la risposta n. 54. Si conferma che, per i sottosistemi di storage/backup di categoria T2, il relativo cluster può includere fino ad un massimo di 60 filesystem NAS e/o LUN SAN.

**57) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §7.1.4 pag. 35.

In relazione ai possibili blocchi elementari di remunerazione per il servizio di conduzione operativa dei sottosistemi DBMS si dichiara:

“Il cluster di componenti tecnologici in ciascun blocco può includere:

- per i sottosistemi DBMS (D) fino un massimo di 20 istanze tutte di complessità e criticità alte o fino a un massimo di 50 istanze tutte di complessità e criticità basse”.

si chiede di confermare che:

- per i sottosistemi DBMS (D) di complessità bassa e criticità alta o di complessità alta e criticità bassa il relativo cluster può includere fino ad un massimo di 35 sottosistemi DBMS.

**Risposta**

Si conferma.

**58) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §7.1.5 pag. 37.

In relazione al servizio di reperibilità standard, nel Capitolato Tecnico viene riportato:

“Per quanto riguarda la modalità di presidio, è già stato specificato che in tale modello la modalità di presidio è di tipo remoto.”

Si chiede di confermare che il servizio di reperibilità standard si può associare al solo servizio di conduzione operativa, erogato in modalità da remoto o on site, e che tale servizio deve essere erogato da remoto da personale del Fornitore e quindi con il termine “modalità di presidio”, nella frase precedentemente citata, si debba intendere “modalità di erogazione” del servizio.

**Risposta**

Come indicato nel capitolo 7 del Capitolato Tecnico, la reperibilità standard viene sempre adottata nel caso in cui la conduzione operativa sia effettuata remotamente, ma può essere adottata anche nel caso in cui la conduzione operativa sia effettuata in modalità onsite, se l'Amministrazione non ritiene necessario ingaggiare, per la reperibilità, le risorse già impegnate per il servizio onsite nel normale orario di lavoro. Si conferma pertanto che la reperibilità standard è erogata da remoto da personale del Fornitore, qualunque sia la modalità di presidio per i servizi di conduzione operativa.

**59) Domanda**

Documento: Allegato 2 Relazione tecnica - SCHEMA di RISPOSTA §3.1 pag. 4.

In relazione allo scheda di risposta tecnica, nell'Allegato 2 Relazione Tecnica viene riportato per il §3.1:

“(Descrivere l'infrastruttura tecnologica e l'organizzazione per l'erogazione dei servizi, con riferimento alle funzioni di “Network Operation Center” (NOC) e “Security Operation Center” (SOC)).”

Si chiede di confermare che nel § 3.1 dovrà essere descritta l'organizzazione e gli strumenti tecnologici a supporto dell'erogazione dei servizi da remoto (monitoraggio, conduzione operativa e reperibilità standard) presso il Centro Servizi del Fornitore. Con ciò s'intende che la descrizione non debba limitarsi alle sole componenti di Network e Security ma anche alle altre componenti oggetto dei servizi di System Management (server, DB, SAN, NAS ecc).

**Risposta**

Si conferma che nel § 3.1 della Relazione Tecnica dovrà essere descritta l'organizzazione e gli strumenti tecnologici a supporto dell'erogazione dei servizi da remoto (monitoraggio, conduzione operativa e reperibilità standard) presso il Centro Servizi del Fornitore. La descrizione non deve limitarsi alle sole componenti di Network e Security ma deve estendersi anche alle altre componenti oggetto dei servizi di System Management.

#### 60) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico §5.1 pag. 14.

In relazione al servizio Gestione sistemi, nel capitolato tecnico viene riportato:

“La gestione sistemi include tutte quelle attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici.....

La gestione dei sistemi comprende:

- le installazioni dell'hardware e del software di base, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;”

Si chiede di confermare che il servizio di Gestione Sistemi non comprende attività d'installazione fisica di hardware ma solo eventuali attività di configurazione. Inoltre, si chiede di confermare che non siano comprese attività di distribuzione automatizzata di software (software distribution) su apparti periferici delle Amministrazioni.

#### Risposta

L'installazione fisica di hardware è tipicamente responsabilità del fornitore dell'hardware stesso. Il personale che eroga i servizi di gestione deve comunque collaborare per quanto di sua competenza nelle attività di installazione e provvedere ad eventuali attività di configurazione.

Le attività di software distribution possono essere comprese nei servizi richiesti al Fornitore; in tale circostanza la singola Amministrazione, in fase di AS, valuterà l'impegno richiesto per tale attività e definirà il modello di erogazione e remunerazione più opportuno, ad esempio includendo l'attività nel modello di conduzione operativa oppure, come indicato nel capitolo 7.2.4.1 del Capitolato Tecnico, utilizzando il modello di supporto specialistico continuativo.

#### 61) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico §5.3 pag. 15.

In relazione al servizio Gestione reti, nel capitolato tecnico viene riportato:

“.....nonché di monitorare l'infrastruttura della rete geografica dell'Amministrazione (WAN) attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dal fornitore assegnatario dei servizi di connettività in rete geografica.”

Si chiede di chiarire quali sono gli elementi dell'infrastruttura della WAN dell'Amministrazione per i quali debba essere erogato il servizio di monitoraggio e nel caso in cui il Fornitore della connettività non metta a disposizione idonei strumenti, quali sono le modalità con cui debba essere espletato il servizio di monitoraggio.

#### Risposta

I dettagli sulle attività di monitoraggio della rete geografica e sugli strumenti saranno forniti dall'Amministrazione in sede di AS, in funzione della tipologia di rete utilizzata dall'Amministrazione stessa e dei servizi già eventualmente erogati dal fornitore della connettività.

#### 62) Domanda

Documento: BANDO DI GARA D'APPALTO III.2.3) Capacità Tecnica, Punto b) Pag.7.

In merito a quanto espresso nel bando di gara al punto III.2.3.b, “certificazione in corso di validità ISO 27001:2005 del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, avente ad oggetto servizi di conduzione operativa delle infrastrutture tecnologiche IT” e di quanto indicato nel Capitolato Tecnico al capitolo 7.1.1.1.- I servizi possono essere svolti a richiesta della singola Amministrazione sia on site e sia da remoto, si chiede conferma che qualora il Fornitore svolga esclusivamente il servizio on site non debba possedere il requisito di capacità tecnica sopra indicato in quanto utilizzerà strumenti e sistemi dell'Amministrazione non utilizzando propri sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione.

In caso di risposta affermativa si richiede di aggiornare la domanda di partecipazione da generare mediante il Sistema prevedendo la possibilità di scegliere tale casistica.

#### Risposta

Con riferimento al quesito posto innanzitutto si ribadisce che le certificazioni di cui al punto III.2.3 del bando di gara sono condizioni di partecipazione alla presente iniziativa e che, pertanto, il concorrente che ne sia sprovvisto verrà escluso dalla procedura.

In particolare, il possesso della certificazione ISO 27001:2005 è richiesto per poter svolgere, per il tramite del Centro Servizi, le prestazioni da remoto di cui al paragrafo 4.3 del Capitolato Tecnico, atteso infatti che tale modalità di erogazione potrà essere espressamente selezionata dalla singola Amministrazione in sede di Appalto Specifico.

Resta fermo, peraltro, che, in caso di partecipazione in forma associata (RTI o Consorzio ordinario), il requisito predetto dovrà essere posseduto esclusivamente e necessariamente da almeno un'impresa costituente il RTI o il

Consorzio, ammettendosi pertanto che le imprese raggruppate/consorziate, diverse da quella/e che metterà/anno a disposizione il Centro servizi per l'erogazione delle attività di gestione da remoto, ne siano sprovviste.

**63) Domanda**

Documento: BANDO DI GARA D'APPALTO III.2.3) Capacità Tecnica, Punto b) Pag.7.

In relazione alla gara in oggetto si chiede di confermare che il requisito previsto alla lett. b) dell'art. III.2.3) Capacità tecnica (i.e. certificazione in corso di validità ISO 27001:2005 del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, avente ad oggetto servizi di conduzione operativa delle infrastrutture tecnologiche IT) possa formare oggetto di avvalimento.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 1.

**64) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico, Capitolo 7.

Si chiede di confermare che il servizio di monitoraggio sia da estendere ai soli apparati di rete e di sicurezza direttamente correlati ai server oggetto dei Cluster.

**Risposta**

L'estensione degli apparati di rete e sicurezza oggetto del servizio di monitoraggio sarà definita dalla singola Amministrazione in sede di AS.

**65) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico, Capitolo 7.

Si chiede di confermare che i sistemi oggetto dell'AQ sono solo quelli relativi ai sistemi informativi installati presso CED e non anche a quelli distribuiti ad esempio: switch di palazzo, firewall perimetrali sedi periferiche ecc. In caso contrario si chiede di chiarire come, a titolo esemplificativo, possa essere valorizzato il solo monitoraggio di una infrastruttura lan per l'accesso dei client dell'Amministrazione in mancanza di server.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 64. Si ricorda che, come indicato nel capitolo 4 del Capitolato Tecnico, la finalità dell'Accordo Quadro è l'erogazione di servizi di system management correlati alle infrastrutture hardware e software di base delle PP.AA., basate su uno o più centri elaborazione dati variamente articolati nelle sue componenti tecnologiche elementari. Non è obiettivo dell'AQ la fornitura di servizi specializzati unicamente sulle infrastrutture di rete. Si ricorda, inoltre, che, come specificato nel capitolo 6 del Capitolato Tecnico, qualora sia richiesta in AS la gestione di sistemi che esulano in maniera significativa dall'ambito standard descritto nel Capitolato Tecnico e che richiedono particolari competenze specialistiche o significativi effort operativi, l'Amministrazione stessa, in sede di AS, potrà richiedere uno o più servizi accessori, a completamento della fornitura richiesta.

**66) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico, Capitolo 7.

Si chiede di confermare che il servizio di "conduzione operativa" erogato in modalità da remoto non includa anche i servizi di monitoraggio che saranno erogati e valorizzati economicamente esclusivamente secondo la logica dei cluster di server.

**Risposta**

I servizi di monitoraggio e di conduzione operativa saranno quantificati e valorizzati economicamente separatamente, in base ai rispettivi modelli di erogazione e remunerazione, come previsto nei documenti di gara.

**67) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §4.1 pag. 7.

Si richiede di confermare che a livello di AS la Stazione Appaltante NON possa richiedere l'inserimento anche di componenti di gestione "client" (postazioni di lavoro utente), sia in termini di gestione sia in termini di manutenzione HW, perché strettamente connesse alla erogazione dei servizi informatici.

**Risposta**

Si conferma che i servizi di gestione e manutenzione hardware delle postazioni di lavoro client non sono incluse nell'oggetto di fornitura dell'Accordo Quadro.

**68) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §4.2.1 pag. 10.

Il Capitolato Tecnico recita: "La piattaforma dovrà inoltre essere configurata in modo da intraprendere eventuali azioni correttive in maniera automatica". Si richiede di esplicitare con un esempio pratico i desiderata attesi dalle "eventuali azioni correttive" automatiche intraprese del sistema.

**Risposta**

Le funzionalità di dettaglio degli strumenti a supporto della fornitura, eventualmente richiesti dall'Amministrazione in sede di AS, saranno dettagliati nella richiesta di offerta dell'AS stesso.

**69) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §6.5 pag. 23.

Nel caso in cui la Stazione Appaltante disponesse di uno degli strumenti definiti "Strumenti a supporto della fornitura" ("Strumenti di monitoraggio", "Sistema di "Service Management", "Sistema di reportistica e SLA management"), ma con funzionalità inferiori a quelle citate dal Capitolato, il Fornitore è obbligato ad integrazioni e sviluppi del sistema in essere o può sostituire lo strumento esistente con uno dotato di funzionalità equivalenti o superiori a quelle proposte dal capitolato Tecnico?

**Risposta**

Nel caso in cui l'Amministrazione, disponesse di strumenti non corrispondenti ai requisiti desiderati per gli strumenti stessi, potrà richiedere, in sede di AS, sia integrazioni o sviluppi dei sistemi in essere, sia la sostituzione di questi con altri sistemi. Tale richiesta dovrà essere espressa nella richiesta di offerta per l'AS come servizio accessorio, per il quale dovrà anche essere valorizzato un importo aggiuntivo alla base d'asta.

**70) Domanda**

Documento: Capitolato Tecnico §8 pag. 45.

Domanda: il Capitolato Tecnico recita: "L'Amministrazione potrà inoltre definire una "quota di remunerazione sospesa", ovvero una percentuale del corrispettivo maturato (ad esempio il 5%), che sarà erogata, per ogni periodo di riferimento, solo a fronte del raggiungimento di determinati "obiettivi di prestazione", generalmente legati a soglie migliorative degli indicatori di qualità, rispetto ai valori minimi."

Si richiede di confermare che la corresponsione del 5% sarà legata alle soglie migliorative. Si potrebbe pertanto avere la situazione nella quale vengano raggiunti i livelli minimi di SLA che non danno origine a penali, ma che danno origine alla trattenuta del 5%.

**Risposta**

Si conferma.

**71) Domanda**

Capitolato d'oneri par. 4.4.1.4. Documento attestante l'attribuzione del "PASSOE".

Da una verifica con AVCP, in fase di Generazione del PASSoe, risulta che il CIG 5650808A45 non è gestito dal sistema AVCPass. Si chiede pertanto di confermare che non si debba procedere al soddisfacimento dell'adempimento di cui al punto 4.4.1.4.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 10.

**72) Domanda**

Capitolato d'oneri. Cap 5.6. Controllo del possesso dei requisiti (pag.48 di 73).

In riferimento ai servizi indicati nella modalità di comprova ("produzione di certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni e/o dichiarazioni dei privati che attestino la prestazione a proprio favore di forniture in noleggio /o in acquisto di soluzioni di copiatura/stampa - con indicazione dei relativi importi e date - complessivamente attestanti la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione") e relativamente a quanto dichiarato al punto III.2.2, lettera a), si chiede di confermare che trattasi di refuso in quanto i servizi che dovranno essere certificati sono quelli di gestione, manutenzione e supporto specialistico per le infrastrutture tecnologiche IT.

**Risposta**

Con riferimento al quesito posto si conferma che trattasi di un refuso e che il paragrafo deve intendersi così sostituito:

**ovvero** produzione di certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni e/o dichiarazioni dei privati che attestino la prestazione a proprio favore **di servizi di gestione, manutenzione e supporto specialistico per le infrastrutture tecnologiche IT** - con indicazione dei relativi importi e date - complessivamente attestanti la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione.

**73) Domanda**

Bando di gara III.2.3).

Si chiede di confermare che un concorrente in costituendo RTI, che disponga della Certificazione ISO 9001 limitatamente ad alcune attività oggetto della Gara (ad esempio Gestione e Supporto Specialistico ma non Manutenzione), possa concorrere alla procedura per i soli servizi riconducibili alle attività per cui il concorrente dispone della Certificazione ISO 9001 (ad esempio tutti i servizi base ad eccezione del servizio di manutenzione sistemi), fatto salvo il soddisfacimento del Requisito da parte del Costituendo RTI nel suo insieme.

**Risposta**

Si conferma.

**74) Domanda**

Capitolato Tecnico 7.1.3 - pag.32.

Si chiede di chiarire se il canone di monitoraggio di un server logico debba includere la componente di costo relativa all'apparato di rete, storage, i componenti software, ecc., o viceversa se gli stessi debbano considerarsi alla stregua di un server logico.

**Risposta**

Come specificato nel capitolo 7.1.3 del Capitolato Tecnico, nell'ambito dei servizi di monitoraggio sistemi, solamente le categorie dei server logici sono prese a riferimento per il dimensionamento dell'infrastruttura da gestire. Gli apparati di rete e di sicurezza, lo storage, i componenti software, ecc., sono inclusi implicitamente nelle attività di monitoraggio, ma non contribuiscono alla valorizzazione economica del servizio.

**75) Domanda**

Capitolato Tecnico 7.1.1.3.

Si chiede di chiarire se il servizio di monitoraggio relativamente agli apparati di storage e backup, di rete e sicurezza, componenti software, ecc. sono da intendersi inclusi nel canone della conduzione operativa ad essi afferente.

**Risposta**

Il servizio di monitoraggio, relativamente agli apparati di storage e backup, di rete e sicurezza, componenti software, ecc., è da intendersi incluso nel canone del servizio di monitoraggio e non in quello relativo alla conduzione operativa. Si veda a tale proposito anche la risposta al quesito n. 34.

**76) Domanda**

Capitolato tecnico 6.5.

Si chiede di confermare, nel caso in cui venga attivato il servizio base remoto, se i costi relativi all'installazione di eventuali componenti presso l'Amministrazione, quali ad esempio agenti di monitoraggio, verranno attivati quale canone di servizio accessorio del singolo AS.

**Risposta**

Come indicato nel capitolo 6.5 del Capitolato Tecnico, nel caso in cui l'Amministrazione, in sede di richiesta di offerta per l'AS, preveda che debbano essere installati componenti software presso i propri centri, il corrispettivo per l'utilizzo di tali strumenti, sia componenti server che componenti client (p.es. agent), dovrà essere previsto come completamento dell'offerta nell'ambito dei servizi accessori.

**77) Domanda**

Capitolato tecnico 6.5.

Nel caso in cui vengano attivati i servizi base di monitoraggio e/o conduzione operativa on-site e l'esigenza dell'Amministrazione è di disporre della piattaforma di monitoraggio e service management presso il Centro Servizi, si chiede di specificare come questa venga remunerata.

**Risposta**

Come indicato nel capitolo 6.5 del Capitolato Tecnico, se gli strumenti che il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione sono installati presso il centro servizi del Fornitore stesso, nessun ulteriore onere è imputabile all'Amministrazione, oltre ai corrispettivi previsti per i servizi base.

**78) Domanda**

Capitolato Tecnico 6.2. Gestione sistemi non standard Pag. 22.

Nel Capitolato Tecnico si legge quanto segue:

“Spetta comunque alle Amministrazioni, nel contesto dei singoli Appalti Specifici, la valutazione su quali elementi del proprio ambiente tecnologico possano essere ricondotti nell’ambito di classificazione dei sistemi standard e quali invece debbano essere considerati sistemi non standard e quindi oggetto di offerta di servizi aggiuntivi.”

Si richiede di specificare se, in base alla suddetta affermazione, un’Amministrazione sarà in grado di dichiarare che un sistema considerato come non standard nel Capitolato (ad esempio un mainframe) potrà essere, invece, considerato come standard a suo insindacabile parere.

**Risposta**

La valutazione dell’Amministrazione si baserà sulle affinità tecnologiche e/o di effort di gestione tra i sistemi standard previsti nell’ambito dei servizi base e i sistemi non standard utilizzati dall’Amministrazione stessa. In tale ottica, un sistema mainframe basato ad esempio su sistema operativo z/OS non sarà considerato un sistema standard.

**79) Domanda**

Allegato 4 Capitolato tecnico 5.5 Gestione della sicurezza logica.

Nel capitolo 5.5 Gestione della sicurezza logica sono riportati i seguenti servizi :

- Servizio di gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale; Il servizio consente di attuare la politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell’Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS).
- Servizio di gestione IDS (Intrusion Detection System); Il servizio fornisce la valutazione di eventi, situazioni anomale od allarmi che possono rappresentare una minaccia per la sicurezza dell’infrastruttura attraverso opportuni strumenti di rilevazione.
- Servizio di content filtering; Il servizio permette di ottimizzare l’uso delle risorse infrastrutturali, quali la capacità di banda verso Internet od il sistema di posta elettronica, controllando l’ammissibilità dei contenuti in transito rispetto alle politiche di sicurezza definite.
- Servizio di content security; Il servizio provvede ad una gestione efficace delle contromisure atte a contrastare la diffusione dei codici malevoli, quali virus o worm su sistemi sia client (postazione di lavoro) che server.
- Servizio security host hardening; Il servizio provvede alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server rilevanti per l’Amministrazione, in termini di sistema operativo e applicazioni di base.

Si chiede cortesemente di chiarire se:

1. le infrastrutture dei servizi indicati sono da includere negli apparati di rete/sicurezza e se sono da considerare di R2 complessità.
2. Il servizio di Host hardening è da includersi nella valutazione della conduzione di gestione dei server e non in quella rete/sicurezza.

**Risposta**

1. Nel capitolo 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico sono indicati criteri di massima, a titolo esemplificativo, per l’associazione degli apparati di rete/sicurezza alle classi R1 e R2. E’ compito delle singole Amministrazioni, in sede di AS, definire i propri criteri per associare opportunamente gli apparati di rete/sicurezza alle classi suddette.
2. Il servizio di host hardening ricopre in generale aspetti relativi sia all’ambito gestione server sia all’ambito gestione rete/sicurezza. Si fa presente comunque che il servizio di conduzione operativa include in generale sia le attività operative di gestione server che quelle di gestione rete/sicurezza.

**80) Domanda**

Nel bando di gara viene richiesto il possesso della certificazione ISO 27001:2005 in corso di validità per servizi di conduzione operativa delle infrastrutture tecnologiche IT. Nel Capitolato d’oneri si specifica che, nel caso di RTI, la certificazione dovrà essere posseduta da almeno un’azienda del RTI e che l’attività oggetto della certificazione ISO 27001:2005, potrà essere svolto unicamente da imprese in possesso della certificazione stessa.

Nel caso in cui più aziende del medesimo RTI, operino sulle medesime attività appartenenti alla categoria “Conduzione Operativa”, si chiede conferma del fatto che il centro servizi non debba essere necessariamente ospitato presso la sede dell’azienda in possesso di certificazione ISO 27001:2005, ma che semplicemente esso operi, con personale del RTI, in conformità alle metodologie stabilite dalla norma stessa?

**Risposta**

Non si conferma in quanto il centro servizi deve situarsi presso l'azienda in possesso della certificazione ISO/IEC 27001. Si ammette peraltro che un'impresa non dotata di un proprio Centro Servizi oggetto di certificazione specifica ISO 27001, qualora riunita in RTI con altra/e impresa/e che ne sia/siano dotata/e, possa anch'essa erogare i servizi da remoto di cui al paragrafo 4.3 del Capitolato Tecnico utilizzando, a tal fine, il Centro Servizio certificato dell'impresa del RTI che lo mette a disposizione.

**81) Domanda**

Nel bando di gara viene richiesto il possesso della certificazione ISO 27001:2005 in corso di validità per servizi di conduzione operativa delle infrastrutture tecnologiche IT. Nel Capitolato d'oneri si specifica che, nel caso di RTI, la certificazione dovrà essere posseduta da almeno un'azienda del RTI e che l'attività oggetto della certificazione ISO 27001:2005, potrà essere svolta unicamente da imprese in possesso della certificazione stessa.

Nel caso di RTI, si chiede conferma del fatto che l'azienda mandataria (non in possesso di certificazione ISO 27001) che erogherà attività di conduzione operativa possa avvalersi ai sensi dell'art. 49 D. Lvo 163/2006 del requisito posseduto dalla società mandante relativo al possesso della certificazione ISO 27001:2005.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 1.

**82) Domanda**

Capitolato d'Oneri Pag.39

Criterio aggiudicazione n°9. Il criterio 9 è assimilabile ad un criterio tabellare.

È corretto interpretarlo come tale ed esprimere di conseguenza l'adesione, nella Relazione Tecnica, come una dichiarazione di impegno in corrispondenza del § 6.1 ?

**Risposta**

E' corretto.

**83) Domanda**

Capitolato Tecnico Pag.6 par 3.2 "Durata". Si legge: "I singoli contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni a seguito dell'aggiudicazione dell'AS, potranno avere una durata da 12 (dodici) a 48 (quarantotto) mesi".

E' in contrasto con quanto riportato dal Bando di Gara d'Appalto a pag.3 cap. II.3 -Durata dell'Appalto o termine di esecuzione: " ...le Amministrazioni potranno rilanciare il confronto competitivo tra i Fornitori (mediante l'invio della Richiesta d'offerta) per aggiudicare Appalti Specifici aventi ad oggetto la stipula di Contratti della durata di n. 24 a n. 60 mesi, come meglio precisato negli atti di gara". Si chiede di precisare quale può essere la durata di un Appalto Specifico.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 14.

**84) Domanda**

Capitolato Tecnico Pag.27 par 7.1.1.2 "Orario di Servizio erogato". In relazione alla fascia oraria O2 - Orario esteso oltre 40 ore settimanali, esclusi domenica e festivi, si chiede conferma che sia corretto definire un limite massimo, in termini di numero di ore giornaliere di servizio, tale da posizionare questa fascia anche quantitativamente a livello intermedio fra la fascia O1 e la fascia O3. In caso affermativo si chiede conferma che sia lecito ipotizzare come numero massimo giornaliero 16 ore, corrispondenti a 2 turni completi di lavoro (es. 6-22).

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n.52.

**85) Domanda**

Capitolato Tecnico. Pag.28 par 7.1.1.3 "Server Logici". In relazione alle classi di server logici, il CT definisce "sarà in ogni caso facoltà delle singole Amministrazioni, in sede di AS, definire i propri criteri per associare opportunamente i server logici alle classi definite sopra.". Si chiede conferma che, fatta salva la citata facoltà delle singole Amministrazioni tale ai criteri definiti in sede di AS non potranno in ogni caso contrastare con quelli indicati nel presente CT di AQ. Questo quesito si intende applicato a tutte le tipologie di elementi gestiti: Server Logici, Apparati di rete e sicurezza, Sottosistemi di storage e backup, Sottosistemi DBMS.

**Risposta**

Nel capitolo 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico sono indicati criteri di massima, a titolo esemplificativo, per l'associazione degli apparati alle diverse classi. E' compito delle singole Amministrazioni, in sede di AS, definire i propri criteri per associare opportunamente gli apparati alle classi suddette.

**86) Domanda**

Capitolato Tecnico. Pag.31 par 7.1.1.3 "Tabella di sintesi dei componenti infrastrutturali" e Pag.37-38 par 7.1.5 "Reperibilità Standard". A pag. 31 è riportata una tabella di sintesi dei componenti infrastrutturali in cui sono indicate, come possibili componenti soggetti a Reperibilità Standard Server Logici, Apparati di Rete e Sicurezza, Sottosistemi DBMS; tale indicazione è coerente con gli elementi di costi riportati a pag. 38 (RSTS,RSTR,RSTD). A pag. 37, peraltro, il CT cita "Va inteso, comunque, che nel servizio di reperibilità standard sono inclusi implicitamente tutti gli apparati hardware e i componenti software che costituiscono l'infrastruttura a disponibilità continuativa, anche se non esplicitamente citati." Si chiede conferma di questa interpretazione: i fornitori aggiudicatari saranno tenuti a erogare l'attività di Reperibilità Standard sulla base degli elementi dichiarati a perimetro di continuità operativa appartenenti alle 3 categorie citate, ai quali si aggiungeranno eventuali ulteriori elementi appartenenti solo a categorie diverse (es. sottosistemi storage). In altre parole non sarà possibile, per una Amministrazione, richiedere Reperibilità Standard per elementi in Continuità Operativa delle 3 categorie citata senza aver dichiarato esplicitamente il corrispondente dimensionamento e, di conseguenza, applicato gli elementi di costo (RSTS,RSTR,RSTD).

**Risposta**

Si conferma.

**87) Domanda**

Capitolato d'Oneri Pag. 6 "Numero massimo di Operatori Aggiudicatari dell'Accordo Quadro".

Si legge: "la Consip S.p.A. ritiene opportuno selezionare, in ragione del numero delle offerte ammesse, più operatori economici e, comunque, in numero non superiore a 7 (sette).".

Viceversa la Tabella di § 5.2 pag. 36 indica in nove il numero massimo di fornitori aggiudicatari. Si chiede di confermare tale seconda indicazione.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 22.

**88) Domanda**

Si richiede di rendere disponibile, per la gara in oggetto, il modello di ausilio per l'offerta economica, in formato elettronico (es. EXCEL).

**Risposta**

Come indicato nel capitolo 4.4.3 del Capitolato d'Oneri, l'offerta economica dovrà essere presentata per via telematica attraverso il Sistema; non si ritiene necessario fornire un modello di ausilio in formato excel.

**89) Domanda**

Si prega confermare che il concorrente possa ricorrere all'istituto dell'Avvalimento per il seguente requisito di Capacità tecnica:

"Certificazione in corso di validità ISO 27001:2005 del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, avente ad oggetto servizi di conduzione operativa delle infrastrutture tecnologiche IT, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da un altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico".

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 1.

**90) Domanda**

Capitolato d'Oneri pag. 12 Par. 3.3 2 "Requisiti necessari per la partecipazione".

In riferimento al punto c) del paragrafo 3.3. "relativamente alla capacità tecnica, i requisiti di cui alle lettere a) e b) del punto III.2.3) del Bando di gara, devono essere posseduti: (i) in caso di RTI o Consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del d. lgs. n. 163/2006 sia costituiti che costituendi, da almeno un'impresa costituente il RTI o il consorzio.

Resta inteso che l'attività oggetto della certificazione potrà esser svolta unicamente da imprese in possesso della certificazione stessa; (ii) dal Consorzio o dal/e imprese indicate quali concorrenti, in caso di partecipazione in consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lettere b) e c) del D. Lgs. n. 163/06. Resta inteso che l'attività oggetto della certificazione potrà esser svolta unicamente da imprese in possesso della certificazione stessa”, si chiede di confermare che, qualora un'impresa di un RTI possiede la certificazione ISO 9001:2008, che non include i servizi di manutenzione hardware (comunque coperti dalla certificazione ISO 9001:2008 di almeno un altro componente il RTI) non potrà svolgere i servizi accessori indicati al punto 6.3. del Capitolato Tecnico (Manutenzione hardware) eventualmente previsti da un AS, ma potrà svolgere tutte le attività per cui possiede la relativa certificazione.

**Risposta**

Si conferma.

**91) Domanda**

Capitolato Tecnico pag. 47 Par. 10.3 "Indicatori di Qualità".

Testo del Capitolato di riferimento "Le Amministrazioni, in fase di A5, potranno utilizzare tali indicatori, personalizzandoli secondo necessità (ad esempio modificando i valori di soglia previsti), ovvero potranno introdurre ulteriori indicatori; i Fornitori saranno quindi tenuti al rispetto degli indicatori specificati in sede di AS. In ogni caso, i Fornitori si impegnano fin d'ora al rispetto degli indicatori di qualità definiti nel Capitolato Tecnico".

In merito, si chiede di confermare che i fornitori dovranno impegnarsi sin d'ora al rispetto degli indicatori di qualità definiti nell'appendice 1 del Capitolato Tecnico relativo al presente Accordo Quadro.

**Risposta**

Si conferma.

**92) Domanda**

Rif: criterio tecnico di valutazione n. 6 "Flessibilità nell'erogazione dei servizi" riportato nel paragrafo 5.3.1. "Capitolato d'Oneri" si chiede di esplicitare la natura delle scadenze amministrative indicate nel criterio che generano picchi di attività per le quali sono richieste soluzioni metodologiche, organizzative ed operative che il concorrente si impegna a mettere in atto.

**Risposta**

Il criterio tecnico descritto fa genericamente riferimento a eventuali date non prorogabili per l'esecuzione delle attività.

Direzione Sourcing  
*Ing. Stefano Tremolanti*  
(Il Direttore)