Gara comunitaria a procedura aperta, ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., in un unico lotto, per "l'affidamento dei Servizi di manutenzione per l'infrastruttura di sicurezza del MEF" – ID SIGEF 628

I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito www.mef.gov.it sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso, sul sito www.consip.it

Risposta ai chiarimenti

1) **Domanda**
Il canone espresso è unitario per singolo sottosistema di sicurezza? (Rif. Allegato 2 Offerta Economica Parte B Economica - Tabella A)

Risposta
Il canone espresso è unitario per singola classe.

2) **Domanda**
Secondo quali regole si definisce la classe di un sottosistema che abbia componenti eterogenee (ad esempio, N appliance ed un sistema di gestione host based)? (Rif. Allegato 4 - Capitolato Tecnico, paragrafo 2.1 CLASSI DEI SISTEMI DI SICUREZZA).

Risposta
Nel caso in cui un Sottosistema è costituito da apparati misti (alcuni in tecnologia HOST BASED, alcuni in tecnologia APPLIANCE - Blade), la *Classe* di appartenenza sarà individuata basandosi sulla tecnologia prevalente. Si veda il paragrafo 2.5 dell'Allegato 4 - Capitolato tecnico.

3) **Domanda**
Gli apparati dei sottosistemi in essere sono dotati dì parti di ricambio (Spare parts)?
(Rif. Allegato 4 Capitolato Tecnico paragrafo 2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA)

Risposta
No.

4) **Domanda**
Per le componenti di sistemi in HA (ad esempio un singolo nodo di un cluster), il tempo di ripristino è pari a 4 ore, o tale intervallo è valido solo per il ripristino di un malfunzionamento dell'intero sistema di sicurezza (che non eroga più il proprio servizio)?
(Riti Allegato 4 Capitolato Tecnico paragrafo 2 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA DEL MEF - Tabella 1)

Risposta
Il livello di servizio si riferisce alla singola componente/funzionalità anche se il malfunzionamento non comporta l'interruzione del servizio di sicurezza. Per maggiori dettagli si veda il paragrafo 2.2.2 dell' Allegato 4 - Capitolato Tecnico.

5) **Domanda**
E' possibile avere la suddivisione in classi dei sottosistemi in essere? (Rif. Allegato 4 Capitolato Tecnico paragrafo 2.1 CLASSI DEI SISTEMI DI SICUREZZA - Tabella 2)

Risposta
No, per motivi di riservatezza non è possibile rendere pubblica tale informazione. Ad ogni modo, i principali sottosistemi attualmente in esercizio, sono descritti al paragrafo 2 dell'Allegato 4 - Capitolato Tecnico.

6) **Domanda**

Relativamente ai sottosistemi con componenti host based, la manutenzione (sia per l'hardware che per il sistema operativo ed il software di base) dei sistemi che ospitano la componente di sicurezza o di management è a carico dell'Impresa aggiudicataria? (Rif. Allegato 4 Capitolato Tecnico paragrafo 2 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA DEL MEF -Tabella 1-Tabella 2).

Risposta
Sì.

7) **Domanda**
Relativamente alla richiesta di rinnovo delle software subscription si richiedono i SNs e i PNs di
• ISS-IBM
• Check Point
• CISCO
• RSA
• McAfee
• Juniper
• Symantec
• F5
• Nortel/Avaya

- qual è il livello di manutenzione richiesta per la parte JUNIPER?
- qual è la tipologia di servizio richiesto per i servizi UTM?

Risposta

Per motivi di riservatezza non è possibile fornire i SNs e i PNs dei componenti dei Sottosistemi di sicurezza del MEF.

Per quanto riguarda invece i Sottosistemi ISS/IBM si coglie l'occasione del presente chiarimento per fornire il nuovo codice di prodotto riguardante il Software Maintenance Real Secure Server:

IBM ISS				
Prodotto	**Certificate Key**	**Descrizione**	**Quantità**	**Nuovo codice prodotto**
RSV-W2K-001-PB-M *	ND	Software Maintenance Real Secure Server	5	SVP-WIN-001-PB-M

Inoltre si precisa che:

- il livello di manutenzione di un Sottosistema è legato alla Classe di assegnazione ed al livello di servizio richiesto dal Committente;
- anche per la famiglia UTM il livello di servizio che verrà richiesto è basato sulle medesime logiche.

8) **Domanda**
Rif. Disciplinare pag 39 – 40
Infine, qualora gli aggiornamenti dei prodotti software installati sui Sottosistemi di Sicurezza del MEF comportino anche la sostituzione delle componenti hardware dei Sottosistemi stessi (ad esempio, come conseguenza dello stato di: end of support (EoS), end of life (EQL) o End of Sale), l'impresa si impegna a fornire al Committente anche il nuovo hardware necessario alla continuità dei servizi di sicurezza del MEF. Il Committente, da par suo, si impegna ad acquisire tale hardware ad un valore pari al corrispondente prezzo di Listino pubblicato dal produttore, alla data delle sostituzione, scontato del 15%, secondo le modalità di cui all'art. 13 S, comma 2, lettera b), punto i) dello Schema speciale di contratto (Allegato 3).

Rif. Allegato 4 – Capitolato Tecnico Pagina: 7 - Paragrafo: 2
Sia per la manutenzione preventiva sia per quella correttiva, per gli interventi per i quali si renderà necessaria la sostituzione di una o più parti, l'impresa dovrà utilizzare parti di ricambio nuove, di primaria qualità, garantite dallo stesso costruttore del sottosistema; solo in caso di irreperibilità del ricambio originale per cessata produzione, è ammessa la fornitura di un ricambio commerciale di pari caratteristiche.
Si richiede inoltre che l'impresa garantisca la sostituzione di una parte guasta nei tempi di ripristino previsti dal presente capitolato, eventualmente anche predisponendo una scorta presso le sedi del MEF interessate dal servizio. Le parti sostituite verranno ritirate e smaltite dall'impresa.

Domanda: Si chiede di confermare che nell'ambito del Servizio di Manutenzione Preventiva e Correttiva, qualora l'impresa sostituisca una o più parti HW o SW dei Sottosistemi, il Committente si impegna ad acquisirle con le stesse condizioni definite nel Disciplinare di Gara relativamente ai servizi di aggiornamento dei sistemi: ad un valore pari al corrispondente prezzo di listino pubblicato dal produttore, alla data delle sostituzione, scontato del 15%, secondo le modalità di cui all'art. 13 S, comma 2, lettera ti), punto i) dello Schema speciale di contratto (Allegato 3).

Risposta
Il Disciplinare alle pagine 39-40 si riferisce esclusivamente alle situazioni di: end of support (EoS), end of life (EQL) o End of Sale che per essere gestite si deve richiedere la sostituzione dell'hardware sulla base dell'indicazione del produttore. Per tutti gli interventi di manutenzione che comportassero la sostituzione di parti hardware il costo di queste ultime è già incluso nel canone di manutenzione.

9) **Domanda**
Rif. Allegato 4 Tecnico Pagina: 8 Par 2.2.1
A fronte dell'acquisizione da parte del Committente di nuove versioni dei software dei Sottosistemi di sicurezza (sia di base, sia applicativo), finalizzata ad elevare il grado di affidabilità del Sistema, di migliorarne il funzionamento e di aumentarne la sicurezza, l'impresa, su richiesta del Committente, dovrà installare, configurare e personalizzare tale software.
Domanda: Si chiede di confermare che le attività di personalizzazione si intendono come attività di configurazione specializzata e non richiedono alcun tipo di sviluppo di software aggiuntivo custom.

Risposta
Sì, si conferma che le attività di personalizzazione si intendono come attività di configurazione specializzata e non richiedono alcun tipo di sviluppo di software aggiuntivo custom.

10) **Domanda**
Rif. Allegato 4 - Capitolato Tecnico Pagina: 9-10 Paragrafo: 2.3.1 e 2.3.2:
d) l'impresa si impegna in ogni caso a garantire che il Sistema di Sicurezza del MEF sia disponibile, e cioè correttamente funzionante in tutte le sue componenti, per una percentuale non inferiore al 99,86% dell'orario di erogazione del servizio di tipo A (B), calcolato su base trimestrale.
Domanda: SI chiede di confermare che, non essendo richiesto all'Impresa alcun servizio di monitoraggio e poiché la rilevazione del guasto è a carico del Committente, i tempi tra l'inizio del disservizio e la notifica del guasto all'impresa da parte del Committente non sarà tenuto in considerazione per il calcolo della percentuale di disponibilità del Sistema di Sicurezza.

Risposta
Si conferma che i tempi tra l'inizio del disservizio e la notifica del guasto all'impresa da parte del Committente non sarà tenuto in considerazione per il calcolo della percentuale di disponibilità del Sistema di Sicurezza.

11) **Domanda**
A PAG. 3 dell'Allegato 4 - Capitolato Tecnico si definisce "sottosistema l'insieme dello componenti hardware, software (di base ed applicativo) delle licenze e degli accessori (es. HUB/Switch per il collegamento di rete, Rack , Switch delle Consolle) che realizzano una specifica funzionalità di sicurezza (es. sicurezza perimetrale, AAA per accesso remoto, analisi del traffico)".

Ricadono all'interno del contratto di manutenzione (e relativi livelli di Servizio - LdS):
1. tutti gli apparati di rete che interconnettono tra loro i vari elementi funzionali di cui e' composto il sottosistema?
2. gli host utilizzati dagli amministratori per connettersi alle consolle di Management del Sottosistema e i dispositivi di rete che interconnettono tali host con i vari elementi funzionali di cui è composto il sottosistema?
3. gli Switch KVM e Monitor che consentono l'accesso diretto in console sui Rack nei quali sono posizionati gli elementi funzionali del sottosistema?

Risposta
1. SI.
   Al contrario, non ricadono all'interno del contratto di manutenzione, tutti gli apparati di rete che servono ad interconnettere i Sottosistemi alla rete del MEF.
2. NO.
3. SI.

12) **Domanda**
A PAG 19 dell'Allegato 3 - SCHEMA DI CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI E GENERALI) al p. 10 dell' ART. 95 - SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO- si specifica "Per lo Svolgimento di attività particolarmente critiche rimane facoltà del Committente richiedere al Fornitore l'erogazione del presente servizio avvalendosi direttamente di personale dipendente della casa madre produttrice del/i Sottosistemi di Sicurezza.
Per personale dipendente si intende anche il personale di società partner della Casa madre produttrice qualora tale funzione venga espletata per condizioni contratto detenute cd "Maintenance" ovvero sul territorio italiano attraverso tali metodi d'intervento?

Risposta
No, solo personale dipendente della casa madre.

13) **Domanda**
A pag. 20 dell'Allegato 3 - SCHEMA DI CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI E GENERALI) al p. 10 dell' ART. 9S AGGIORNAMENTO DELLE SOFTWARE SUBSCRIPTION si specifica che "Qualora gli aggiornamenti dei prodotti software installati sui Sottosistemi di Sicurezza del MEF comportino anche la sostituzione delle componenti hardware dei Sottosistemi stessi (ad esempio, come conseguenza dello stato di: end of support (E end of life (EOL) o End Of Sale). l'impresa si impegna ora per allora a fornire al Committente il nuOVO hardware necessario alla continuità dei servizi di sicurezza del MEF.
Le attività necessarie alla preparazione, configurazione software e messa in esercizio del nuovo hardware relativo alla singola componente del Sottosistema interessato al EoS/E0L/End of Sale ricadono nella componente del contratto di Manutenzione o verranno ritenute afferenti ad attività di Supporto Specialistico di cui al punto 2 comma 3 dell'ART 9 S?

Risposta
Si, tali attività ricadranno nel servizio di Supporto Specialistico di cui al punto 2 comma 3 dell'ART 9 S.

14) **Domanda**
A pag. 29 dell'Allegato 3 - SCHEMA DI CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI E GENERALI) al comma 2 lett. B dell'ART. 13 S AGGIORNAMENTO DELLE SOFTWARE SUBSCRIPTION si specifica che "che per quanto riguarda i rinnovi successivi al primo, tale corrispettivo potrà subire modifiche in aumento o diminuzione a seconda che il numero di Software Subscription acquisite con i rinnovi subisca delle variazioni, in positivo o in negativo, rispetto alle liste sopra riportate, L'ammontare del corrispettivo, per ognuno dei due eventuali rinnovi, verrà infatti calcolato in base ai prezzi unitari di ogni Software Subscription, elencati nelle precedenti tabelle. moltiplicati per il numero delle nuove quantità effettivamente acquisite. Le nuove quantità sono a discrezione del Committente in base alle proprie esigenze progettuali.'
Tale previsione è da intendersi che i prezzi unitari per i due successivi rinnovi saranno quelli individuati relativi al primo eventualmente moltiplicati per le nuove quantità a discrezione del Committente in base alle proprie esigenze contrattuali?

Risposta
Sì, i prezzi unitari offerti resteranno validi per i successivi eventuali rinnovi.

15) **Domanda**
A PAG 29 dell'Allegato 3 - SCHEMA Dl CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI E GENERALI) al comma 2 Iett B par. Il dell'ART. 13 S AGGIORNAMENTO DELLE SOFTWARE SUBSCRIPTION si specifica che" Qualora gli aggiornamenti dei prodotti software installati sui Sottosistemi di Sicurezza del MEF comportino anche la sostituzione delle componenti hardware dei Sottosistemi stessi, di cui al precedente art. 11 S, comma 10, l'impresa si impegna ora per allora a fornire al Committente il nuovo hardware necessario alla continuità dei servizi di Sicurezza del MEF. Il Committente da par suo, si impegna ad acquisire tale hardware ad un valore pari al corrispondente prezzo di listino pubblicato dal produttore alla data della sostituzione, scontato del 15%, secondo le modalità di fatturazione di cui al successivo art. 14 S, comma 2, lettera a).
Tale previsione è da intendersi che Consip potrà procedere anche all'acquisizione di nuovo hardware solo se tale scelta scaturisce da necessità d'aggiornamento software ovvero anche quando valutazioni tecniche sulla sicurezza, sul grado di affidabilità hardware del sottosistema, sulle prestazioni, sulla obsolescenza dell'hardware suggeriscano il rinnovamento di alcuni o tutti gli elementi funzionali del sottosistema e se in ambedue i casi tale acquisizione avverrà secondo le modalità di fatturazione di cui all'art. 14 S, comma 2, lettera a?

Risposta

Consip potrà procedere anche all'acquisizione di nuovo hardware solo se tale scelta scaturisce da necessità d'aggiornamento software per condizioni di EoS e di EoL dichiarate dal produttore. Le modalità di fatturazione per tali acquisti sono quelle di cui all'art. 14 S, comma 2, lettera b) dell'Allegato 3 - Schema speciale di contratto.

16) **Domanda**
A PAG 14 dell'Allegato 3 - SCHEMA Dl CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI E GENERALI) al punto 14 dell'ART. 8 S IL SERVIZIO Dl MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA DEL MEF viene previsto che "Relativamente alla Manutenzione preventiva l'impresa si impegna a realizzare gli interventi tecnici (controlli regolazioni, sostituzioni) finalizzati ad ottimizzare il funzionamento dei Sottosistemi e prevenirne futuri malfunzionamenti; i tempi e le modalità degli interventi dovranno essere concordati con il Committente ed effettuati periodicamente, almeno una volta al mese inoltre al successivo punto 15 si specifica che "La Manutenzione preventiva comprende altresì l'implementazione delle modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, al fine di elevare il grado dl affidabilità del Sistema di Sicurezza del MEE, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza.
Tale previsione e da intendersi tutti o alcuni interventi di manutenzione preventiva del sistema di sicurezza, compresi miglioramenti/aggiornamenti potranno avvenire anche in orario notturno e nei giorni festivi?

Risposta
Il servizio di manutenzione preventiva, definito nel Piano tecnico di manutenzione preventiva, di cui all'Art. 8 S, comma 16 dell'Allegato 3 – Schema speciale di contratto, verrà condotto nell'orario lavorativo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00, ed il sabato dalle 8:00 alle 13:00.
La Manutenzione preventiva comprende altresì l'implementazione delle modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, al fine di elevare il grado di affidabilità del Sistema di Sicurezza del MEF, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza. Se tali attività dovessero comportare fermi macchina o un elevato rischio di interruzione del sevizio il Committente, di volta in volta, deciderà se farle eseguire al di fuori dell'orario sopra indicato.

17) **Domanda**
A PAG. 16S dell'Allegato 3 - SCHEMA Dl CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI E GENERALI) al punto 33 dell'ART. 8 S IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA DEL MEF viene previsto che il servizio di manutenzione con livello di servizio di tipo A dovrà essere erogato con le seguenti caratteristiche: supporto remoto di un tecnico qualificato (le cui caratteristiche professionali sono dettagliatamente descritte nel Capitolato tecnico — Allegato 4) entro 30 minuti solari dalla chiamata del Committente, effettuata con le modalità di cui al precedente comma 4;".
Tale previsione e' da intendersi che il supporto remoto di un tecnico qualificato potrà avvenire anche attraverso una sessione in remoto (Webex) del tecnico al Sottosistema interessato oppure soltanto attraverso il telefono?

Risposta
No al momento non è prevista tale possibilità di intervento.

18) **Domanda**
A pag. 14 dell'Allegato 3 - SCHEMA Dl CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI E GENERALI) al punto 14 dell'ART. 8 S IL SERVIZIO Dl MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA DEL MEF viene previsto che "Relativamente alla Manutenzione preventiva l'Impresa si impegna a realizzare gli interventi tecnici (controlli regolazioni, sostituzioni) finalizzati ad ottimizzare il funzionamento dei Sottosistemi e prevenirne futuri malfunzionamenti; tempi e le modalità degli interventi dovranno essere concordati con il Committente ed effettuati periodicamente almeno una volta al mese' inoltre al successivo punto 15 si specifica che "La Manutenzione preventiva comprende altresì l'implementazione delle modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti al fine di elevare il grado di affidabilità dei Sistema di Sicurezza del MEC di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza.
Per interventi tecnici di Manutenzione preventiva si intendono anche le attività straordinarie di riconfigurazione scaturenti da errori, incongruenze e/o difetti di progettazione nonché di sviluppo del software (sia di base, sia applicativo) da parte dell'azienda costruttrice (es. Check Point, Cisco, IBM, McAfee) non sanate da patch correttive?

Risposta
Nelle attività di manutenzione preventiva non rientra lo sviluppo di correzioni software dei prodotti installati sui Sottosistemi del MEF.

La Manutenzione preventiva comprende invece l'implementazione delle modifiche tecniche (consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, al fine di elevare il grado di affidabilità del Sistema di Sicurezza del MEF, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza) rilasciate dalle case produttrici.

Direzione Infrastrutture IT
Il Direttore
(Ing. Renzo Flamini)