

Gara per la fornitura di servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PDL - ID 1657

CHIARIMENTI – II TRANCHE

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

1. Domanda

Bando G.U.R.I., punto 17.2 si chiede di confermare che in caso di partecipazione nelle forme di cui all'articolo 34, comma 1, lettere d), e), del D.Lgs. n. 163/2006, la mandataria non debba possedere in misura maggioritaria in senso relativo "singolarmente" i requisiti di cui alle lettere a) e b), fermo restando il loro possesso "cumulativamente" in misura maggioritaria in senso relativo.

Risposta

Si conferma. Resta fermo altresì quanto indicato dalla documentazione di gara in tema di requisiti da possedere nel caso di partecipazione a più Lotti.

2. Domanda

Bando G.U.R.J., punto 17.3 si chiede di confermare che il requisito di capacità tecnica debba intendersi riferito agli ultimi tre anni solari antecedenti la data di pubblicazione del Bando di gara sulla G.U.R.J., ovvero dal 29/12/2012 al 28/12/2015.

Risposta

Con riferimento al requisito di capacità tecnica, il triennio di riferimento è quello effettivamente antecedente la data di pubblicazione del Bando di gara sulla G.U.R.I.

3. Domanda

Bando G.U.R.J., punto 17.3 si chiede di confermare che ai fini del soddisfacimento del requisito di capacità tecnica i servizi specifici richiesti e svolti nel triennio antecedente alla pubblicazione del bando di gara, possono essere stati originati anche precedentemente a tale periodo di esecuzione.

Risposta

Si conferma che i contratti cui afferiscono i servizi svolti possono essere stati sottoscritti in un momento antecedente il triennio di riferimento, ma devono essere stati eseguiti, almeno in parte, nell'arco di uno o più dei tre anni richiesti.

4. Domanda

Documento: Bando G.U.R.I., punto 17.3 si chiede di confermare che l'impresa/le imprese che non dichiara/no, in sede di partecipazione alla presente procedura, di possedere i requisiti di capacità tecnica richiesti al punto 17.3 non può/possono dichiarare di svolgere i servizi oggetto di gara nell'ambito/i in relazione al/ai quale/i non ha/hanno dichiarato di possedere il requisito.

Risposta

Non si conferma. Il bando prevede espressamente solo che nell'ambito dei RTI e dei Consorzi (di qualunque forma) l'impresa/le imprese che dichiara/no, in sede di partecipazione alla presente procedura, di possedere i requisiti di capacità tecnica richiesti al punto 17.3 è/sono tenuta/e a dichiarare di svolgere i servizi oggetto di gara – non in via esclusiva - nell'ambito/i in relazione al/ai quale/i ha/hanno dichiarato di possedere il requisito. È, pertanto, ammesso che imprese che non abbiano dichiarato di possedere il requisito possano in ogni caso in sede di esecuzione contrattuale eseguire le prestazioni oggetto di affidamento.

5. Domanda

Documento Disciplinare di gara, cap. 3 si chiede di confermare che un Operatore Economico, partecipante come impresa singola o in raggruppamento temporaneo di imprese, possa utilizzare, per la esecuzione di tutte o parte delle

prestazioni aggiudicate, una società interamente partecipata e sottoposta alle sue direttive operative e organizzative, priva quindi di autonomia decisionale, ferma restando la permanenza in capo all'Operatore concorrente della integrale responsabilità per la buona esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Si prega, quindi, di confermare che al ricorrere delle anzidette condizioni, l'affidamento alla società interamente partecipata delle prestazioni non è configurabile come subappalto e non soggiace quindi alle limitazioni previste dall'art. 118 del D.Lgs n. 163/06, e dalla ulteriore normativa eventualmente applicabile, ivi comprese quelle relative al valore massimo subaffidabile.

Risposta

La domanda appare generica in quanto priva di un puntuale riferimento alla situazione concreta sulla quale è stata formulata. Pertanto, non è possibile formulare una risposta.

6. Domanda

Documento: Disciplinare di gara, par. 5.1.2, pagg. 58, 67, 75, 84, 93- Tabella 13 si chiede di confermare che il peso W presente nella penultima voce della tabella sopra indicata, per ciascuno dei 5 Lotti, si riferisce al servizio di Service Desk erogato in "Orario Continuato- SLA Standard".

Risposta

Si conferma.

7. Domanda

Documento Disciplinare di gara, par 5.3, pag. 96

Domanda: con riferimento al par. 5.3 del disciplinare di gara- il quale, tra la documentazione considerata idonea a comprovare i requisiti di capacità tecnica, indica "certificati/dichiarazioni sostitutive ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. n. 445/2000 resi/e dai committenti pubblici e/o privati che attestino la prestazione a proprio favore, svolta regolarmente e con buon esito, con indicazione specifica (i) del contratto al quale afferiscono, (ii) della tipologia delle attività prestate, (iii) del numero di postazioni di lavoro/derivati per le centrali telefoniche/apparati attivi per le reti locali/server, nonché (iv) della quota del servizio riferibile al concorrente laddove quest'ultimo abbia svolto tale servizio in raggruppamento con altri soggetti" – si chiede di volere confermare che la prescrizione in oggetto prevede due modalità alternative di comprova del requisito, con o senza il rispetto delle formalità o di tutte le formalità previste dal DPR n. 445/00, sia nel caso di committenti pubblici sia nel caso di committenti privati, considerate:

- (i). la formulazione letterale della prescrizione di gara, la quale utilizza il carattere " / ";
- (ii). la formulazione letterale di analoghe prescrizioni di altre recenti gare nelle quali si faceva riferimento ai "certificati e/o dichiarazioni sostitutive";
- (iii). la indisponibilità di molti committenti, pubblici e privati, a rilasciare dichiarazioni recanti tutti i requisiti richiesti dal TU sulla documentazione amministrativa;
- (iv). la previsione da parte dell'art. 42, comma 4, del D.lvo n. 163/06 dell'obbligo di rispettare le forme del predetto TU solo per le dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di capacità tecnica rese nel corso del procedimento selettivo.

Risposta

Il concorrente, ai fini della dimostrazione della regolare esecuzione, dovrà produrre i certificati rilasciati dai committenti o, in alternativa, le dichiarazioni sostitutive di cui al D.P.R. 445/2000 rese dagli stessi committenti.

8. Domanda

Documento: Disciplinare di gara, par. 5.3, pag. 96 si chiede di confermare che è considerata idonea per comprovare i requisiti di cui al punto 17.3, lettere a1), a2), a3) e a4) del Bando di gara una dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 D.P.R. n. 445/2000, dal Revisore Contabile o Società di Revisione o dal Collegio Sindacale della società dotato degli opportuni requisiti ai fini del controllo contabile ovvero nell'ambito del suo potere di vigilanza, con allegata copia del documento di identità del sottoscrittore, attestante (i) il destinatario dei servizi di cui al requisito dichiarato in sede di partecipazione, (ii) la tipologia delle attività prestate, (iii) il numero di postazioni di lavoro/derivati per le centrali telefoniche/apparati attivi per le reti locali/server.

Risposta

Si conferma.

9. Domanda

Documento: Schema di Convenzione, art. 4, comma 4, punto (iii), pag. 9 si chiede di confermare che nel caso in cui l'Amministrazione Richiedente, entro il termine di 20 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi, non approvi la nuova versione del Piano di Esecuzione dei Servizi e non emetta, quindi, l'Ordinativo di Fornitura Principale, trova anche applicazione la previsione di cui al punto (ii) lett. (b), 3, sempre del comma 4.

Risposta

Si conferma. L'art. 4, comma 4, punto (iii) dello Schema di Convenzione stabilisce che ove l'Amministrazione Richiedente, entro il termine di 20 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi, non approvi la nuova versione del Piano di Esecuzione dei Servizi e non emetta, quindi, l'Ordinativo di Fornitura Principale, trovano applicazioni le previsioni di cui al punto (ii) lett. (b), 1 e 2 del medesimo articolo. La previsione di cui al punto (ii) lett. (b), 1 prevede espressamente che nel caso in cui non venga emesso l'Ordinativo di Fornitura Principale, sono riconosciuti al Fornitore gli oneri di sopralluogo.

10. Domanda

Documento; Schema di Convenzione, art. 10, comma 2, pag. 16 si chiede di confermare che i corrispettivi dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore sono dovuti a decorrere dalla data di avvio dei servizi riportata nella "Comunicazione di avvio dei Servizi". Tali corrispettivi potranno essere fatturati secondo le modalità riportate al successivo comma 3 solo dopo le positive verifiche di conformità svolte dall'Amministrazione Contraente secondo le modalità riportate all'art. 7 comma 3. ovvero, si chiede di confermare che il verbale, emesso dall'Amministrazione Contraente, relativo al positivo esito delle verifiche riporterà una "Data di accettazione dei servizi" antecedente a quella del verbale stesso e coincidente con la data a partire dalla quale tutti i servizi sono stati regolarmente avviati. In caso di risposta negativa, si chiede di specificare entro quale termine massimo l'Amministrazione Contraente dovrà concludere le verifiche di conformità ed emettere il relativo verbale onde evitare che il Fornitore non inadempiente sia penalizzato dal tempo necessario alla stessa Amministrazione per concludere le verifiche di cui all'art. 7 comma 3. Si chiede di confermare che superato il termine entro cui l'Amministrazione deve concludere le verifiche di conformità senza che essa abbia emesso il relativo verbale positivo o negativo, il Fornitore non inadempiente potrà richiedere i corrispettivi maturati a partire dalla data di avvio dei servizi emettendo le relative fatture.

Risposta

Non si conferma. Come riportato al paragrafo 10.4 del Capitolato tecnico, "l'Amministrazione, al ricevimento dei Report degli Asset e dei servizi e Report dei livelli di servizio conseguiti, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi ed entro 20 giorni dal ricevimento comunicherà al Fornitore via mail l'esito di tale verifica, che se positivo, verrà considerata quale "Data di accettazione dei servizi" ". Detta accettazione consente al Fornitore di emettere fattura, nei confronti del committente, in relazione agli importi maturati nel trimestre cui i report fanno riferimento.

11. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 1.2, pag. 9 si chiede di confermare che negli ultimi 12 mesi della durata originaria o prorogata della Convenzione non è possibile ordinare nuovi servizi sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura dovendo essere rispettato il vincolo di durata minima di 12 mesi riportato nel Allegato 4 Capitolato Tecnico.

Risposta

Non si conferma. Fermo restando che gli Ordinativi di Fornitura, Principali o Collegati, possono essere emessi esclusivamente entro il periodo di durata della Convenzione e fino al raggiungimento del suo quantitativo massimo, il vincolo sulla durata di erogazione di almeno 12 mesi per i servizi richiesti con gli Ordinativi Collegati, è nell'ambito della durata dei Contratti di Fornitura, e non della Convenzione.

12. Domanda

Documento Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 1.2, pag. 9 si chiede di confermare che negli ultimi 12 mesi della durata originaria o prorogata della Convenzione è possibile ordinare esclusivamente servizi opzionali a "consumo" (Servizio IMAC, interventi sul cablaggio) oppure incrementare il numero di ticket del servizio di Service Desk che si prevede debba gestire il Fornitore.

Risposta

Non si conferma e si rimanda alla precedente risposta alla domanda n. 11.

13. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 1.2, pag. 9 si chiede di confermare che nel caso in cui l'Amministrazione Contraente intende richiedere l'erogazione di servizi già contrattualizzati nell'Ordinativo di Fornitura Principale su nuovi apparati, la durata minima di tale richiesta non potrà comunque essere inferiore a 12 mesi e dovrà necessariamente essere allineata alla durata residua già sottoscritta con il Contratto di Fornitura eventualmente prorogato

Risposta

Si conferma il vincolo sulla durata di erogazione di almeno 12 mesi per i servizi richiesti con un Ordinativo Collegato, e si chiarisce che tale ordinativo potrà estendere la durata originaria del Contratto di Fornitura, limitatamente a quanto oggetto del medesimo Ordinativo Collegato.

14. Domanda

Documento Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 1.2, pag. 9 si chiede di confermare che una richiesta di variazione della modalità di erogazione di un servizio o in termini di finestra di erogazione (base, esteso o continuato) o in termini di classe di servizi (standard o gold) è da considerarsi come una richiesta di un nuovo servizio da erogare sugli stessi apparati e, quindi, sottoposta ai vincoli del punto a del paragrafo citato.

Risposta

Si conferma.

15. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 2.1, pag. 13 si chiede di confermare che se a seguito dell'effettuazione dei sopralluoghi necessari allo sviluppo del Piano di Esecuzione dei Servizi, l'Amministrazione Richiedente rinunci formalmente alla sua originaria richiesta, il Fornitore è comunque titolato ad addebitare gli oneri di sopralluogo riportati in Tabella 1.

Risposta

Si conferma.

16. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 2.2, pag. 14 e par. 2.3, pag. 16 si chiede di confermare che il termine di 10 giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale e dell'Ordinativo di Fornitura Collegato debba intendersi a partire dalla ricezione da parte del Fornitore dello stesso tramite il Sistema messo a disposizione da Consip. Pertanto, anche la definizione dello SLA (Tabella 3) e della penale (Tabella 11) collegati all'avvio del servizio devono essere calcolati dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura Principale o Collegato.

Risposta

Con emissione dell'Ordinativo di Fornitura, Principale o Collegato, si intende la trasmissione al Fornitore attraverso il Sistema del documento informatico generato dal Sistema stesso, e sottoscritto con firma digitale dal Punto Ordinante (Condizioni Generali, art. 3 co. 7).

17. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 3.5, pag. 20 si chiede di chiarire quali sono i "software di base" che rientrano nell'ambito tecnologico Pdl.

Risposta

Il software di base è quello che, in aggiunta al sistema operativo e alla suite di office automation (Microsoft Office o Open Office), costituisce la dotazione software di base della PDL: web browser, antivirus, antispam e antispyware, lettore pdf, programmi di instant messaging, utilities quali winzip, gestione batteria, power management, processore, display e camera.

18. Domanda

Documento Allegato 4 Capitolato Tecnico, par 3.6, pag. 21 si chiede di confermare che il riferimento al sistema operativo Unix è un refuso essendo chiaramente riportato nel primo capoverso del paragrafo indicato che i sistemi operativi server sono esclusivamente di tipo Windows e Linux.

Risposta

Si conferma, come anche da risposta alla domanda n. 17 della prima tranche di chiarimenti.

19. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, cap. 6, pag. 50 si chiede di confermare che nel caso in cui un intervento di manutenzione riguardante il cablaggio di dorsale abbia impatto su un numero di prese maggiore del numero di lavorazioni contrattualizzate, l'Amministrazione dovrà emettere un nuovo Ordinativo di Fornitura Collegato per incrementare opportunamente il numero di interventi sul cablaggio.

Risposta

Si conferma.

20. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, cap. 8, pag 52 si chiede di confermare che un'Amministrazione Contraente che ordina il servizio di gestione in più ambiti tecnologici possa decidere di attivare il servizio opzionale di Service Desk anche su un sottoinsieme di tali ambiti.

Risposta

Si conferma.

21. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 10.1, pag. 61 nel punto elenco viene riportato il riferimento al § O, si chiede di confermare che il riferimento corretto è § 11.4. In caso di risposta negativa si chiede di chiarire il riferimento corretto.

Risposta

Si conferma.

22. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 11.2, pag. 72 si chiede di confermare che nel caso in cui un eventuale ritardo di "n" giorni nella conclusione delle attività di sopralluogo rispetto al termine fissato sia nel caso di richiesta del Piano di Esecuzione dei Servizi sia nel caso di richiesta di suo aggiornamento, causato dalla comprovata impossibilità dell'Amministrazione di ricevere il Fornitore, determina l'incremento di "n" giorni sia degli SLA di ultimazione dei sopralluoghi sia di consegna del Piano di Esecuzione dei Servizi nuovo o aggiornato.

Risposta

Si conferma, ferma restando la necessità che l'impossibilità dell'Amministrazione sia documentata dal fornitore.

23. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 11.3.1, pag. 77 si chiede di confermare che nel caso di penale di Tipo A, il Fattore di Penalità è calcolato su ciascuna delle n prestazioni fuori SLA minimo.

Risposta

Si conferma.

24. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 11.3.2, pag. 81 si chiede di confermare che la penale relativa allo SLA per le risposte scritte del Responsabile del Servizio all'Amministrazione Aggiudicatrice debba intendersi "per ogni giorno lavorativo di ritardo".

Risposta

Non si conferma. Come indicato nella premessa del Capitolato Tecnico, "se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nel presente Capitolato sono tutti da intendersi come solari (di calendario), naturali e consecutivi".

25. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, Appendice B pag. 9 si chiede di chiarire le modalità di esecuzione delle campagne di verifica del servizio di Call center in termini di numero di chiamate telefoniche, loro durata e loro periodo di effettuazione. Si chiede, infine, di confermare che il periodo di effettuazione della campagna verrà concordata con il Fornitore.

Risposta

Gli Organismi di ispezione di cui al par. 11.4 del Capitolato Tecnico potranno svolgere, presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato Ordinativi di fornitura, campagne di verifica dello SLA "tempo di attesa per il call center per richieste di gestione e manutenzione e service desk" con le modalità previste a pag. 67 del Capitolato per le campagne di verifica svolte dalle Amministrazioni Contraenti e, pertanto, con "100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni". La durata delle chiamate sarà tale da poter verificare lo SLA in oggetto, cioè la risposta dell'operatore, al netto dei tempi di navigazione dell'eventuale IVR, di 120 secondi. Il periodo di effettuazione delle campagne non verrà concordato con il Fornitore.

26. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 1.1, pag. 8

Requisito: laddove sono descritti i vincoli per l'attivazione dei servizi, e in particolare con riferimento agli interventi di cablaggio è riportato: "gli interventi sul cablaggio possono essere prestati solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati di uno o più dei seguenti ambiti centrali telefoniche, apparati di reti locali, postazioni di lavoro;" si chiede di confermare che, una volta attivato uno qualsiasi dei servizi di gestione, è possibile richiedere interventi di cablaggio anche con riferimento ad ambiti differenti da quelli interessati dal servizio di gestione. Ad esempio, attivando il servizio di gestione su PDL è possibile richiedere interventi di cablaggio in ambito fonia e centrali telefoniche.

Risposta

Si conferma.

27. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 2.3, pag. 14

Requisito: nel corso della durata del Contratto di Fornitura - nel periodo di validità della Convenzione e comunque fino alla concorrenza del relativo importo massimo stabilito- il Piano di Esecuzione dei Servizi potrà essere aggiornato:

1. su iniziativa del Fornitore, qualora le evidenze della gestione contrattuale suggeriscano l'opportunità di apportare modifiche ai processi e alle modalità di erogazione dei servizi - nel rispetto sempre di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica del Fornitore - tali da rendere i servizi più efficaci al contesto specifico dell'Amministrazione; Nel primo caso, il Fornitore proporrà il nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione, che sarà comunque libera di accettare o meno tale proposta. In caso positivo, il nuovo Piano entrerà in vigore a partire dalla data concordata tra Fornitore e Amministrazione. si chiede di chiarire se, in caso di nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione proposto dal Fornitore, l'accettazione da parte dell'Amministrazione prevede comunque l'emissione di un Ordinato di Fornitura Collegato o è sufficiente l'adesione ufficiale alla proposta per fare entrare in vigore il nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi.

Risposta

In tutti i casi in cui il nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi, indipendentemente se aggiornato su proposta del Fornitore o su richiesta dell'Amministrazione, comporti un incremento dell'importo contrattuale, l'Amministrazione dovrà

emettere un Ordinativo di Fornitura Collegato. Non sarà invece richiesta l'emissione di un ordinativo nei casi in cui non siano previsti incrementi dell'importo contrattuale.

28. Domanda

Documento Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 3.1, pag. 17 e 18 Requisito: con riferimento alla centrale telefonica, è riportato: "Sono anche di competenza della presente Convenzione le linee dirette esterne (cioè linee non attestate sul PBX dell'Amministrazione) ed i telefoni ad esse associati." e successivamente: "È esclusa la connettività telefonica/IP/dati e la gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici)." si chiede di confermare l'interpretazione che l'ambito del servizio si limiti agli apparati e che quindi le linee dirette esterne non rientrino nell'oggetto della Convenzione. Pertanto si chiede di confermare che, in caso di guasto della linea telefonica, sarà responsabilità dell'amministrazione contattare il relativo provider.

Risposta

Si conferma che i servizi di gestione e manutenzione previsti in convenzione non includono le linee dirette esterne. Sarà comunque responsabilità del Fornitore, nell'ambito delle attività gestione dei malfunzionamenti, segnalare all'Amministrazione la necessità di coinvolgere terze parti. Il Fornitore potrà altresì proporre all'Amministrazione di gestire esso stesso l'iter (o parte di esso) necessario per ottenere assistenza dal provider della linea telefonica. Si richiama a tal proposito il par. 9.2 del Capitolato Tecnico, laddove è previsto che il Piano di Esecuzione dei servizi, redatto ed aggiornato dal Fornitore, contenga:

"Definizione dei processi che regoleranno l'esecuzione dei servizi, relativamente alle attività:

-
- scaturite da richieste di assistenza o segnalazione di malfunzionamenti, con descrizione dell'iter di escalation;
-

e con riferimento:

-
- a terze parti (ad esempio: fornitori di servizi di connettività, fornitori incaricati della gestione/assistenza/manutenzione di apparati nell'ambito di contratti preesistenti, etc.)".

29. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 3.4, pag. 19 si chiede di confermare l'interpretazione che con la dicitura di sistemi Antivirus/Antispam/Antispyware si intende una soluzione esclusivamente Gateway e non una soluzione basata su Server il cui servizio è legato ad agent distribuiti.

Risposta

Si rimanda alla risposta alla domanda n. 69.

30. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, cap. 4, pag. 21 con riferimento al servizio di gestione, si chiede di confermare che il Fornitore potrà decidere di non prendere in gestione apparati in end of support, così come previsto per il servizio di manutenzione, dandone opportuna evidenza all'Amministrazione Richiedente. Analogamente, si chiede di confermare che, qualora l'apparato in gestione vada in end of support durante il periodo di erogazione del servizio, il Fornitore potrà interrompere il servizio di gestione, previa comunicazione con tre mesi di anticipo.

Risposta

Si conferma che il Fornitore potrà decidere di non prendere in gestione apparati in end of support e si conferma che, qualora l'apparato in gestione vada in end of support durante il periodo di erogazione del servizio, il Fornitore potrà interrompere il servizio di gestione. Si precisa che, nel caso in cui l'apparato end of support venga gestito dal Fornitore, quest'ultimo sarà esonerato da tutte le attività non eseguibili a causa dell'end of support dello specifico apparato.

31. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, cap. 4, pag. 24 e 25 Requisito: con riferimento alle attività erogate attraverso il centro di gestione, è riportato: "change management, package distribution e salvataggio/ripristino,

mediante strumenti che permettano, in modalità remota, la conduzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo" si chiede di confermare che le attività di software distribution relative all'ambiente applicativo dell'Amministrazione non rientrano nell'ambito del servizio di gestione.

Risposta

Non rientrano nell'ambito del servizio di gestione le attività di software distribution relative ad applicativi non compresi negli ambiti tecnologici della fornitura, descritti nel par. 3 del Capitolato.

32. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, cap. 4, pag. 24 e par. 3.4, pag. 19 6 di 9

Requisito: laddove è riportato: "Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione che non richiedono necessariamente la presenza di personale in loco, ad esempio:

- .

- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;" si chiede di confermare che tale attività è riferita ai soli eventi di sicurezza generati dagli apparati che rientrano nell'ambito del servizio di gestione sicurezza di cui al par 3.4.

Risposta

Si conferma.

33. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 4.3, pag. 30 Requisito: In merito alle attività di gestione degli apparati di sicurezza svolte autonomamente dal Fornitore, a pagina 30 è riportato: "Sistemi di backup dei dati". si chiede di precisare in che cosa consista l'attività indicata.

Risposta

Si precisa che la presenza di "sistema di back up dei dati" tra le attività di gestione degli apparati di sicurezza è frutto di un mero errore materiale.

34. Domanda

Documento Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 4.3, pag. 31 Requisito: In merito alle attività di gestione degli apparati di sicurezza svolte autonomamente dal Fornitore, a pagina 31 è riportato: "è escluso il servizio di aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità, servizi SOC e similari.". Si chiede di confermare che l'assenza di un servizio di aggiornamento licenze (sottoscrizioni, firme e signature, ecc.) valido e attivo sugli apparati di sicurezza per i quali è richiesto il servizio di gestione da parte dell'Amministrazione, può essere considerata condizione di non esercibilità degli stessi. Si chiede, inoltre di confermare che, in caso di mancato aggiornamento nel corso della vigenza contrattuale, il Fornitore potrà interrompere il servizio, previa comunicazione all'Amministrazione con tre mesi di anticipo.

Risposta

Non si conferma, e si precisa che l'esclusione del servizio di aggiornamento delle licenze è relativo alla sola eventuale necessità di pagamento delle licenze stesse, che rimane in capo all'Amministrazione. Nel caso in cui l'Amministrazione non renda disponibili tali licenze, il Fornitore sarà esonerato dalle relative attività di aggiornamento, nonché da ogni responsabilità derivante dall'assenza delle licenze stesse.

35. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 4.3, pag. 31,32 e par. 3.4, pag. 19. si chiede di specificare quali sono i criteri di associazione alle tre fasce small, medium large, di sistemi antivirus, antispam, antispysware, load balancer.

Risposta

Si rimanda alla risposta alla domanda n. 69.

36. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 4.3, pag. 31,32 e par. 3.4, pag. 19. si chiede di chiarire la motivazione per cui le sonde IPS e IDS, sono state classificate nel capitolato tecnico unicamente come apparati di fascia small, indipendentemente dalle dimensioni e dalle configurazioni sia hardware che software non considerando che gli apparati in oggetto possano avere caratteristiche diverse a seconda dei parametri prestazionali riportati nel capitolato per individuare le tre fasce di riferimento (small medium e large) A tal proposito si segnala, a puro titolo di esempio, che nel listino SPC multifornitore (contratto quadro attualmente in vigore) per i servizi di Network Intrusion Detections e Intrusion Prevention esistono cinque fasce di pricing distinte legate ai seguenti parametri: segmenti di rete su cui monitorare il traffico, throughput del traffico analizzato, classe di attacchi.

Risposta

Si conferma che le sonde, ai fini del canone mensile di gestione, sono classificate come apparati di sicurezza di fascia small.

37. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 4.3, pag. 31, 32 e par. 3.4, pag. 19 Requisito: con riferimento alle attività svolte autonomamente dal Fornitore, è riportato "Implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS);" le diciture 'VPN', e 'RAS' non sono riportate nell'elenco dei sistemi presenti nel paragrafo 3.4 che descrive l'ambito dei servizi di sicurezza. Si chiede di specificare se tra gli apparati oggetto del servizio debbano essere inclusi anche VPN concentrator e apparati RAS.

Risposta

Con la dicitura VPN ci si riferisce all'eventuale feature di VPN concentrator dell'apparato UTM, e si richiama a tal proposito la risposta alla domanda n. 69. Gli apparati RAS non sono invece inclusi nel servizio, e la loro indicazione è frutto di un mero errore materiale.

38. Domanda

Documento: Allegato 4 Capitolato Tecnico, par. 4.5, pag 38 Requisito: Con riferimento alle gestione dei server e in particolare alle Attività svolte autonomamente dal Fornitore, è riportato:

"- installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione, inclusiva di:

-costante monitoraggio dei rilasci;

backup dei dati di sistema;

si chiede di confermare che il servizio di back-up richiesto consiste nel ripristino del server con la configurazione salvata, mentre sono esclusi il backup e il ripristino dei dati e delle applicazioni.

Risposta

Si conferma.

39. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 4.5, pag. 38

Requisito: Con riferimento alle gestione dei server e in particolare alle Attività svolte autonomamente dal Fornitore, è riportato:

"- installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione, inclusiva di:

-costante monitoraggio dei rilasci;

- backup dei dati di sistema;

"

si chiede di confermare che, in caso di ambiente virtuale, il back-up richiesto è relativo alle sole configurazioni e non comprende il backup del template del server virtuale.

Risposta

Non si conferma.

40. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 4.5, pag. 39 Requisito: con riferimento al servizio di gestione dei server, a pagina 39 è riportata la seguente frase: "Per quanto riguarda l'aggiornamento dei livelli di software per i sistemi operativi, si richiede che entro tre (3) mesi dalla disponibilità di una nuova versione (General Availability) il Fornitore effettui l'analisi d'impatto, sviluppi il piano di aggiornamento e formuli una conseguente proposta all'Amministrazione. Il numero delle operazioni di cui al precedente punto b), da prevedere annualmente per ciascun server (sia esso fisico o virtuale), sarà al massimo di 12."

si chiede di precisare a cosa si fa riferimento allorché si rimanda al "precedente punto b)"

Risposta

Come già chiarito nella risposta alla domanda n. 16 della prima tranche, ci si riferisce all' *esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità* (punto b, pag. 25).

41. Domanda

Documento: Allegato 4 Capitolato Tecnico, cap. 5, pag. 42 Requisito: laddove è riportato "Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali."

si chiede di confermare che in merito alle batterie/accumulatori, il servizio di manutenzione comprenda l'intervento di sostituzione ma non la fornitura di nuove batterie/accumulatori in sostituzione di quelli esauriti.

Risposta

Non si conferma.

42. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, cap. 5, pag. 42 Requisito: con riferimento al servizio di manutenzione è riportato " Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

Si chiede di confermare che, qualora in fase di assessment sopralluogo si riscontrino condizioni tecnico/ambientali (es. temperata, umidità, assorbimento energetico, ecc.) diverse da quelle indicate dal costruttore per il corretto funzionamento degli apparati, il Fornitore non sarà obbligato ad erogare il servizio di gestione ed eventuale manutenzione.

Risposta

Si conferma: qualora, a seguito della richiesta di attivazione del servizio di gestione, ed eventualmente di manutenzione, su un apparato, in fase di assessment il fornitore evidenzi e documenti condizioni tecnico/ambientali di funzionamento diverse da quelle indicate dal costruttore dell'apparato, il fornitore stesso non sarà obbligato ad erogare il servizio richiesto sull'apparato in esame.

43. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, cap. 5, pag. 43 Requisito: in merito al servizio di manutenzione, a pagina 43 è riportato "Si precisa che non rientrano nell'ambito del presente servizio i prodotti/sistemi/apparati/ terminali per i quali il produttore ha ufficialmente dichiarato di non offrire più contratti di servizio e di supporto End-of-Support)."

si chiede di confermare l'interpretazione che il vincolo dell' "End of Support" valga anche per l'erogazione del servizio di gestione. Pertanto, il Fornitore in caso di presenza di apparati in End of Support, non sarà tenuto obbligatoriamente a prenderli in gestione. Analogamente, il Fornitore potrà interrompere il servizio, previa comunicazione all'Amministrazione con tre mesi di anticipo, qualora l'apparato vada in End of Support nel corso della vigenza contrattuale.

Risposta

Si richiama la risposta alla domanda n. 30.

44. Domanda

Documento: Allegato 4 Capitolato Tecnico, cap. 8, pag. 53, 54 Requisito: 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. si chiede di chiarire se l'omissione delle PdL fra i sistemi oggetto di gestione per i quali può essere richiesta assistenza tramite Service Desk è un refuso o se il servizio di Service Desk non è erogabile per le PdL.

Risposta

Si conferma che l'omissione delle PdL è un refuso, e si richiama la risposta alla domanda n. 4 della prima tranches di chiarimenti.

45. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 10.3, pag 64, par 11.1, pag. 71, par. 11.2, pag 75 Requisito: con riferimento all'orario di copertura del servizio di Call center informativo, a pagina 64 è riportato: "Il Call center informativo dovrà essere presidiato da operatori (per la risposta al telefono, ai fax, alle e-mail e alle eventuali richieste via web) tutti i giorni dell'anno - esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00"; mentre nel par.11.1 pagina 71, in Tabella 2, sono riportati gli orari di copertura dei servizi (Orario Base, Orario Esteso, Orario Continuato), dove l'orario base è Lunedì-Venerdì 18,00-17,00.

si chiede di chiarire, anche ai fini della valutazione di SLA e penali, quale debba essere l'orario di copertura per il servizio di Call center Informativo.

Risposta

Come specificato a pag. 71 del Capitolato Tecnico, subito prima della Tabella 2 citata nella domanda, l'erogazione dei servizi avverrà all'interno delle 3 fasce definite nella predetta tabella (orario base, esteso e continuato), "se non diversamente specificato in altre parti del Capitolato". Pertanto, per il call center informativo l'orario di copertura è quello definito a pag. 64.

46. Domanda

Documento Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 10.3, pag. 64 e par. 11.2, pag. 75 Requisito: con riferimento al Call center Informativo e alla misurazione delle penali, a pagina 64, par. 10.3 è riportato: "Ai fini dell'applicazione delle penali, la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate potrà essere effettuato dall'Amministrazione Aggiudicatrice con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni." Viceversa, a pag. 75, par. 11.2 Tabella 10 è riportato "Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore"

si chiede di chiarire quale sia la modalità da adottare per il calcolo dello SLA e della relativa penale.

Risposta

Non si rileva alcuna contraddizione tra quanto indicato nelle due sezioni del capitolato citate nella domanda. La "percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore" (par. 11.2, pag. 75), verrà calcolata "con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni" (par. 10.3, pag. 64).

47. Domanda

Documento Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 11.2, pag. 71 e par. 11.3.1, pag. 76 Requisito in merito al periodo di osservazione degli SLA, a pagina 71, par. 11.2 del Capitolato Tecnico, nell'ultimo capoverso è riportato: "Gli SLA di cui

alla Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 8 sono tutti riferiti, anche ai fini del calcolo delle penali di cui al par 11.3.1, ad un periodo di osservazione mensile e, nel caso in cui un'attività sia eseguita a cavallo di due periodi di osservazione, essa verrà riferita al periodo di osservazione in cui l'attività è completata. Lo SLA di cui alla Tabella 9 è riferito invece ad un periodo di osservazione settimanale." La Tabella 9 riguarda gli SLA relativi ai call center per richieste di gestione e manutenzione e per Service Desk. In altro punto del Capitolato Tecnico, par. 11.3.1, in particolare a pagina 76, al primo capoverso, è riportato: "Per le penali di cui alla Tabella 12, Tabella 13, Tabella 14, Tabella 15, Tabella 16 e Tabella 17, valgono le seguenti definizioni: - Periodo di osservazione: un mese;" la cui Tabella 17 è riferita alle penali di Call center per richieste di gestione e manutenzione e per Service Desk.

si chiede di chiarire quale è il periodo di osservazione da considerare per il calcolo delle penali relative ai servizi di Call center per richieste di gestione e manutenzione e per Service Desk (Tabella 17).

Risposta

Limitatamente ai servizi di Call center per richieste di gestione e manutenzione e per Service Desk (Tabella 17), il periodo di osservazione da considerare per il calcolo delle penali è settimanale, analogamente al periodo di osservazione del calcolo degli SLA.

48. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 11.2, pag. 73 Requisito: in Tabella 6 sono riportati gli SLA del servizio di manutenzione espressi in termini di ore (SLA Limite 72 ore, SLA minimo 48)

si chiede di confermare che tali ore siano da intendersi lavorative. Pertanto, ad esempio, con riferimento ad un servizio di manutenzione in orario base, i valori di SLA riportati in tabella equivalgono, rispettivamente per lo SLA Limite e lo SLA Minimo, a 8 giorni lavorativi e a 5 giorni e 3 ore lavorativi.

Risposta

Si conferma che, come indicato a pag. 71 del Capitolato Tecnico, "i tempi previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 sono da riferirsi agli orari di erogazione dei servizi definiti nel par. 11.1. Pertanto, con riferimento all'esempio di manutenzione in orario base riportato nella domanda, un ticket aperto alle ore 10:00 di lunedì, andrà chiuso entro le ore 10:00 del mercoledì della settimana successiva per rispettare lo SLA Limite, ed entro le ore 13:00 del lunedì della settimana successiva per rispettare lo SLA Minimo.

49. Domanda

Documento: Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 11.3.1, pag. 76, 77 Requisito: nelle formule per il calcolo delle penali, sia per quelle di tipo A che quelle di tipo B, è utilizzato il fattore di penalità FP il cui valore può essere pari a "2Am in caso di violazione ripetuta di SLA min o SLA Limite, dove m è il numero di periodi di osservazione consecutivi in cui si verifica la violazione di SLA m in o SLA Limite, con m maggiore o uguale a 2; in caso i periodi siano superiori a 3, il valore di m rimarrà comunque pari a 3.

si chiede di chiarire se nella valutazione delle "ripetitività" concorrano tutte le violazioni rientranti nei vari ambiti del servizio di gestione contrattualizzato dall'Amministrazione, oppure se tale ripetitività debba essere calcolata separatamente per ogni ambito.

Risposta

Il Fattore di Penalità è calcolato separatamente per ogni ambito. Si veda anche la risposta alla domanda 23.

50. Domanda

Documento: Allegato 2- Modello di Relazione Tecnica, par. 13, pag. 10

si chiede di confermare che la dicitura "Tempo di Intervento (TI)" utilizzata nella colonna in corrispondenza della Classe di qualità Gold è un refuso, intendendo, in realtà, il Tempo di Ripristino (TR).

Risposta

Si conferma, e si rimanda anche alla risposta alla domanda n. 23 della prima tranche di chiarimenti.

51. Domanda

Documento: Schema di Convenzione, art. 7, comma 3, pag. 13, e Allegato 4- Capitolato Tecnico, par. 10.4, pag. 67
Requisito: nello schema di convenzione si afferma "Con riferimento al singolo Contratto Attuativo, ciascuna

Amministrazione Contraente procederà ad effettuare, in conformità alle modalità indicate dagli artt. 312 e ss. del D.P.R. 207/2010, la verifica di conformità dei servizi oggetto dell'Ordinativo di Fornitura Principale e degli Ordinativi Collegati eventualmente emessi per accertare la corretta esecuzione delle prestazioni svolte; tale verifica di conformità, che potrà essere eseguita anche a campione, verrà svolta dalle Amministrazioni Contraenti avvalendosi altresì, con cadenza trimestrale, dell'esame del Report degli Asset e dei servizi, nonché del Report dei livelli di servizio conseguiti, predisposti dal Fornitore in conformità a quanto richiesto nel paragrafo 10.4 del Capitolato Tecnico e, una volta accertata la completezza e correttezza degli stessi, l'Amministrazione Contraente emetterà un verbale relativo al positivo esito delle verifiche, la cui data verrà considerata quale "Data di accettazione dei servizi".

Nel Capitolato Tecnico è riportato: "Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i report (Report degli Asset e dei servizi e Report dei livelli di servizio conseguiti) che il Fornitore dovrà inviare trimestralmente all'Amministrazione contraente. Detti report saranno utilizzati dall'Amministrazione stessa nell'ambito delle verifiche di conformità. Più in dettaglio, l'Amministrazione, al ricevimento di detti report, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi ed entro 20 giorni dal ricevimento comunicherà al Fornitore via mail l'esito di tale verifica che, se positivo, verrà considerata quale "Data di accettazione dei servizi".

si chiede di confermare l'interpretazione che la verifica di conformità dei servizi con conseguente emissione, in caso di riscontro positivo, del Verbale in cui è riportata la "data di accettazione dei servizi", verrà svolta una tantum dall'Amministrazione avvalendosi dei primi Report trimestrali (Report degli Asset e dei servizi e Report dei livelli di servizio conseguiti) prodotti dal Fornitore a seguito dell'avvio dei servizi stessi.

Risposta

Non si conferma. La verifica di conformità dei servizi con conseguente emissione, in caso di riscontro positivo, del verbale in cui è riportata la "Data di accettazione dei servizi", verrà svolta con cadenza trimestrale, avvalendosi dei Report degli asset e dei servizi e dei Report dei livelli di servizio conseguiti che saranno predisposti e trasmessi dal Fornitore secondo le modalità e le tempistiche stabilite dal paragrafo 10.4 del Capitolato Tecnico.

52. Domanda

Documento: "Disciplinare", Paragrafo 5.1.1, Pag. 48, Descrizione: "Punteggio Tecnico – punteggi tecnici tabellari".

La struttura delle formule dei punteggi tabellari PT12 e PT13 fa pensare che essi siano riferiti agli SLA sui Tempi di Intervento della sola Classe di Qualità Standard, giacché essi esistono per tutti i valori dell'indice i. Si chiede di chiarire se e come gli SLA sui Tempi di Intervento dichiarati per le Classi di Qualità Gold, che invece esistono solo per alcuni valori dell'indice i, entrino nel computo dei punteggi tecnici tabellari PT12 e PT13.

Risposta

Si rimanda all'errata corrige e alle risposte alle domande n. 21 e 22 della prima tranche di chiarimenti.

53. Domanda

Documento: "Disciplinare", Paragrafo 5.1.2, Pag. 49-114, Descrizione: "Punteggio Economico".

Al fine di consentire ai partecipanti un'univoca stima del punteggio attribuito alla propria Offerta Economica, preventiva rispetto alla sottomissione formale della stessa, si chiede se sarà disponibile una funzionalità on-line di valutazione dell'offerta economica o in alternativa se la Stazione Appaltante produrrà un foglio di calcolo certificato, che consenta la stessa funzionalità.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 1 della prima tranche di chiarimenti.

54. Domanda

Documento: "Disciplinare", Paragrafo 5.1.2, Pag. 49-114, Descrizione: "Punteggio Economico - pesi dei servizi di manutenzione".

Il bando richiede di produrre l'offerta relativa ai servizi di manutenzione esprimendo i canoni annui di ciascuna voce come percentuale del valore di sostituzione dell'apparato, quindi come un numero adimensionale. Poiché anche i pesi moltiplicativi relativi a tali componenti sono numeri adimensionali, nasce un'incongruenza quando si tenta di sommare i Ptab dei servizi di manutenzione ai Ptab degli altri servizi (espressi in Euro).

Al fine di sanare tale incongruenza, si chiede alla Stazione Appaltante se è corretto interpretare i pesi relativi alle componenti di manutenzione come se fossero espressi in Euro invece che come numeri adimensionali.

Risposta

Si rimanda alla risposta alla domanda n. 7 della prima tranche di chiarimenti.

55. Domanda

Documento: “Disciplinare”, Paragrafo 5.1.2, Pag. 55-90, Descrizione: “TABELLA 9 – Servizio di manutenzione server, TABELLA 7 – Servizio di manutenzione reti locali”.

Si chiede di specificare per tutte le tabelle indicate di ciascun lotto, l’ipotesi economica che porta alla determinazione del valore W essendo l’orario base più alto dell’ esteso e questo a sua volta più alto del continuato.

Risposta

Si richiama la risposta alla domanda n. 7 della prima tranche di chiarimenti e si chiarisce che, per i servizi di manutenzione in una data finestra di erogazione (orario base, esteso o continuato), il peso W esprime la stima del valore di sostituzione totale, in Euro, degli apparati per i quali si stima che verrà richiesta la manutenzione in quella finestra di erogazione, moltiplicato per il numero di anni di durata media di erogazione del servizio.

56. Domanda

Documento: “Disciplinare”, Paragrafo 5.1.2, Pag. 51-93, Descrizione: “Tabelle 3, 5, 7, 11 di ciascun lotto”.

Si chiede di chiarire se i valori indicati per il servizio di manutenzione (tabella 3, 5, 7, 11) di ciascun lotto sono da intendersi come prezzi di listino in euro degli apparati Hardware dei vendor su cui indicare la percentuale per il calcolo del canone di manutenzione.

Risposta

Si richiama la risposta alla domanda n. 7 della prima tranche di chiarimenti e si rimanda a quanto previsto al par. 9.1 del Capitolato Tecnico, pag. 57 e 58, a proposito del valore di sostituzione degli apparati.

57. Domanda

Documento: “Disciplinare”, Paragrafo 5.1.2, Pag. 51-93, Descrizione: “Tabelle 1, 6, 8, 10 di ciascun lotto”.

Si chiede di chiarire se i canoni mensili indicati nelle tabelle per il servizio di gestione (tabella 1, 6, 8, 10) di ciascun lotto sono da intendersi come la sommatoria dei canoni in euro per le quantità presunte per ciascuna fascia. In caso affermativo si chiede di indicare il numero presunto di apparati per fascia e lotto.

Risposta

Si richiama la risposta alla domanda n. 7 della prima tranche di chiarimenti.

58. Domanda

Documento: “Disciplinare”, Paragrafo 5.1.3, Pag. 94, Descrizione: “Tabelle con gli importi complessivi base d’asta”.

Si chiede di chiarire come vanno interpretati gli importi massimi inseriti nella seconda tabella di pag. 94 riferita ai Ptab di ciascun lotto in quanto le somme totali dei Ptab di ciascun lotto sono superiori agli importi totali a base d’asta degli stessi lotti inseriti nella prima tabella di pagina 94.

Risposta

Si richiama la risposta alla domanda n. 20 della prima tranche di chiarimenti.

59. Domanda

Documento: “Capitolato tecnico”, Paragrafo 4, Pag. 22, Descrizione: “Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione”.

Si chiede di confermare se trattasi di attività da eseguirsi prevalentemente da remoto. Inoltre si chiede di indicare quali sono gli strumenti di gestione utilizzati dai service desk.

Risposta

Come indicato nel par. 4 del Capitolato, a pag. 24, “sarà cura del Fornitore valutare sulla base degli SLA e dell’orario di erogazione richiesti dall’Amministrazione, sulla base dell’ambito tecnologico interessato e sulla base della numerosità

degli elementi da gestire, le modalità di erogazione del servizio, se con personale on-site o se da remoto o un mix delle due modalità”.

Per quanto riguarda il servizio di service desk, attività e compiti richiesti sono descritti nel par. 8 del Capitolato Tecnico; il concorrente dovrà altresì descrivere in offerta tecnica gli strumenti da esso previsti per l'erogazione del servizio, strumenti che saranno oggetto di valutazione tecnica nell'ambito della voce ID 7, a pag. 46 del Disciplinare.

60. Domanda

Documento: “ Capitolato Tecnico”, Paragrafo 4, Pag. 24, Descrizione: “Per l'espletamento dei servizi di gestione e per l'operatività da remoto, il fornitore dovrà disporre di un centro di gestione.....”.

Si chiede di chiarire in che modo il service desk attiverà la struttura che ha in carico il servizio di manutenzione on-site PDL. Inoltre si chiede di chiarire quali potrebbero essere le attività da eseguirsi on-site e quale peso potrebbe avere in termini di tempo.

Risposta

Attività e compiti del service desk sono descritti nel par. 8 del Capitolato Tecnico, laddove, tra l'altro, è previsto che il service desk smisti le segnalazioni al livello di gestione, attivi l'eventuale presidio on-site qualora sottoscritto dall'Amministrazione, etc. Per quanto riguarda le eventuali attività di gestione da eseguirsi on-site, si rimanda alla precedente risposta alla domanda 59.

Si ricorda infine che il concorrente, nella propria offerta tecnica, dovrà descrivere il modello organizzativo proposto, gli strumenti e il personale impiegato per l'erogazione del servizio di service desk, descrizione che sarà oggetto della valutazione tecnica prevista alla voce ID 7, a pag. 46 del Disciplinare.

61. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico”, Paragrafo 3.5, Pag. 20, Descrizione: “PC desktop o laptop comprensivo di dotazioni...

- Sistema operativo Microsoft
- Software di base
- Microsoft Office o Open Office”.

Si chiede di chiarire a fronte di guasto HW, in cui necessita il ricaricamento del SW, con quali strumenti viene effettuato (es con master disk, DVD ecc.). Inoltre si chiede di indicare qual è il tempo medio stimato per questa attività.

Risposta

Sta al concorrente individuare gli strumenti con cui effettuerà l'operazione e stimarne il tempo medio di esecuzione.

62. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico”, Paragrafo 3.5, Pag. 20, Descrizione: “PC desktop o laptop comprensivo di dotazioni...

- Stampante personale”.

Si chiede di indicare le caratteristiche (laser, ink-jet, numero pagine ecc.) e i brand delle stampanti.

Risposta

Fanno parte dell'ambito PDL le stampanti personali indipendentemente da caratteristiche e brand.

63. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico”, Paragrafo 5, 5.4, Pag. 42, 46, Descrizione: “Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:..... Il servizio di manutenzione esclude la sostituzione di pezzi soggetti a decadimento delle prestazioni....”.

Si chiede di chiarire se devono essere inclusi nel servizio anche i materiali di consumo delle PDL in quanto a pag. 42 viene evidenziato che sono incluse nella manutenzione anche malfunzionamenti dovuti ad esaurimento batterie, mentre a pag 46 viene esclusa la sostituzione di pezzi soggetti a decadimento (in particolare batterie dei laptop).

Risposta

Si chiarisce che la previsione inserita nel par. 5, pag. 42, circa l'inclusione degli interventi dovuti ad esaurimento batterie, è comune a tutti gli ambiti del servizio di manutenzione, dettagliati nei successivi sotto-paragrafi, salvo

diversa esplicita indicazione. Pertanto, solo per le PDL, come indicato a pag. 46, è esclusa la sostituzione delle batterie. Si veda anche la risposta alla domanda n. 41.

64. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico”, Paragrafo 5, Pag. 42, Descrizione: “Sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da...”.

In caso di non riparabilità è corretto intendere che l’eventuale chiamata dovrà generare un preventivo e a seguito della cui accettazione sarà gestito l’intervento di ripristino?

Risposta

No, con la locuzione “sono esclusi gli oneri dovuti a guasti e malfunzionamenti causati da: incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento; allagamenti o inondazioni; furto; caduta di fulmini” si intende che gli interventi di riparazione a fronte di tali cause non sono dovuti dal Fornitore, e non sono oggetto di convenzione.

65. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico”, Paragrafo 4.4.1, Pag. 35, Descrizione: “Il fornitore provvede all’installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti della postazione di lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo: ...”.

Si chiede di confermare che la consegna dell’apparecchiatura all’utente finale è da intendersi nella stessa sede, quindi non comporta eventuali trasporti.

Risposta

Si conferma.

66. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 3.3, Pag. 19, Descrizione: “Gli apparati, una volta inseriti nel contratto di manutenzione, potranno all’occorrenza essere tolti..... Ciascun eventuale inserimento (o cessazione) di apparato comporterà, dal mese successivo al momento della segnalazione, l’aggiunta (o sottrazione) al canone globale del contratto di manutenzione, del canone di spesa relativo all’apparato inserito (cessato)”.

Si chiede di confermare che le apparecchiature soggette al pagamento delle fee annuali del produttore non saranno dismesse prima della scadenza annuale del servizio. A titolo esemplificativo: qualora un apparato Cisco venga inserito su richiesta dell’Ente appaltante nel servizio di manutenzione con il supporto delle fee del produttore, lo stesso dispositivo non sarà dismesso dall’Amministrazione prima dei 12 mesi richiesti dal produttore stesso.

Risposta

La domanda appare riferita ad una diversa gara.

67. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico”, Paragrafo 4.2, Pag. 29, Descrizione: “Punto 2 - attività inerenti l’aggiornamento/installazione di componenti hardware o software di forniti dall’Amministrazione al Fornitore”;

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 4.5, Pag. 37, Descrizione: “Punto 1- installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione..”; Documento “Capitolato Tecnico”, Paragrafo 4.5, Pag. 39 Descrizione: “Punto 2- attività inerenti l’aggiornamento/installazione di componenti hardware o software di forniti dall’Amministrazione al Fornitore....”.

Si chiede di confermare che la fornitura di patch, aggiornamenti software rimangono a carico della stazione Appaltante, mentre il fornitore ha la responsabilità dell’installazione degli stessi.

Risposta

Si conferma.

68. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 4.1, Pag. 25, Descrizione: “Attività svolte dal fornitore”.

Si chiede di confermare che il servizio di gestione comprende anche le attività di amministrazione della Centrale Telefonica.

Risposta

Non è chiaro cosa si intenda nella domanda con “attività di amministrazione della Centrale Telefonica”. Si rimanda ad ogni buon conto e si conferma l’elenco di attività di gestione previsto nel par. 4.1.

69. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 3.4, Pag. 19, Descrizione: “Sicurezza”.

Si chiede di confermare che i sistemi Antivirus, Antispam, Anti-spyware sono features appartenenti agli apparati di sicurezza UTM e sono gestiti nel servizio di Gestione Apparati di Sicurezza, e che invece i sw Antivirus, Antispam, Anti-spyware sono gestiti nell’ambito dei servizi di Gestione Server e Gestione PDL.

Risposta

Si conferma che per sistemi Antivirus, Antispam, Anti-spyware, nonché web filtering, load balancing e VPN concentrator, si intendono features appartenenti agli apparati di sicurezza UTM. La gestione di tali features rientra quindi nel servizio di gestione di apparati UTM, a loro volta classificati in apparati di sicurezza large, medium o small, con i medesimi criteri previsti per i firewall a pag. 32 del Capitolato Tecnico. Si conferma altresì che i software Antivirus, Antispam e Antispyware fanno parte del software di base delle PDL e gestiti in tale ambito. Tali software, viceversa, non fanno parte dell’ambito di gestione dei server.

70. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 3.5, Pag. 20, Descrizione: “PC Postazioni di Lavoro”.

Si chiede di precisare quali prodotti rientrano nel “software di base” in quanto il “sistema operativo” viene già elencato tra le componenti dell’ambito tecnologico.

Risposta

Si rimanda alla risposta alla domanda n. 17.

71. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 3.6, Pag. 21, Descrizione: “Server”.

Si chiede di precisare quali prodotti rientrano nel “software di base” in quanto il “sistema operativo” viene già elencato tra le componenti dell’ambito tecnologico.

Risposta

Rientrano nel software di base dei server: utilities di formattazione e scansione dischi, librerie e framework quali .net e java, utilities per la gestione dell’HW presente nelle apparecchiature (Raid, ventole, alimentatori ridondati, ventole di sicurezza e dischi hot swappable).

72. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 4.5, Pag. 37, Descrizione: “Gestione Server”.

Si chiede di confermare che il servizio di gestione dei Server non comprende la gestione della posta elettronica.

Risposta

Si conferma.

73. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 4.5, Pag. 39, Descrizione: “Gestione Server”.

Alla seguente frase “...Il numero delle operazioni di cui al precedente punto b)...” dovrebbe trattarsi di un refuso in quanto che non esiste un “precedente punto b)”, e dovrebbe essere sostituito con “precedente punto 2.”

Risposta

Si veda la risposta alla precedente domanda n. 40.

74. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 5, Pag. 42, Descrizione: “Servizio di Manutenzione”.

A pag.42 del Capitolato alla seguente frase:

“...Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali..”

Si chiede di confermare che non sono inclusi nel canone di manutenzione gli interventi e gli oneri derivanti dai guasti sopraelencati, in quanto l'ambito dei servizi di gestione e manutenzione espressi nel Capitolato non comprende le componenti infrastrutturali come l'impianto elettrico e l'impianto di condizionamento degli apparati tecnologici.

Risposta

Non si conferma. Si veda la risposta alla domanda 42.

75. Domanda

Documento “Capitolato Tecnico” Paragrafo 5, Pag. 41, Descrizione: “Servizio di manutenzione”.

Si chiede di confermare che l'eventuale acquisto dei canoni di manutenzione e aggiornamento delle licenze software, per qualsiasi tipologia di apparato/sistema oggetto del servizio di manutenzione, sono a carico dell'Amministrazione.

Risposta

Si conferma che gli eventuali oneri relativi all'aggiornamento delle licenze software sono a carico dell'Amministrazione.

76. Domanda

Documento “Bando di gara”, Paragrafo III.2.2), Pag. 7, 8, Descrizione: “III.2) Condizioni di partecipazione: III.2.2) Capacità economica e finanziaria:”.

Premesso che l'art. III.2.2) del bando di gara si riferisce alla “capacità economica e finanziaria” del concorrente e non alla sua “capacità tecnica” (di cui all'art. III.2.3), si chiede di confermare che il requisito di capacità economica e finanziaria di cui al punto a) e al punto b) dell'art. III.2.2) può essere soddisfatto con un unico fatturato specifico comprensivo di quanto richiesto in entrambi i punti a) e b).

Risposta

Il quesito non è chiaro. Resta fermo quanto indicato dal Bando di gara al punto 17.2 lettere a) e b) in ordine ai servizi e ai fatturati specifici richiesti; resta altresì fermo che il concorrente - in fase di comprova - dovrà puntualmente dimostrare quanto richiesto al punto 17.2 lettere a) e b) relativamente ai servizi e ai fatturati specifici richiesti per il/i Lotto/i cui intende partecipare

77. Domanda

Documento “Bando di gara”, Paragrafo III.2.2), Pag. 7,8, Descrizione: “III.2) Condizioni di partecipazione: III.2.2) Capacità economica e finanziaria:”.

In risposta al requisito di capacità economica e finanziari di cui al punto a) e b) si chiede di confermare che è possibile presentare eventuale fatturato specifico derivante dal servizio di gestione e/o amministrazione e/o conduzione e/o service desk e/o di manutenzione hardware di apparati switch, hub, router, access point, wi-fi, ecc. di una rete locale facente parte di un nodo di una rete geografica.

Risposta

Si conferma.

78. Domanda

Documento “Disciplinare”, Paragrafo 7.3, Pag. 109, Descrizione: “Polizza assicurativa”.

Con riferimento alle polizze assicurative richieste e, in particolare alle previsioni di cui agli Allegati 6A e 6B, nonché al programma di coperture assicurative in atto della YYY, quest'ultima segnala che sono in essere e manterrà in essere per l'intera durata contrattuale le polizze assicurative e relativi massimali, di seguito descritti:

a. una polizza assicurativa definita "General Liability " (Polizza Responsabilità Civile Terzi/Prodotti) a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), derivanti dall'attività svolta da YYY nonché a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), causati dai prodotti fabbricati, venduti e distribuiti da YYY. in ogni caso in cui derivino da

negligenza di YYY e per i quali YYY sia legalmente responsabile; Massimale assicurato: USD 15M per sinistro e per anno assicurativo;

b. una polizza assicurativa definita "Liability vs workers" a copertura della responsabilità dei lavoratori YYY; Massimale assicurato: USD 5M.

Si chiede conferma che (i) tali polizze assicurative e relativi massimali, così come sopra descritti, soddisfano quanto richiesto al riguardo da codesta Stazione Appaltante e possono considerarsi allineati alle previsioni della documentazione di gara e che (ii) a comprova delle stesse, la scrivente possa presentare certificativi assicurativi attestanti le coperture in essere.

Inoltre, considerato che le Polizze sopra citate non coprono responsabilità connesse ad attività rese da eventuali subappaltatori, si chiede se sia accettabile per codesta Stazione Appaltante, nonché allineato alle previsioni della documentazione di gara, che gli eventuali subappaltatori dispongano di loro proprie coperture assicurative, sostanzialmente alle medesime condizioni delle Polizze possedute dalla scrivente.

Inoltre, considerato che le Polizze sopra citate non coprono responsabilità connesse ad attività rese da partners di RTI non aventi il ruolo di mandataria, si chiede altresì se sia accettabile per codesta Stazione Appaltante, nonché allineato alle previsioni della documentazione di gara, che gli eventuali partners di RTI non aventi il ruolo di mandataria dispongano di loro proprie coperture assicurative, sostanzialmente alle medesime condizioni delle Polizze possedute dalla scrivente. "1) In materia di termini di pagamento ed interessi moratori (Art.10 Schema Convenzione) si chiede di confermare che i termini saranno in linea con il D. Lgs. 9 novembre 2012 n. 192 e, quindi, limitatamente ai termini di pagamento da intendersi 30 gg drf.

Risposta

(i) Le valutazioni inerenti la conformità della documentazione prodotta ai fini delle coperture assicurative potranno essere opportunamente svolte unicamente nell'ambito delle attività di verifica di cui al par. 7 del Disciplinare di Gara rispetto alla documentazione consegnata dal concorrente aggiudicatario. Ad ogni modo, si richiamano sul punto le previsioni di cui al par. 7.3 lettera b) secondo cui l'operatore potrà eventualmente "produrre una o più polizze di cui è provvisto, integrate e/o modificate affinché siano resi conformi ai contenuti dell'allegato 6A e alle condizioni dell'allegato 6B al presente Disciplinare di gara".

(ii) Si conferma quanto riportato al paragrafo 7.3 secondo cui "potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa e delle clausole/vincoli assicurative/i previsti/i nell'Allegato 6A e 6B del Disciplinare. Consip si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza". Con riferimento al quesito afferente il subappalto si confermano le previsioni della documentazione di gara al paragrafo 8 del disciplinare ove si stabilisce che "Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti delle Amministrazioni contraenti e della Consip S.p.A. delle prestazioni subappaltate". Pertanto a tal fine la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori e i subappaltatori come, peraltro, previsto dagli allegati 6A e 6B. Con riferimento alla produzione della documentazione relativa alle coperture assicurative in caso di R.T.I. si rinvia alle modalità di presentazione illustrate al paragrafo 6 e segnatamente:

i) in caso di R.T.I. o di Consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n. 163/2006 di tipo orizzontale e s.m.i., dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 37 comma 5 del D.Lgs. n. 163/2006;

ii) in caso di R.T.I. o di Consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n. 163/2006 di tipo verticale da tutte le imprese per le rispettive responsabilità pro quota ai sensi dell'art. 37, comma 6, del D.Lgs. n. 163/2006.

Per quanto riguarda l'ultima parte della domanda, relativamente ai termini di pagamento ed interessi moratori, si veda la risposta 81.

79. Domanda

Documento "Capitolato Tecnico", art. 18, Pag. 18, Descrizione: "Subappalto"; Documento "Schema Convenzione", art. 15, Pag. 22, Descrizione: "Subappalto".

Si chiede di confermare che, in presenza di un raggruppamento temporaneo di imprese, ciascun componente del raggruppamento 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 la gara 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 nel *Documento di partecipazione* generato dal Sistema 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.

80. Domanda

Paragrafo "Data Privacy".

Si chiede di confermare che ove necessario nei singoli contratti esecutivi 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 richiesti, 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

La nomina del Responsabile del trattamento è una facoltà dell'Amministrazione, non invece di Consip S.p.A., che svolge il ruolo di centrale di committenza.

L'Amministrazione può dunque nominare il Fornitore quale "Responsabile del trattamento dei dati personali", ai sensi dell'art. 29 del Codice Privacy (D.Lgs. n. 196/03) con attribuzione di compiti analiticamente specificati nell'atto di nomina, da espletarsi sulla base delle indicazioni fornite.

In caso di nomina ex art. 29 D.Lgs 196/03, il Fornitore, sarà responsabile del trattamento, ai sensi di legge, nei limiti delle attività che è chiamato a porre in essere.

Si conferma che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica).

In caso di RTI, ciascuna impresa potrà essere nominata "Responsabile del trattamento dei dati personali" in funzione degli ambiti di competenza.

81. Domanda

Documento "Condizioni Generali", Paragrafo 9, Pag. 9, 10, 11, Descrizione: "Termini di pagamento ed interessi moratori".

Si chiede di confermare che i termini saranno in linea con il D. Lgs 9 novembre 2012 n. 192 e, quindi, limitatamente ai termini di pagamento da intendersi 30 gg drf.

Risposta

I termini di pagamento saranno quelli definiti dal D. Lgs 9 novembre 2012 n. 192 in ragione della natura del soggetto che utilizzerà la Convenzione.

82. Domanda

Documento "Disciplinare", Paragrafo 3, Pag. 11 e seguenti, Descrizione: "Condizioni di partecipazione in caso di RTI costituendo".

Si chiede alla codesta Stazione Appaltante di confermare la possibilità di partecipare in raggruppamento temporaneo di imprese costituendo, dove la Mandataria possa avere una percentuale di partecipazione inferiore al 40% e una mandante inferiore al 10%.

Risposta

Laddove nel quesito si intenda fare riferimento al possesso dei requisiti di partecipazione, si chiarisce che non sono previste soglie minime di requisito in capo alla mandataria e alle mandanti, fermo restando che la mandataria dovrà possedere i requisiti di capacità economica e di capacità tecnica in misura maggioritaria in senso relativo, secondo quanto stabilito dalla *lex specialis*.

83. Domanda

Documento "Disciplinare", Paragrafo 5.1.3 Pag. 94, Descrizione: "Tabelle Ptab di ciascun lotto".

Si chiede di chiarire se gli importi indicati nella tabella per il Ptab4 e il Ptab8 per ciascun lotto siano corretti oppure se, più verosimilmente, debbano essere considerati invertiti.

Risposta

Si confermano i valori indicati nel Disciplinare di gara.

84. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Rif: Par. 3.5.

Nel Par. 3.5 del capitolato Tecnico tra le componenti che rientrano nell'ambito tecnologico PdL si fa riferimento anche al "Software di base". Si chiede di esplicitare più dettagliatamente che tipo di software rientra in questa categoria.

Risposta

Si rimanda alla risposta alla domanda n.17.

85. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Rif: Par. 3.6.

Nel Par. 3.6 del Capitolato Tecnico tra le componenti che rientrano nell'ambito tecnologico Server si fa riferimento anche al "Software di base". Si chiede di esplicitare più dettagliatamente che tipo di software rientra in questa categoria.

Risposta

Si rimanda alla risposta alla domanda n.71.

86. Domanda

Documento: "Disciplinare di Gara", Capitolo: 5.1.2 Punteggio economico, Pag. 51, Argomento: "Canone annuo per apparato, espresso come percentuale del valore di sostituzione dell'apparato".

Si chiede conferma che il valore esposto nella colonna peso "W" nelle tabelle 3, 5, 7, 9, 11 sia un valore contabile relativo a tutto il parco "apparati" di riferimento, sul quale sarà applicata la percentuale comunicata.

Risposta

Si rimanda alla risposta alla domanda n. 7 della prima tranche di chiarimenti.

87. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Testo Documento: "il monitoraggio e controllo sul rispetto delle configurazioni di sicurezza secondo le policy indicate dall'Amministrazione".

Si chiede di specificare se si intende monitorare le policy applicate da Active Directory oppure si intende il controllo delle politiche di sicurezza dell'Antivirus?

Risposta

Tutte e due.

88. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Capitolo 3.5, Pag. 20, Testo Documento: "Si elencano i seguenti componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico PdL in esame:

- PC desktop o laptop, comprensivo di dotazioni personali in termini di:

- Cavetteria (di rete, di alimentazione, etc.);
- Stampante personale;
- Monitor, tastiera, mouse, docking station;
- Sistema operativo Microsoft Windows;
- Software di base;
- Microsoft Office o Open Office."

Si chiede di conoscere la stima previsione della percentuale di presenza della componente "Stampante personale" sulla totalità delle PdL gestite e mantenute.

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.

89. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Capitolo 4.4, Pag. 33, Testo Documento: "Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

- aggiornamento SW PdL: tale servizio prevede l'aggiornamento del Software di base, di Software di produttività, di Software Antivirus attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti (da remoto e, in caso di impossibilità, con interventi on-site)".

Si chiede di sapere se l'eventuale impossibilità di effettuare gli aggiornamenti da remoto ha carattere tecnico (es. apparecchiature non in rete) o piuttosto autorizzativo (la singola PA non autorizza il fornitore all'accesso sulla propria rete). In entrambi i casi si chiede inoltre di conoscere le specifiche cause.

Risposta

Gli apparati oggetto del servizio di gestione sono inseriti nella rete locale dell'Amministrazione, a sua volta collegata al Centro di Gestione del Fornitore (rif. par. 4, pag. 24 del Capitolato), per l'espletamento dei servizi di gestione e per l'operatività da remoto. Per impossibilità di effettuare aggiornamenti da remoto ci si riferisce quindi agli eventuali casi in cui, nonostante la PDL sia in rete e la PA abbia autorizzato il fornitore all'accesso alla rete, circostanze contingenti impediscano l'aggiornamento da remoto. A titolo esemplificativo e non esaustivo: indisponibilità o malfunzionamenti del Centro di Gestione del Fornitore, esito negativo dell'aggiornamento da remoto dovuto ad un errore la cui diagnosi richieda un intervento on-site, etc.

90. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Capitolo 4.4, Pag. 33, Testo Documento: "Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

- aggiornamento SW PdL: tale servizio prevede l'aggiornamento del Software di base, di Software di produttività, di Software Antivirus attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti (da remoto e, in caso di impossibilità, con interventi on-site)".

Si chiede di conoscere la dimensione dei casi di impossibilità di effettuare gli aggiornamenti da remoto (magari attraverso l'espressione di una stima percentuale previsionale di tale casistica).

Risposta

Il dato richiesto non è disponibile ed è peraltro dipendente da metodologie e strumenti che il concorrente prevedrà per il servizio di gestione, che descriverà in Offerta Tecnica e che saranno valutati nell'ambito della voce ID 4 a pag. 44/45 del Disciplinare.

91. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Capitolo 4.6, Pagina 40, Testo Documento: "Scontistica Multiambito (rif.tabella Ptab 15)".

Si chiede di specificare attraverso esempi l'applicazione dello sconto multiambito, in particolare cosa si intende con "percentuale di sconto applicato all'importo di gestione degli ambiti non prevalenti".

Risposta

Si consideri ad esempio un'Amministrazione che emetta un Ordinativo di Fornitura Principale per la gestione di PDL e apparati di sicurezza. Utilizzando i canoni contenuti nell'offerta economica del Fornitore per le PDL e gli apparati di sicurezza, si determina il costo di gestione, relativo alla durata contrattuale prevista nell'Ordinativo di Fornitura, delle PDL (ad esempio: 45.000,00 Euro) e degli apparati di sicurezza (ad esempio, 5.000,00 Euro). In questo caso:

- l'ambito di gestione PDL è quello economicamente prevalente e, avendo un costo superiore a 40.000,00 Euro, dà diritto allo sconto sugli importi di gestione degli ambiti non prevalenti;
- l'ambito degli apparati di sicurezza è "non prevalente" e il relativo costo sarà scontato del valore offerto dal Fornitore per la scontistica multiambito (ad esempio: per uno sconto offerto dell'1%, l'importo di gestione degli apparati di sicurezza sarà scontato dell'1%, e ridotto quindi da 5.000,00 a 4.950,00 Euro).

Ad ulteriore titolo esemplificativo si considerano di seguito due varianti al caso sopra esemplificato:

- a) se il costo di gestione delle PDL fosse di 39.000,00 Euro, l'ambito di gestione PDL risulterebbe comunque prevalente, ma non darebbe diritto allo sconto sugli ambiti non prevalenti. Il costo di gestione degli apparati di sicurezza, di conseguenza, rimarrebbe pari a 5.000,00 Euro;
- b) se oltre alla gestione PDL (45.000,00 Euro) e degli apparati di sicurezza (5.000,00 Euro) l'Ordinativo di Fornitura Principale contenesse anche la gestione di Server per un costo, risultante dai canoni offerti per il servizio di gestione server, di 10.000,00 Euro, anche tale importo sarebbe da scontare dell'1% offerto come sconto multiambito, e ridotto quindi da 10.000,00 a 9.900,00 Euro.

92. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Capitolo 5.4, Pag. 46, Testo Documento: "Manutenzione".

Si chiede di esprimere, sotto forma di percentuale, la quantità di apparecchiature coperte da GARANZIA BASE per le fasce "PC DESKTOP di età inferiore a 5 anni" e "PC LAPTOP di età inferiore a 5 anni".

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.

93. Domanda

Documento: "Capitolato Tecnico", Capitolo 5.4, Pag. 47, Testo Documento: "Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione delle PdL, analogamente al servizio di gestione, e 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 conoscere le modalità (soggetti coinvolti, valori di riferimento, ecc.) con le quali verrà quotato il valore di sostituzione in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi.

Risposta

Si rimanda a quanto previsto al par. 9.1 del Capitolato Tecnico, pag. 57 e 58, per la determinazione del valore di sostituzione degli apparati. Si richiama inoltre il punteggio tecnico ID 2.A (Disciplinare di gara, pag. 43), nell'ambito del quale è prevista la valutazione delle metodologie, procedure e strumenti utilizzati per la determinazione del valore di sostituzione degli apparati, con particolare riferimento alle fonti che verranno utilizzate in assenza di riferimenti Consip.

94. Domanda

Documento "DISCIPLINARE DI GARA" § 4.1 pag. 18.

Con riferimento al vincolo del Sistema per l'invio della documentazione di offerta

“In considerazione dei vincoli del Sistema, per ciascun singolo file da inviare e di cui è composta l’offerta, ciascun concorrente ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 4 MB, oltre la quale non è garantita la tempestiva ricezione dei documenti stessi.”

tenendo conto che la Relazione Tecnica potrà avere una dimensione massima di 150 pagine e pertanto potrebbe superare il suddetto limite di 4MB, si chiede di confermare che, fatto salvo il rispetto del Modello di Relazione tecnica previsto nel Bando,

1. la Relazione Tecnica possa essere suddivisa in più parti, ciascuna in formato PDF firmato digitalmente, tali che ciascuna di esse abbia dimensione massima di 4MB;
2. ciascun file contenga l’indicazione del n. di parte (es. Parte 1 di 3);
3. l’indice complessivo della Relazione Tecnica venga inserito solo nella parte n. 1.

Risposta

Si conferma: il Concorrente potrà caricare, laddove ammesso e consentito dal Sistema, più file per la stessa richiesta, la cui dimensione non superi i 4 MB per ciascun file.

95. Domanda

In relazione alla Procedura aperta per la fornitura di servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e PDL per le pubbliche amministrazioni ID-1657

In caso di partecipazione a più lotti in Costituendo RTI e in base a quanto specificato dal Disciplinare “§ 3.4 Partecipazione a più lotti” circa la possibilità di assumere ruoli diversi all’interno del costituendo RTI (Mandante/Mandatario) e quote diverse per ciascun lotto, si chiede di specificare le modalità di inserimento delle quote specifiche per ciascun lotto sul portale www.acquistinretepa.it, poiché non selezionando al punto 2 “Scelta Lotti” tutti i lotti a cui si intende partecipare, il sistema non abilita la possibilità di caricare le Offerte per i vari lotti non selezionati (risultano BLOCCATI).

Risposta

Secondo quanto riportato al paragrafo 3.4 del disciplinare di gara, il concorrente che voglia assumere, nei diversi lotti, diversi ruoli (mandataria / mandante) e/o una diversa percentuale di ripartizione dell’oggetto contrattuale il concorrente dovrà:

- i) inserire al passo 1 denominato “*Forma di partecipazione*” il ruolo assunto da ciascuna impresa facente parte del R.T.I./Consorzio (mandante-mandatario/consorziata), le quote percentuali di ripartizione dell’oggetto contrattuale e le attività svolte per un lotto a scelta tra quelli a cui si intende partecipare;
- ii) scegliere al passo 2 denominato “*Scelta Lotti*”, i lotti a cui intende partecipare;
- iii) allegare al passo 6 “*Documento di partecipazione ed eventuali allegati*” nell’apposita sezione del Sistema denominata “*Eventuale documentazione amministrativa aggiuntiva*” una dichiarazione congiunta, resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante di ciascuna impresa componente il R.T.I./Consorzio oppure tante dichiarazioni, rese sempre ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e sottoscritte ciascuna con firma digitale dal legale rappresentante di ciascun impresa componente il R.T.I./Consorzio, contenente/i le informazioni di cui al punto i), per tutti i lotti ai quali s’intende partecipare e specificando a quali di questi lotti si riferisce la composizione inserita al passo 1 e presente nel documento di partecipazione generato dal Sistema.

Direzione Sourcing ICT
Ing. Gaetano Santucci
(Il Direttore)