

ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER CONTO DI SOGEI PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it.

CHIARIMENTI

1. QUESITO

Lotto 2 - Manutenzione correttiva ordinaria.

Si chiede di confermare che materiali di consumo come batterie dei notebook (non la batteria tampone), toner e cartucce, fusori e carta sono da considerarsi esclusi dalla manutenzione correttiva ordinaria.

Risposta

Si chiarisce che, come riportato al par. 3.1.1 del Capitolato tecnico, ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico utente esclusivamente quelli esplicitamente specificati nei manuali d'uso e manutenzione delle apparecchiature oggetto del servizio.

2. QUESITO

CT -3.1.7 e 4.5.3 pag. 21 e 27: Si chiede conferma che l'uso di parti di ricambio ricondizionate (refurbished) sia ammesso per tutte le famiglie di apparati, purchè equivalenti o superiori e idonee al rispetto degli SLA.

Risposta

Si conferma e si ribadisce che come indicato al par. 3.1.1 del Capitolato tecnico, per i servizi di manutenzione le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità.

3. QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13: Si chiede conferma che, per apparati dichiarati EOL/EOSL dal vendor, siano ammesse parti ricondizionate qualora ricambi OEM nuovi non siano reperibili sul mercato.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 2.

4. QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13: Si chiede conferma che il Fornitore non sia tenuto ad

attivare contratti OEM laddove il vendor abbia cessato il supporto (EOL/EOSL).

Risposta

Si chiarisce che il fornitore aggiudicatario è libero di organizzarsi in autonomia per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto nel rispetto degli indicatori di qualità e di tutto quanto previsto dal Capitolato tecnico, ivi incluso anche l'intervento diretto di casa madre, laddove si renda necessario per l'esecuzione a regola d'arte.

5. QUESITO

CT -5.2 pag. 35–36: Si chiede conferma che malfunzionamenti software non risolvibili per assenza di patch vendor non siano imputabili al Fornitore ai fini delle penali SLA.

Risposta

Non si conferma. Si premette che, come indicato nel Capitolato tecnico al par. 3.1.2, i malfunzionamenti software riguardano le apparecchiature di rete del Lotto 1; in particolare, il Fornitore dovrà garantire la piena efficienza e funzionalità anche per quanto riguarda il software di base (i.e. il sistema operativo, il firmware) ed assicurare l'aggiornamento, la gestione dei malfunzionamenti software ad esso collegati che si dovessero presentare nello svolgimento dei servizi di manutenzione ordinaria.

Si veda altresì la risposta al quesito n. 8.

6. QUESITO

CT -3.1 pag. 13–14: Si chiede conferma che l'aggiornamento firmware non sia obbligatorio laddove non esistano patch/immagini rilasciate dal vendor per apparati EOL/EOSL.

Risposta

Premesso che l'aggiornamento del firmware è possibile solo nell'ambito del Lotto 1, si conferma.

7. QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13: Si chiede conferma che il ripristino funzionale possa essere conseguito anche tramite downgrade o rollâ€back a release stabili precedenti.

Risposta

Nel Capitolato tecnico al par. 3.1.7 è previsto che il Fornitore potrà adottare, per entrambi i lotti, la modalità di risoluzione che ritiene più efficiente per rimuovere i malfunzionamenti rilevati ed assicurare il più rapido rispristino dell'operatività per gli utenti. Posto quanto sopra, si chiarisce che tali modalità dovranno essere preventivamente concordate con la Committente.

8. QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13: Si chiede conferma che, in assenza di patch ufficiali, sia ammessa l'adozione di workaround configurativi ai fini del Restore.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 5. e si precisa che si ammette, in assenza di patch ufficiali, l'adozione di workaround configurativi ai fini del Restore previa autorizzazione della Committente.

9. QUESITO

CT -3.1.2--3.1.3 pag. 15–17: Si chiede conferma che sia ammessa la sostituzione con apparati di brand differente, equivalenti o superiori funzionalmente.

Risposta

Si conferma e si ribadisce che, come indicato al par. 3.1.7 del Capitolato tecnico, per quanto riguarda le sostituzioni, sia temporanee sia definitive, si deve considerare che le apparecchiature da utilizzare in sostituzione devono essere di classe equivalente o superiore e devono essere state preventivamente validate dalla Committente.

10.QUESITO

CT -4.7 pag. 30: Si chiede conferma che l'approvazione preventiva dei modelli sostitutivi di apparati non più reperibili sul mercato, possa avvenire nell'ambito delle riunioni tecniche periodiche previste dal CT.

Risposta

Si conferma.

11.QUESITO

CT -3.1.7 pag. 21: Si chiede conferma che l'equivalenza di apparati forniti in alternativa, sia valutata in base a capacità /prestazioni/compatibilità e non al mero brand.

Risposta

Si veda risposta al quesito n. 9.

12.QUESITO

CT -3.1.7 pag. 21: Si chiede conferma che, in caso di fine vita del modello relativa ad apparati in produzione, la compatibilità con gli standard (es. 802.1Q/1X/LACP) sia criterio sufficiente per equivalenza.

Risposta

Si conferma e si veda la risposta al quesito n. 9.

13.QUESITO

CT -4.10 pag. 31–32: Si chiede conferma che la decorrenza degli SLA avvenga dalla registrazione del ticket su SIGMA/TTA.

Risposta

Si conferma e si precisa che, come indicato nel paragrafo 4.10 del Capitolato Tecnico, nel periodo di implementazione dell'interconnessione da parte del fornitore al sistema SIGMA ed in casi eccezionali successivamente all'integrazione (quali indisponibilità dei sistemi TTA e Remedy), l'apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere inviate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento, Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

14.QUESITO

CT -3.1.7 pag. 21–22: Si chiede conferma che gli SLA siano sospesi in caso di impossibilità di accesso ai locali non imputabile al Fornitore (es: assenza referente/blocchi sicurezza...).

Risposta

Si conferma.

15.QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13–14: Si chiede conferma che l'installazione del muletto costituisca ripristino valido ai fini del rispetto del Restore.

Risposta

Si conferma che ai fini del rispetto degli SLA di ripristino è sufficiente l'installazione del muletto, fermo restando la natura temporanea dell'apparato che dovrà essere sostituito con l'apparecchiatura definitiva in accordo con la Committente.

16.QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13: Si chiede conferma che i guasti riconducibili a energia elettrica, climatizzazione o LAN passiva siano esclusi dal perimetro SLA hardware.

Risposta

Non si conferma. In particolare, per quanto riguarda le apparecchiature del Lotto 1, gli interventi volti al ripristino delle apparecchiature che hanno riportato

malfunzionamenti attribuibili ad eventi straordinari quali quelli indicati nel quesito, rientrano nell'ambito della manutenzione straordinaria (paragrafo 3.1.3 del CT); per quanto riguarda le apparecchiature del Lotto 2, il concorrente, in applicazione della formula "All Risk Maintenance" (paragrafo 3.1.2 del CT) dovrà ripristinare **qualsiasi** tipologia di malfunzionamento, ivi compresi quelli causati, ad esempio, da:

- Eventi atmosferici (allagamenti, alluvioni, Fulmini etc..);
- Cadute o urti accidentali;
- Sbalzi di tensione.

17. QUESITO

CT -5.2.1.1–5.2.1.3 pag. 35–36: Si chiede conferma che il calcolo degli indicatori IQ01–IQ03 consideri come "risolti" i ticket chiusi con muletto funzionante.

Risposta

Si conferma e si veda la risposta al quesito n. 15.

18.QUESITO

CT -5.2.2.1 pag. 36: Si chiede conferma che eventuali rilievi (IQ04) legati a impedimenti di accesso non siano imputati al Fornitore.

Risposta

Si veda risposta al quesito n. 14.

19.QUESITO

CT -5.2.2.2 pag. 37: Si chiede conferma che eventuali ritardi (IQ05) generati da impedimenti non imputabili al Fornitore siano esclusi dal conteggio.

Risposta

Si conferma.

20.QUESITO

CT -3.1.1–3.1.7 pag. 13 e 21: Si chiede conferma che sia ammesso mantenere scorte miste (OEM, refurbished, equivalenti) nel rispetto della qualità e tracciabilità.

Risposta

Si conferma.

21.QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13: Si chiede conferma che non siano definiti tempi minimi

contrattuali di reintegro scorte, fermo il rispetto degli SLA di Restore.

Risposta

Si conferma.

22. QUESITO

CT -4.8 pag. 31: Si chiede conferma che la Reportistica mensile includa il consuntivo movimenti di magazzino (ingressi/uscite/scorte minime).

Risposta

Come previsto al par. 4.8 del Capitolato tecnico, all'avvio dei servizi la Committente preciserà al Responsabile unico dei Servizi i contenuti della reportistica. A tal proposito, secondo quanto previsto al par. 4.5.3. del Capitolato tecnico, Sogei si riserva di chiedere la produzione e consegna di specifici report oppure di verificare in loco il tipo e la quantità di parti di ricambio presenti in ogni magazzino.

23. QUESITO

CT -5.2 pag. 35–39: Si chiede conferma che l'indisponibilità dei sistemi SIGMA/TTA non imputabile al Fornitore sospenda gli SLA.

Risposta

Non si conferma. Si veda la riposta al quesito n. 13.

24. QUESITO

CT -3.1.1 pag. 13: Si chiede conferma che siano ammesse parti equivalenti non originali quando OEM è cessato e previa approvazione tecnica.

Risposta

Si conferma e si veda la risposta al quesito n.3.

25. QUESITO

CT -3.1.7 pag. 21: Si chiede conferma che il ripristino possa avvenire tramite reâ€routing/riconfigurazione temporanea purché documentato.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 7.

26. QUESITO

CT -5.2.2.2 pag. 37: Si chiede conferma che i ritardi dovuti a richieste aggiuntive della PA non entrino nel conteggio IQ05.

Risposta

Si chiarisce che nel caso di richieste aggiuntive da parte della Committente verrà aggiornata la data di consegna, in accordo con la Committente.

27. QUESITO

CT -3.1.6 pag. 20: Si chiede conferma che il supporto sistemistico possa essere usato per hardening o aggiornamenti pianificati fuori SLA.

Risposta

Non si conferma. Come previsto al paragrafo 3.1.6 del Capitolato tecnico, il servizio di supporto sistemistico, da erogare a richiesta e attivabile solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente, consiste nello svolgimento di attività di aggiornamento e riconfigurazione software per apparecchiature quali ad esempio PC, Server e Disk-Array, apparati di rete che non siano riconducibili agli interventi di manutenzione hardware.

I tempi e le modalità per lo svolgimento di tali attività saranno concordati di volta in volta con la Committente per i quali trovano applicazione gli indicatori IQ04, IQ05, IQ06 e IQ07.

28. QUESITO

CT -3.1.4 pag. 18: Si chiede conferma che i servizi supplementari coprano attività non incluse nella manutenzione correttiva ordinaria e straordinaria.

Risposta

Si conferma e si rinvia a quanto previsto al paragrafo 3.1.4 del Capitolato tecnico.

29. QUESITO

Schema contratto - Condizioni Generali - Art. 8 G - “Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa”: Si chiede di confermare che, ai fini della prova delle coperture assicurative richieste ai sensi del contratto, è sufficiente produrre copia dei certificati assicurativi relativi alle polizze in essere e non è necessario produrre l'intera polizza.

Risposta

Si chiarisce che:

- ai fini della stipula, come previsto al par. 29.2 del Capitolato d'oneri, potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa e delle clausole/vincoli assicurative/i previste/i nell' Allegato 11 (A e B) del Capitolato. Consip si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza;
- in fase di esecuzione, trova applicazione quanto previsto all'art. 8 dello Schema di Contratto – Condizioni Generali, comma 6, secondo cui il Fornitore

si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, alla Committente, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

30. QUESITO

Schema contratto - Condizioni speciali - Art. 20 S “Privacy e Subingresso nel Contratto” e All.14 Privacy: Misure di sicurezza: Con riferimento all'articolo 20 S e all'Allegato 14 - Privacy, si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dal Fornitore saranno individuate dalle Parti congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara.

Risposta

Si conferma e si precisa che, dal punto di vista del trattamento dei dati personali, il Fornitore dovrà essere in possesso delle garanzie adeguate che riguardano anche il rispetto dei principi di privacy by design e privacy by default ex art. 25 del GDPR. Inoltre, il Fornitore in qualità di Responsabile del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE e deve presentare all'Amministrazione il Piano di sicurezza e l'implementazione delle relative contromisure.

31. QUESITO

Con riferimento a quanto indicato al paragrafo 18. OFFERTA ECONOMICA del Capitolato d'Oneri, e nello specifico alle indicazioni relative al Lotto 2 riportate alle pagg. 37/38, si chiede cortesemente di indicare se quanto richiesto relativamente agli elementi e) f) g) h) i) vada riportato in una o più dichiarazioni da parte dell'operatore economico, o se sia previsto l'inserimento a portale di questi elementi.

Risposta

Si chiarisce che quanto richiesto ai punti e), f), g), h) i) del Capitolato d'oneri dovrà essere inserito dal concorrente tramite il Sistema.

32. QUESITO

Con riferimento al Lotto 2, si chiede conferma riguardo:

- Il numero delle Apparecchiature incluse nel Servizio, che ci risultano essere in totale 187.726, come deducibile dal documento di gara “ID 2792 - Appendice CT - Lotto 2.pdf;
- Il numero di Malfunzionamenti gestiti nel servizio specifico “A) Servizio

di Manutenzione correttiva ordinaria”, pari ad un totale di 12.452 per il quinquennio 2021, 2022, 2023, 2024 e 2025, indicati nel documento di gara “ID 2792 - Manutenzione HW periferico - All- Capitolato Tecnico.pdf”, “Tabella 4 – Quantità malfunzionamenti gestiti”, riportata § 3.1.2 - Manutenzione correttiva ordinaria”, da intendersi come le quantità totali di interventi effettuati per tale servizio.

I valori sopra indicati appaiono incongrui rispetto ai valori calcolati in base d'asta. Nella fattispecie, calcolando il prezzo dell'intervento medio come il rapporto fra la base d'asta ed il numero di interventi suddetti, si ottiene un valore che appare sovradimensionato.

Risposta

Rispetto al primo punto, si conferma che il numero di apparecchiature che rientrano nel perimetro del Lotto 2 è pari a 187.726.

Rispetto al secondo punto i valori sopra indicati non sono incongrui; si chiarisce che non esiste una correlazione diretta tra la quantificazione della base d'asta dell'appalto ed il numero di interventi di manutenzione eseguiti in periodi passati, bensì con il numero di apparecchiature oggetto di manutenzione e la durata contrattuale. Il numero di interventi di cui alla tabella 4 del Capitolato tecnico rappresenta una mera indicazione statistica fornita per dare evidenza del tasso di guasto delle apparecchiature.

33. QUESITO

Rif. § 29.2 Polizza assicurativa

Si richiede se ciascuna società componente il RTI potrà utilizzare le proprie coperture assicurative.

Risposta

Come previsto dal paragrafo 28 del Capitolato d'oneri, la copertura assicurativa dovrà essere presentata “in caso di RTI o di Consorzi ordinari, su mandato irrevocabile, dall'impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate fermo restando la responsabilità solidale tra le imprese”. Fermo restando quanto sopra, si precisa che la polizza presentata deve prevedere come Assicurato l'RTI stesso. Pertanto, potrà essere prodotta una polizza che abbia come assicurato direttamente l'intero RTI, oppure una polizza della mandataria che richiami come assicurate aggiunte le mandanti. In sintesi le possibili combinazioni sono:

- Polizza Contraenza/Assicurato Mandataria che presenta la polizza in nome e per conto dell'RTI
- Polizza Contraenza/Assicurato l'RTI stesso
- Polizza Contraenza Mandataria + Assicurate aggiunte le mandanti.

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)
