

Oggetto: Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di gestione sistemi ed assistenza applicativa del Sistema Informativo del Ministero della Giustizia - ID 1141.

Di seguito sono riportate le "rettifiche" e la "errata corrigé" alla documentazione della gara in epigrafe, nonché le risposte alle richieste di chiarimenti pervenute, che sono altresì visibili sul sito www.giustizia.it sotto la dicitura Bandi di Gara e sul sito www.consip.it.

RETTIFICHE ALLA DOCUMENTAZIONE DI GARA

A seguito delle rettifiche al Bando di gara, come da avviso inviato alle GUUE e GURI in data 05/12/2011, le parti della documentazione di gara relative al Nulla Osta di Sicurezza devono intendersi modificate come segue:

DISCIPLINARE DI GARA

Al paragrafo 8 "Adempimenti per la stipula del contratto" del Disciplinare di gara, la lettera c):

"*copia conforme del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.C.S.), di cui all'art. 26 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006, in corso di validità, ovvero copia conforme del Nulla osta di sicurezza industriale (NOSI), di cui all'art. 42 del D.P.C.M. 22 luglio 2011*";

è sostituita come segue:

"*dichiarazione di possesso della Abilitazione preventiva - in corso di validità - di cui all'art. 25 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006 o del nulla osta di sicurezza preventivo (N.O.S.P.) - in corso di validità - o dichiarazione di possesso del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.S.C.) - in corso di validità - di cui all'art. 26 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006. In caso di possesso dell'Abilitazione preventiva o del nulla osta di sicurezza preventivo (N.O.S.P.), dichiarazione di impegno ad attestare e comunicare al committente l'ottenimento del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.S.C.) in corso di esecuzione contrattuale*".

SCHEMA DI CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI)

All'Articolo 3 S delle Condizioni Speciali dello Schema di Contratto, il comma 4:

"*L'Impresa deve essere in possesso del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.C.S.), di cui all'art. 26 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006, in corso di validità, ovvero del Nulla osta di sicurezza industriale (NOSI), di cui all'art. 42 del D.P.C.M. 22 luglio 2011*"

è sostituito dal seguente:

"*L'Impresa deve essere in possesso dell' Abilitazione preventiva - in corso di validità - di cui all'art. 25 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006 o del nulla osta di sicurezza preventivo (N.O.S.P.) - in corso di validità - o del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.S.C.), di cui all'art. 26 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006, in corso di validità. In caso di possesso, all'atto della stipula, dell'Abilitazione preventiva o del nulla osta di sicurezza preventivo (N.O.S.P.), si obbliga ad attestare e comunicare al committente l'ottenimento del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.S.C.) in corso di esecuzione contrattuale.*"

All'art. 18 S delle Condizioni Speciali dello Schema di Contratto, la lettera d) del comma 3:

"*qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara (ex art. 38, Certificazione di qualità), ovvero per l'erogazione dei servizi (NOS)*"

è sostituita come segue:

"*qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara (ex art. 38, Certificazione di qualità), ovvero il diniego, la revoca e/o la sospensione del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.S.C.), o la revoca e/o la sospensione dell'Abilitazione preventiva o del nulla osta di sicurezza preventivo (N.O.S.P.) in pendenza di ottenimento del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.S.C.).*"

ERRATA CORRIGE

Nell'appendice 1 del Capitolato Tecnico - Descrizione tecnica dei sistemi, delle reti, delle postazioni di lavoro e delle applicazioni - gli applicativi Sidda/Sidna-Siddat sono stati inclusi per mero errore materiale nella lista delle applicazioni oggetto del servizio di assistenza. Tale lista deve intendersi quindi modificata con l'eliminazione dei predetti applicativi Sidda/Sidna-Siddat. Si precisa che la suddetta modifica non incide sul dimensionamento iniziale di cui alla Tabella 7 "Ripartizione iniziale delle applicazioni per tipologia" presente nel paragrafo 13.4 del Capitolato Tecnico e, di conseguenza, risulta confermato l'importo della base d'asta per il servizio di assistenza applicativa indicato al punto II.2.1 del Bando di gara.

Quant'altro stabilito nella documentazione di gara resta fermo ed invariato.

CHIARIMENTI

1) Domanda

In relazione alla gara in oggetto si chiede di sapere se il procuratore speciale deve rendere la dichiarazione di cui all'allegato 1 bis, se persona diversa dal sottoscrittore della dichiarazione di cui all'allegato 1.

Risposta

No, la dichiarazione di cui all'allegato 1 bis non va resa dal procuratore speciale dell'impresa concorrente se persona diversa dal sottoscrittore della dichiarazione di cui all'allegato 1, o di altro documento presente in offerta (nelle Buste A), B) o C).

2) Domanda

Con riferimento a quanto previsto nel paragrafo 8 del Disciplinare di Gara, segnatamente l'obbligo dell'aggiudicatario di far pervenire alla Consip S.p.A. - nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione definitiva - copia conforme del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.C.S.), di cui all'art. 26 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006, in corso di validità, ovvero copia conforme del Nulla osta di sicurezza industriale (NOSI), di cui all'art. 42 del D.P.C.M. 22 luglio 2011, considerato:

- a) che la scrivente è in possesso del N.O.S.P., con il quale - ai sensi dell'art. 25 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006 e come confermato dalla giurisprudenza e dall'Autorità di Vigilanza sui contratti di lavori pubblici, servizi e forniture) è consentita la partecipazione a gare di appalto per l'affidamento di servizi classificati;
- b) che la normativa in materia di nulla osta di sicurezza prevede: (i) che il N.O.S.C. - ai sensi dell'art. 26 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006 - può essere richiesto all'autorità competente previa comunicazione dell'aggiudicazione della gara e/o degli estremi di identificazione del contratto o della commessa per la quale è richiesto in N.O.S.C.; (ii) che il N.O.S.I. - ai sensi dell'art. 43 del D.P.C.M. 22 luglio 2011 - è rilasciato agli operatori economici che risultano affidatari di lavori, forniture e servizi classificati entro il termine di sei mesi dalla data in cui la comunicazione di avvenuta aggiudicazione della gara è pervenuta all'UCSe;
- c) che, in particolare, per richiedere il N.O.S.I. - ai sensi dell'art. 43 del D.P.C.M. 22 luglio 2011 - l'operatore economico deve produrre, nel caso di partecipazione a gare o procedure per l'affidamento di contratti con classifica di SEGRETO o SEGRETISSIMO, copia della lettera d'invito e che in caso di aggiudicazione della gara o dell'affidamento a qualsiasi titolo di opere, lavori, servizi o forniture, il rilascio del N.O.S.I. è richiesto all'UCSe dall'amministrazione committente;
- d) che, in ogni caso, l'istruttoria per il rilascio sia del N.O.S.C., sia del N.O.S.I. prevede una tempistica non compatibile con i tempi usualmente intercorrenti tra l'aggiudicazione definitiva di una gara d'appalto e la stipula del relativo contratto.

Formattati: Elenchi puntati e numerati

Tutto ciò considerato, si chiede di confermare:

- che in caso di aggiudicazione, ai fini della stipula del contratto, considerato quanto previsto dal comma 5 dell'art. 43 del D.P.C.M. 22 luglio 2011, sia sufficiente presentare la dichiarazione di possesso del N.O.S.P. (di cui la scrivente è in possesso) firmata dall'incaricato della sicurezza o sostituto (essendo vietata la duplicazione dello stesso) unitamente alla copia della richiesta per il rilascio del N.O.S.I. presentata ai sensi dell'articolo 43 D.P.C.M. 22 luglio 2011;
- che, ai sensi del richiamato comma 5 dell'art. 43 del D.P.C.M. 22 luglio 2011 - Consip autorizzerà l'esecuzione del contratto pur nelle more del termine di rilascio del N.O.S.I., fermo comunque il divieto di prosecuzione nell'esecuzione in caso di mancato rilascio di detto nulla osta.

Si chiede, inoltre, di chiarire quali servizi oggetto dell'appalto siano da considerare classificati (e il relativo livello della classifica di segretezza ed eventuale qualifica) e quali non classificati.

Risposta

Si veda rettifica alla documentazione di gara.

Tutti i servizi oggetto dell'appalto devono intendersi classificati.

3) Domanda

Con riferimento al Disciplinare di gara, Paragrafo 8; Capitolato Tecnico, Paragrafo 14.14: con riferimento a quanto previsto nel paragrafo 8 del Disciplinare di Gara, segnatamente l'obbligo dell'aggiudicatario di far pervenire alla Consip S.p.A. - nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione definitiva - copia conforme del Nulla osta di sicurezza complessivo (N.O.S.C.), di cui all'art. 26 del D.P.C.M. 3 febbraio 2006, in corso di validità, ovvero copia conforme del Nulla osta di sicurezza industriale (NOSI), di cui all'art. 42 del D.P.C.M. 22 luglio 2011, considerato che:

- a) il Capitolato Tecnico al paragrafo 14.14 prevede che il solo servizio di SPOC sarà erogato da una sede del Fornitore;
- b) il Disciplinare di gara, al paragrafo 8 prevede che in caso di R.T.I. il N.O.S.C e il N.O.S.I. debbano essere presentati da ciascuna impresa raggruppata.

Si chiede di chiarire se l'impresa mandante di un R.T.I. che non abbia in carico il servizio di SPOC e che, pertanto, esegua tutti i servizi di propria competenza presso le sedi del committente, sia comunque tenuta ad essere in possesso del N.O.S.C o del N.O.S.I.

Risposta

Si veda rettifica alla documentazione di gara. Tutti i servizi oggetto dell'appalto devono intendersi classificati, conseguentemente in caso di R.T.I. ciascuna delle imprese raggruppate deve essere in possesso dell'abilitazione richiesta per le attività di propria competenza.

4) Domanda

Allegato 2 Offerta Tecnica

“La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.”

Si chiede di precisare se la copertina e l'indice dei contenuti della Relazione tecnica sono considerate nel limite delle 100 pagine del documento.

Risposta

Si precisa che la copertina e l'indice dei contenuti della Relazione tecnica non concorrono alla determinazione del limite delle 100 pagine indicato nell'allegato 2 "Offerta Tecnica".

5) Domanda

Capitolato Tecnico, Appendice_4_profili_professionali

A pag 42 del CT, nella Tabella 3 - Dimensionamento minimo dei presidi per tipologia di sede, così come a pag 45 nella Tabella 8- Dimensionamento minimo del presidio per il servizio di IAA, si fa riferimento alle Figure Professionali di Sistemista senior, Sistemista e Sistemista Junior.

Nel §1 dell'Appendice 4, si fa riferimento ai Profili Professionali di Sistemista senior, Sistemista e Sistemista junior.

A pag 45 del CT invece, nella Tabella 9- Dimensionamento annuale dei servizi di supporto specialistico, si fa riferimento alle figure professionali di Sistemista senior/DBA, Sistemista e Sistemista junior.

Si chiede di confermare che la figura professionale di Sistemista Senior/DBA debba ritenersi corrispondente al profilo professionale di Sistemista senior.

Risposta

Si conferma che la figura professionale di Sistemista Senior/DBA corrisponde al profilo professionale di Sistemista Senior

6) Domanda

Disciplinare

In merito al Criterio C7, si dice:

"Proposta di miglioramento dei profili professionali minimi richiesti nel capitolato tecnico. Sarà valutato l'incremento dell'anzianità lavorativa, sia generale che nella funzione.

I miglioramenti proposti per un profilo professionale si intendono validi per tutte le risorse caratterizzate da tale profilo che saranno impiegate nella fornitura, sia per i servizi a canone che per quelli a tempo e spesa.

L'assegnazione del punteggio verrà effettuata in funzione del profilo professionale migliorato, come di seguito riportato:

- Sistemista senior/DBA: 2 punti;
- Sistemista: 1 punto."

Si chiede di chiarire qual è la regola di riferimento per ottenere il punteggio tabellare descritto.

Risposta

Saranno assegnati 2 punti a fronte dell'eventuale proposta di miglioramento del profilo professionale minimo richiesto per il profilo professionale di Sistemista Senior/DBA. Tale proposta di miglioramento dovrà riguardare per almeno 1 (un) anno sia l'anzianità lavorativa generale sia quella nella funzione.

Sarà assegnato 1 punto a fronte dell'eventuale proposta di miglioramento del profilo professionale minimo richiesto per il profilo professionale di Sistemista. Tale proposta di miglioramento dovrà riguardare per almeno 1 (un) anno sia l'anzianità lavorativa generale sia quella nella funzione.

7) Domanda

Capitolato Tecnico

A pag 40 si dice:

"Per i servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa, l'Amministrazione disponga di un plafond di ore/servizio per ogni anno, da intendersi comunque remunerate nel canone offerto, pari a 200 ore/servizio per i Centri Servizio Nazionali e a 100 ore/servizio per i Centri Servizio Distrettuali....."

In merito al citato Plafond ore si chiede di confermare:

- Relativamente ai CSN, che si intende un plafond di 200 ore/servizio per ogni anno per tutti i CSN. In pratica, un totale di 800 ore su 48 mesi.
- Relativamente ai CSD, che si intende un plafond di 100 ore/servizio per ogni anno per tutti i CSD. In pratica, un totale di 400 ore su 48 mesi.

Si chiede inoltre di definire per quali figure professionali si prevede di richiedere il suddetto plafond ore.

Risposta

Si conferma che è richiesto un plafond di 200 ore/servizio per ogni anno per ciascuno dei Centri Servizio Nazionali e di 100 ore/servizio per ogni anno per ciascuno dei Centri Servizio Distrettuali.

Come specificato nel Capitolato Tecnico, tale plafond orario potrà essere utilizzato per estensioni dell'orario di servizio nelle normali giornate lavorative e per richieste di attivazione dei servizi nei giorni festivi. Si chiarisce che, per l'erogazione di ciascuna delle ore/servizio del plafond, il Fornitore dovrà utilizzare:

- presso i Centri Servizio Nazionali, tre delle risorse già impiegate nel presidio (tre risorse=un'ora/servizio)
- presso i Centri Servizio Distrettuali, due delle risorse già impiegate nel presidio (due risorse=un'ora/servizio).

Per quanto riguarda le figure professionali da impiegare, si precisa che il Fornitore potrà di volta in volta organizzarsi come riterrà opportuno, con il solo vincolo di utilizzare esclusivamente risorse già impiegate nel presidio della sede.

8) Domanda

Capitolato Tecnico

A pag. 8, si dice:

“Il modello di erogazione territoriale, da implementare per i servizi di presidio delle sedi, di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa agli utenti, è basato sulla seguente classificazione delle sedi del Ministero della Giustizia:

- *Centro di Servizio Nazionale: sede che eroga servizi agli Uffici Giudiziari su base nazionale;*
 - *Centro di Servizio Distrettuale: sede che eroga servizi agli Uffici Giudiziari su base distrettuale/interdistrettuale;*
-”

A pag 11, si dice:

“Il Fornitore dovrà costituire, presso ciascuno dei Centri Servizio, un presidio tecnico in grado di garantire l'erogazione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa alla sede stessa, alle sedi limitrofe e alle Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata di propria competenza territoriale.”

Si chiede di confermare l'interpretazione secondo cui i CSN di Roma e Napoli svolgano anche il ruolo di CSD del territorio di competenza

Risposta

Si conferma che i presidi da attivare presso i Centri Servizio, sia Nazionali che Distrettuali, dovranno garantire l'erogazione dei servizi richiesti alla sede stessa, alle sedi limitrofe e alle Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata di propria competenza territoriale.

9) Domanda

Capitolato Tecnico

A pag 11, si dice:

“Il presidio tecnico dei Centri Servizio dovrà essere composto da:

- ...
- *un gruppo itinerante, costituito da un numero di risorse che il Fornitore potrà dimensionare come riterrà opportuno per rispettare i livelli di servizio contrattuali, che garantirà gli interventi in locale sulle Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata di competenza territoriale.*

Il Fornitore dovrà inoltre costituire, presso ciascuna delle Sedi Presidiate, un presidio tecnico in grado di garantire l'erogazione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa alla sede stessa ed alle sedi limitrofe. Tale presidio dovrà essere composto da un gruppo stabile, costituito da un numero predefinito e costante di risorse pari almeno a quanto richiesto in questo capitolo (vedi paragrafo Dimensionamento).

Si chiede di confermare l'interpretazione secondo la quale ogni Sede Presidiata ha la responsabilità della sede stessa e delle sedi limitrofe, mentre gli interventi in loco devono essere erogati dal gruppo itinerante del Centro Servizi che ne ha la responsabilità territoriale. Pertanto se, ad esempio, è necessario un intervento in loco presso la sede di Pescara (ipotizzando che essa sia una sede non presidiata), deve essere attivato il gruppo itinerante del CSN di Roma.

Risposta

Si conferma che i presidi da attivare presso le Sedi Presidiate dovranno garantire esclusivamente l'erogazione dei servizi richiesti alla sede stessa e alle sedi limitrofe. L'erogazione dei servizi per le Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata sarà a carico del presidio tecnico del Centro Servizi di competenza. In particolare, le attività eseguibili da remoto saranno a carico del gruppo stabile, mentre gli interventi in locale saranno a carico del gruppo itinerante. Si precisa che in nessun caso il personale del gruppo stabile dovrà essere utilizzato per eseguire interventi in locale sulle Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata.

10) Domanda

Allegato 4_Schema Speciale

In relazione alla Data di inizio attività si dice:

“Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla “Data di inizio attività” che sarà comunicata, a mezzo raccomandata a.r., dalla Amministrazione all’Impresa.”

In relazione al periodo di affiancamento, si dice:

“... Il termine ultimo del periodo di affiancamento, svolto sulla base del progetto di presa in carico dei servizi approvato dall’Amministrazione, ha valore di “Data di inizio attività”.

Si chiede di confermare l'interpretazione secondo la quale il Piano di Presa in Carico è da considerare automaticamente approvato nel caso di aggiudicazione della gara e che la comunicazione a mezzo raccomandata della Data di inizio attività farà coincidere la stessa con la Data di presa in Carico.

Risposta
Si conferma.

11) Domanda

Allegato 4_Schema Speciale

In relazione al Periodo transitorio, si dice:

“Periodo transitorio di migrazione. Entro il termine di 6 mesi (o nel diverso termine indicato nell’Offerta Tecnica se migliorativo), decorrenti dalla “Data di inizio attività”, l’Impresa dovrà porre in essere le attività di implementazione del nuovo modello anche sulla base del progetto di migrazione dei servizi approvato dall’Amministrazione.”

Si chiede di confermare l’interpretazione secondo la quale il Progetto di migrazione è da considerare automaticamente approvato nel caso di aggiudicazione della gara e che quindi la data di inizio del periodo transitorio coincide con la Data di Inizio attività.

Risposta
Si conferma.

12) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione alla fase di affiancamento, in cui è previsto di prendere in carico i servizi ed assicurarli secondo le attuali modalità di erogazione, si chiede di chiarire:

- *Quante sono le sedi attualmente presidiate e da quante persone ciascuna?*
- *Quante sono le sedi da presidiare ad inizio contratto, fino a quando non è predisposto il nuovo modello di erogazione ?*

Risposta

Si chiarisce che le sedi attualmente presidiate sono, a titolo indicativo e non esaustivo, quelle riportate nell’Appendice 2 del Capitolato Tecnico - Dislocazione dei presidi e dei sistemi, ed in particolare quelle che nella prima tabella presentano il campo “Presidio SRV” valorizzato a 1.

Si precisa che nella fase di affiancamento il Fornitore dovrà verificare l’effettiva dislocazione ed il dimensionamento di tali presidi, in modo da essere in grado, al termine dell’affiancamento, di prendere in carico i servizi ed assicurarli secondo le attuali modalità di erogazione. Le sedi da presidiare alla data di inizio attività saranno quindi tutte le sedi che risulteranno presidiate dall’attuale Fornitore alla stessa data. Nel corso del periodo transitorio di erogazione dei servizi, il numero delle sedi da presidiare diminuirà progressivamente in funzione dell’implementazione del nuovo modello di erogazione dei servizi, che sarà regolata dal Progetto di migrazione dei servizi.

13) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione alle modalità di erogazione del servizio di Gestione delle PdL si specifica:

- A pag 25, §6

“Si precisa che fanno parte della postazione di lavoro (PdL) eventuali dispositivi accessori (monitor, stampante locale, scanner, lettore smart card, webcam, ecc.).”

- A pag 44, §13.3 del CT

“La dotazione iniziale delle postazioni di lavoro utilizzata per il dimensionamento della base d’asta ammonta a 55.000 unità.”

Si chiede di chiarire se le stimate 55.000 PdL comprendono anche le periferiche (scanner, stampanti..) e, se si, di fornire le relative percentuali.

Risposta

Si ribadisce che tutti i dispositivi accessori devono essere considerati parte integrante della postazione di lavoro (PdL). Il canone che sarà corrisposto per la gestione della singola PdL comprende anche la gestione di tutti i dispositivi accessori della PdL stessa.

Si chiarisce che la stima di 55.000 PdL fa riferimento al numero di personal computer in dotazione all’Amministrazione. Non sono ad oggi disponibili dati di dettaglio sulla dotazione di dispositivi accessori delle singole PdL.

14) Domanda

Capitolato Tecnico

In merito alla gestione dei presidi, si chiede di chiarire quali sono le modalità remunerative previste per il periodo precedente all’assessment e quelle previste invece dopo il periodo di assessment.

Risposta

Si chiarisce che l’assessment dei sistemi e delle postazioni di lavoro è una delle attività richieste al Fornitore nel periodo transitorio di migrazione dei servizi.

Si precisa che, durante il periodo transitorio di migrazione dei servizi, questi saranno remunerati sulla base dei canoni offerti in gara e delle quantità di cui al dimensionamento iniziale, riportate al paragrafo 13 del Capitolato Tecnico.

15) Domanda

Capitolato Tecnico

In merito alle sedi da presidiare si specifica:

Di seguito è riportato il dimensionamento iniziale per i servizi richiesti. Si precisa che tale dimensionamento, funzionale alla quantificazione della base d'asta, potrebbe subire delle modifiche anche rilevanti prima dell'inizio della fornitura, a fronte di scelte organizzative dell'Amministrazione sulle sedi da presidiare e/o di variazioni delle quantità degli apparati da gestire (per acquisizioni, dismissioni, ecc.).

Si chiede di confermare che le sedi effettive da presidiare verranno comunicate nel dettaglio entro il periodo di affiancamento, onde permetterci di pianificare al meglio tempi, modi e risorse da prevedere per il periodo transitorio.

Risposta

Si conferma che l'Amministrazione fornirà l'elenco delle Sedi Presidiate in tempo utile a consentire un'adeguata personalizzazione di dettaglio del Progetto di migrazione dei servizi proposto dal Fornitore.

Si ribadisce che, come specificato nella documentazione di gara, nel corso della durata contrattuale l'Amministrazione potrà variare a suo piacimento sia la ripartizione delle sedi per tipologia che il numero delle sedi oggetto del servizio.

Si precisa che, al termine del periodo di affiancamento, il Fornitore dovrà prendere in carico i servizi ed assicurarli secondo le attuali modalità di erogazione. Le sedi da presidiare all'inizio del periodo transitorio di erogazione dei servizi saranno quindi tutte le sedi che alla data risulteranno presidiate dall'attuale Fornitore. Tali sedi potranno pertanto differire da quelle elencate nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico di gara.

Nel corso del periodo transitorio di erogazione dei servizi, il numero delle sedi da presidiare diminuirà progressivamente in funzione dell'implementazione del nuovo modello di erogazione dei servizi, che sarà regolata dal suddetto Progetto di migrazione dei servizi.

16) Domanda

Capitolato Tecnico

Sempre in merito alle sedi da presidiare si chiede di specificare come verranno remunerate, nella fase iniziale del contratto (fino alla predisposizione del nuovo modello di erogazione) le SP oltre le 45 previste nella Tabella 2 - Ripartizione iniziale delle sedi per tipologia.

Risposta

Si precisa che, durante il periodo transitorio di migrazione dei servizi, questi saranno remunerati sulla base dei canoni offerti in gara e delle quantità di cui al dimensionamento iniziale, riportate al paragrafo 13 del Capitolato Tecnico, che per le Sedi Presidiate è pari a 45.

17) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione alla Gestione e manutenzione delle reti, si specifica:

Il servizio di gestione e manutenzione delle reti si pone come obiettivo:.....

- *La realizzazione di nuovi collegamenti alle infrastrutture predisposte (patch panel)*

Si chiede di specificare nel dettaglio quali attività vanno contemplate in questo servizio.

Risposta

Si chiarisce che il Fornitore potrà essere chiamato ad attivare dei punti di rete già cablati, connettendo gli apparati attivi di rete al cablaggio strutturato (patch panel), mediante appositi collegamenti (patch) messi a disposizione dall'Amministrazione.

18) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione alla Gestione dello Storage, si specifica:

L'attività è orientata a tutte le infrastrutture di storage... :.....

- *Realizzazione di collegamenti in fibra ottica agli switch SAN e TAN.*

Si chiede di specificare nel dettaglio quali attività vanno contemplate in questo servizio.

Risposta

Si chiarisce che il Fornitore potrà essere chiamato a connettere dei sistemi server agli apparati switch SAN e TAN, utilizzando appositi collegamenti in fibra ottica messi a disposizione dall'Amministrazione.

19) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione ai Requisiti del servizio di gestione delle postazioni di lavoro, si specifica:

“Per tutti gli aggiornamenti software il Fornitore si farà carico della distribuzione ... utilizzando per quanto possibile strumenti automatici (installazione guidata da rete, policy di active directory nazionale, ecc.)”

Si chiede di confermare se, limitatamente alla software distribution e gestione dell'inventario, è possibile utilizzare degli agent automatici permanenti sulle postazioni di lavoro.

Risposta

Si precisa che, allo stato, non è prevista l'installazione di agent costantemente residenti sulle postazioni di lavoro, quale che sia la finalità degli stessi agent.

20) Domanda

Capitolato Tecnico

Sempre in relazione al servizio di Gestione delle PdL, si specifica:

“Nell'ambito della piattaforma di IT management In assenza di agent installati sulle PdL, le informazioni dovranno essere raccolte tramite un censimento da realizzare allo start-up della Fornitura ...”

Si chiede all'Amministrazione la conferma che verranno resi disponibili al nuovo fornitore le utenze amministrative delle PdL al fine di effettuare una discovery automatizzata dei dati di asset.

Risposta

Si conferma che gli utenti amministratori del Fornitore dovranno accedere alle postazioni di lavoro utilizzando le proprie utenze personali nominative, cui saranno attribuiti i privilegi necessari ad effettuare le normali attività di gestione.

21) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione alla descrizione del Servizio di Single Point of Contact (SPOC), si specifica

Il servizio di SPOC sarà utilizzato dall'utenza per attivare le funzioni preposte al supporto e all'erogazione dei servizi (interventi di help desk, richieste IMAC, ...).

Si chiede di fornire informazioni sui volumi di IMAC Hardware e IMAC Software.

Risposta

Tali informazioni non sono disponibili.

22) Domanda

In relazione al Servizio di Single Point of Contact (SPOC),

si chiede di fornire il volume di contatti attesi per lo SPOC (su base mensile) e una classificazione degli stessi per tipologia.

Risposta

Il volume di contatti stimato per il dimensionamento della base d'asta è pari ad una media di 6 contatti all'anno per utente. Si precisa che, trattandosi di un nuovo servizio introdotto con la presente fornitura ed in assenza di informazioni di dettaglio sui volumi trattati dai diversi help desk oggi attivi, tale stima ha una valenza meramente indicativa. Ne deriva che il volume di contatti effettivo dello SPOC potrà variare sensibilmente rispetto a quello stimato. Si ribadisce che, come specificato nel Capitolato Tecnico, il servizio sarà remunerato esclusivamente in funzione del numero degli utenti interni definiti e non in funzione del numero di contatti gestiti.

23) Domanda

Capitolato Tecnico

Con riferimento al periodo transitorio,

si chiede quali tool, all'atto del subentro, vengono resi disponibili al nuovo fornitore per l'esercizio dei servizi previsti in continuità nel periodo transitorio.

Risposta

Come evidenziato nella documentazione di gara, i servizi oggetto della presente iniziativa vengono erogati dall'attuale Fornitore tramite presidi tecnici locali distribuiti in modo capillare sul territorio nazionale e senza il supporto di un'adeguata piattaforma di IT Management. I tool di gestione resi disponibili al nuovo Fornitore nel periodo transitorio si limiteranno quindi a quelli integrati nei prodotti software in esercizio presso le sedi dell'Amministrazione.

24) Domanda

Capitolato Tecnico

Con riferimento alla Presa in carico dei servizi,

si chiede di fornire una classificazione e stima dei volumi dei sistemi operativi presenti sui server che verranno presi in carico.

Risposta

Per quanto riguarda la classificazione dei sistemi operativi presenti sui server da prendere in carico, si rimanda all'appendice 1 del Capitolato Tecnico - Descrizione tecnica dei sistemi, delle reti, delle postazioni di lavoro e delle applicazioni. Per quanto riguarda i volumi dei medesimi, le informazioni di dettaglio non sono disponibili.

25) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione alla Gestione dello Storage,

si chiede di fornire una classificazione e stima dei volumi dei sistemi SAN/TAN/NAS, librerie di backup, etc esistenti e che dovranno essere gestiti.

Si chiede altresì di fornire indicazione del numero di fibre ottiche presenti.

Risposta

Tali informazioni non sono disponibili.

26) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione al Modello di erogazione e di remunerazione dei servizi, si specifica:

“I canoni relativi ai servizi caratterizzati da un modello di erogazione territoriale (presidio delle sedi, gestione dei sistemi e delle reti, gestione delle postazioni di lavoro e assistenza applicativa agli utenti) saranno funzione di:

o Numerosità delle sedi e tipologia di presidio da garantire;

o Numerosità e tipologia degli apparati da gestire;

o Numerosità, complessità e diffusione delle applicazioni da assistere.”

Si chiede di specificare nel dettaglio la numerosità e la tipologia degli apparati di rete in ambito.

Risposta

Tale informazione non è disponibile. Come specificato nel Capitolato Tecnico, non essendo note le quantità e le tipologie degli apparati di rete installati, il servizio di gestione delle reti sarà remunerato a corpo, con un canone commisurato al numero di punti rete attivi, intesi questi ultimi come apparati (server, storage, stampanti di rete, postazioni di lavoro, ecc.) collegati in rete e quantificati in 60.000 unità.

27) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione alla piattaforma tecnologica IT Management, si dice:

“La piattaforma tecnologica IT Management dovrà rilasciata in esercizio entro il termine massimo di 5 (cinque) mesi a decorrere dalla data di inizio delle attività, ovvero nel minore termine di 3 (tre) mesi ove oggetto di offerta migliorativa. “

In relazione alla piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste, si dice:

“La piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste dovrà rilasciata in esercizio entro il termine massimo di 5 (cinque) mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto, ovvero nel minore termine di 3 (tre) mesi ove oggetto di offerta migliorativa.”

Si chiede di confermare che, anche nel caso della piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste, la data di riferimento per il rilascio in esercizio è la Data di inizio delle attività e non la Data di stipula del contratto.

Risposta

Non si conferma, i termini minimi e migliorativi per il rilascio della piattaforma tecnologica IT Management e di quella per la gestione delle richieste sono quelli riportati negli atti di gara.

Si chiarisce che i termini per il rilascio in esercizio delle due piattaforme sono differenti a causa delle rispettive specificità. In particolare, la piattaforma di IT Management dovrà essere installata presso ognuno dei Centri Servizi dell'Amministrazione, mentre la piattaforma per la gestione delle richieste sarà centralizzata presso il CED da cui il Fornitore erogherà il servizio di SPOC. Ne deriva che le attività di predisposizione della piattaforma di IT Management non potranno cominciare prima della data di inizio attività, mentre quelle relative alla piattaforma per la gestione delle richieste potrebbero essere anticipate rispetto a tale data.

28) Domanda

Capitolato Tecnico

In relazione al periodo di affiancamento di inizio fornitura, si dice:

“Prima dell'inizio della fornitura, il Fornitore affiancherà gli attuali gestori al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti. Tale periodo di affiancamento iniziale avrà una durata massima di 45 (quarantacinque) giorni a partire dalla data di efficacia (anche da parte dell'Amministrazione) del contratto, fatte salve eventuali riduzioni di tali termini indicati nell'offerta tecnica.”

Si chiede di chiarire se i 45 giorni citati sono da intendersi solari o lavorativi.

Risposta

Si tratta di 45 giorni solari.

29) Domanda

Capitolato Tecnico

In merito al Servizio di Assistenza Applicativa si chiede di confermare che le attività previste nell'ambito del servizio sono limitate a:

Gestione delle utenze e dei profili applicativi;

Gestione delle basi dati applicative;

Bonifiche sulle basi dati applicative a fronte di:

- Eventuali anomalie software,
- Cambiamenti di anagrafiche,
- Cambiamenti della configurazione applicativa,
- Richieste di correzione dei dati inseriti;

Produzione di statistiche standard e su richiesta;

Segnalazione di eventuali interventi di manutenzione correttiva ed evolutiva;

Proposta ed implementazione di eventuali interventi di razionalizzazione delle configurazioni applicative (centralizzazione, virtualizzazione, ecc.);

Migrazione delle applicazioni a nuove versioni e rilascio di nuove applicazioni secondo piani di lavoro concordati con l'Amministrazione.

Risposta

Si conferma quanto specificato nella documentazione di gara.

30) Domanda

Si chiede conferma che l'elenco delle applicazioni sia meramente indicativo ma non esaustivo in quanto si constata che alcune applicazioni, che sono ad oggi operative presso il Ministero della Giustizia, non sono stati inseriti in tale documento e che, pertanto, lo stesso potrà variare.

In caso di risposta positiva si chiede se sia possibile integrare tale elenco al fine di renderlo completo.

Risposta

Si fa osservare che alcune applicazioni, sebbene operative presso il Ministero della Giustizia, potrebbero essere state escluse dall'elenco perché oggetto di contratti di assistenza ad hoc o perché gestite direttamente dal personale dell'Amministrazione.

Come specificato nella documentazione di gara, il numero e la tipologia delle applicazioni sono stati stimati sulla base delle informazioni disponibili e potrebbero quindi differire dalla realtà. Nella stessa documentazione viene inoltre specificato che, nel corso della durata contrattuale, l'Amministrazione potrà variare a suo piacimento la ripartizione iniziale, nonché aumentare o diminuire il numero delle applicazioni oggetto del servizio.

31) Domanda

Capitolato Tecnico: A pag 9, si dice: "Ad inizio contratto il Fornitore, attraverso la prevista fase di affiancamento con gli attuali gestori, dovrà prendere in carico i servizi ed assicurarli secondo le attuali modalità di erogazione." A pag 37, si dice: "La piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste dovrà essere rilasciata in esercizio entro il termine massimo di 5 (cinque) mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto.....". Si chiede di indicare quale sarà lo strumento di Trouble Ticketing che l'Amministrazione renderà disponibile ai fini dell'erogazione del servizio nel periodo transitorio.

Risposta

L'Amministrazione non renderà disponibile alcuno strumento di Trouble Ticketing. Come specificato nella documentazione di gara, il termine di 5 (cinque) mesi dalla data di stipula del contratto è inteso come termine massimo per il rilascio della piattaforma, completa di tutte le funzionalità richieste, ivi compresa la profilazione delle utenze dell'Amministrazione per l'accesso via web. Poiché la piattaforma per la gestione delle richieste sarà centralizzata presso il CED da cui il Fornitore erogherà il servizio di SPOC, le attività necessarie per la sua predisposizione potranno essere in parte realizzate prima della data di inizio delle attività. Sarà interesse dello stesso Fornitore anticipare il più possibile la disponibilità delle funzionalità di base della piattaforma.

32) Domanda

Capitolato Tecnico: Al fine della presa in carico dei servizi secondo le attuali modalità di erogazione, si chiede di specificare se durante la fase di affiancamento l'Amministrazione renderà disponibili i processi di Incident, Problem e Change in uso nell'attuale modello.

Risposta

Si, durante la fase di affiancamento saranno illustrati i processi attualmente in uso.

33) Domanda

Capitolato tecnico: Si chiede di fornire dati volumetrici suddivisi per Centro Servizi relativamente al numero di istanze di database da gestire.

Risposta

Tali informazioni non sono disponibili.

34) Domanda

Capitolato tecnico: Si chiede di confermare che l'Amministrazione nelle fasi di affiancamento renderà disponibili - in un formato magnetico da concordare - i dati di asset delle postazioni di lavoro, dei server e degli apparati di rete.

Risposta

Come specificato nella documentazione di gara, l'attuale Fornitore eroga i servizi senza il supporto di una piattaforma di IT Management. L'Amministrazione non dispone quindi dei dati di asset.

Si ribadisce che il nuovo Fornitore dovrà proporre ed implementare una piattaforma di IT Management e dovrà realizzare un assessment delle infrastrutture esistenti. Le informazioni derivanti dall'assessment dovranno essere caricate nella piattaforma di IT Management.

35) Domanda

Capitolato tecnico: Riguardo le informazioni relative alle PdL da registrare in un database, si chiede di dettagliare quelle di natura amministrativa.

Risposta

Si precisa che le informazioni di dettaglio da registrare nel database relativamente alle PdL saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'inizio dell'assessment.

36) Domanda

Si richiede se l'Amministrazione, nelle fasi di affiancamento, renderà disponibile - in un formato magnetico da concordare - l'anagrafica utenti da caricare sulla piattaforma di gestione delle richieste.

Risposta

Come specificato nella documentazione di gara, l'anagrafica utenti dell'Amministrazione è gestita nell'ambito del Servizio di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione, che è uno dei servizi oggetto della fornitura. Tale servizio, fino alla data di inizio attività, sarà gestito dall'attuale fornitore. Durante la fase di affiancamento saranno concordate, anche con l'attuale fornitore, le modalità ed i tempi di caricamento dell'anagrafica utenti sulla piattaforma di gestione delle richieste.

37) Domanda

Capitolato tecnico: Con riferimento alla soluzione tecnologica integrata per la gestione del salvataggio e ripristino dei dati, si chiede di confermare che i corrispettivi economici relativi a

- Servizio d'implementazione dell'infrastruttura progettata;
- Licenze SW necessarie

dovranno essere stimati a dimensionamento effettuato e quindi entro i tre mesi dalla data di presa in carico dei servizi.

Risposta

Si chiarisce che l'implementazione della soluzione tecnologica proposta e dimensionata dal Fornitore sarà a carico del Fornitore stesso e che per tale attività non è previsto alcun corrispettivo economico aggiuntivo rispetto ai canoni contrattuali.

Come specificato nella documentazione di gara, l'Amministrazione provvederà ad acquistare gli apparati hardware necessari, mentre tutte le licenze software necessarie per implementare la soluzione proposta dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore. Si precisa che per la fornitura di tali licenze non è previsto alcun corrispettivo economico aggiuntivo rispetto ai canoni contrattuali.

38) Domanda

Capitolato Tecnico : A pag 37, relativamente alla piattaforma per la gestione delle richieste, si dice che il fornitore, se richiesto, dovrà fornire supporto per le attività di installazione e configurazione. Si chiede di confermare l'interpretazione secondo la quale, se necessarie, tali attività rientrano tra quelle contemplate nei "Servizi di supporto specialistico".

Risposta

Il Fornitore, se richiesto, dovrà fornire supporto per le attività di installazione e configurazione della piattaforma presso tutti i servizi coinvolti nella gestione delle richieste, sebbene non oggetto della presente fornitura. Si precisa che per tale attività non è previsto alcun corrispettivo economico aggiuntivo rispetto ai canoni contrattuali.

39) Domanda

Capitolato Tecnico: A pag 36, si dice: "*Un'istanza della piattaforma di IT Management dovrà essere implementata presso ciascuno dei Centri Servizi dell'Amministrazione, ai fini della gestione dei sistemi, delle reti, delle postazioni di lavoro e delle applicazioni di competenza.*" Si chiede di specificare il significato di "istanza", possibilmente attraverso un esempio.

Risposta

I Centri Servizi dovranno garantire in piena autonomia i servizi oggetto della fornitura, ciascuno sul territorio di propria competenza, ad eccezione dei servizi centralizzati che saranno garantiti dai Centri Servizi Nazionali di Roma Balduina e Napoli. Ne deriva che presso ciascun Centro Servizi dovrà essere installata un'istanza della piattaforma,

che va quindi intesa come l'insieme di tutte le componenti hardware e software necessarie a realizzare le piene funzionalità della piattaforma tecnologica offerta.

40) Domanda

Disciplinare di gara, Appendice 3: A pag. 40 del Disciplinare di Gara si dice: "Messa a disposizione, entro il periodo transitorio e senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, di strumenti automatici di controllo e verifica dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della fornitura." A pag. 3 dell'Appendice 3 si dice: "Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi compreso il periodo transitorio, a rendicontare gli indicatori di qualità generali (IQ), i livelli di servizio (LdS) e gli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), nonché gli obiettivi di prestazione cui è legata una quota dei corrispettivi." Si chiede di indicare quale sarà lo strumento automatico di controllo e verifica dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della fornitura che l'Amministrazione renderà disponibile, ai fini della rendicontazione, nel periodo transitorio.

Risposta

L'Amministrazione non renderà disponibile alcuno strumento automatico di controllo e verifica dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della fornitura. Si precisa che strumenti automatici di questo tipo non fanno parte dei requisiti minimi della fornitura e difatti non sono descritti nel Capitolato Tecnico. Il Disciplinare di gara consente al Fornitore di proporre tali strumenti come elemento migliorativo dell'Offerta, che sarà eventualmente premiato tramite l'assegnazione da parte della Commissione giudicatrice di punti tecnici sino ad un massimo di 5 (cinque). Si precisa altresì che, in assenza di una simile proposta migliorativa e comunque prima dell'eventuale messa a disposizione di tali strumenti automatici, il Fornitore sarà comunque tenuto a rendicontare, utilizzando gli strumenti che riterrà più opportuni, gli indicatori di qualità generali (IQ), i livelli di servizio (LdS) e gli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), nonché gli obiettivi di prestazione cui è legata una quota dei corrispettivi.

41) Domanda

Capitolato Tecnico: Dimensionamento. In relazione al contratto in corso, si chiede di indicare il numero di persone impiegate in ognuno degli odierni distretti, possibilmente in termini di Full Time Equivalent (FTE).

Risposta

Tali informazioni non sono disponibili.

42) Domanda

Appendice 3 - Indicatori di Qualità par. 3.1: In relazione al livello di servizio *LdS 1 (Disponibilità dei Sistemi)*, si chiede conferma che, nel calcolo della indisponibilità, non debbano essere considerati i fermi legati a malfunzionamenti che esulano dal perimetro di competenza del contratto (esempio: fault hw).

Risposta

Si conferma.

43) Domanda

Capitolato Tecnico par.5.3.8: Si chiede di chiarire quali sono i sistemi e processi attualmente adottati per verificare che i server dell'Amministrazione siano allineati alle politiche di sicurezza.

Risposta

Nel confermare quanto specificato nel Capitolato Tecnico, al par. 5.3.11, si precisa che ogni Centro Servizi e ogni Sede Presidiata dovranno organizzarsi in autonomia per le attività di bonifica delle vulnerabilità, mentre le attività di rilevazione delle vulnerabilità potranno anche essere centralizzate qualora il Fornitore lo ritenesse opportuno.

44) Domanda

Centri Servizi : CED di Napoli e Roma Balduina e Centri di Torino, Genova, Milano, Brescia, Padova, Bologna, Firenze, Bari, Catanzaro, Palermo, Catania, Cagliari.

Per le suddette sedi da presidiare richiediamo vengano fornite le configurazioni di dettaglio sia hardware che software che di rete, con l'indicazione di tutti i prodotti sw installati su ogni unità centrale, le relative versioni ed i contratti di manutenzione per ogni prodotto hw e sw.

Risposta

Tali informazioni non sono attualmente disponibili. Come specificato nella documentazione di gara, le configurazioni di dettaglio sia hardware che software che di rete dovranno essere rilevate dal Fornitore durante la fase di assessment. I contratti di manutenzione, laddove rinvenibili, saranno resi disponibili dall'Amministrazione durante la fase di affiancamento.

45) Domanda

Call Center : per una efficace ed ottimale progettazione del Call Center da attivare E PER LE FIGURE PROFESSIONALI DA IMPIEGARE nella sua organizzazione sarà necessario avere anche la mappa completa di tutti gli attori esterni

all'Amministrazione coinvolti nell'intera infrastruttura ICT del Ministero, delle loro responsabilità contrattuali e dei livelli di servizio cui sono vincolati. Dovreste cortesemente fornirci il dettaglio di tutti i contratti di manutenzione hw e sw, con l'elenco compito dei sistemi e delle loro specifiche dislocazioni (per lo meno per tutti i sistemi indicati in APPENDICE 2 nella colonna Presidio Srv) e le società di servizio ed assistenza coinvolte, sia nazionali che estere, con la dislocazione delle loro sedi di assistenza e di intervento e con le modalità contrattuali per svolgere il servizio.

Risposta

Tali informazioni non sono attualmente disponibili. L'elenco di dettaglio dei sistemi presenti sulle varie sedi dovrà essere rilevato dal Fornitore durante la fase di assessment. La mappa completa di tutti gli attori esterni all'Amministrazione coinvolti nella gestione dell'infrastruttura ICT del Ministero, delle loro responsabilità contrattuali e dei livelli di servizio cui sono vincolati sarà reso disponibile dall'Amministrazione durante la fase di affiancamento. Lo stesso dicasi per i contratti di manutenzione, laddove rinvenibili.

46) Domanda

Piano di subentro: elemento fondamentale per attivare il piano di subentro in completa continuità e senza alcuna intermittenza nel servizio è l'esatta conoscenza dell'attuale processo di change management. Dovreste cortesemente descriverci come oggi esso si svolge, quali siano gli attori coinvolti, quali i fornitori di tutte le componenti (hw, sw, applicative, infrastrutturali, logistiche, di servizi, di sicurezza fisica e logica, di recovery, di assistenza etc.) le figure di riferimento nell'organizzazione del Ministero e la profilazione degli utenti da assistere con il relativo livello di priorità.

Risposta

Tali informazioni non sono attualmente disponibili. L'attuale processo di change management sarà descritto al Fornitore durante la fase di affiancamento. Lo stesso dicasi per l'elenco di dettaglio delle figure di riferimento nell'organizzazione del Ministero. Per quanto riguarda gli utenti da assistere, si precisa che attualmente non esiste alcuna profilazione e che le eventuali priorità vengono gestite di volta in volta in accordo con L'Amministrazione.

47) Domanda

In riferimento all'Allegato 1 - Dichiarazione necessaria per l'ammissione alla gara, si chiede di confermare che anche il socio di maggioranza, come il socio unico, debba essere inteso come "persona fisica" e che pertanto, in caso di società con meno di quattro soci il cui socio di maggioranza è una persona giuridica, questa non è interessata dalla dichiarazione di cui all'Allegato 1 - punto 7 lett. b), c), d).

Risposta

Si conferma.

48) Domanda

In riferimento al Bando di gara punto III.2.3) Capacità tecnica lett. a), è richiesto di "aver regolarmente eseguito, nel corso del triennio precedente alla pubblicazione del presente Bando di gara [...]" Si chiede di chiarire se sia corretta la seguente interpretazione: essendo stato pubblicato il bando sulla GUUE in data 13/10/2011 e sulla GURI in data 14/10/2011, il triennio da considerare ai fini del soddisfacimento del requisito è 14/10/2008 - 13/10/2011.

Risposta

Si conferma la correttezza dell'interpretazione.

49) Domanda

In riferimento alle Condizioni Speciali dello Schema di Contratto, comma 5, art. 12S "Verifica di conformità". Con riferimento a quanto previsto all'art. 12 S delle Condizioni Speciali dello Schema di Contratto e all'art. 314 del d.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 e considerate le modalità di calcolo del compenso spettante al soggetto esterno incaricato della verifica di conformità previste dalle suddette disposizioni, si chiede di chiarire - al fine di avere tutti gli elementi necessari alla formulazione dell'offerta economica - se sia previsto un limite massimo dell'ammontare degli oneri derivanti dalla verifica di conformità che dovranno essere sostenuti dall'Impresa.

Risposta

Si precisa preliminarmente che, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per la scelta del soggetto/i cui affidare l'incarico di verifica di conformità, l'Amministrazione si rivolgerà in via prioritaria a propri dipendenti ovvero a dipendenti di altre amministrazioni aggiudicatrici in possesso della competenza tecnica necessaria in relazione all'oggetto del contratto, con esclusione, tuttavia, di chi abbia svolto altre funzioni nell'appalto come previsto dall'art. 314, comma 3, lett. c) del D.P.R. n. 207/2010. Solo in via subordinata, e cioè nell'ipotesi di indisponibilità di personale come sopra indicato, l'Amministrazione affiderà l'incarico di soggetto verificatore ovvero di presidente/commissario della commissione di verifica a soggetti terzi, con esclusione delle categorie elencate al summenzionato comma 3 dell'art. 314, e con i limiti in materia di compensi e di concentrazione di incarichi sulle stesse persone di cui ai commi 4 e 6 del medesimo art. 314. Premesso quanto sopra, si conferma che sono a carico del Fornitore tutti gli oneri derivanti dalle verifiche di conformità ex art. 320 del D.P.R. n. 207/2010.

50) Domanda

In riferimento alle Condizioni Generali dello Schema di Contratto, comma 3, art. 4G “Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali”.

Con riferimento a quanto previsto all'art. 4G, comma 3, delle Condizioni Generali dello Schema di Contratto, si chiede di chiarire se ai fini del computo della percentuale del 40% (quaranta per cento) - riferita alle risorse che devono essere iscritte al Libro Unico del Lavoro (già Libro Matricola) dell'Impresa - sia corretto includere, oltre ai lavoratori subordinati (a tempo determinato od indeterminato), anche i collaboratori a progetto ed i lavoratori somministrati (secondo quanto previsto, rispettivamente, per le due menzionate categorie di lavoratori, dall'art. 39, L. 133/2008, dal D.M. 9 luglio 2008 e dalle Circolari del Ministero Lavoro n. 20 del 21 agosto 2008 e n. 13 del 9 aprile 2009).

Risposta

Si conferma la correttezza dell'interpretazione.

51) Domanda

In relazione al livello di servizio *Lds 1* (Disponibilità dei Sistemi), si chiede di confermare l'interpretazione secondo la quale - per il calcolo della disponibilità dei sistemi - al denominatore della formula di calcolo vada considerato il moltiplicatore (pari al numero delle componenti del singolo sistema) del periodo di osservazione.

Risposta

Si conferma quanto riportato nella documentazione di gara.

52) Domanda

Bando di Gara - Si chiede di confermare che relativamente al punto III.2.2)a.2) “aver realizzato, cumulativamente nel biennio solare 2009-2010 ... un fatturato specifico per la prestazione di servizi di assistenza applicativa, non inferiore ad Euro 9.600.000,00= (novemilioneicentomila/00), IVA esclusa” concorrono al raggiungimento del requisito anche il fatturato relativo ad attività di: assistenza agli utenti, intercettazione e registrazione dei problemi con eventuale attivazione del servizio di manutenzione correttiva.

Risposta

Si conferma l'interpretazione fornita a condizione che l'assistenza sia prestata a fronte di blocchi o malfunzionamenti di software applicativo o, comunque, sia di supporto all'installazione e messa in funzione di eventuali patch o nuovi rilasci evolutivi di software applicativi.

53) Domanda

In riferimento all'Allegato 2 - Offerta tecnica, pag. 2 - si chiede di confermare che la copertina ed il sommario della Relazione tecnica non contribuiscono al numero massimo di pagine (cento) indicato per la Relazione tecnica medesima.

Risposta

Si conferma.

54) Domanda

In relazione al Disciplinare di gara, pag. 33 e succ. - si chiede di confermare che per quanto attiene all'assegnazione dei punteggi tabellari relativi ai criteri tecnici di valutazione C1 lettera d), C7, C9 vale il principio c.d. on/off. In caso contrario, si chiede che siano esplicitati i criteri di assegnazione dei punteggi intermedi.

Risposta

Si conferma.

55) Domanda

Pag. 36 - criterio motivazionale C2 p.to b - Relativamente all'impatto sull'utenza, si fa riferimento al periodo di affiancamento di inizio fornitura (di durata massima 45 giorni) o al periodo immediatamente successivo? (ovvero dal momento in cui il fornitore entrante ha preso in carico l'erogazione dei servizi nelle modalità attuali).

Risposta

Si fa riferimento alla presa in carico dei servizi da parte del nuovo Fornitore nelle attuali modalità di erogazione.

56) Domanda

In riferimento all'Allegato 5 - Capitolato tecnico: pag. 8 - si chiede di confermare che la piattaforma per la gestione delle richieste possa essere installata nella sede di erogazione del servizio di SPOC.

Risposta

Si conferma che la piattaforma per la gestione delle richieste dovrà essere installata nella sede di erogazione del servizio di SPOC.

57) Domanda

In riferimento all'Allegato 5 - Capitolato tecnico: pag. 28 - si chiede di confermare che le licenze del software necessario all'erogazione del servizio di gestione delle richieste, in carico allo SPOC, non debbano essere fornite all'amministrazione alla fine del contratto.

Risposta

Si conferma.

58) Domanda

In riferimento all'Allegato 5 - Capitolato tecnico: pag. 13 - si chiede di confermare che la documentazione relativa ai requisiti di sicurezza funzionale da implementare su apparati e sistemi oggetto del servizio è già esistente e sarà messa a disposizione dalla Amministrazione.

Risposta

Si conferma che relativamente ai sistemi per cui tale documentazione fosse disponibile, questa sarà messa a disposizione dall'Amministrazione. Relativamente ai sistemi per cui tale documentazione non fosse disponibile, si ribadisce che durante il periodo transitorio di erogazione dei servizi il Fornitore dovrà predisporre i manuali di gestione dei sistemi preesistenti. In questa fase potranno essere verificate con l'Amministrazione ed eventualmente riconsiderate le politiche di sicurezza implementate su tali sistemi.

59) Domanda

In riferimento all'Allegato 5 - Capitolato tecnico: pag. 16 - si chiede di confermare che i test di funzionalità di applicativi e prodotti terze parti sono a carico del fornitore degli stessi.

Risposta

Si conferma che i test di funzionalità di applicativi saranno a carico del fornitore degli stessi. Si chiarisce che il Fornitore dovrà predisporre gli ambienti richiesti (collaudo, manutenzione, esercizio, ecc.) e garantire, dopo il collaudo, il passaggio in esercizio degli applicativi, compresa l'eventuale distribuzione sul territorio degli stessi.

60) Domanda

In riferimento all'Allegato 5 - Capitolato tecnico: pag. 32 - si chiede di confermare che il database contenente il software e la documentazione di tutte le versioni assistite è già esistente e sarà messo a disposizione dalla Amministrazione.

Risposta

Come specificato nella documentazione di gara, tale database dovrà essere implementato nell'ambito della piattaforma di IT Management. L'Amministrazione metterà a disposizione il software e la documentazione in suo possesso, che saranno caricati nel database dal Fornitore.

61) Domanda

In riferimento all'Allegato 5 - Capitolato tecnico: pag. 36 - si chiede di confermare che per la software delivery è possibile installare agenti sulle postazioni di lavoro.

Risposta

Si precisa che, allo stato, non è prevista l'installazione di agenti costantemente residenti sulle postazioni di lavoro, quale che sia la finalità degli stessi agenti.

62) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - 5.3.5 - Gestione dei salvataggi e dei ripristini dei dati - Infrastruttura di backup_restore - Si richiede una indicazione, in termini di terabyte, delle quantità di dati dei sistemi server dell'Amministrazione che è necessario sottoporre a salvataggio, totali e giornaliere per un corretto dimensionamento del servizio stesso.

Risposta

Tali informazioni non sono attualmente disponibili. Potranno eventualmente essere rilevate durante la prevista fase di affiancamento.

63) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - 5.3.5- Gestione dei salvataggi e dei ripristini dei dati - Infrastruttura di backup_restore. Si richiede un'indicazione delle tipologie di dati dei sistemi server dell'Amministrazione che è necessario sottoporre a salvataggio, totali e giornaliere per un corretto dimensionamento del servizio stesso: ad es. presenza di DBs (Oracle, DB2, SQL, etc), Mail (es. Exchange .Domino, etc), altri applicativi (es. Sharepoint, etc).

Risposta

Non sono disponibili informazioni di dettaglio rispetto a quanto riportato nella documentazione di gara (appendice 1 al Capitolato Tecnico). Tali informazioni di dettaglio potranno eventualmente essere rilevate durante la prevista fase di affiancamento.

64) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - 6.2 - Descrizione del servizio - Salvataggio e Ripristino degli archivi residenti sulle PDL in caso di manutenzione. Si chiede conferma che non sono richieste soluzioni di salvataggio periodico per i dati presenti localmente sulle PDL ma solo il loro salvataggio ed il relativo ripristino a fronte di interventi di manutenzione.

Risposta

Si conferma.

65) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - 11 - Strumenti per l'erogazione dei servizi - Tempi di rilascio della piattaforma tecnologia (e backup in specie). Nel capitolato si riporta come tempo massimo di rilascio della piattaforma tecnologica di IT Management il termine di 5 mesi a decorrere dalla data di inizio attività ovvero il termine migliorativo di 3 mesi. Contemporaneamente si indica che entro 3 mesi dalla presa in carico dei servizi, il Fornitore dovrà provvedere al dimensionamento del HW necessario all'implementazione/ gestione della soluzione di salvataggio/ripristino dati. Si chiede conferma che la realizzazione della soluzione di salvataggio e ripristino dei dati per l'intera infrastruttura IT dell'Amministrazione, non debba concludersi con il rilascio della piattaforma di IT Management.

Risposta

Si conferma. L'implementazione della soluzione potrà avvenire solo a valle dell'acquisizione dell'infrastruttura HW, dimensionata dal Fornitore, da parte dell'Amministrazione. Si precisa che l'implementazione della soluzione dovrà comunque essere effettuata dal Fornitore.

66) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - 6.3 - Requisiti del servizio - Tecnico - Nell'ottica di garantire un costante aggiornamento dell'inventario delle configurazioni hardware e software di tutte le PDL (paragrafo 6.3 - pag 27 Capitolato Tecnico) e l'utilizzo di tool automatici per distribuire gli aggiornamenti richiesti (paragrafo 6.3 pag 26 Capitolato Tecnico) si chiede, limitatamente a queste funzioni, la possibilità di utilizzare un agente costantemente residente sulla PDL.

Risposta

Si precisa che, allo stato, non è prevista l'installazione di agent costantemente residenti sulle postazioni di lavoro, quale che sia la finalità degli stessi agent.

67) Domanda

Appendice 1 - Le infrastrutture server / rete - Tecnico - Per il corretto dimensionamento delle componenti software necessarie alla gestione dei sistemi server, si richiede una indicazione del numero di core, fisici e virtuali, per tali sistemi. Nel dettaglio si chiede il numero di core:

1. dei server con sistema operativo Microsoft e quelli con altro S.O.;
2. dei server su cui è presente un'istanza Oracle RDBMS (specificando S.O.);
3. dei server su cui è presente un'istanza di Application Server (specificando S.O.).

Per il corretto dimensionamento delle componenti software necessarie alla gestione dei dispositivi di rete, si richiede una indicazione del numero dei devices che inviano una notifica o rispondono ad una richiesta di notifica (es. routers, switches, ecc) suddiviso per i principali Vendors presenti nell'Amministrazione.

Risposta

Tali informazioni non sono attualmente disponibili. Potranno eventualmente essere rilevate durante la prevista fase di affiancamento.

68) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - 5.3.12 Gestione delle configurazioni e degli asset 11 Strumenti per l'erogazione dei servizi - Tecnico. Si chiede conferma che verrà assegnato un punteggio migliorativo come indicato nel Disciplinare di gara, qualora il rilascio della piattaforma di IT Management avvenga entro il tempo migliorativo di 3 mesi ed il completamento dell'assessment dei sistemi, indicato al paragrafo 5.3.12 del Capitolato tecnico, avvenga nei 5 mesi dalla data di inizio attività.

Risposta

Si conferma che il rilascio della Piattaforma di IT Management entro tre mesi dalla data di inizio attività sarà oggetto di punteggio tecnico migliorativo secondo quanto indicato al criterio C4 del Disciplinare di gara. Si conferma inoltre

che il termine per la conclusione dell'attività di assessment dei sistemi è quello indicato al paragrafo 5.3.12 del Capitolato Tecnico di gara.

69) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - 5. Descrizione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti 6. Descrizione dei servizi di gestione delle postazioni di lavoro. Gestione Server e Postazione di Lavoro. Si chiede se sia corretto ipotizzare che tutti i sistemi, server e PDL, siano gestibili da remoto secondo le modalità indicate nell'allegato tecnico. In caso negativo si chiede il volume e la distribuzione territoriale dei sistemi che, per motivi di connessione alla rete geografica dell'Amministrazione o per motivi di riservatezza dei dati contenuti, debbano essere gestite esclusivamente con interventi on-site.

Risposta

Si conferma che tutti i server e le PDL oggetto dei servizi della fornitura sono connessi o possono essere connessi alla rete dell'Amministrazione e che quindi sono tutti potenzialmente gestibili da remoto. Si precisa che, allo stato, non è prevista l'installazione di agent costantemente residenti sulle postazioni di lavoro, quale che sia la finalità degli stessi agent. Gli interventi da remoto sulle PDL dovranno quindi essere garantiti tramite strumenti "agentless". Per le richieste degli utenti che non accettino gli interventi da remoto, come riportato nella documentazione di gara, sono previsti livelli di servizio inferiori.

70) Domanda

Appendice 3 - Indicatori di qualità della fornitura - 3.11 LdS11 - Tempestività di presa in carico delle richieste. Conteggio tempo presa in carico. Si chiede di specificare se, ai fini del calcolo del tempo di presa in carico, si debbano considerare le sole ore lavorative.

Risposta

Si conferma che, ai fini del calcolo del tempo di presa in carico, si devono considerare le sole ore lavorative.

71) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico. 11 Strumenti per l'erogazione dei servizi. Rilascio piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste. *"La piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste dovrà essere rilasciata in esercizio entro il termine massimo di 5 (cinque) mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto, ovvero nel minore termine di 3 (tre) mesi ove oggetto di offerta migliorativa".*

Si chiede se, nel periodo che intercorre tra l'inizio delle attività e il momento in cui verrà rilasciata la nuova piattaforma per la gestione delle richieste, potrà essere utilizzata l'eventuale piattaforma di gestione delle richieste attualmente utilizzata.

Risposta

Le piattaforme oggi utilizzate per i vari servizi appartengono agli attuali fornitori. Pertanto, non è possibile per l'Amministrazione rendere disponibile alcuna piattaforma di gestione delle richieste. Poiché la piattaforma per la gestione delle richieste sarà centralizzata presso il CED da cui il Fornitore erogherà il servizio di SPOC, le attività necessarie per la sua predisposizione potranno essere in parte realizzate prima della data di inizio delle attività. Sarà interesse dello stesso Fornitore anticipare il più possibile la disponibilità delle funzionalità di base della piattaforma.

72) Domanda

Allegato 4 - Schema Speciale - Articolo 15 S - Contratto. In materia di penali di cui all'art. 15S, comma 24, si chiede di conferma se il limite del 10% del corrispettivo globale (di cui all'art. 16S "Corrispettivo", comma 1), raggiunto il quale l'Amministrazione ha la facoltà di risolvere il contratto sia da intendersi anche come ammontare massimo delle penali comunque applicabili.

Risposta

Non si conferma. Il limite massimo del 10% rappresenta unicamente la soglia al di sopra della quale l'Amministrazione può legittimamente risolvere il contratto affidato. Resta fermo che l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore penali per importi superiori alla predetta percentuale laddove ciò sia conseguenza del prolungarsi nel tempo dell'inadempienza di volta in volta accertata o, comunque, nel rispetto del meccanismo di calcolo previsto, per ciascuna penale, all'art. 15S del Contratto di parte speciale.

73) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Cap. 3 pag. 10 - Modello di erogazione e di remunerazione dei servizi. Si chiede di specificare quali sono "i requisiti richiesti per i Dipendenti della Pubblica Amministrazione nonché per i dipendenti del Ministero della Giustizia" che debbono essere posseduti dal personale che il Fornitore intende impiegare.

Risposta

Si fa riferimento al requisito della "condotta incensurabile" richiesto ai dipendenti delle PA del Ministero di Giustizia in virtù del combinato disposto degli artt. 35, comma 6, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, e 26 della legge 1° febbraio

1989, n. 53, ovvero il possesso delle qualità morali e di condotta stabilità per l'ammissione ai concorsi della magistratura ordinaria.

74) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico. Cap. 14.12 pag.55. Affiancamento di inizio fornitura. Si chiede di confermare che la durata massima dei 45 giorni indicata per il periodo di affiancamento sia da intendersi come 45 giorni solari.

Risposta

Si conferma.

75) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico. Cap.12 punto 7 pag.40. Orario di servizio. Si chiede conferma che il servizio di SPOC, che deve essere erogato in H24 per 365 giorni l'anno, sia presidiato con orario di servizio coincidente con quello del Presidio dei Centri Servizi Nazionali (Lun-Ven 8:00 - 18:00 e Sab 8:00-13:00) e non presidiato ma attivo nelle altre modalità Multicanale (mail, web, casella vocale) al di fuori di tale orario.

Risposta

No, il servizio dovrà essere sempre accessibile anche via telefono e quindi dovrà essere sempre presidiato.

76) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico. CMDB. Si richiede se sia possibile collocare fisicamente il CMDB (DB che consolida sia dati anagrafici che dati rilevati dagli strumenti di inventory) all'esterno delle Sedi del Ministero ovvero presso una delle Sedi del Fornitore.

Risposta

Come specificato nella documentazione di gara, il Fornitore dovrà implementare un'istanza della piattaforma di IT Management (di cui il citato DB fa parte integrante) presso ciascuno dei Centri Servizi dell'Amministrazione, ai fini della gestione dei sistemi, delle reti, delle postazioni di lavoro e delle applicazioni di competenza.

77) Domanda

Disciplinare di Gara. Art. 8 lettera c). NOSC. In relazione a quanto previsto al paragrafo in oggetto, si chiede di confermare che la procedura dovrà essere coerente con quanto previsto dalla L. 3 agosto 2007 n. 124 e del DPCM 22 luglio 2011 n. 4 che impone che i documenti relativi alle abilitazioni di sicurezza della società non possano essere esibiti né portati all'esterno dell'azienda e che la conferma del possesso di tali abilitazioni debba avvenire esclusivamente tramite i soggetti abilitati e a ciò preposti.

Risposta

Si veda rettifica alla documentazione di gara.

78) Domanda

Disciplinare di gara. 6 Modalità di aggiudicazione della gara (pagina 30). Requisiti di fatturato. Per la dimostrazione dei requisiti di cui al punto III.2.2 lettere a.1) e a.2), si chiede se sia possibile presentare, in alternativa a quanto indicato nel disciplinare, copia delle attestazioni rilasciate dai committenti, riportante la descrizione dei servizi e l'importo fatturato.

Risposta

Per comprovare il possesso dei requisiti di cui al punto III.2.2 lettere a.1) e a.2) del Bando di gara, si considera idonea, in alternativa alla documentazione indicata al paragrafo 6 del Disciplinare, la produzione di certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni e/o dichiarazioni dei privati che attestino la prestazione a proprio favore di servizi - con indicazione dei relativi importi e date -, complessivamente attestanti la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione.

79) Domanda

In riferimento al Capitolato tecnico par.13: nel dimensionamento iniziale dei servizi richiesti la sede di Brescia è prevista tra le ubicazioni dei 12 Centri Servizi Distrettuali; dall'Appendice 2 al capitolato si evidenzia come Brescia sia un distretto del CISIA di Milano.

Ai fini della definizione del nuovo modello di erogazione dei servizi, si chiede di indicare quale dovrà essere la competenza territoriale del Centro Servizi Distrettuale di Brescia.

Risposta

Si precisa che il Centro Servizi Distrettuale di Milano ha competenza territoriale sul Distretto di Milano, mentre il Centro Servizi Distrettuale di Brescia ha competenza territoriale sui Distretti di Brescia, Trento e Bolzano

80) Domanda

In riferimento al Capitolato tecnico par.6.3 e par.11. In riferimento all' Allegato 5, al Par. 6.3, a pag 26, il terzo capoverso cita: *“...per tutti gli aggiornamenti software il Fornitore si farà carico della distribuzione secondo un piano concordato con l'Amministrazione, utilizzando per quanto possibile strumenti automatici (installazione guidate da rete, policy dell'active directory nazionale, ecc.).* Si chiede se sia possibile installare sulle Postazioni di Lavoro un agent persistente che si occupi esclusivamente degli aggiornamenti Software.

Risposta

Si precisa che, allo stato, non è prevista l'installazione di agent costantemente residenti sulle postazioni di lavoro, quale che sia la finalità degli stessi agent.

81) Domanda

In riferimento al Capitolato tecnico 6.3 e 11. “In riferimento all' Allegato 5, al Par. 6.3, a pag 26, il quarto capoverso cita *“.... interventi sulle PDL da remoto, utilizzando tecnologie che non richiedano l'installazione di agent costantemente residenti (tecnologie agentless) e che consentano l'instaurazione della sessione da remoto solo previa esplicita autorizzazione da parte dell'utente.”*

Si chiede se per interventi sulle PDL da remoto si intendono esclusivamente le attività effettuate da un operatore.

Risposta

Si, si intendono le attività effettuate da un operatore.

82) Domanda

In riferimento al Capitolato tecnico par.11. Nel Capitolato tecnico è richiesto: *“la piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste dovrà essere rilasciata in esercizio entro il termine massimo di cinque mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto, ovvero nel minore termine di tre mesi ove oggetto di offerta migliorativa”*. Si chiede di chiarire se deve essere presa come riferimento la “Data di stipula del contratto” o la “Data di inizio attività” come previsto per il rilascio della piattaforma di IT Management.

Risposta

I termini minimi e migliorativi per il rilascio della piattaforma tecnologica di IT Management e di quella per la gestione delle richieste sono quelli riportati negli atti di gara.

Si chiarisce che i termini per il rilascio in esercizio delle due piattaforme sono differenti a causa delle rispettive specificità. In particolare, la piattaforma di IT Management dovrà essere installata presso ognuno dei Centri Servizi dell'Amministrazione, mentre la piattaforma per la gestione delle richieste sarà centralizzata presso il CED da cui il Fornitore erogherà il servizio di SPOC. Ne deriva che le attività di predisposizione della piattaforma di IT Management non potranno cominciare prima della data di inizio attività, mentre quelle relative alla piattaforma per la gestione delle richieste potrebbero essere anticipate rispetto a tale data.

83) Domanda

In riferimento al Capitolato Tecnico Par. 5.3.9 "Gestione delle richieste e degli interventi" si chiede di fornire il numero medio annuo delle richieste (ti-cket) da gestire, - ripartito per Gestione Sistemi, Gestione Reti, Gestione PDL (on site e gestiti da remoto) nonché Gestione Applicativa. Si chiede, inoltre di avere evidenza del tempo medio di soluzione dei ticket per ciascuna tipologia di ticket indicata in precedenza.

Risposta

Tali informazioni non sono disponibili.

Dott. Domenico Casalino

(L'Amministratore Delegato)