

Gara a procedura aperta per la fornitura di servizi di gestione e manutenzione dei sistemi IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni – ID 1657

I chiarimenti sono visibili sui siti: www.mef.gov.it; www.consip.it; www.acquistinretepa.it.

ERRATA CORRIGE

Si informa che nelle formule contenute a pag. 48 del Disciplinare di Gara relative ai 2 punteggi tecnici tabellari sono stati riportati valori errati nei denominatori e negli estremi superiori delle sommatorie dell'algoritmo di calcolo. Pertanto, le seguenti formule relative rispettivamente al punteggio tecnico tabellare PT_{12} e al punteggio tecnico tabellare PT_{13} :

$$PT_{12} = \frac{P \max_{12}}{3} \cdot \sum_{i=1}^3 migl_i$$

$$PT_{13} = \frac{P \max_{13}}{3} \cdot \sum_{i=1}^3 migl_i$$

vanno sostituite con le seguenti:

$$PT_{12} = \frac{P \max_{12}}{4} \cdot \sum_{i=1}^4 migl_i$$

$$PT_{13} = \frac{P \max_{13}}{5} \cdot \sum_{i=1}^5 migl_i$$

CHIARIMENTI

1. Domanda

Si richiede la possibilità di ottenere un file Excel che consenta di simulare la compilazione off-line dell'offerta economica secondo lo schema delle schede tecniche con i relativi canoni e pesi, per ciascun lotto.

Risposta

La simulazione dell'offerta può avvenire sulla piattaforma prima dell'invio finale dell'offerta stessa.

2. Domanda

Capitolato Tecnico, Rif: Par. 4.4 comma 2. In relazione al requisito per cui la richiesta di aggiornamento SW delle PdL deve prevedere *“l'aggiornamento del SW di base, di SW di produttività, di SW antivirus” e che questi includono “tutti gli aggiornamenti che non comportino passaggio da una major release ad un'altra”*. In relazione al fatto che con Windows 10 le politiche di versioning di Microsoft sono cambiate poiché non saranno più previste release diverse (i.e. windows 7, windows 8, windows 8.1, windows 10...) ma aggiornamenti periodici su nuove funzionalità (2 all'anno) e/o

di sicurezza e/o per bug fixing. Poiché per le versioni OEM di Windows 10 Microsoft ha previsto di dover effettuare tutti gli aggiornamenti (sia major upgrade che di bug fixing) pena la decadenza del supporto, si richiede di confermare che per tale versione di sistema operativo sono inclusi anche i major upgrade.

Risposta

Si ribadisce che rientrano fra le attività di competenza del servizio di gestione PdL gli aggiornamenti SW con esclusione delle migrazioni da una major release alla successiva major release; rientrano, invece, nelle attività di competenza del servizio IMAC, come indicato a pag. 37, le attività di “Change - Modifiche ad una Pdl”, gli aggiornamenti al software di base che *“rappresentino evoluzioni significative come ad esempio la migrazione per una major release del sistema operativo”*. L’Amministrazione, quindi, valuterà di volta in volta il servizio di cui necessita.

Si veda a proposito anche la risposta alla domanda 10.

3. Domanda

Capitolo Tecnico. In relazione alle Manutenzioni Hardware di tutti gli ambiti tecnologici e alla corretta valutazione dei costi ad essa connessi si rileva un’elevata variabilità e numerosità nelle tipologie di apparati (ad es. nella classe Server rientrano tower, rackable e blade). Pertanto si richiede, per ogni ambito tecnologico, la distribuzione percentuale per tipologia di apparato e per Brand.

Risposta

La Stazione Appaltante ha già fornito tutte le informazioni rilevanti in suo possesso utili alla formulazione dell’offerta, che ha utilizzato e palesato nella definizione dei pesi per la valutazione delle offerte.

4. Domanda

Capitolato Tecnico – Rif: par. 8. In relazione a quanto riportato nel par. 8 riguardo al Service desk per il quale viene specificato che: *“ Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale (dipendenti, consulenti, etc.) a vario titolo riconducibile all’Amministrazione (con gli eventuali vincoli o limitazioni indicati dall’Amministrazione stessa e definiti nel Piano di Esecuzione dei Servizi) possono rivolgersi per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, cablaggio, sicurezza e server”*. In tale specifica non viene elencato l’ambito delle PdL. Si chiede di confermare che l’ambito delle PdL non è uno degli ambiti per cui gli utenti delle Amministrazioni possono richiedere assistenza attraverso il Service Desk.

Risposta

Non si conferma. Come precisato più volte all’interno del Capitolato Tecnico, *“il servizio di service desk potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione descritti nel capitolo 4”* (pag. 52) e *“può essere prestato solo relativamente ad apparati e sistemi su cui sia prestato il servizio di gestione”* (pag. 8), e, pertanto, centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro e server. Nell’elencazione degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato riportata nella domanda, l’indicazione del cablaggio in luogo delle postazioni di lavoro è frutto di un mero errore materiale e, pertanto, al posto di “cablaggio” si deve leggere “postazioni di lavoro”.

5. Domanda

Il par. 8 riporta che il Service Desk è attivabile *“ unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione descritti nel cap. 4”* e poco oltre che *“Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale (dipendenti, consulenti, etc.) a vario titolo riconducibile all’Amministrazione (con gli eventuali vincoli o limitazioni indicati dall’Amministrazione stessa*

e definiti nel Piano di Esecuzione dei Servizi) possono rivolgersi per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, cablaggio, sicurezza e server". Tuttavia il servizio di cablaggio non è uno dei servizi definiti nel cap.4. Si chiede pertanto di confermare che gli utenti e/o il Referente tecnico non possono rivolgersi al Service Desk per richieste relative a tale servizio.

Risposta

Si veda la risposta alla precedente domanda n. 4

6. Domanda

Capitolato Tecnico – Rif: par. 3.6 e 4.5. In relazione a quanto espresso nel par. 3.6 – Server in cui viene dettagliato che *“ Sono esclusi apparati e sistemi legati allo storage esterno, ai DB e il software applicativo”* e che nel par. 4.5 si citano i *“server infrastrutturali più diffusi”*. Si chiede di confermare che nell’ambito di gestione dei server, rientrino soltanto i server infrastrutturali (Directory Server, Network Server, File Server, Print Server, Proxy Server, etc.) e non quelli applicativi o legati ai DB.

Risposta

Si conferma.

7. Domanda

Disciplinare di Gara – Rif: par. 5.1.2. Relativamente a quanto riportato nel par. 5.1.2 che recita: *“Di seguito le tabelle di cui si compone l’offerta economica. I pesi indicati nelle Tabelle di seguito riportate sono basate su stime del fabbisogno di fornitura, nell’ambito dell’intera durata della convenzione e per tutti i lotti oggetto della gara...”* si chiede di specificare il numero di mensilità o annualità alla base del calcolo di detti pesi e che cosa questi rappresentano (Canoni mensili, pacchetti, stime del valore di sostituzione, etc...).

Risposta

I pesi indicati nelle Tabelle del Disciplinare di gara sono stati calcolati stimando una durata media di erogazione di ciascun singolo servizio pari a 36 mesi.

Si ribadisce che i pesi sono basati su stime, al meglio delle possibilità e conoscenze attuali della stazione appaltante, del fabbisogno di fornitura. I valori assoluti dei pesi sono utilizzati solamente per confrontare le offerte economiche e non sono in alcun modo impegnativi circa l’effettiva diffusione dei servizi e dei relativi consumi nell’ambito della Convenzione.

Ciascun peso W_i rappresenta quindi la stima del fabbisogno totale, nell’ambito della predetta durata media di erogazione, del servizio corrispondente al prezzo C_i , in coerenza con l’unità di misura con cui è espresso il prezzo C_i . Pertanto:

- se C_i è un canone mensile espresso in Euro (servizi di gestione), W_i è la stima del numero totale di canoni mensili;
- se C_i è il prezzo di un pacchetto espresso in Euro (servizio IMAC PDL e di interventi sul cablaggio), W_i è la stima del numero totale di pacchetti;
- se C_i è un canone annuo espresso come percentuale del valore di sostituzione (servizi di manutenzione), W_i è la stima del valore di sostituzione totale, in Euro, moltiplicato per il numero di anni di durata media di erogazione del servizio;
- se C_i è il prezzo di un ticket espresso in Euro (servizio di Service Desk), W_i è la stima del numero totale di ticket;
- se C_i è il canone annuo di un FTE espresso in Euro (servizio di presidio), W_i è la stima del numero totale di canoni annui;

- se C_i è la percentuale di sconto applicato all'importo della gestione degli ambiti non prevalenti (sconto multiambito), il valore assoluto di W_i è il valore economico complessivo stimato, in Euro, su cui verrà applicato lo sconto.

8. Domanda

Documento: Capitolato Tecnico; Capitolo 4.4.1. "Nel caso di modifiche di tipo "massivo" (che coinvolgano almeno 50 PdL) viene sviluppato un piano specifico, che va concordato con l'Amministrazione." Si chiede di specificare se lo sviluppo di un piano specifico, concordato con l'Amministrazione, comprende sia un apposito piano di rollout sia un apposito valore economico.

Risposta

No: nel caso di attività di tipo massivo, il piano specifico riguarderà unicamente l'organizzazione e la pianificazione delle attività e non il corrispettivo economico, che è determinato dalla valorizzazione economica del numero di pacchetti necessari. Ad esempio, nel caso di movimentazione di 62 PdL dell'Amministrazione, le attività di "move" relative ad una singola PdL verranno considerate come un singolo intervento e contribuiranno a decrementare di un'unità i pacchetti acquistati; pertanto, per effettuare la movimentazione delle 62 PdL saranno necessari 12 pacchetti completi (essendo ciascuno di essi composto da 5 interventi) più un ulteriore pacchetto decrementato di 2 dei 5 interventi ivi contenuti..

9. Domanda

Documento: Capitolato Tecnico; Capitolo 4.4.1. pag. 35 di 83. "consegna dell'apparecchiatura all'utente finale". Si chiede di specificare se la consegna all'utente finale prevede la sola consegna al piano oppure il trasporto dal magazzino fornitore (esterno all'amministrazione) al desk utente finale.

Risposta

Le attività di installazione possono prevedere la consegna alla postazione utente da un magazzino dell'Amministrazione, all'interno della stessa sede, e non da un magazzino fornitore esterno all'Amministrazione. Come specificato nel caso di attività IMAC di tipo Move, il servizio IMAC non comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse.

10. Domanda

Documento: Capitolato Tecnico; Capitolo 4.4.1. pag. 37 di 83." Change Software". Si chiede di chiarire se l'attività di change software è da svolgersi obbligatoriamente on-site oppure è possibile gestire il servizio remotamente.

Risposta

Si ribadisce quanto già specificato a pag. 34 del Capitolato tecnico: *"Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, come meglio definite nel seguito, sulle specifiche PdL per le quali le singole PA richiederanno un intervento on site"*.

Laddove le attività di "change" e "add", relative ai software facenti parte dell'ambito tecnologico PDL (cfr. par. 3.5 del Capitolato Tecnico) possano essere eseguite mediante distribuzione elettronica da remoto, e qualora l'Amministrazione opti per tale modalità, le suddette attività rientrano tra quelle previste e remunerate con il servizio di gestione PDL.

11. Domanda

Documento: Capitolato Tecnico; Capitolo 5.4. pag 46 di 83. "L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un valore percentuale, pari al valore percentuale del valore di sostituzione che verrà utilizzato per il calcolo del corrispondente canone annuale onnicomprensivo di manutenzione per singola PdL ." Si chiede di esprimere la

circonlocuzione con parole concettualmente ed univocamente comprensibili al fine di fugare qualsiasi fraintendimento.

Risposta

Analogamente a tutti gli altri servizi di manutenzione che verranno offerti, anche per il servizio di manutenzione su PdL si chiede che il concorrente esprima una percentuale. Tale percentuale, applicata al valore di sostituzione dell'apparato per il quale l'Amministrazione richiederà il servizio di manutenzione, costituisce l'importo dovuto dall'Amministrazione per un anno di manutenzione dell'apparato (canone annuale). Il corrispettivo che l'Amministrazione, a fronte dell'erogazione di detto servizio, riconoscerà effettivamente al Fornitore è basato (analogamente agli altri servizi) sul canone mensile: detto canone, sarà pari al canone annuale di cui sopra, diviso 12. Nella fattispecie dell'ambito PdL, viene richiesto ai concorrenti di esprimere 3 valori distinti per manutenzione desktop con vetustà minore o uguale a 5 anni, superiore a 5 anni, e per laptop con vetustà minore o uguale a 5 anni.

12. Domanda

Documento: Capitolato Tecnico; Capitolo 5.4. "Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione delle PdL, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale offerto dal Fornitore in offerta economica, per l'ambito di interesse, diviso dodici (in offerta economica viene richiesto un canone annuo)." Si chiede di esprimere la circonlocuzione con parole concettualmente ed univocamente comprensibili al fine di fugare qualsiasi fraintendimento.

Risposta

Si veda la risposta al precedente quesito n. 11.

13. Domanda

Capitolato Tecnico Rif: Par. 5.4

Nel par. 5.4 viene specificato che "*Il servizio di manutenzione esclude la sostituzione di pezzi soggetti a decadimento delle prestazioni (in particolare batterie di laptop) e di consumabili (toner)*". Si chiede di confermare che anche i "Fusori" delle stampanti personali, essendo materiale consumabile, non sono soggetti a sostituzione.

Risposta

Si conferma.

14. Domanda

Modello di relazione tecnica Rif: Par. 1

Nel par. 1 viene richiesto *il dimensionamento iniziale e il piano di sviluppo dell'organizzazione, anche in funzione dei diversi scenari di adesione alla convenzione, ipotizzati e descritti dal concorrente*. Si chiede di confermare se per scenari si intende la numerosità di adesioni alla Convenzione da parte delle singole Amministrazioni e la relativa distribuzione temporale nell'arco di validità della convenzione stessa. In caso di risposta negativa si chiede di dettagliare quali debbano essere i parametri discriminanti per la descrizione di detti scenari.

Risposta

Ci si riferisce ad ogni aspetto della distribuzione e caratterizzazione dell'adesione alla convenzione da parte delle Amministrazioni che, nell'ambito del modello organizzativo previsto dal concorrente per la gestione della convenzione, abbia un impatto su dimensionamento e sviluppo dell'organizzazione stessa. Sta quindi al concorrente identificare gli aspetti della distribuzione e caratterizzazione dell'adesione alla convenzione aventi impatti sull'organizzazione da esso prevista, la cui adeguatezza sarà oggetto di valutazione tecnica discrezionale, tra i quali possono rientrare anche la numerosità di Amministrazioni e la relativa distribuzione temporale di adesione.

15. Domanda

Capitolato Tecnico Rif: Par. 3.6 e Par. 5

Nel Par. 3.6 vengono elencati come sistemi che rientrano nell'ambito tecnologico Server il Firmware ed il BIOS. Nel Par. 5 "Servizio di Manutenzione" viene riportata tra le attività da concordare preventivamente con l'Amministrazione l'upgrade del sistema o di sue specifiche componenti. Si chiede di confermare che l'upgrade non riguarda il firmware e il BIOS.

Risposta

Le attività di upgrade del firmware e del BIOS di un server rientrano tra le attività del servizio di gestione e non del servizio di manutenzione. Si richiama quanto previsto al par. 4.5 del Capitolato Tecnico, laddove si prevede la "installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione" (pag. 37), e le "attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'Amministrazione al Fornitore" (pag. 39).

16. Domanda

Capitolato Tecnico Rif: Par. 4.5

Nel Par. 4.5 a pag 39 del Capitolato tecnico viene riportata la frase *.....Il numero delle operazioni di cui al precedente punto b), da prevedere annualmente per ciascun server (sia esso fisico o virtuale), sarà al massimo 12*. Si chiede di specificare a cosa si riferisce il riportato punto b) di cui non si trova traccia nei paragrafi precedenti la citata frase.

Risposta

Ci si riferisce all' *esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità* (punto b, pag. 25).

17. Domanda

Capitolato Tecnico Rif: Par. 3.6

Nel par. 3.6 è riportato che *"I server per i quali l'Amministrazione intende richiedere servizi oggetto della presente Convenzione, dovranno essere accessibili tramite la rete LAN della Amministrazione ed operanti esclusivamente con sistemi operativi server di tipo Windows e Linux."* Nell'elenco che segue tra i sistemi che rientrano nell'ambito tecnologico Server è riportato *"- sistema operativo Windows, Unix e Linux;"*. Si chiede di confermare che i Server per i quali l'Amministrazione può chiedere i servizi oggetto della Convenzione possono essere esclusivamente quelli operanti con sistemi operativi di tipo Windows e Linux.

Risposta

Si conferma. L'indicazione di Unix è frutto di un mero refuso. I server oggetto della Convenzione sono quelli operanti con sistemi operativi di tipo Windows e Linux.

18. Domanda

Capitolato Tecnico Rif: vari

Per i vari ambiti tecnologici viene riportato che rientrano nell'ambito tecnologico da gestire: Firmware, BIOS, Sistemi operativi, Software di base, Software di produttività, Software Antivirus, etc. e per questi si richiede: l'aggiornamento, l'installazione di patch, hot fix, bug fixing, service pack, l'aggiornamento all'ultima minor release, etc. Si richiede di confermare che ove fossero previste licenze e/o support subscription per le attività di aggiornamento di tutte le componenti software, dette licenze restano a carico delle Amministrazioni.

Risposta

Si conferma.

19. Domanda

Capitolato Tecnico Rif: Par. 5 - Par. 5.5 e Par. 3.6

Nel Cap. 5 pag 41 è scritto che "Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware". D'altro canto nel par. 5.5 viene detto che "Il servizio di manutenzione nell'ambito dei server riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.6" nel quale tra gli elementi vengono riportati anche componenti software (i.e. firmware, BIOS, sistemi operativi, drivers, software di base) che non si configurano certamente come Hardware. Si chiede, pertanto, di confermare che il servizio di manutenzione riguarda esclusivamente gli apparati ed i sistemi Hardware, escludendo firmware, BIOS, sistemi operativi, drivers, software di base.

Risposta

L'elencazione degli oggetti di cui ai paragrafi del capitolo 3 del Capitolato, serve a descrivere i sistemi/oggetti/componenti su cui verranno erogati i diversi servizi previsti in convenzione (gestione, manutenzione, presidio, service desk,...). Si ribadisce che "il servizio di manutenzione ... include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware... e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site" sugli oggetti di cui al capitolo 3. Pertanto, si conferma che il servizio di manutenzione riguarda esclusivamente gli apparati ed i sistemi Hardware, e non quindi il software (firmware, BIOS, sistemi operativi, drivers e software di base) che rientra nelle attività di gestione.

20. Domanda

In relazione alla gara in oggetto ed al **Disciplinare di Gara**, al paragrafo **5.1.3 Base d'asta** si definiscono gli importi a base d'asta per lotti e per componente di servizio.

La tabella di seguito riassume ad esempio i valori indicati come base d'asta per i Lotti 1 e2.

Si può facilmente evidenziare che la somma delle singole basi d'asta è diverso (sempre più grande) degli importi posti a base d'asta dei singoli lotti.

	Lotto 1	Lotto 2
Gestione PDL	€ 28.400.000,00	€ 11.200.000,00
Gestione Centrali telefoniche	€ 4.300.000,00	€ 1.900.000,00
Gestione reti e sicurezza	€ 32.800.000,00	€ 16.100.000,00
Gestione server	€ 31.300.000,00	€ 25.100.000,00
Manutenzione all	€ 21.200.000,00	€ 11.800.000,00
Total	€ 118.000.000,00	€ 66.100.000,00

Base d'asta pubblicata	€ 113.000.000,00	€ 63.000.000,00
------------------------	------------------	-----------------

Tale situazione è comune anche ai rimanenti lotti 3, 4 e 5.

Si chiede di indicare le basi d'asta corrette.

Risposta

Si confermano sia gli importi complessivi a d'asta dei 5 lotti (prima tabella a pag. 94 del Disciplinare), sia i vincoli sui valori economici di tabelle e somme di tabelle di cui si compone l'offerta economica (seconda tabella a pag. 94 del Disciplinare). Ad esempio, un'offerta che, per il Lotto 1, rispetti i soli vincoli sulle tabelle/somme di tabelle di cui si compone l'offerta economica (quindi importo totale gestione PDL, importo totale gestione Centrali telefoniche, importo totale gestione reti locali e sicurezza, importo totale gestione server, importo totale manutenzione), ma non il vincolo sull'importo complessivo a base d'asta, sarà esclusa. Sarà parimenti esclusa un'offerta che, pur rispettando il vincolo sull'importo complessivo a base d'asta, non rispetti anche solo uno dei vincoli sui valori economici di tabelle e

somme di tabelle di cui si compone l'offerta economica (avendo ad esempio, per il Lotto 1, un importo totale della gestione Centrali telefoniche maggiore di 4.300.000,00 Euro).

21. Domanda

Documento "DISCIPLINARE DI GARA" § 5.1.1 "Punteggio tecnico" pag. 48.

La formula indicata per il PT12 (in corrispondenza dell'ID=12 - SLA su tempi di intervento) considera nella sommatoria dei miglioramenti soltanto 3 valori (migli) mentre nella tabella di pag. 9 dell'ALLEGATO 2 MODELLO DI RELAZIONE TECNICA è richiesto di indicare 4 valori "Tempo di Intervento (TI)", di cui 3 per la Classe di Qualità Standard ed 1 per la Classe di Qualità Gold.

Si chiede di chiarire quale sia il corretto algoritmo di calcolo del punteggio tecnico PT12

Risposta

I tempi di intervento TI cui si riferisce il calcolo del punteggio PT12 sono 4: i 3 valori richiesti per la Classe di Qualità Standard, e quello richiesto per la Classe di Qualità Gold. Si veda a tal proposito l'errata corrige.

22. Domanda

Documento "DISCIPLINARE DI GARA" § 5.1.1 "Punteggio tecnico" pag. 48.

La formula indicata per il PT13 (in corrispondenza dell'ID=13 - SLA su tempi di risoluzione) considera nella sommatoria dei miglioramenti soltanto 3 valori (migli) mentre nella tabella di pag. 10 e pag. 11 dell'ALLEGATO 2 MODELLO DI RELAZIONE TECNICA è richiesto di indicare 5 valori "Tempo di Risoluzione (TR)", di cui 3 per la Classe di Qualità Standard e 2 per la Classe di Qualità Gold.

Si chiede di chiarire quale sia il corretto algoritmo di calcolo del punteggio tecnico PT13

Risposta

I tempi di risoluzione TR cui si riferisce il calcolo del punteggio PT13 sono 5: i 3 valori richiesti per la Classe di Qualità Standard, e i 2 richiesti per la Classe di Qualità Gold. Si veda a tal proposito l'errata corrige.

23. Domanda

Documento "ALLEGATO 2 MODELLO DI RELAZIONE TECNICA" pag. 10.

Nella tabella relativa agli SLA offerti per il "Tempo di Risoluzione" viene indicato il "Tempo di Risoluzione (TRI)" per la Classe di Qualità Standard, invece per la Classe di Qualità Gold viene indicato il "Tempo di Intervento (TR)".

Si chiede conferma che per entrambi le classi di qualità il parametro da riportare sia il "Tempo di Risoluzione TR".

Risposta

Si conferma, trattasi di refuso.

24. Domanda

Documento "DISCIPLINARE DI GARA" § 5.1.2 "Punteggio economico" pag. 50.

Per la determinazione del valore economico delle 15 tabelle di cui si compone l'offerta economica, viene richieste al fornitore di indicare, per ciascuna tabella, il valore C_j che per alcune tabelle è un valore economico espresso in euro (Tabelle n.1, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 14) mentre per altre tabelle (Tabelle n. 3, 5, 7, 9, 11, 15) il valore è una percentuale che viene tuttavia considerata un prezzo nella formula per il calcolo di $P_{tabi,l}$.

Poiché, non vengono fornite indicazioni sul significato di ciascun peso W_j si chiede conferma che:

1. Il prodotto $C_j \times W_j$ determini sempre un prezzo del servizio espresso in euro.
2. Al momento di presentazione della offerta a sistema, il Fornitore debba indicare per alcune tabelle i valori espressi in euro, e per altre tabelle i valori espressi in forma percentuale.

Risposta

Si conferma, e si rimanda anche alla risposta alla domanda n. 7. Pertanto, l'inserimento a sistema del numero "10,13" corrisponde ad esempio:

- all'offerta di un canone mensile pari a 10,13 Euro, nel caso in cui corrisponda ad un prezzo definito, nelle tabelle di cui al par. 5.1.2 del Disciplinare di gara, come un "Canone mensile per, in Euro";

- all'offerta di un canone annuo per apparato pari al 10,13% del valore di sostituzione dell'apparato, nel caso in cui corrisponda ad prezzo definito, nelle predette tabelle, come "Canone annuo per apparato, espresso come percentuale del valore di sostituzione dell'apparato".

25. Domanda

Documento "CAPITOLATO TECNICO" § 3.6 "Server" pag. 21.

Con riferimento all'ambito tecnologico "Server" in cui vengono inclusi sia i server fisici che quelli virtuali e quest'ultimi talvolta sono ospitati da sistemi fisici connessi a SAN, si chiede conferma che sono esclusi dai servizi (gestione, manutenzione, etc.) gli storage esterni ai server come, ad esempio, SAN (Storage Area Network).

Risposta

Si conferma.

26. Domanda

Documento "CAPITOLATO TECNICO" § 4.6 "Scontistica multiambito" pag. 40.

Con riferimento al calcolo della scontistica multiambito, si chiede conferma che la percentuale di sconto sia da applicare sul prezzo indicato nella Offerta Economica per i servizi di gestione non prevalenti.

Risposta

Nell'ambito di un Ordinativo di Fornitura Principale, in cui il costo di gestione dell'ambito tecnologico prevalente (così come risultante dall'applicazione dei prezzi offerti per la gestione dell'ambito in questione) sia almeno pari a 40.000,00 Euro, il costo di gestione degli ambiti non prevalenti sarà calcolato utilizzando i prezzi offerti per la gestione di detti ambiti non prevalenti, ed applicando lo "sconto multiambito" offerto. Il costo di gestione dell'ambito tecnologico prevalente, viceversa, non sarà scontato.

Ing. Luigi Marroni

(L'Amministratore Delegato)