

Accordo Quadro con più operatori economici sul quale basare l'aggiudicazione di appalti specifici, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 225, L. n. 191/2009, per l'affidamento dei servizi di *Desktop Outsourcing* - ID 1355

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

ERRATA CORRIGE

1) Il primo capoverso del paragrafo 4.1.3. (Fase finale) del Capitolato Tecnico:

“Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito, il Fornitore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, o alla presa in carico dei servizi e/o delle apparecchiature locate (se esercitata l'opzione di acquisto finale) da parte dell'Amministrazione, avente una durata minima di 30 giorni lavorativi”

deve intendersi così sostituito:

“Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito, il Fornitore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, o alla presa in carico dei servizi e/o delle apparecchiature locate (se esercitata l'opzione di acquisto finale) da parte dell'Amministrazione, avente una durata minima di **30 giorni solari**”

2) Il terzo capoverso del paragrafo 4.1.3. (Fase finale) del Capitolato Tecnico:

“L'Amministrazione si potrà riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, fino a un massimo di 60 giorni lavorativi, in ogni caso tutto entro il termine della durata contrattuale originariamente stabilita”

deve intendersi così sostituito:

“L'Amministrazione si potrà riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, fino a un massimo di **60 giorni solari**, in ogni caso tutto entro il termine della durata contrattuale originariamente stabilita”.

3) Il quarto capoverso del paragrafo 5.5. (Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia di workgroup in locazione operativa (colore) - Cod. MAN11):

“Ogni apparecchiatura deve essere rifornita dei di materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 30.000 pagine/trimestre con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner.”

deve intendersi così sostituito:

“Ogni apparecchiatura deve essere rifornita dei di materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 10.000 pagine/trimestre A4 a colori (ex ISO 19798) e 20.000 pagine/trimestre A4.b/n con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner.”

4) Nella tabella del paragrafo 5.2.11.1 - Caratteristiche minime multifunzione colore di workgroup, la riga

Colori/bn	B/N
-----------	-----

deve intendersi così sostituita:

Colori/bn	Colori
-----------	--------

CHIARIMENTI

1) Domanda

Bando GUUE ID 1355. Sezione III.2.2 - Pag. 7. Si chiede di confermare se nell'ambito della capacità economica e finanziaria richiesta la dicitura "almeno Euro 25.000.000,00= per la fornitura di apparecchiature informatiche." faccia riferimento anche a fatturati derivanti da locazione di componenti hardware e/o software.

Risposta

Si precisa che, nell'ambito della capacità economica e finanziaria richiesta al punto III.2.2 del Bando di gara, la dicitura "almeno Euro 25.000.000,00= per la fornitura di apparecchiature informatiche" fa riferimento a fatturato specifico derivanti da locazione delle sole componenti hardware.

2) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI. Par. 3.3 punto c) - Pag. 9. Con riferimento alla capacità economico-finanziaria di cui al punto III.2.2), lettera a), del Bando di gara si chiede di specificare se, in caso di partecipazione in R.T.I., la mandataria dovrà possedere il predetto requisito in misura maggioritaria in senso relativo:

- a. sull'importo complessivo di fatturato, pari ad almeno € 95.000.000,00 iva esclusa

oppure deve possedere il predetto requisito in misura maggioritaria in senso relativo:

- b. sull'importo di fatturato specifico "per Servizi di Information Technology", pari ad almeno € 70.000.000,00 iva esclusa, e contemporaneamente sull'importo di fatturato specifico per "per la fornitura di apparecchiature informatiche", pari ad almeno € 25.000.000,00 iva esclusa.

Risposta

Ai sensi di quanto previsto dal Capitolato d'Oneri, paragrafo 3.3, il requisito di capacità economica di cui al punto III.2.2, lettera a), del Bando di gara dovrà essere complessivamente posseduto dall'impresa mandataria in misura maggioritaria relativamente alla composizione del R.T.I.

3) Domanda

CT. 3.1. Pag. 11 di 151. Si chiede di confermare l'assunzione che "*la possibilità per l'Amministrazione di ridurre, in corso di vigenza contrattuale, i quantitativi complessivi dei servizi contrattualizzati, nei limiti massimi del 20% del valore dell'Appalto specifico*", può trovare applicazione, purché venga comunque rispettato il limite minimo di 400 PdL per i servizi obbligatori.

Risposta

Si chiarisce che il numero 400 PdL per i servizi obbligatori costituisce il limite dimensionale minimo di un'Amministrazione per aderire all'AQ.

Pertanto, anche nel caso riportato in esempio, è prevista la possibilità di riduzione dei servizi richiesti in AS nei limiti del 20%.

4) Domanda

CT. 3.1. Pag. 11 di 151. Con riferimento ai servizi opzionali e accessori, viene affermato che "Detti servizi, laddove collegabili a singola Pdl, possono essere richiesti anche in quantità superiore al numero delle Pdl oggetto dei servizi obbligatori, nel limite delle Pdl complessive a disposizione dell'Amministrazione". Si chiede un chiarimento al corretto significato da dare a "Pdl complessive a disposizione dell'Amministrazione".

Risposta

Si chiarisce che per "Pdl complessive a disposizione dell'Amministrazione", deve intendersi il numero totale di postazioni di lavoro di cui dispone l'Amministrazione.

5) Domanda

CT. 4.1.3 . Pag. 17 di 151. Si chiede conferma che nel primo capoverso del paragrafo "*..... Avente una durata minima di 30 giorni lavorativi. In tale periodo (che corrisponderà, salvo pattuizioni diverse, all'ultimo mese solare del contratto esistente),*" si possa sostituire "solari" a "lavorativi", per rendere congruente la previsione standard di utilizzo dell'ultimo mese solare del contratto quale periodo di supporto alla transizione. Analoga richiesta di chiarimento si fa con riferimento al terzo capoverso, dove si prevede la possibilità di eventuale estensione del periodo di affiancamento, fino a un massimo di 60 giorni lavorativi.

Risposta

Si veda ERRATA CORRIGE n. 1 e n. 2.

6) Domanda

CT Capitolato d'Oneri. Schema di Accordo Quadro. 6.1 Pag. 84 di 151 e §7 Pag. 96 di 151 10.1 Pag. 49 di 68 Art. 3 Pag. 9 di 28. Nel CT si afferma ".....limiti totali previsti per i Servizi accessori pari al 20 (venti) % del valore economico complessivo a base d'asta dell'AS". E analoga previsione si ha nello Schema di Accordo Quadro dove si afferma "servizi accessori, il cui valore tuttavia non potrà superare il 20% (venti per cento) del valore dell'Appalto Specifico". Viceversa, nel Capitolato d'Oneri si afferma, con riferimento ai servizi accessori, "...il cui valore complessivo, tuttavia, non potrà superare il 20% (venti per cento) del valore dei servizi obbligatori ed opzionali dell'Appalto Specifico". Si chiede, quindi, di chiarire quale limite deve essere considerato.

Risposta

Si chiarisce che deve essere considerato il limite indicato nel Capitolato d'Oneri che, con riferimento ai servizi accessori, recita: "...il cui valore complessivo, tuttavia, non potrà superare il 20% (venti per cento) del valore dei servizi obbligatori ed opzionali dell'Appalto Specifico"..

7) Domanda

CT. 6.2.7. Pag. 89 di 151. Per il servizio di migrazione di applicazione in Cloud si afferma "Da quel momento, la loro gestione dovrà essere effettuata dal Fornitore, che ne dovrà assicurare la maintenance per tutto il ciclo di vita, comprensivo di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva a partire da specifiche tecnico-funzionali fornite dall'Amministrazione stessa". Si chiede un chiarimento sulla modalità di remunerazione poichè successivamente si prescrive che il servizio sia remunerato a corpo e/o a canone. Infatti, detta modalità di remunerazione sembra compatibile con le attività continuative di manutenzione correttiva, mentre non risulta chiaro come vengano remunerate eventuali attività di manutenzione adeguativa ed evolutiva, a meno che quest'ultime non vengano preventivamente dimensionate, ovvero le "specifiche tecnico-funzionali" di adeguativa ed evolutiva siano predefinite in sede di AS.

Risposta

E' l'Amministrazione che, nel caso richieda anche la manutenzione adeguativa ed evolutiva per l'applicazione migrata in Cloud, dovrà, in sede di Appalto Specifico, preventivamente dimensionare gli interventi richiesti e conseguentemente quotare il costo del servizio oltre a determinare le modalità di remunerazione (a canone o a corpo).

8) Domanda

Si chiede conferma che il servizio di locazione operativa ulteriore hw per pdl - cod. FIN12 non include il relativo servizio di manutenzione hw che va invece è previsto a parte attraverso il servizio di manutenzione ulteriore hw in locazione operativa - cod. MAN88

Risposta

Si conferma che il servizio di "Locazione operativa ulteriore hw per pdl - cod. FIN12" non include il relativo servizio di manutenzione hw che è previsto a parte, attraverso il servizio di "Manutenzione ulteriore hw in locazione operativa - cod. MAN88".

9) Domanda

Relativamente al primo criterio di valutazione tecnica (organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi) si chiede di chiarire nel limite del possibile cosa s'intende per "razionali sottesi la ripartizione dei servizi/attività, in caso di R.T.I. o unità operative".

Risposta

Si chiarisce che, per "*razionali sottesi ed elementi caratterizzanti la ripartizione dei servizi/attività, in caso di R.T.I. tra singole aziende o unità operative*", deve intendersi ogni elemento utile di valutazione in grado di permettere la miglior comprensione dello specifico assetto del R.T.I. partecipante alla gara.

10) Domanda

Relativamente al criterio 6 (sei) di valutazione tecnica (Servizi ad alto contenuto tecnologico ed organizzativo) si chiede conferma che i servizi oggetto di tale criterio di valutazione saranno quelli di seguito elencati: servizio SPOC (cod.SPU1); servizio di gestione pdl in cloud (cod.GPDL1); servizio di migrazione SW applicativo in cloud (cod.VIR3); servizio di virtualizzazione delle pdl (VIR1).

Risposta

Si conferma quanto indicato nel Capitolato d'Oneri, relativamente al criterio 6 del paragrafo "5.3.1. Criterio di valutazione tecnica".

11) Domanda

Nella fase di esperimento di ciascun Appalto Specifico ed in particolare a seguito dell'invito per il rilancio competitivo della singola amministrazione si chiede se vi è l'obbligo di partecipazione all'AS di tutti i fornitori facenti parte dell'accordo quadro.

Risposta

Si conferma che sussiste l'obbligo di partecipazione all'AS per tutti i fornitori con i quali Consip S.p.A. avrà stipulato l'AQ.

12) Domanda

Relativamente alla relazione tecnica che non potrà superare le 60 pagine A4 su fogli singoli si chiede se le immagini e le tabelle sono escluse dal conteggio.

Risposta

Si precisa che le immagini, le tabelle e/o i documenti di comprova dei requisiti e/o certificazioni dei prodotti potranno essere fornite in allegato, oltre il limite di n. 60 (sessanta) pagine previsto per la Relazione Tecnica.

13) Domanda

Si chiede conferma se nella definizione di PDL di cui al par. 3.1. del capitolato tecnico relativamente ai server dipartimentali si possono considerare anche eventuali server in housing presso data center.

Risposta

No, si chiarisce che i server dipartimentali *in housing* presso data center non rientrano nella definizione di PDL di cui al par. 3.1. del Capitolato Tecnico.

14) Domanda

Relativamente ai criteri premiali da 8 a 15 (caratteristiche tecniche ambientali HW) di cui alla relazione tecnica, per elementi oggettivi di verifica o misurazione dei valori offerti sono sufficienti le schede tecniche dei prodotti o è necessario in ogni caso anche una dichiarazione di conformità del costruttore?

Risposta

Si chiarisce che, relativamente ai criteri premiali da 8 a 15 (caratteristiche tecniche ambientali HW) di cui alla Relazione Tecnica, per gli elementi oggettivi di verifica o misurazione dei valori offerti, si deve far riferimento a quanto previsto nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico.

15) Domanda

Si conferma che per il servizio di gestione della PDL senza presidio, gli interventi in locale sono pari al 5% massimo (cinqueper cento) delle PDL gestite per anno solare?

Risposta

Sì, si conferma.

16) Domanda

Nella tabella dell'indicatore IQ02 alla voce "Valore di Soglia" viene specificato "IQ02 <= 2 (Valore di soglia definito dall'Amministrazione)". Si conferma che la specifica è da intendersi come segue: "IQ02 <= N (Valore di soglia definito dall'Amministrazione)"?

Risposta

Si precisa che nella tabella dell'indicatore IQ02, dove alla voce "Valore di Soglia" viene specificato "IQ02 <= 2 (Valore di soglia definito dall'Amministrazione)", la specifica è da intendersi come segue: "IQ02 <= N (Valore di soglia definito dall'Amministrazione)". Il valore IQ02 <= 2 è, pertanto, un esempio puramente indicativo.

17) Domanda

Nella tabella dell'indicatore IQ07 alla voce "Valore di Soglia" viene specificato "IQ07 = 90". Si conferma che la specifica è da intendersi come segue: "IQ07 >= 90"?

Risposta

Si chiarisce che, come indicato nel paragrafo 10.1 del Capitolato tecnico i possibili indicatori di qualità sono riportati a mero titolo di esempio, senza la pretesa di essere esaustivi e che le Amministrazioni potranno utilizzarli nel proprio AS, personalizzandoli secondo necessità. Ciò premesso, si conferma che la specifica può essere correttamente intesa come: "IQ07 >= 90".

18) Domanda

Dopo la tabella contenente le caratteristiche minime della stampante personale viene specificato: "Ogni stampante deve essere rifornita dei materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 5.000 pagine/anno con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner." Si conferma che la specifica è da intendersi come segue: "Ogni stampante deve essere rifornita inizialmente dei materiali di

consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 5.000 pagine con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner."

Risposta

Si conferma che ogni stampante deve essere rifornita dei materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno n. 5.000 pagine/anno con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner. Ciò, per l'intera durata del contratto previsto dalla singola Amministrazione e senza obbligo di magazzino per la stessa.

19) Domanda

Nella tabella riassuntiva dei punteggi per la multifunzione workgroup b/n alla fine del paragrafo, viene specificato: "Punteggio Tecnico AQ: 1". Si conferma che il punteggio è da intendersi come segue: "Punteggio Tecnico AQ: 0,5"?

Risposta

Si conferma che, come indicato al capitolo 5.AGGIUDICAZIONE DELL'ACCORDO QUADRO del Capitolato d'oneri, il punteggio tecnico totale previsto in AQ nel criterio n° 14 per l'apparecchiatura multifunzione workgroup b/n è pari a 0,5 punti totali.

20) Domanda

In fase di appalto specifico, nel caso di condizioni particolari quali ad esempio l'obsolescenza degli apparati proposti, è possibile sostituire la marca/modello degli apparati stessi sempre nel rispetto delle caratteristiche minime richieste e di quelle migliorative eventualmente offerte?

Risposta

Si, si conferma.

21) Domanda

Si conferma che, qualora richiesto, il servizio (accessorio) di migrazione di applicazione in Cloud prevede le attività di sviluppo applicativo definite come manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per tutta la durata dell'appalto specifico? In caso affermativo, devono essere previsti ambienti di collaudo e preesercizio a carico del fornitore?

Risposta

Si conferma che, qualora richiesto dall'Amministrazione, il servizio (accessorio) di "migrazione di applicazione in Cloud" può prevedere le attività di sviluppo applicativo, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per tutta la durata dell'appalto specifico. In tal caso, dovranno essere previsti ambienti di collaudo e preesercizio a carico del fornitore.

22) Domanda

Il paragrafo inizia specificando: "Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati.....". Si conferma che l'affermazione è da intendersi: "Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.5 con i livelli di servizio in esso indicati....."?

Risposta

Si, si conferma.

23) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 3.1, pag. 11

Testo: "...Per ciascuna apparecchiatura dovrà essere fornita una copia digitale della manualistica tecnica completa, edita dal produttore; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese".

Domanda: Si chiede di chiarire se la copia digitale della manualistica tecnica delle apparecchiature proposte in locazione operativa dovrà essere fornita nella presente Offerta Tecnica o in fasi successive, anche in considerazione del limite massimo di 4 MB del sistema di upload. Nel primo caso si chiede di confermare che può essere fornita in allegato esterno all'Offerta Tecnica; nel secondo caso si chiede di chiarire in quale fase dovrà essere fornita.

Risposta

Si chiarisce che la copia digitale della manualistica tecnica completa di ciascuna apparecchiatura prevista in locazione operativa dovrà essere fornita all'Amministrazione, in sede di Appalto specifico, al momento della consegna.

24) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 3.4, pag. 13

Testo: "...Dovrà essere prodotta nell'Offerta Tecnica tutta la certificazione attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite." Domanda: Si chiede di confermare che detta certificazione deve essere prodotta in un allegato esterno all'Offerta Tecnica e, di conseguenza, non sarà conteggiata nel numero di pagine massimo consentito.

Risposta

Si conferma che detta certificazione deve essere prodotta in un allegato esterno all'Offerta Tecnica e, di conseguenza, non sarà conteggiata nel numero di pagine massimo consentito, pari a 60.

25) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2, pag. 19

Testo: "I servizi di Contact Center, nonché tutte le operazioni di gestione e configurazione eseguibili da remoto, dovranno essere garantiti da una struttura propria del Fornitore, esterna alle sedi dell'Amministrazione, a meno di espressa richiesta da parte dell'Amministrazione e se quest'ultima risulti dotata delle piattaforme tecnologiche necessarie. In tal caso, se l'Amministrazione ha previsto e richiesto il servizio di Presidio, può richiedere che i servizi di Contact Center vengano svolti dal personale di Presidio."

Domanda a: Si chiede di confermare che, nel caso in cui l'Amministrazione risulti dotata delle piattaforme tecnologiche necessarie e abbia richiesto il servizio di Presidio, i servizi di Contact Center, nonché tutte le operazioni di gestione e configurazione eseguibili da remoto, verranno svolti dal personale di Presidio solo e soltanto per le pdl per cui viene corrisposto il canone di "Servizio di gestione della Pdl con presidio standard" o il "Servizio di gestione della Pdl con presidio VIP".

Domanda b: Si chiede di confermare che in caso di utilizzo delle piattaforme tecnologiche dell'Amministrazione, non è a carico del fornitore un eventuale adeguamento delle suddette piattaforme necessarie all'erogazione del servizio secondo gli SLA richiesti.

Domanda c: Si chiede di confermare che non è imputabile al fornitore il mancato rispetto degli SLA dovuto a guasti/malfunzionamenti/limiti della suddetta piattaforma dell'Amministrazione.

Risposta

a) Si conferma che, nel caso in cui l'Amministrazione risulti dotata delle piattaforme tecnologiche necessarie e abbia richiesto il servizio di Presidio, i servizi di Contact Center, nonché tutte le operazioni di gestione e configurazione eseguibili da remoto, verranno svolti dal personale di Presidio solo e soltanto per le Pdl per cui viene corrisposto il canone di "Servizio di gestione della Pdl con presidio standard" o il "Servizio di gestione della Pdl con presidio VIP".

b) Si conferma che, in caso di utilizzo delle piattaforme tecnologiche dell'Amministrazione, non è a carico del fornitore un eventuale adeguamento delle suddette piattaforme necessarie all'erogazione del servizio secondo gli SLA richiesti.

c) Si conferma che non è imputabile al fornitore il mancato rispetto degli SLA dovuto a guasti/malfunzionamenti/limiti della suddetta piattaforma dell'Amministrazione.

26) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.3, pag. 24

Tabella:

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Tempo di reazione < di 2 ore	
SLA Silver	Tempo di reazione < di 1 ora	
SLA Gold	Tempo di reazione < di 30 min	

Domanda: Si chiede di fornire una definizione del tempo di reazione per il calcolo del relativo SLA.

Risposta

Si definisce "tempo di reazione" il tempo che intercorre tra la presa in carico del problema da parte dell'Help Desk di II livello e:

- se l'Amministrazione ha permesso la gestione remota del troubleshooting/fixing, e non siano evidenziati guasti Hardware, ma sia invece possibile sbloccare il problema, attraverso semplici interventi effettuati da remoto sulla Pdl, il tempo di risoluzione del problema;
- altrimenti, se risulta necessario provvedere ad attivare l'Operatore per lo svolgimento dell'intervento da locale (Servizio "Risoluzione problemi tecnici in locale - cod. GPDLL"), il trasferimento della chiamata a tale servizio;
- in caso di guasti HW, il trasferimento della chiamata all' Help Desk manutenzione HW - Cod. SPU4.

27) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.4, pag. 24

Tabella:

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative

Domanda: Si chiede di fornire una definizione del tempo di evasione della richiesta per il calcolo del relativo SLA.

Risposta

Si definisce “tempo di evasione” il tempo che intercorre tra l’apertura del *ticket* e la sua chiusura per la risoluzione dei problemi tecnici in locale - Cod. GPDLL.

28) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.5, pag. 25

Tabella:

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Tempo di reazione < di 2 ore	
SLA Silver	Tempo di reazione < di 1 ora	
SLA Gold	Tempo di reazione < di 30 min	

Domanda: Si chiede di fornire una definizione del tempo di reazione per il calcolo del relativo SLA.

Risposta

Si definisce “tempo di reazione” il tempo che decorre tra la presa in carico del problema da parte dell’Help Desk di Manutenzione e:

- se il Fornitore ha la titolarità dell’intervento di manutenzione richiesto (in funzione della proprietà dell’asset e/o dell’esistenza di garanzia), dopo aver contattato l’Utente segnalato dall’Help Desk, l’effettuazione della pianificazione dell’intervento ;
- se il Fornitore non ha la titolarità dell’intervento di manutenzione richiesto, il trasferimento della chiamata al Fornitore terzo responsabile dell’intervento.

29) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.3, pag. 23; paragrafo 4.2.6, pag. 26; paragrafo 4.2.7, pag.27; paragrafo 4.2.8, pag. 28; paragrafo 4.2.9, pag. 28-29, 4.2.10, pag. 29.

Domanda: Si chiede di confermare che i servizi di “Help Desk di II° livello”, “Installazione SW Pdl da remoto”, “Installazione/aggiornamento SW Pdl in locale”, “Installazione/aggiornamento SW Pdl per evento straordinario”, “Gestione proattiva della Pdl”, “IMAC base” non sono da prevedere per i server dipartimentali.

Risposta

Non si conferma. I servizi sopra indicati sono previsti anche per i server dipartimentali.

30) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.6, pag. 27

Tabella:

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	

Domanda: Si chiede di fornire una definizione del tempo di evasione della richiesta per il calcolo del relativo SLA.

Risposta

Si definisce “tempo di evasione” il tempo che intercorre tra l’apertura del *ticket* e la sua chiusura per l’Installazione SW Pdl da remoto - Cod. GPDLL.

31) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.7, pag. 27-28.

Tabella:

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	

Domanda: Si chiede di fornire una definizione del tempo di evasione della richiesta per il calcolo del relativo SLA.

Risposta

Si definisce “tempo di evasione” il tempo che intercorre tra l’apertura del *ticket* e la sua chiusura per l’Installazione /aggiornamento SW Pdl in locale - Cod. GPDL5L.

32) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.2.5, pagg. 43-44 e paragrafo 5.2.6 pag 44.

Testo: “Deve essere fornito in dotazione il cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor.”

Domanda: Per la locazione operativa dei monitor LCD da 22” è richiesta espressamente la dotazione del cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor mentre per i monitor LCD da 19” non viene richiesta espressamente. Si chiede di chiarire se i monitor LCD da 19” dovranno essere forniti con il cavo per la trasmissione del segnale.

Risposta

Si conferma che la specifica indicata a pag. 44 dell’Allegato 4 - Capitolato Tecnico (“Deve essere fornito in dotazione il cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor”) vale per entrambi i tipi di monitor.

33) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Tabella Paragrafo 5.2.11.1, pag. 62.

Tabella:

Caratteristica	Valore minimo
...	...
Tecnologia costruttiva basata su Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa	Con almeno 40G

Domanda: Si chiede di chiarire cosa si intende per dispositivi di memoria di massa.

Risposta

Per dispositivi di memoria di massa si intende ogni tipologia di supporto utile alla memorizzazione delle informazioni gestite o gestibili dalla stampante. La tecnologia costruttiva è a scelta del Fornitore.

34) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Tabella Paragrafo 5.4.2, pag. 71.

Testo: “Si riportano di seguito alcune definizioni relative ai livelli di servizio:

- Uptime disponibilità dei server che ospitano il Cloud erogante il servizio: intervallo di tempo in cui i server che ospitano il cloud sono ininterrottamente accesi e correttamente funzionanti;
- Uptime disponibilità degli spazio disco ospitato nel Cloud erogante il servizio: intervallo di tempo in cui gli spazio disco sono ininterrottamente accesi e correttamente funzionanti;”

Domanda: Si chiede di confermare che l’unico parametro di SLA di interesse è l’“Uptime disponibilità del servizio in Cloud”, riportato in tabella, e non i parametri “Uptime disponibilità dei server che ospitano il Cloud erogante il servizio” e “Uptime disponibilità degli spazio disco ospitato nel Cloud erogante il servizio”.

Risposta

Si conferma che l’unico parametro di SLA di interesse è l’“Uptime disponibilità del servizio in Cloud”.

35) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Tabella Paragrafo 5.4.2, pag. 71.

Testo: “Tempo di ripristino: intervallo di tempo fra lo stato di indisponibilità del server a causa di un guasto e il suo ripristino;”

Domanda: Si chiede di confermare che il parametro di SLA “tempo di ripristino” si riferisce al servizio in Cloud e non alla sola indisponibilità dei server come riportato nella definizione.

Risposta

Si conferma che il parametro di SLA “tempo di ripristino” si riferisce al servizio in Cloud.

36) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Tabella Paragrafo 5.4.2, pag. 71

Tabella:

Parametro	SLA Target
.....
.....
Provisioning delle Pdl	<ul style="list-style-type: none">• Self: entro 4h nel 100% dei casi• No self: entro 8h nel 100% dei casi

Domanda: Si chiede di chiarire cosa si intende per modalità “Self” e “No self” in relazione alla definizione fornita per il Provisioning delle Pdl.

Risposta

Si chiarisce che per modalità “Self” in relazione alla definizione fornita per il Provisioning delle Pdl, si intende la possibilità di attivare in autonomia la Pdl in Cloud direttamente da parte dell’Amministrazione, se la stessa lo richiederà espressamente in A.S.. La modalità “No Self” attiene invece alla attivazione delle Pdl attraverso una schedulazione concordata, sempre se tale modalità è stata prevista dall’Amministrazione in A.S..

37) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.2.1.3, pag. 35

Testo: “In caso di esercizio del diritto di acquisto delle apparecchiature prima della scadenza prevista per la locazione operativa, il Fornitore è tenuto a prestare una garanzia che copra i beni acquistati per i mesi restanti fino al termine in origine contrattualizzato”

Domanda: Si chiede di confermare che la garanzia per i mesi restanti deve essere intesa come garanzia standard del prodotto con spedizione a carico dell’Amministrazione presso i centri di assistenza del produttore.

Risposta

Si chiarisce che la garanzia per i mesi restanti deve essere intesa come garanzia prestata *on-site*, con gli stessi SLA precedentemente contrattualizzati per il Servizio di manutenzione.

38) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.2.4, pag. 43

- Testo: “Supporto multiplatforma (PramThinOX, Microsoft CE 6.OR2, Windows XP Embedded Sp3, Windows Standard Embedded 7 SP1)”

Domanda: Si chiede di confermare la possibilità di offrire, nella risposta tecnica, un apparato diverso per ciascuna piattaforma da supportare. In caso affermativo, si chiede di chiarire la modalità di presentazione dell’offerta economica per questa specifica voce. In caso negativo si chiede di confermare la possibilità di offrire un apparato che supporti una sola delle quattro piattaforme richieste e che, in tal caso, il prezzo presentato in offerta economica vale solo ed esclusivamente per tale apparato.

Risposta

Si conferma il requisito minimo da Capitolato Tecnico relativo al “Supporto multiplatforma (PramThinOX, Microsoft CE 6.OR2, Windows XP Embedded Sp3, Windows Standard Embedded 7 SP1)”.

39) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.5.7, pag. 78

- Testo: “Ogni apparecchiatura deve essere rifornita dei materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 30.000 pagine/trimestre con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner.”

Domanda: Si chiede di chiarire come valutare il requisito per le stampanti workgroup a colori ovvero se le 30.000 pagine/trimestre sono da considerarsi stampate solo in bianco e nero.

Risposta

Si veda ERRATA CORRIGE n. 3.

40) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.3, pag. 67

- Testo: “Ciò potrà avvenire attraverso l’uso di differenti approcci, a scelta dell’Amministrazione (o del Fornitore, se l’Amministrazione non avrà posto alcun vincolo in AS), quali, ad esempio:
 - La virtualizzazione del client in remoto (hosted desktop virtualization);

- La virtualizzazione del client sia in remoto che in locale (local desktop virtualization).”

Domanda: : Si chiede di confermare che la modalità “local desktop virtualization” è relativa alla possibilità di fruire del desktop remoto, anche in assenza di un collegamento Internet, ovvero di poter lavorare off-line con allineamento dei dati al primo collegamento ai sistemi centrali.

Risposta

Si conferma che la modalità “local desktop virtualization” è relativa alla possibilità di fruire del desktop remoto, anche in assenza di un collegamento Internet, ovvero di poter lavorare off-line con allineamento dei dati al primo collegamento ai sistemi centrali.

41) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.3, pag. 67

Testo: “La soluzione si dovrà configurare come una “black box” HW & SW, da collocare nel Datacenter locale dell’Amministrazione.”

Domanda: Si chiede di esplicitare se la gestione della “black box” sarà in carico all’offerente o all’Amministrazione stessa.

Risposta

Si conferma che la gestione “black box” HW & SW è a completo carico dell’Offerente.

42) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 6.2.3, pag. 86-87

- Testo: “Per servizio di distribuzione software si intende la distribuzione elettronica e remota applicata ad ogni tipologia di software, sia esso di sistema che applicativo, con gli obiettivi di automatizzare il processo di distribuzione del software alle postazioni utente remote.

Si tratta dell’estensione alle componenti applicative di proprietà dell’Amministrazione del servizio “Installazione SW Pdl da remoto - cod. GPDLR” , per aggiornamenti di tipo massivo, relativi al SW applicativo dell’Amministrazione e/o a migrazioni di Sistema operativo/piattaforma che coinvolgono tutte le Pdl in tempi brevi.....”

Domanda: Si chiede di confermare che il servizio di SW distribution si riferisce esclusivamente a PC Desktop e Notebook.

Risposta

Il servizio di SW distribution si riferisce a qualsiasi tipologia di apparato ricompreso nella definizione di Pdl per il quale si paga il canone di gestione, secondo le specifiche richieste dell’Amministrazione in AS.

43) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.11, pag. 32

Testo: “Si possono distinguere due tipi di monitoraggio:

- gestione degli allarmi, che consiste nel rilevare anomalie e malfunzioni in corrispondenza di eventi specifici che vengono segnalati sulle console di sistema e/o sulle console degli strumenti di monitoraggio centralizzato, anche remoto;
- monitoraggio delle prestazioni dei sistemi, attraverso la rilevazione del superamento di soglia mediante opportuni indicatori rappresentativi del servizio erogato.
- Entrambi i tipi di monitoraggio innescano le attività di gestione della relativa malfunzione/problematica attraverso il sistema di TroubleTicketing (TT), per garantire...

Domanda: Si chiede di confermare che il servizio di monitoraggio e gestione dei server dipartimentali comprende esclusivamente le attività di monitoraggio descritte e l’apertura della segnalazione e gestione del relativo ticket ma non le attività di gestione sistemistica/applicativa di detti server che sono invece demandate all’Amministrazione stessa.

Risposta

Si conferma che il servizio di monitoraggio e gestione dei server dipartimentali comprende esclusivamente le attività di monitoraggio descritte e l’apertura della segnalazione e gestione del relativo ticket ma non le attività di gestione sistemistica/applicativa di detti server che sono invece demandate all’Amministrazione stessa.

44) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.2.2.2, pag. 38

Testo: “In sede di attribuzione del punteggio tecnico per lo specifico PC verranno valutate, nella misura indicata, le seguenti caratteristiche migliorative.”

Domanda: L’Amministrazione in sede di AS può decidere di assegnare un punteggio premiante per alcune caratteristiche definite in sede di AQ. Il prodotto offerto in sede di AQ, tenuto conto delle specifiche caratteristiche tecnico/economiche, potrebbe non essere adeguato per rispondere ad uno specifico AS. Si chiede di confermare la

possibilità per il concorrente aggiudicatario dell'AQ di proporre in sede di AS un PC Fascia Base diverso da quello offerto in sede di AQ. Si chiede inoltre di confermare che tale possibilità esiste per tutti i prodotti in locazione operativa offerti in AQ.

Risposta

Si conferma la possibilità per il Concorrente aggiudicatario dell'AQ di proporre in sede di AS prodotti in locazione operativa diversi da quelli offerti in sede di AQ purché con caratteristiche migliorative rispetto a quanto offerto in AQ.

45) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.4, pag. 24

Testo: "Il periodo di osservazione per quantificare il superamento (o meno) della percentuale del 5% è l'anno solare."

Domanda: Si chiede di confermare la possibilità da parte del Fornitore di non eseguire l'attività di risoluzione di problemi tecnici in locale nel caso l'intervento richiesto dall'Amministrazione superi il valore soglia pari al 5% degli delle PdL gestite, dichiarate nel contratto dell'AS. Si chiede altresì conferma che tale mancato intervento, non potrà comportare l'applicazione di penali da parte dell'Amministrazione.

Risposta

Si chiarisce che, nell'ipotesi di Gestione della Pdl solo in remoto, se gli interventi in locale superano il valore soglia (ritenuto fisiologico) pari al 5% delle PdL gestite, il Fornitore dovrà comunque eseguire l'attività di risoluzione di problemi tecnici. Se la situazione di superamento della soglia risultasse strutturale, e non episodica e riassorbibile nel corso dell'anno successivo, sarà cura dell'Amministrazione riconoscere i maggiori oneri sostenuti. Resta fermo l'obbligo del Fornitore di segnalare tempestivamente e proattivamente all'Amministrazione sia l'avvicinarsi del momento di superamento della soglia del 5% sia l'avvenuto sfioramento della soglia medesima.

46) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.5.13, pag. 83

Testo: "Fornitura in uso e supporto all'utilizzo di SW Open Source per gestione Pdl, in soluzione di livello Enterprise: Sistema Operativo, SW di produttività, gestione e aggiornamento da remoto ed accesso ai server in ambiente misto (sistemi Windows e Linux)."

Domanda: Si chiede di chiarire cosa si intende per "supporto" e di confermare che non è richiesto al Fornitore alcuna formazione all'utilizzo del SW Open Source. Si chiede inoltre di chiarire cosa si intende per "SW Open Source per gestione Pdl" e se la parola "gestione" può essere considerata un refuso intendendo la frase come "SW Open Source per Pdl"

Risposta

Si chiarisce che il termine "SW Open Source per gestione Pdl" si intende la fornitura di: Sistema Operativo, SW di produttività, gestione e aggiornamento da remoto ed accesso ai server in ambiente misto (sistemi Windows e Linux). Per quanto attiene il supporto, si chiarisce che si tratta di mettere a disposizione dell'Amministrazione un Help desk specifico per la soluzione proposta. E' escluso alcun intervento di formazione.

47) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2, pag. 18

Testo: "Sarà altresì dovuto un canone unitario aggiuntivo:

- per ogni server dipartimentale di cui si chiede la gestione e/o manutenzione"
- per ogni stampante dipartimentale gestita (b/n o colore)

Domanda a: Si chiede di chiarire se per canone unitario aggiuntivo si intende che per i server e le stampanti dipartimentali sarà dovuto un canone doppio rispetto a quello della PDL definita come PC Desktop o Notebook/tablet.

Domanda b: Si chiede di confermare che per i server dipartimentali sarà possibile per l'Amministrazione richiedere il servizio di manutenzione utilizzando esclusivamente la voce "Servizio di manutenzione ulteriore HW Pdl dell'Amministrazione (cod. MAN77)"

Risposta

Per la "Domanda a": si chiarisce che per canone unitario aggiuntivo per i server e le stampanti dipartimentali si intende la corresponsione di un canone singolo per ogni apparato in rete, come se si trattasse di una Pdl.

Per la "Domanda b": si conferma che per i server dipartimentali sarà possibile per l'Amministrazione richiedere il servizio di manutenzione utilizzando esclusivamente la voce "Servizio di manutenzione ulteriore HW Pdl dell'Amministrazione (cod. MAN77)"

48) Domanda

Dovrà essere prodotta nell'Offerta Tecnica tutta la certificazione attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite.

Si prega di confermare che il numero delle pagine relative alle certificazioni di conformità non concorrono al computo totale delle 60 pagine (numero massimo previsto) dell'offerta tecnica

Risposta

Si conferma che il numero delle pagine relative alle certificazioni di conformità non concorrono al computo totale delle 60 pagine (numero massimo previsto) dell'offerta tecnica, ma dovranno far parte di uno o più allegati, secondo le dimensioni del file da fornire.

49) Domanda

E' corretto specificare il dettaglio degli apparati in Schede Tecniche allegate alla Relazione tecnica lasciando all'interno della Relazione tecnica solo una sintesi e quindi escludendo dal computo totale delle pagine della Relazione Tecnica le Schede Tecniche

Risposta

Si conferma che il numero delle pagine relative alle Schede Tecniche degli apparati non concorrono al computo totale delle 60 pagine (numero massimo previsto) dell'offerta tecnica, ma dovranno far parte di uno o più allegati, secondo le dimensioni del file da fornire.

50) Domanda

E' prevista la possibilità per l'Amministrazione di ridurre, in corso di vigenza contrattuale, i quantitativi complessivi dei servizi contrattualizzati a seguito dell'aggiudicazione di un Appalto specifico, a fronte di eventi non prevedibili al momento della stipula, intercorsi dopo la stessa (causa di forza maggiore), nei limiti massimi del 20% del valore dell'Appalto specifico. In tale eventualità non saranno più dovuti, entro tali limiti, i corrispettivi previsti per i quantitativi/servizi non più necessari.

In caso di locazione operativa di apparecchiature HW, ciò comporterà la risoluzione anticipata della fornitura, con restituzione delle apparecchiature od esercizio dell'opzione di acquisto finale, alle condizioni stabilite nell'AQ.

Si chiede di chiarire, in caso di risoluzione anticipata con restituzione delle apparecchiature, come saranno remunerati i canoni residui relativi alla locazione operativa.

Risposta

Si chiarisce che, in caso di risoluzione anticipata con restituzione delle apparecchiature, non saranno più dovuti, nei limiti massimi del 20% del valore dell'Appalto specifico, i canoni residui relativi alla locazione operativa.

51) Domanda

[...] CoreCAL sono presenti due codici relativi a due modalità distinte di licenza:

per "device" o per "user" (rispettivamente DvcCAL e UsrCAL); tali codici sono da considerarsi

alternativi e mutualmente escludentesi. L'Amministrazione dovrà specificare quale dei due modelli di licensing richiede. Si precisa che, nel caso di richiesta di licenza "per user", si avrà diritto ad utilizzarla su un massimo di cinque dispositivi (device) per Utente. Le condizioni di fornitura e di utilizzo del SW sono regolamentate dalle condizioni standard praticate dalla Microsoft per tale prodotto (Appendice n. 4) che si intendono accettate, senza che occorra la sottoscrizione da parte della PA di alcun contratto specifico con Microsoft. In caso di scelta del modello di licensing per "device", la suite può essere utilizzata solamente sui PC richiesti in locazione operativa (con un minimo di 250 PC). Al termine della durata contrattuale e/o al termine della locazione operativa (36 mesi), l'Amministrazione nel caso in cui abbia esercitato l'opzione di riscatto finale dell'apparecchiatura HW potrà riscattare le licenze sw (ad esclusione della componente MDOP), in tal caso l'Amministrazione dovrà presentare al Fornitore un ordine di riscatto almeno 30 giorni prima della scadenza dei suddetti termini. Rimane inteso che l'Amministrazione, per poter riscattare il sw, sarà tenuta a versare oltre ai canoni residui fino allo scadere del 36° mese gli importi scaturenti dall'applicazione delle formule di cui al paragrafo 9.1 del Capitolato d'Oneri.

In caso di Appalti Specifici di durata inferiore ai 36 mesi, nei quali sia richiesta la fornitura di licenze "per user" non legate a prodotti in locazione operativa, si chiede di chiarire come viene regolato il canone relativo a tali prodotti, che in offerta sono ipotizzati per una durata contrattuale di 36 mesi.

Risposta

Si chiarisce che la fornitura di licenze Microsoft (di tipo user o device) potrà avvenire solo nell'ambito di contratti di almeno 36 mesi.

52) Domanda

Il servizio elementare prevede il monitoraggio e la gestione dei Sistemi Server dipartimentali di cui è stata richiesta la gestione come Pdl, in linea con il Manuale di Gestione specifico.

Si chiede di confermare che i server dipartimentali sono da intendersi come server infrastrutturali (come ad es. print server, file sharing, software distribution, DNS, ecc.) dedicati alla gestione delle Pdl definite dalla fornitura. In caso negativo si chiede di definire tipologia e caratteristiche tecniche dei server dipartimentali.

Risposta

Si chiarisce che le destinazioni d'uso e le caratteristiche tecniche dei server dipartimentali saranno fornite dalle Amministrazioni in AS.

53) Domanda

CAPITOLATO TECNICO

5.2.11 Locazione operativa di apparecchiatura di stampa/copia/scansione (multifunzione) colore di workgroup - Cod. LFST4

5.2.12 Locazione operativa di apparecchiatura di stampa/copia/scansione (multifunzione) b/n di workgroup - Cod. LFST5

"Locazione operativa di apparecchiatura di stampa/copia/scansione (multifunzione) di workgroup in bianco e nero, dotata di fascicolatore/pinzatore per un periodo da 36 a 48 mesi (a scelta dell'Amministrazione) con opzione di acquisto finale."

Nei riferimenti indicati si richiede che le apparecchiature offerte siano dotate di "fascicolatore/pinzatore", mentre nei riferimenti 5.2.11.1 e 5.2.12.1 viene richiesto come caratteristiche minime la funzione di "fascicolazione elettronica".

Si chiede di confermare se il termine fascicolatore/pinzatore sia un refuso. Le apparecchiature proposte devono avere come funzionalità operativa la sola fascicolazione elettronica ?

Risposta

Si conferma che per entrambe le tipologie di stampante multifunzione (codici LFST4 e LFST5) dovrà essere fornito anche l'apparato "fascicolatore/pinzatore".

54) Domanda

CAPITOLATO TECNICO

5.5.7 Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia di workgroup in locazione operativa (colore) - Cod. MAN11

Nel capitolato tecnico viene indicato che ogni apparecchiatura deve essere rifornita dei materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 30.000 pagine/trimestre con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner.

In che percentuale (copie b/n e copie colore) è previsto l'utilizzo di tali stampanti ?

Risposta

Si veda ERRATA CORRIGE n. 3.

55) Domanda

CAPITOLATO TECNICO §4.2.10 §4.2.10.1

Sulla base di quanto indicato nel Capitolato: *"Il numero massimo di tali operazioni effettuato in un anno, deve essere pari al 100% delle Pdl gestite, esclusa la prima installazione"* si chiede di chiarire se:

1. per "prima installazione" si intende la messa in esercizio di nuove Pdl acquisite tramite i servizi di locazione operativa richiesti all'interno dell'accordo quadro, ovvero acquisite tramite canali alternativi allo stesso accordo quadro;

2. le attività di prima installazione, pur non entrando nel computo degli IMAC, debbano essere comunque considerate all'interno del canone dei servizi di gestione delle Pdl (GPDL 1,2, 3,4).

Risposta

Relativamente al quesito 1: si conferma che per "prima installazione" si intende la messa in esercizio di nuove Pdl acquisite tramite i servizi di locazione operativa richiesti all'interno dell'accordo quadro, ovvero acquisite tramite canali alternativi allo stesso accordo quadro;

Relativamente al quesito 2: si conferma che le attività di prima installazione, pur non entrando nel computo degli IMAC, debbano essere comunque considerate all'interno del canone dei servizi di gestione delle Pdl (GPDL 1,2, 3,4).

56) Domanda

CAPITOLATO TECNICO §4.2.10.2

Si richiede di chiarire se nelle attività di ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti debba essere previsto anche il trasporto e lo smaltimento a norma di legge.

Risposta

In riferimento al paragrafo 4.2.10.2 (Disinstallazione di una Pdl) si chiarisce che nell'espletamento del servizio medesimo non è previsto il trasporto esterno e lo smaltimento a norma di legge, oggetto invece del Servizio accessorio "Servizio di ritiro RAEE storici - Cod. RIT1".

57) Domanda

CAPITOLATO TECNICO § 5.2.1

Si chiede di chiarire se nel servizio di locazione operativa debbano essere incluse le attività di trasporto e consegna all'utilizzatore finale.

Risposta

Si conferma che nel servizio di locazione operativa devono essere incluse le attività di trasporto e consegna all'utilizzatore finale.

58) Domanda

CAPITOLATO TECNICO § 5.2.1

Si chiede di chiarire se nel servizio di locazione operativa debbano essere incluse le attività di prima installazione.

Risposta

Si conferma che nel servizio di locazione operativa devono essere incluse le attività di prima installazione, da erogarsi attraverso il Servizio di Gestione Pdl

59) Domanda

CAPITOLATO TECNICO § 4.2.10 § 4.2.10.1

Sulla base di quanto indicato nel Capitolato "*Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione dello stesso.*" si richiede se l'operazione di disinstallazione, a seguito di nuova installazione, è da considerarsi come IMAC a sé stante.

Risposta

Si conferma che l'operazione di disinstallazione, a seguito di nuova installazione, è da considerarsi come IMAC a sé stante.

60) Domanda

CAPITOLATO TECNICO § 4.2

Sulla base di quanto indicato nel Capitolato: "*servizio di gestione della PDL virtualizzata o in cloud: esclusivamente da remoto. Per tale modalità sono previsti due SLA (BRONZE e SILVER), a scelta dell'Amministrazione ed una copertura massima pari a H 12 X 6 GG. Si precisa che il servizio è attivabile solo in caso di utilizzo di Pdl costituite da Thin client*" si richiede se i servizi di gestione delle PDL virtualizzate o in cloud possano essere richiesti anche per ambienti virtualizzati o in cloud già pre-esistenti presso le amministrazioni stesse o loro fornitori di servizio.

Risposta

Si conferma che i servizi di gestione delle PDL virtualizzate o in cloud possano essere richiesti anche per ambienti virtualizzati o in cloud già pre-esistenti presso le Amministrazioni stesse o loro Fornitori di tale servizio.

61) Domanda

CAPITOLATO TECNICO § 4.2

Si chiede di chiarire se un singolo accordo specifico (AS) possa prevedere più modalità attuative: ad esempio se un'Amministrazione possa richiedere il servizio GPDL2 per sedi con un numero di Pdl inferiore a 100, il servizio GPDL3 + un numero opportuno di PRE1 per sedi con un numero di Pdl superiore a 100.

Risposta

Si conferma che le Amministrazioni possono prevedere in AS più modalità attuative per gruppi di Pdl differenti.

62) Domanda

CAPITOLATO TECNICO § 4.2.4

Sulla base di quanto indicato nel Capitolato: "*Il numero massimo di interventi previsti è lo stesso della gestione delle Pdl da remoto (due chiamate/ticket per Utente/mese), di cui la gestione anche locale, nel limite massimo del 5%, rappresenta l'eccezione. Il periodo di osservazione per quantificare il superamento (o meno) della percentuale del 5% è l'anno solare*" si richiede come verrà gestito un eventuale superamento della soglia del 5% prima del termine del periodo di osservazione.

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n. 45.

63) Domanda

CAPITOLATO TECNICO § 5.2.10.1

Si richiede di confermare che, nel caso una stampante terminasse il numero di pagine da stampare annualmente prima della fine dell'anno, il consumabile necessario per le stampe successive dovrà essere considerato come un anticipo rispetto a quelli previsti per l'intero ciclo di stampa nel periodo contrattuale.

Risposta

Si conferma che nel caso una stampante terminasse il numero di pagine da stampare annualmente prima della fine dell'anno, il consumabile necessario per le stampe successive dovrà essere considerato come un anticipo rispetto a quelli previsti per l'intero ciclo di stampa nel periodo contrattuale.

64) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico.pdf

Paragrafo 4.2.3 "Help desk II livello - Cod. SPU3"

E' corretto assumere che con la dicitura "Tempo di reazione < di X ore " s'intende il momento in cui gli operatori di Help Desk di II livello si mettono in contatto con l'utente, dopo aver ricevuto la segnalazione del caso dal primo livello"?

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n. 26.

65) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico.pdf

Paragrafo 4.2.4 "Risoluzione problemi tecnici in locale - Cod. GPDLL"

E' corretto assumere che con la dicitura "Richiesta Evasa in X ore lavorative" si fa riferimento al tempo d'intervento presso l'utente da parte del tecnico on site per l'avvio delle attività di risoluzione del problema?

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n. 27.

66) Domanda

Capitolato D'Oneri

Paragrafo 2.2 - R.T.I. e Consorzi

Nell'ambito della procedura di gara per la conclusione dell'Accordo Quadro, si chiede di confermare se è ammessa la partecipazione di un R.T.I. in cui la parte delle prestazioni contrattuali (fornitura e/o servizi) di ogni impresa, raggruppanda o raggruppata, e la relativa quota di partecipazione in relazione all'importo posto a base d'asta possano variare in funzione dei servizi (obbligatori, opzionali, accessori) che ciascuna Amministrazione sceglierà ad oggetto dell'Appalto Specifico.

Risposta

Non è ammesso che possano variare in corso di procedura le prestazioni contrattuali e le quote di partecipazione dichiarate all'atto della presentazione dell'offerta da parte delle imprese raggruppate.

67) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico.pdf

Paragrafo 4.2.2 "Contact Center Help Desk I livello - Cod. SPU2

E' corretto assumere che l'eventuale modulo per richieste di assistenza via WEB sarà reso disponibile all'utente sul sito dell'Amm.ne a cura dell'Amm.ne stessa?

E' corretto assumere che il fornitore dovrà in tal caso prevedere un'interfaccia tra il sistema di Trouble Ticketing utilizzato per l'Help Desk ed il sito WEB dell'Amm.ne?

Risposta

Si conferma che l'eventuale modulo per richieste di assistenza via WEB sarà reso disponibile all'utente sul sito dell'Amm.ne a cura dell'Amm.ne stessa, dopo averlo concordato o condiviso con il Fornitore.

Si conferma che è corretto assumere che il Fornitore dovrà in tal caso prevedere un'interfaccia tra il sistema di Trouble Ticketing utilizzato per l'Help Desk ed il sito WEB dell'Amm.ne

68) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico.pdf

Paragrafo 4.2.2 "Contact Center Help Desk I livello - Cod. SPU2

Paragrafo 5.5.9 "Servizio di presidio sedi VIP - Cod. PRE2

E' corretto assumere che con la dicitura "H100 settimanali per l'Utenza VIP" distribuite giornalmente secondo le necessità che verranno espresse in AS dalle PA, con esclusione della fascia oraria dalle 00:00 alle 6:00, s'intende la possibilità di includere anche la domenica, vale a dire H100 per 7?

Risposta

Si conferma che per Servizio di presidio sedi VIP - Cod. PRE2 sarà possibile per l'Amministrazione distribuire parte del montante orario settimanale (100 ore) anche nella giornata di domenica, sia stabilmente, che saltuariamente.

69) Domanda

Allegato 2 - Relazione tecnica

Relativamente al numero massimo di 60 pagine di cui dovrà essere composta la relazione tecnica, si chiede se la copertina, l'indice analitico e l'indice delle tabelle si possono considerare al di fuori del computo.

Risposta

Si conferma che relativamente al numero massimo di 60 pagine di cui dovrà essere composta la relazione tecnica, la copertina, l'indice analitico e l'indice delle tabelle si possono considerare al di fuori del computo.

70) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico

Cap. 4.2.6

All'interno del paragrafo si richiede che l'attività di distribuzione del sw avvenga 'fuori del normale orario di lavoro', mentre in apertura del paragrafo 4.2 relativo alle 4 tipologie di servizi obbligatori si fa riferimento ad un orario massimo H12x6 (senza presidio VIP e presidio standard). Si richiede di chiarire se l'attività di distribuzione del sw dovrà avvenire fuori dalla copertura H12 o meno.

Risposta

Si chiarisce che l'attività di distribuzione del sw dovrà avvenire 'fuori del normale orario di lavoro' dell'Amministrazione nell'ipotesi di "richiesta di tipo organizzativo", che coinvolga cioè gruppi significativi di Pdl.

71) Domanda

Allegato 4 - Capitolato tecnico

Cap. 4.2, 5.5.8, 5.5.9

Laddove all'interno dei singoli sottoparagrafi del cap. 4.2 viene sempre riportato che lo specifico servizio può essere erogato da presidio se l'amministrazione richiederà anche il servizio opzionale di presidio (PRE1, PRE2) mentre ad inizio del paragrafo 4.2 si specificano le tipologie di servizi obbligatori: senza presidi, con presidio standard, con presidio VIP, e' corretto assumere che i servizi di presidio devono essere considerati solo ed esclusivamente opzionali e quindi non inclusi nei servizi obbligatori?

Risposta

Si conferma che i servizi di presidio previsti (PRE1 e PRE2) sono servizi opzionali, eventualmente richiedibili da parte delle Amministrazioni in sede di AS.

72) Domanda

Allegato 4 - Capitolato tecnico

Cap. 4.2.6

E' corretto assumere che tutti i pacchetti da distribuire saranno validati e forniti dalla singola amministrazione, e che il fornitore avrà la sola responsabilità di distribuirli?

Risposta

Si conferma che, per il servizio di Installazione SW Pdl da remoto - Cod. GPDLR, è corretto assumere che tutti i pacchetti da distribuire saranno validati e forniti dalla singola Amministrazione, e che il fornitore avrà la sola responsabilità di distribuirli.

73) Domanda

Allegato 4 - Capitolato tecnico

Art. 4.1.1 Fase di Startup della Fornitura

Considerato quanto previsto all'articolo sopra menzionato (4.1.1) relativamente all'eventuale recesso durante la fase di Start Up della fornitura, si chiede di esplicitare meglio i meccanismi di computo ivi riportati per il corrispettivo da riconoscere al fornitore.

Risposta

Si chiarisce che nel caso di recesso da parte dell'Amministrazione nella fase di start-up della fornitura, sarà riconosciuto al Fornitore un corrispettivo determinato nella misura del canone per i servizi effettivamente erogati, per il periodo prestato sulla base dei canoni contrattuali, escludendo ogni altro risarcimento al Fornitore.

74) Domanda

Allegato 4 Capitolato Tecnico

Cap. 4.2 Servizi di Gestione della PdL Cod. GPDL (3-4) e 5.5.8 Presidio standard Cod. PRE1 e 5.5.9 Presidio VIP Cod. PRE2

Si chiede di confermare che, nel caso l'amministrazione scelga il servizio GPDL erogato anche con Presidio (sia standard GPDL3 e VIP GPDL4), è obbligatorio acquisire anche il servizio opzionale PRE1 e PRE2.

Risposta

Si conferma che nel caso l'Amministrazione scelga il servizio GPD L erogato tramite Presidio (sia standard GPD L3 che VIP GPD L4), è obbligatorio acquisire anche il servizio opzionale PRE1 e PRE2.

75) Domanda

Documentazione di gara

E' corretto assumere che l'importo relativo alla percentuale massima di subappalto consentita dall'art. 118, D.Lgs. n. 163/2006, è calcolato in rapporto al valore complessivo dell'Accordo Quadro?

Risposta

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 118, D.Lgs. 163/2006, nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto relativo all'Appalto Specifico.

Si evidenzia, inoltre, 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 di Consip S.p.A. delle prestazioni subappaltate.

76) Domanda

Documentazione di gara

In materia di termini di pagamento ed interessi moratori si chiede di confermare che i termini saranno in linea D.Lgs. 9 novembre 2012, n. 192 e, quindi, limitatamente ai termini di pagamento da intendersi 30 gg drf (dalla data ricezione fattura).

Risposta

I termini di pagamento delle predette fatture saranno definiti secondo le modalità di cui alla normativa vigente, D.Lgs. n. 231/2002 e s.m.i. (D.Lgs. 9 novembre 2012, n. 192).

77) Domanda

In materia di subappalto "Con riferimento a (subappalto: art. 10.3 del capitolato d'oneri), si richiede di confermare che in caso di ricorso al subappalto, in presenza di un raggruppamento temporaneo di imprese, ciascuna mandante possa provvedere autonomamente alla stipula dell'eventuale contratto di subappalto e relativi adempimenti di legge.

Risposta

Si precisa che nulla osta a che siano le singole imprese raggruppate, ove ad aggiudicarsi la gara sia un R.T.I., 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 alla gara" e riportato nel mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito all'impresa mandataria.

A tal fine, si invita ciascuna impresa componente il R.T.I. concorrente - ove trattasi di R.T.I. costituendo - a dichiarare nel predetto "Documento di partecipazione alla gara" i servizi che si intendono affidare in subappalto, differenziando, se necessario, le relative dichiarazioni ove ciò sia motivato dalla diversa natura delle attività assunte in seno al raggruppamento, mentre per il R.T.I. costituito si conferma che la relativa dichiarazione dovrà essere resa dalla mandataria con l'accortezza, tuttavia, di indicare a quale/i impresa/e raggruppata/e la dichiarazione resa si riferisce ovvero, in alternativa, direttamente da questa/e ultima/e.

Resta ferma l'attività di coordinamento e monitoraggio in capo alla mandataria del R.T.I., anche ai fini del rispetto della quota limite subappaltabile di cui all'art. 118, D.Lgs. n. 163/2006

78) Domanda

Capitolato d'oneri A.Q. DTO

"Con riferimento al capitolato d'oneri si chiede di specificare il rapporto percentuale che deve intercorrere tra imprese mandanti e impresa mandataria nella ripartizione dei servizi/attività oggetto dell'appalto specifico".

Risposta

La quota di partecipazione/esecuzione dovrà essere indicata dalla mandataria in misura maggioritaria.

79) Domanda

Documentazione di gara

In materia di Privacy si chiede di confermare che ove necessario nei singoli appalti specifici la Stazione Appaltante, in qualità di "Titolare", provvederà a nominare l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con riferimento alle sole operazioni di trattamento e ai soli dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto fornendo, altresì, al Responsabile le istruzioni necessarie in conformità al tipo di trattamenti richiesto, nel rispetto delle prescrizioni del Codice.

Inoltre, si chiede di confermare che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es., raccolta del consenso degli Interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati. Il Titolare sarà pertanto responsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare che, pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa.

Si chiede altresì di confermare che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica).

Risposta

Si chiarisce che, in sede di A.S. le singole Amministrazioni (stazioni appaltanti) opereranno in conformità al D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i..

80) Domanda

Paragrafo 6.2.7 Servizio di migrazione di applicazione in Cloud - Cod. VIR3

Si dice "Si precisa che i Dati dovranno risiedere stabilmente in strutture poste sul territorio nazionale, " ma poi "secondo quanto espressamente indicato nel precedente paragrafo 5.4.1. " dove invece si dice: "trasferimento dei dati fuori dallo "Spazio economico europeo (SEE)".

Quindi:

- a quale "territorio nazionale" ci si riferisce nella frase? Il territorio nazionale italiano o il territorio nazionale di uno stato membro CEE?
- i dati devono possono risiedere sul territorio della CEE?
- i dati possono viaggiare nella CEE?
- le applicazioni e i desktop che utilizzano i dati ma risiedono fuori dall'Italia, possono accedere (e quindi trasferire temporaneamente) ai dati?
- le applicazioni e i desktop che utilizzano i dati ma risiedono fuori dalla CEE, possono accedere (e quindi trasferire temporaneamente) ai dati?
- i dati devono risiedere prossimamente alle applicazioni ?
- le applicazioni devono girare prossimamente ai desktop?

Risposta

Ai fini della residenza dei dati, si chiarisce che per territorio nazionale, si intende il territorio di uno stato membro CEE con un Ordinamento coerente con le leggi italiane in materia di sicurezza, trattamento, tutela della privacy, secondo quanto espressamente indicato nel paragrafo 5.4.1. Sarà cura dei Concorrenti dimostrare documentalmente il soddisfacimento del requisito. E' ammesso l'accesso istantaneo e senza memorizzazione in locale da parte di applicazioni e desktop in Cloud esterne alla CEE, sempre nel rispetto di quanto indicato nel paragrafo 5.4.1.. Ogni altra scelta architetturale sul come e dove distribuire le componenti del servizio, sono a carico dei Fornitori, che dovranno comunque assicurare all'Utenza una "User experience" analoga a quella di applicazioni non in Cloud.

81) Domanda

Servizio VIR3

- Il servizio VIR3 potrà essere remunerato a corpo e/o a canone trimestrale, a scelta da parte dell'Amministrazione (p.e.: migrazione a corpo e storage a canone; oppure, entrambi a canone) "
- il canone può dipendere dalle dimensioni dello storage?
- il canone può dipendere dalla percentuale di utilizzo temporale?
- il canone può dipendere dal numero di CPU, traffico di rete?
- il canone deve essere fisso?

Risposta

Si chiarisce che, per quanto riguarda il servizio VIR3, nel caso l'Amministrazione in AS opti per un corrispettivo totalmente a canone per Pdl, che dovrà essere fisso per la durata da essa previsto per il servizio, la stessa definirà una specifica base d'asta utilizzando non solo i razionali sopra indicati, ma anche altri, quali, ad esempio, il tipo e la marca del DBMS da utilizzare, la numerosità delle istanze in accesso contemporaneo, gli oneri stimati per il porting delle applicazioni interessate, la necessità o meno di manutenzione evolutiva, etc, etc. Di tutti gli aspetti tecnici e quantitativi, dovrà dare visibilità ai Concorrenti in sede di AS.

82) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Capitolo 6 - Servizi accessori

Ad oggi, l'indeterminatezza delle specifiche tecnico / funzionali dei servizi accessori -con particolare riferimento al servizio di migrazione delle applicazioni ("non cloud native")-, non assicura che questi servizi potranno essere erogati all'interno del valore economico massimo del 20% della base d'asta dell'Accordo Specifico.(AS)

E' corretto assumere che una volta che le specifiche saranno definite nell'AS, in caso d'impossibilità tecnico/economica a produrre la soluzione, il fornitore sia considerato esentato dall'obbligo di rispondere alla specifica richiesta all'interno dell'AS?

Risposta

Si chiarisce che l'Amministrazione potrà richiedere i servizi accessori, che quoterà sulla base di proprie stime, unicamente se le valutazioni da essa fatte rimarranno nei limiti previsti dal presente AQ e quindi nel rispetto della quota percentuale massima prevista (20%). Si conferma l'obbligo di rispondere con offerta a tutti gli AS banditi nel rispetto delle regole del presente AQ.

83) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Capitolo 6 - Servizi accessori

Nell'ambito dei singoli AS, il fornitore ha facoltà di concordare con la Pubblica Amministrazione la lista di applicazioni da migrare in Cloud, ed in quali termini ?

Risposta

Si chiarisce che è l'Amministrazione a decidere le applicazioni da eventualmente migrare eventualmente in Cloud, in completa autonomia rispetto alla loro individuazione e nella determinazione della base d'asta del servizio richiesto (servizio accessorio). Ciò dovrà avvenire nel rispetto delle regole del presente AQ.

84) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Capitolo 6 - Servizi accessori

In caso non sussista la convenienza tecnico economica a migrare una certa applicazione in Cloud, come si deve comportare il fornitore?

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 83.

85) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

Con riferimento al numero di PdL 160.000 si chiede di indicare la percentuale di PC e Server dipartimentali?

Risposta

Si chiarisce che tale percentuale non è disponibile, in quanto non è un obbligo per le Amministrazioni mettere i server dipartimentali sotto la Gestione del presente AQ. Si ritiene però che tale quantitativo possa essere considerato marginale e presente prevalentemente presso Amministrazioni medio-piccole.

86) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

Un server dipartimentale è assimilabile ad una pdl?

Risposta

Si conferma che, se richiesto dall'Amministrazione, un server dipartimentale è assimilabile ad una Pdl

87) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

Dimensionare e definire meglio server dipartimentale per dimensioni e tipologia di server dipartimentale

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n. 52.

88) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico pag. 12

Se la gestione di un server dipartimentale è assimilabile ad una pdl, si applica a una quantità minima di 400 sistemi server e se viene richiesto il servizio opzionale di locazione operativa questo deve essere per almeno 100 sistemi server?

Risposta

Si chiarisce che l'assimilabilità di un server dipartimentale ad una Pdl è limitata alla sua gestione ed alla possibilità di richiederne servizi di manutenzione nell'ambito di un più generale servizio di gestione di postazioni di lavoro in senso stretto, che rappresenta l'oggetto primario del presente AQ. Per quanto attiene alla locazione operativa di server,

essa è possibile solo attraverso il servizio accessorio “Locazione operativa ulteriore HW per PdL - Cod. FIN12”. Come tale, viene autonomamente definito e quotato in sede di AS dall’Amministrazione che lo richiede, nel rispetto dei vincoli (anche economici) del presente AQ. L’esempio fatto non è pertanto pertinente.

89) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico par 4.2.11

Si richiede il numero di ticket dell’anno passato, divisi per pc e server dipartimentali

Risposta

Si chiarisce che il numero di ticket dei periodi precedenti alla data di indizione dell’AS, divisi per pc e server dipartimentali, etc., verrà esplicitato dall’Amministrazione in sede di AS.

90) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico par 4.2.11

I server in locazione devono essere locati presso l’amministrazione o possono essere locati presso il fornitore?

Risposta

Si chiarisce che i server locati attraverso il servizio accessorio “Locazione operativa ulteriore HW per PdL - Cod. FIN12”, dovranno essere installati presso l’Amministrazione, a meno che la stessa non usufruisca di un servizio di housing con Fornitore terzo.

91) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico pag 18

Il servizio gestione della pdl comprende tutte le attività di gestione della pdl con esclusione della manutenzione HW, vale anche per i server?

Risposta

Si conferma che il servizio di gestione della Pdl (GPD) comprende tutte le attività di gestione della pdl con esclusione della manutenzione HW, anche nel caso dei server.

92) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

Relativamente ai sistemi da condurre e monitorare, consapevoli della eterogeneità delle componenti delle pdl previste dalla fornitura, ma altresì consapevoli della differenza di un Personal computer/stampante rispetto ad un server dipartimentale

- a) si chiede l’elenco delle tipologie dei sistemi server dipartimentale (es: macchine intel, macchine Unix, macchine AS/400 ecc)
- b) si chiede l’elenco dei SO
- c) si chiede l’elenco dei middleware (oracle, db2, websphere ecc)
- d) si chiede l’elenco degli storage (SAN ecc) e dimensione medie
- e) si chiede l’elenco dei sistemi di Backup (tape ecc)

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 52.

93) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

Relativamente al monitoraggio dei sistemi si chiede se il centro di monitoraggio deve avere sede in Italia oppure può avere sede nella Comunità Europea

Risposta

Si chiarisce che nell’ipotesi che il Fornitore ritenga necessario dotarsi di un centro di monitoraggio specifico per i server dipartimentali, lo stesso può aver sede in un Paese della Comunità Europea con un Ordinamento coerente con le leggi italiane in materia di sicurezza, trattamento, tutela della privacy, secondo quanto espressamente indicato nel paragrafo 5.4.1.

94) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

Relativamente al monitoraggio dei sistemi si chiede se possono essere installati degli 'agent' sui sistemi da monitorare/condurre

Risposta

Si chiarisce che per garantire lo svolgimento del monitoraggio, potranno essere installati degli 'agent' sui sistemi da monitorare/condurre, fatto salvo diversa disposizione da parte dell'Amministrazione in sede di AS. Ma, in tal caso, il Servizio potrà essere svolto solo attraverso l'attivazione dei servizi opzionali (PRE1 E PRE2) previsti in AQ.

95) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

In quale voce di prezzo deve essere inclusa la componente economica relativa al monitoraggio del server dipartimentale?

Risposta

Si chiarisce che la componente economica relativa al monitoraggio dei server dipartimentali, così come definita al paragrafo 4.2.11, trova copertura ed è quindi inclusa nel canone di GPDL, declinato secondo la presenza o meno di servizi opzionali di presidio.

96) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

La struttura di backup è messa a disposizione dell'amministrazione e occorre solo gestirla?

Risposta

Si conferma che la struttura di backup dovrà essere messa a disposizione dell'Amministrazione e il Fornitore dovrà solo gestirla.

97) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico 4.2.11

Con riguardo all'inserimento telematico dei dati richiesti all'interno dei campi preposti nel documento di partecipazione, si chiede a codesta stazione appaltante di chiarire l'operatività da seguire nel caso in cui i suddetti campi non contengano un numero di caratteri sufficienti per inserire i dati aziendali.

In particolare, si chiede conferma che, relativamente all'oggetto sociale della società (che richiede un numero di caratteri superiore ai 4000 caratteri che possono essere inseriti nel relativo campo, mentre l'azienda partecipante nell'oggetto sociale ne contempla un numero superiore), si chiede conferma che la società partecipante possa inserire nel suddetto campo in luogo dell'intero oggetto sociale una riduzione dello stesso con specifico riferimento alle attività rilevanti ai fini della gara o, in alternativa, indicare l'attività svolta dall'azienda e presente nel certificato di camera di commercio

Risposta

Si conferma la possibilità di procedere ad una descrizione dell'oggetto sociale della società concorrente nei limiti dei n. 4.000 caratteri previsti dal Sistema telematico, allegando, eventualmente, copia della C.C.I.A.A. della medesima società.

98) Domanda

In relazione al servizio di virtualizzazione delle PdL (Cod. VIR1) si chiede conferma che la soluzione sia da collocare presso locali individuati dall'Amministrazione e non presso i locali del Fornitore e che quindi anche l'approccio che prevede la virtualizzazione "in remoto", oltre a quello "in locale", non veda coinvolto il Data Center del Fornitore.

Risposta

Si conferma che il servizio di virtualizzazione delle PdL (Cod. VIR1) prevede la collocazione della soluzione nei locali dell'Amministrazione e pertanto non si richiede il coinvolgimento del Data Center del Fornitore.

99) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

par. 4.2.11, pag.32 - Monitoraggio e Gestione Server dipartimentali - Cod. GPDL

"Il servizio elementare prevede il monitoraggio e la gestione dei Sistemi Server dipartimentali di cui è stata richiesta la gestione come Pdl, in linea con il Manuale di Gestione specifico."

Si chiede di precisare a cosa ci si riferisce con "Manuale di Gestione specifico".

Risposta

Si chiarisce che per Manuale di gestione specifico si intende il Manuale d'uso dello specifico server integrato dalle eventuali procedure operative stabilite dall'Amministrazione per il governo dell'apparecchiatura.

100) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

par. 5.2.11.1, pag.63 - Caratteristiche minime multifunzione colore di workgroup

Colori/bn	B/N
-----------	-----

Tra le caratteristiche dello Scanner per "colori o b/n" è indicato "B/N". Si chiede di confermare la caratteristica o precisare se invece si tratta di refuso e l'indicazione corretta è "colori".

Risposta

Si veda ERRATA CORRIGE n° . 4.

101) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

par. 11.2.2.3, pag. 109 - Tabella "IQ03 - Grado di soddisfazione dell'utenza"

"Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti)"

Nella tabella per le "Regole di arrotondamento" di alcuni IQ si rimanda al precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).

Il paragrafo non è presente nel Capitolato Tecnico. Si chiede di precisare dove siano reperibili le informazioni sulle Regole di arrotondamento.

Risposta

Si chiarisce che, come indicato nel paragrafo 10.1 del Capitolato tecnico i possibili indicatori di qualità sono riportati a mero titolo di esempio, senza la pretesa di essere esaustivi e che le Amministrazioni potranno utilizzarli nel proprio AS, personalizzandoli secondo necessità. La definizione delle Regole di arrotondamento rientra tra le possibili personalizzazioni.

102) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

par. 11.2.2.11 - IQ11, pag. 120 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche

"L'Indicatore di qualità è volto a misurare il tempo di assegnazione delle richieste pervenute via fax, email, web oppure effettuate dalla DCSI attraverso gli Strumenti di gestione."

Si chiede di precisare cosa si intende per richieste "effettuate dalla DCSI attraverso gli Strumenti di gestione".

Risposta

Si chiarisce che, come indicato nel paragrafo 10.1 del Capitolato tecnico, i possibili indicatori di qualità sono riportati a mero titolo di esempio, senza la pretesa di essere esaustivi e che le Amministrazioni potranno utilizzarli nel proprio AS, personalizzandoli secondo necessità. L'indicazione, riportata a mero titolo di esempio, "effettuate dalla DCSI attraverso gli Strumenti di gestione" attiene alla possibilità di inserimento di richieste di tipo organizzativo, attraverso eventuali strumenti di gestione dell'Amministrazione, da parte di un area organizzativa convenzionalmente indicata come DCSI.

103) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

par. 11.2.2.12, pag.121 - IQ12 Tempestività della presa in carico dei ticket

"Per presa in carico si intende il cambiamento di stato del ticket effettuato attraverso gli Strumenti di gestione. La misurazione decorre dall'assegnazione del ticket effettuata dal Contact Center al servizio/gruppo di lavoro competente per la risoluzione.

Si richiede che il cambiamento di stato sia effettuato da personale impegnato nel servizio/gruppo di lavoro cui è stato assegnato il ticket. Pertanto, la misurazione è effettuata sul totale delle segnalazioni di cui ai precedenti IQ10 e IQ11."

La misurazione dell'IQ è effettuata sul totale delle segnalazioni di cui ai precedenti IQ10 e IQ11. In questi IQ sono ricomprese tutte le richieste, telefoniche e non, assegnate ai gruppi tecnici, compresi quelli eventuali dell'Amministrazione (gruppi terzi). Non avendo controllo (né responsabilità) su questi gruppi si chiede di precisare se è esatto che "la misurazione è effettuata sul totale delle segnalazioni di cui ai precedenti IQ10 e IQ11 eccetto i ticket assegnati a gruppi terzi (non del fornitore)".

Risposta

Si chiarisce che, come indicato nel paragrafo 10.1 del Capitolato tecnico, i possibili indicatori di qualità sono riportati a mero titolo di esempio, senza la pretesa di essere esaustivi e che le Amministrazioni potranno utilizzarli nel proprio AS, personalizzandoli secondo necessità. In ogni caso si conferma che è esatto che la misurazione è effettuata sul totale delle segnalazioni di cui ai precedenti IQ10 e IQ11 eccetto i ticket assegnati a gruppi terzi (non del fornitore).

104) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

par. 5.5.8, pag. 78 - Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità - Cod. PRE1

In presenza del servizio di Presidio, potrà essere richiesta anche la reperibilità nelle fasce orarie/giornate non coperte dal servizio normale. In tal caso, dovrà essere però riconosciuto un ulteriore canone di presidio

Si richiede quanto segue:

- Il servizio di reperibilità potrà essere svolto da remoto (es. supporto telefonico, connessione remota...) oppure è necessario includere nel servizio l'intervento "on site" presso la sede presidiata. Se sì, con che livelli di servizio?
- La reperibilità potrà essere richiesta in qualunque fascia oraria, oppure, come per il servizio PRE2 (VIP) ci sarà una fascia di esclusione (esempio: fascia oraria dalle 00:00 alle 6:00).

Risposta

Il servizio di reperibilità dovrà essere svolto da remoto (es. supporto telefonico, connessione remota...) ma è funzionale allo svolgimento di interventi "on site" presso la sede presidiata. Ciò avverrà con i livelli di servizio decisi dall'Amministrazione in sede di AS. La reperibilità potrà essere richiesta in qualunque fascia oraria.

105) Domanda

Allegato 2 - Relazione Tecnica, pag.2

"La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine utilizzando un carattere con font di dimensioni minime pari a 10..."

Si richiede se per le tabelle inserite nella Relazione Tecnica sia possibile utilizzare un font di dimensioni 9. Si richiede altresì se la caption (didascalia) delle figure e delle tabelle possa essere utilizzato un font di dimensioni 8.

Risposta

Si conferma la possibilità di utilizzare un font di dimensioni 9 per le tabelle inserite nella Relazione Tecnica. Per la caption (didascalia) delle figure e delle tabelle potrà essere utilizzato un font di dimensioni 8.

106) Domanda

Allegato 2 - Relazione Tecnica pag.2

"La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine..."

Si richiede se la copertina (frontespizio) e l'indice possano essere esclusi dal conteggio delle 60 pagine totali previste per la Relazione Tecnica.

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 69.

107) Domanda

Allegato 2 - Relazione Tecnica

pag.2

"La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine utilizzando un carattere con font di dimensioni minime pari a 10, con esclusione degli eventuali allegati tecnici; ..."

Si richiede se ci siano limitazioni - fatta salva la leggibilità del documento rilegato - sui margini sinistro, destro, alto e basso.

Risposta

Si conferma che non ci sono limitazioni specifiche sui margini sinistro, destro, alto e basso, fatta salva la leggibilità del documento in caso di stampa e rilegatura.

108) Domanda

Allegato 2 - Relazione Tecnica

pag.2

"La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine utilizzando un carattere con font di dimensioni minime pari a 10, con esclusione degli eventuali allegati tecnici; ..."

Si richiede se eventuali allegati tecnici a supporto della Relazione tecnica, quali diagrammi di flusso e similari che per la loro fruibilità e leggibilità potrebbero necessitare un formato A3, siano esclusi dal conteggio delle 60 pagine massime della Relazione Tecnica.

Risposta

Si conferma che il numero delle pagine relativi agli allegati tecnici non concorrono al computo totale delle 60 pagine (numero massimo previsto) dell'offerta tecnica e che gli stessi potranno contenere fogli A3 digitalizzati.

109) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

paragrafi:

- 5.5.1, pag. 75 Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione - Cod. MAN1
- 5.5.2, pag. 75 Servizio di manutenzione PC obsoleti dell'Amministrazione - Cod. MAN12
- 5.5.3, pag. 76 Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione - Cod. MAN5
- 5.5.4, pag.76 Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione - Cod. MAN2
- 5.5.5, pag.77 Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia dell'Amministrazione - Cod. MAN3
- 5.5.6, pag.77 Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia di workgroup in locazione operativa (b/n) - Cod. MAN9
- 5.5.7, pag.78 Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia di workgroup in locazione operativa (colore) - Cod. MAN11

"Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati" Poiché le attività descritte al par. 5.3 sono relative al "Servizio di virtualizzazione della Pdl - Cod. VIR1", si richiede di indicare il paragrafo contenente le attività e livelli di servizio relativi ai servizi di manutenzione MAN1, MAN12, MAN5, MAN2, MAN3, MAN9 e MAN11.

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 22.

110) Domanda

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

par. 6.2.7, pag.90 - Servizio di migrazione di applicazione in Cloud - Cod. VIR3

"I livelli di servizio (SLA) di riferimento, a meno di differenti (minori) richieste da parte dell'Amministrazione, sono quelli indicati nel precedente paragrafo 5.4.2."

Poiché il par. 5.4.2 (pag. 71 del Capitolato Tecnico) riporta una tabella in cui vengono specificati gli SLA per:

- Uptime disponibilità del servizio in Cloud: >=99%
- Tempo di ripristino: 6 h nel 95% dei casi, 12 h nel 100% dei casi
- Provisionig delle Pdl: Self: entro 4h nel 100% dei casi, No self: entro 8h nel 100% dei casi

si richiede di specificare quali di questi SLA siano applicabili al "Servizio di migrazione di applicazione in Cloud VIR3".

Risposta

Si chiarisce che gli SLA applicabili al "Servizio di migrazione di applicazione in Cloud VIR3 sono: "Uptime disponibilità del servizio in Cloud: >=99%" e "Tempo di ripristino: 6 h nel 95% dei casi, 12 h nel 100% dei casi"

111) Domanda

Capitolato d'oneri

par. 3.1, pag.7

"In caso di partecipazione nelle forme ..., a pena di esclusione, la mandataria dovrà eseguire la prestazione in misura maggioritaria."

Nel caso di partecipazione in RTI, si richiede di chiarire se sia sufficiente che la mandataria esegua prestazioni in misura maggioritaria relativa.

Risposta

Si conferma.

112) Domanda

Capitolato d'oneri

par. 5.4, pag.35

vedi tabella

La tabella riporta i valori a Base d'Asta per i vari servizi, indicando lo specifico SLA richiesto. Per alcuni servizi il capitolato prevede comunque la possibilità che negli AS siano richiesti anche SLA diversi o comunque di minor impatto. Si richiede di chiarire se è previsto un criterio di riduzione percentuale di valorizzazione dei servizi in caso gli AS prevedano uno SLA diverso da quello indicato in tabella.

Risposta

I livelli di servizio indicati in AQ rappresentano i livelli massimi non superabili da parte delle Amministrazioni in sede di AS. I Fornitori in sede di offerta in AS decideranno liberamente quale riduzione del canone offrire in funzione degli eventuali livelli di servizio meno elevati richiesta dalle Amministrazioni.

113)Domanda

Capitolato d'oneri

par. 10.1, pag.49

Servizi opzionali

Per gli AS che seguiranno, si richiede di chiarire se esista un vincolo che legghi la quantità minima (servizi per almeno 400 PDL) di servizi obbligatori oggetto dell'appalto e la quantità minima o massima (eventualmente ripartita tra le varie tipologie) di servizi opzionali che potranno essere richiesti per lo stesso appalto.

Risposta

Non esiste alcun vincolo che legghi la quantità minima di servizi obbligatori e la quantità minima o massima di servizi opzionali che potranno essere richiesti in AS. Esistono, però, vincoli quantitativi specifici per singoli servizi opzionali ed accessori, evidenziati nelle descrizioni dei singoli servizi nel Capitolato tecnico.

Dott. Domenico Casalino
(L'Amministratore Delegato)