



consip

**Classificazione del documento: Consip Public**

Classificazione documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti (ID 1323). Chiarimenti e Sostituzione Allegato 3, Lotto 2, parte B, offerta economica foglio excel

I chiarimenti e la sostituzione della gara sono visibili sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it).

In via preliminare, si informa che in data 23 luglio 2013 è stato inviato all'Ufficio delle pubblicazioni G.U.U.E. e sarà successivamente pubblicato su G.U.R.I. e sui siti [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it) e [www.consip.it](http://www.consip.it), un Avviso di Proroga del Bando della gara in oggetto, a cui si rimanda.

Si segnala che a far data dalla pubblicazione del presente avviso (23 luglio 2013) è stato sostituito il foglio di lavoro excel Allegato 3 Offerta Economica - Lotto 2.

Pertanto, nel caso di utilizzo del citato foglio di lavoro, si suggerisce di compilare la nuova versione ripubblicata in tale data.

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it); [www.consip.it](http://www.consip.it)

#### 1) Domanda

In riferimento al bando di gara in oggetto si richiedono chiarimenti, di seguito descritti, relativi al paragrafo **III.2.3) Capacità tecnica**. La XXXX ha già certificato il proprio sistema di gestione per la qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, con il seguente oggetto: **Erogazione e gestione di servizi professionali ad imprese ed enti pubblici in ambito Information Technology ed elaborazione contabile**. Si chiedono gentilmente chiarimenti in merito alla dicitura, riportata nelle lettere b) Lotto 2 e d) Lotto 3, certificazione EN ISO 9001:2008 per "Servizi di gestione di sistemi"; in particolare si richiede se l'oggetto del ns. Sistema di gestione per la Qualità ricopre tale ambito. Si chiede inoltre se, in fase di presentazione dell'offerta, sia necessario fornire documentazione che espliciti meglio il Ns ambito di certificazione.

#### Risposta

Il Bando di gara al punto III.2.3 lett. b), per il Lotto 2, e III.2.3 lett. d), per il Lotto 3, richiede il possesso certificazione EN ISO 9001:2008 per "Servizi di gestione di sistemi" ed al punto III.2.3 lett. a) per il Lotto 1 richiede certificazione EN ISO 9001:2008 per "Servizi di help desk", in corso di validità rilasciate da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Identici scopi delle certificazioni EN ISO 9001:2008 richieste dal Bando sono riportati, per i diversi Lotti cui il concorrente intende partecipare, nell'allegato 1 al Disciplinare di gara "Dichiarazione necessaria".

E' onere del concorrente, prima della presentazione della propria offerta, verificare, anche tramite il proprio ente di certificazione, se lo scopo ed il campo di applicazione della propria certificazione di qualità soddisfano quanto prescritto dal Bando di gara (per ciascun Lotto per il quale esso intende presentare offerta).

Il paragrafo 6 del Disciplinare di gara precisa poi che ai fini della comprova, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 48, del D.Lgs. n. 163/2006, si procederà a richiedere ai soggetti sorteggiati, la presentazione, per i requisiti sopra richiamati relativi ai 3 Lotti, di dichiarazione rilasciata dall'Ente Certificatore attestante che: *la certificazione di qualità così come dichiarata nell'Allegato 1 era, alla data di presentazione dell'offerta, ed è, al momento del rilascio della predetta dichiarazione, valida e che lo scopo ricomprende tutte le attività richieste da Consip S.p.A.*

#### 2) Domanda

Disciplinare di gara. Capitolo 6. Pag. 37. Si chiede di confermare che, in caso di comprova del possesso dei requisiti richiesti al punto III.2.3 del bando di gara lettere a), b), c), sia sufficiente la presentazione del certificato rilasciato dall'ente certificatore (in copia autentica notarile) in corso di validità (la cui validità è può essere verificata da chiunque collegandosi sul sito web dell'ente certificatore).

#### Risposta

Non si conferma.

Ai fini della comprova dei requisiti richiesti dal Bando di gara al punto III.2.3 lett. a) per il Lotto 1, lett. b) per il Lotto 2, lett. d) per il Lotto 3), ai sensi dell'art. 48 del d. lgs. n. 163/2006, è necessario che il concorrente produca quanto richiesto al § 6 del Disciplinare di gara.

#### 3) Domanda

Una società certificata ISO 9001, codici EA 33,35 per "Progettazione e Sviluppo software, Fornitura di risorse umane specializzate in campo informatico, Acquisizione Dati, Erogazione di servizi di assistenza e manutenzione

Classificazione documento: Consip Public

su prodotti informatici hardware e software, Gestione ed archiviazione di documentazione cartacea” soddisfa il requisito delle certificazioni richieste per i lotti 1, 2 e 3?

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 1.

**4) Domanda**

Una società certificata ISO 9001, codice EA 33 per “Progettazione, sviluppo e manutenzione di software applicativo. Progettazione ed erogazione di servizi IT e relativa consulenza e formazione” soddisfa il requisito delle certificazioni richieste per i lotti 1,2 e 3?

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 1.

**5) Domanda**

E' necessaria la specializzazione della ditta concorrente nel settore merceologico EA 33 “Tecnologie dell’informazione”?

**Risposta**

Non si conferma. Fermo restando quanto espressamente previsto dal Bando di gara al punto III.2.3 lettera a), per il Lotto 1, lettera b) per il Lotto 2 e lettera d) per il Lotto 3, si rileva che lo stesso Bando non contiene alcun espresso riferimento al settore merceologico EA 33 “Tecnologie dell’informazione”.

Si veda anche la risposta alla domanda n. 1.

**6) Domanda**

E' accettabile una definizione dello scopo all'interno del settore EA 33 - “Tecnologie dell’informazione” simile a quella riportata nel bando ossia “Servizi di gestione di sistemi”? Si richiede in particolare se definizioni simili, comunque all'interno del settore merceologico EA 33, come “Servizi Professionali Avanzati” o “Attività di System Integration” possano essere comunque accettate e ritenute adeguate alla partecipazione alla gara.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 1.

**7) Domanda**

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto si chiede: nella documentazione di gara, Allegato 5 - capitolato tecnico, al paragrafo 9.7.3 è richiesto che il fornitore nomini, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'amministrazione, per ciascun processo definito alla data di inizio attività, un referente con ruolo di manager di processo e che tale obbligo deve essere rispettato anche per i processi successivamente definiti, salvo diversa indicazione. Si chiede di chiarire se ci si riferisca, con tale richiesta, ai processi definiti secondo le best practice Itil riportati al par 2.3. In aggiunta si chiede di chiarire per ogni singolo lotto quali sono i relativi processi per cui l'aggiudicatario dovrà esaminare i manager di processo

**Risposta**

Si conferma la richiesta che ciascun Fornitore (Lotto 1 e Lotto 2) nomini, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, per ciascun processo di cui al par. 2.3 del Capitolato tecnico, definito alla data di inizio attività, un referente con ruolo di Manager di processo; tale obbligo deve essere rispettato da ciascun Fornitore (Lotto 1 e Lotto 2), senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, anche per i processi successivamente definiti ed implementati, salvo diversa indicazione della Committente.

**8) Domanda**

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto si chiede: nella documentazione di gara, Allegato 5 capitolato tecnico, al paragrafo 8.1.1 è presente la tabella 4 relativa al dimensionamento del Service Desk in funzione delle modalità di remunerazione. Si chiede conferma della validità dei dati riportati nella suddetta tabella 4.

**Risposta**

Si precisa che, per un mero refuso, il “Numero di tranches di 25 utenti per trimestre” è stato indicato quale “Numero di tranches di 25 PdL per trimestre” e viceversa. Pertanto, nel seguito è riportata la citata tabella con le diciture esatte.

	Dimensionamento massimo		
	I anno	II anno	III anno
Numero di tranches di 25 utenti per trimestre	496	496	496
Numero di tranches di 25 PdL per trimestre	640	640	640

Classificazione documento: Consip Public

	Dimensionamento massimo		
	I anno	II anno	III anno
Numero di estensioni orarie (ora servizio)	24	24	24

**9) Domanda**

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto si chiede: nella documentazione di gara, Appendice 2 al Capitolato tecnico, al capitolo I è riportata la tabella di correlazione tra i servizi previsti, in particolare per il Lotto 1 Servizi/attività riga Service Desk. Si chiede di confermare se tutti i profili indicati sono da prevedere nel team di erogazione continuativa del servizio.

**Risposta**

Qualunque sia l'organizzazione che il Fornitore intenda proporre per il team preposto all'erogazione dei servizi di Service Desk, nel formulare la propria Offerta, tenga presente la tabella di correlazione tra i servizi previsti nel Lotto 1 e le figure professionali indicate nella tabella medesima nonché il numero minimo di risorse costituenti il team indicato al par. 8.1.1 del Capitolato tecnico, ferma restando la facoltà per il Fornitore di utilizzare il mix di tali figure professionali ritenuto più funzionale alle finalità e agli obiettivi di qualità della fornitura. Si rammenta che le figure professionali dovranno fare riferimento ai profili minimi descritti, fermo restando l'obbligo per il Fornitore ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione.

**10) Domanda**

Nell'Allegato Lotto 1 - Fac simile offerta tecnica (e, allo stesso modo, negli analoghi Allegato Lotto 2 - Fac simile offerta tecnica e Allegato lotto 3 - Fac simile offerta tecnica), si dice che l'Offerta tecnica "dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto". D'altra parte, poco più avanti è detto "Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione". Si chiede di chiarire se l'indice completo" sia di fatto semplicemente l'indice della Relazione Tecnica, e se è corretto quindi arguire che la busta B "Offerta tecnica" debba contenere solo ed esclusivamente la Relazione Tecnica, unico elemento di valutazione da parte della Commissione.

**Risposta**

L'allegato 2, di ogni Lotto, precisa che la busta "B" dovrà contenere, tra le altre cose, un indice completo di tutto quanto in essa contenuto; resta ferma la possibilità per il concorrente di prevedere un indice della Relazione tecnica.

**11) Domanda**

Nell'Appendice 2 al capitolato tecnico, descrizione dei profili professionali, al punto 3. "Schema per la redazione del Curriculum", nella riga di tabella "Nominativo" Si dice "Solo in sede di offerta, qualora il candidato non consentisse al trattamento dei dati, sarà possibile presentare il medesimo schema di CV correttamente compilato e allegare, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa". Tuttavia, dall'Allegato Lotto 1 - Fac simile offerta tecnica (e analogamente per gli altri lotti), si evince che in fase di offerta non è richiesta la produzione del Curriculum. Si chiede di confermare la correttezza dell'interpretazione secondo cui i curriculum dovranno essere presentati solo in fase di avvio del contratto, fermo restando la dichiarazione del possesso dei requisiti richiesti per i diversi profili.

**Risposta**

Si conferma che non è necessaria la produzione nell'offerta tecnica dei curricula vitae delle risorse impegnate nelle attività oggetto della fornitura che dovranno essere presentati secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto. Ove gli stessi fossero prodotti: i) qualora inseriti nella Relazione Tecnica, non saranno oggetto di valutazione e concorreranno al raggiungimento del numero massimo di pagine consentito; ii) ove inseriti separatamente rispetto alla Relazione Tecnica, non saranno comunque oggetto di valutazione.

**12) Domanda**

Nell'Appendice 2 al capitolato tecnico, descrizione dei profili professionali, si precisa che "le tecnologie su cui sono richieste le competenze/certificazioni elencate nei profili possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle esigenze progettuali". Si chiede di confermare che tale frase implichi che l'insieme dei curriculum del gruppo di lavoro debba complessivamente coprire le varie esigenze, senza per questo dover tassativamente disporre di tutte le singole competenze tecniche elencate in tutti i profili. In particolare, si chiede di chiarire se le certificazioni elencate con riferimento ad alcuni profili per alcune competenze (ad esempio SS-Microsoft) siano da considerarsi tutte obbligatorie per la figura corrispondente.

Classificazione documento: Consip Public

**Risposta**

Non è necessario che ciascuna risorsa possieda la totalità delle conoscenze richieste per il profilo professionale di appartenenza; pertanto, si conferma che le tecnologie su cui sono richieste le competenze/certificazioni elencate nei profili possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle esigenze progettuali (come precisato nella stessa Appendice 2 al Capitolato Tecnico).

Con particolare riferimento all'esempio riportato nel quesito, si conferma che le certificazioni Microsoft richieste tra le conoscenze specifiche in ambito Microsoft per la figura professionale di Sistemista senior possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle esigenze progettuali.

**13) Domanda**

Nell'*Appendice 2 al capitolato tecnico, descrizione dei profili professionali*, si precisa che "le tecnologie su cui sono richieste le competenze/certificazioni elencate nei profili possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle esigenze progettuali". Si chiede di chiarire, con riferimento alle figure di Sistemista Senior (SS) e Operatore (OP) per il Lotto 1, se la competenza richiesta per tali curriculum (oltre ad essere definita dal titolo di studio, anzianità lavorativa ed esperienze consolidate), sia coincidente con la voce "Service Desk" della tabella di descrizione dei profili.

**Risposta**

La competenza delle figure professionali da impiegare nell'ambito del Lotto 1 è riconducibile sostanzialmente alle conoscenze e alle esperienze elencate per il Service Desk. Si rammenta, tuttavia, che la descrizione delle figure professionali riportata nella suddetta Appendice è da considerare requisito minimo per l'erogazione dei servizi e che il Fornitore si obbliga ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, come peraltro specificato nel par. 9.7.1 del Capitolato tecnico.

**14) Domanda**

In riferimento alla gara in oggetto ed in particolare al requisito richiesto di certificazione UNI EN ISO 9001:2008 relativamente ai servizi di Help Desk (punto III.2.3 del Bando), facciamo presente che il nostro certificato ISO 9001 riporta come oggetto;

*"Progettazione, commercializzazione, realizzazione, integrazione e gestione di sistemi informativi e di prodotti, modelli e interfacce software. Commercializzazione, realizzazione, installazione, assistenza e manutenzione di prodotti hardware. Erogazione di servizi professionali e di formazione nel settore dell'Information Technology. Settore EA:33".*

Con la presente chiediamo conferma che lo stesso sia considerato aderente al requisito suddetto, in quanto i servizi di Help Desk sono certamente un di cui dei servizi di "gestione di sistemi informativi" ed "erogazione di servizi professionali nel settore dell'Information Technology" previsti nell'oggetto della certificazione.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 1.

**15) Domanda**

*Appendice 2 al Capitolato Tecnico §§ 2.3. 2.4, 2.5, 2.6 2,7*

Si chiede di confermare che le competenze specialistiche richieste siano possedute dal team di professionisti offerto e non debbano essere detenute tutte da un singolo.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 12.

**16) Domanda**

*Appendice 2 al Capitolato Tecnico §§ 2.3. 2.4 e 2.5*

Con riferimento alle certificazioni indicate, si chiede di confermare che il possesso delle certificazioni richieste per ciascun ambito tecnologico sia un requisito soddisfatto nell'ambito del team di professionisti offerto.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 12.

**17) Domanda**

*Appendice 2 al Capitolato Tecnico §§ 2.3. 2.4 e 2.5*

In riferimento alle certificazioni indicate, si chiede di confermare che le certificazioni multiple per ambito tecnologico (es. Microsoft) siano da intendersi complementari tra di loro per il soddisfacimento del requisito.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 12.

Classificazione documento: Consip Public

**18) Domanda**

*Appendice 2 al Capitolato Tecnico §§ 2.3. 2.4 e 2.5*

In riferimento alle "Conoscenze specifiche in ambito Microsoft" e in particolare alla certificazione "Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) - SQL Server 2005 or 2008" la certificazione non è rilasciata da Microsoft. È sostituita dall'equivalente "MCITP Database Administrator 2005 o 2008" di cui si chiede di confermare l'ammissibilità.

**Risposta**

Si conferma l'ammissibilità della certificazione indicata.

**19) Domanda**

*Appendice 2 al Capitolato Tecnico §§ 2.3. 2.4 e 2.5*

In riferimento alle "Conoscenze specifiche in ambito Microsoft" e in particolare alla certificazione "Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) on Microsoft Windows Server 2008 or 2012" la certificazione non è rilasciata da Microsoft. È sostituita dall'equivalente "Microsoft Certified Solutions Associate on Microsoft Windows 2008 or 2012" di cui si chiede di confermare l'ammissibilità.

**Risposta**

Si conferma l'ammissibilità della certificazione indicata.

**20) Domanda**

*Appendice 3 al Capitolato Tecnico*

In riferimento agli indicatori IQ01, IQ05, IQ10, IQ23.2, IQ23.4, IQ23.6, IQ23.8 si chiede di confermare l'assenza di tolleranza dei valori soglia.

**Risposta**

Si conferma.

**21) Domanda**

Disciplinare di gara - capitolo 6 - pag. 37

Si chiede di confermare che, in caso di comprova del possesso dei requisiti richiesti al punto III.2.3 del bando di gara lettere a), b), c), sia sufficiente la presentazione del certificato rilasciato dall'ente certificatore (in copia autentica notarile) in corso di validità (la cui validità è può essere verificata da chiunque collegandosi sul sito web dell'ente certificatore)

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 2.

**22) Domanda**

Capitolato tecnico - par 8.2.1 - pag. 48

Estensioni orarie del servizio

Si chiede di confermare se i plafond di 80 e 120 ore sono da intendersi come ore aggiuntive calcolate sulla base complessiva dell'intero servizio.

**Risposta**

Si conferma quanto indicato al par. 5.3.3 ovvero che l'estensione dell'orario di servizio dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT:

- è conteggiata in ore servizio ed è remunerata, in caso di superamento del plafond annuo di cui al paragrafo 8.2 del Capitolato tecnico, attraverso un corrispettivo ad hoc (estensione di un'ora = un "gettone orario")
- può essere richiesta sia per il complesso dei servizi sia per attività relative solo ad una parte delle infrastrutture gestite (es. deploy di nuovi servizi, change di carattere infrastrutturale, ecc..).

Pertanto i suddetti plafond sono da intendersi, come peraltro specificato al paragrafo 8.2.1 del Capitolato tecnico:

- 80 ore servizio anno, comprese nei canoni unitari offerti
- 120 ore servizio anno, numero di estensioni orarie eccedenti il detto plafond di 80 ore servizio, da remunerare attraverso un corrispettivo ad hoc.

**23) Domanda**

Capitolato tecnico - par 8.2.1 - pag. 48

Estensioni orarie del servizio

Si chiede di confermare che per il Lotto 2, per servizio è da intendersi una singola attività nell'ambito della Conduzione Tecnica (p.es. servizio di Gestione ambienti elaborativi, servizio di Gestione apparati di rete, ecc.).

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 22.

Classificazione documento: Consip Public

**24) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico - par. 5.1.3.2 - pag. 19

E' richiesto il patching tramite SCCM anche di software non Microsoft? (vedi Flash, Adobe Reader, etc).

**Risposta**

E' responsabilità del Fornitore del Lotto 2 la distribuzione di tutto il software di sistema, applicativo, ecc., compreso il software non Microsoft.

**25) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico - par. 7.1.1 - pag. 42

L'attuale infrastruttura SCCM è installata nella versione 2007 SP2 R3 e risulta attualmente up & running?

La gestione di questo ambiente e la SW distribution sono regolamentati da processi strutturati da prendere in carico?

**Risposta**

In relazione alla prima parte del quesito, si conferma che l'attuale versione è quella indicata. Si coglie l'occasione per precisare che, successivamente alla data di pubblicazione della documentazione di gara, l'Amministrazione ha determinato di avviare la migrazione alla versione SCCM 2012. L'attuale pianificazione delle attività di migrazione fissa il completamento delle stesse per una data precedente a quella stimata per l'inizio delle attività, ferma restando la responsabilità dell'aggiudicatario di prendere in carico e completare eventuali attività non completate dal fornitore uscente.

In relazione alla seconda parte del quesito, si conferma che i processi che regolamentano le attività di change sono quelli indicati al paragrafo 2.3 del Capitolato tecnico.

**26) Domanda**

Capitolato Tecnico - Par. 5.1.2 - pag. 16

Si cita:

"Tra le attività sono comprese: ...l'installazione e la configurazione dei sistemi, del firmware, del software di base e del middleware e l'integrazione tra i diversi componenti della fornitura;"

Si chiede di chiarire se per installazione dei sistemi si debba intendere inclusa l'installazione della componente HW, o se questa sia a carico del fornitore dell'HW.

Si chiede di confermare inoltre se, nell'ambito dell'attività di installazione del firmware, sia corretto assumere che il gestore dei sistemi abbia la responsabilità della corretta esecuzione delle procedure rilasciate dal Fornitore della tecnologia stessa.

**Risposta**

Si conferma quanto indicato al citato paragrafo del Capitolato tecnico ossia che:

- "per Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT si intende il complesso delle attività operative necessarie alla messa in produzione di nuovi apparati, sistemi e/o ambienti elaborativi e alla loro integrazione nell'Infrastruttura ICT ovvero ad apportare cambiamenti dell'Infrastruttura non riconducibili ad attività di ordinaria gestione e manutenzione"
- tra le attività di competenza e responsabilità del Fornitore Lotto 2 sono elencate:
  - "[..]
  - l'installazione e la configurazione dei sistemi, del firmware, del software di base e del middleware e l'integrazione tra i diversi componenti della fornitura
  - [..]
  - nel caso di installazioni eseguite da terzi, il Fornitore garantirà l'affiancamento e la cooperazione nella conduzione delle attività d'integrazione
  - [..]"

Pertanto si conferma che è responsabilità del Fornitore Lotto 2 l'installazione della componente HW, salvo nei casi in cui la Committente e/o l'Amministrazione ne richieda l'installazione a terzi.

Inoltre, si conferma che è responsabilità del Fornitore Lotto 2 la corretta esecuzione delle procedure di aggiornamento firmware rilasciate dal fornitore della tecnologia.

**27) Domanda**

Allegato 4 - Art. 10 S - pag. 10

Si chiede di confermare che i curricula e le certificazioni delle figure professionali richieste (Responsabile della Fornitura, dei Servizi, della Qualità e della Sicurezza) non devono essere consegnate in sede di offerta.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n.11.

**28) Domanda**

Allegato 4 - Art. 10 S - pag. 10



## Classificazione documento: Consip Public

Si chiede di confermare che i curricula e le certificazioni delle figure professionali aggiuntive rispetto a quelle richieste dai documenti di gara non devono essere consegnate in sede di offerta.

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 11.

### 29) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico - Par. 11.6 - pag. 75/75

In riferimento al par. "Strumenti per la misurazione e rendicontazione degli Indicatori di qualità"

Si cita:

"Gli Indicatori di qualità specifici dei Lotti sono rilevati attraverso gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione; la rendicontazione è effettuata dal Fornitore utilizzando la reportistica predefinita resa disponibile dall'Amministrazione"

Si chiede di confermare se l'attuale piattaforma di monitoraggio, presente presso il datacenter dell'Amministrazione, includa già i report necessari alla rilevazione degli indicatori di qualità specifici dei lotti.

### Risposta

Si conferma quanto indicato al citato paragrafo ossia:

- gli Indicatori di qualità specifici dei Lotti sono rilevati attraverso gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione; la rendicontazione è effettuata dal Fornitore utilizzando la reportistica predefinita resa disponibile dall'Amministrazione
- gli Indicatori di Qualità generali e di obiettivo sono rilevati, rendicontati e archiviati con gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore di cui al par. 7.2.

Inoltre, in relazione al Lotto 2, come specificato al paragrafo 7.2.2, gli strumenti resi disponibili dal Fornitore Lotto 2 devono consentire la produzione di reportistica che attesti la disponibilità dei servizi e dei sistemi in relazione all'IQ21 - Disponibilità dei servizi e IQ22 - Disponibilità di sistema, in contraddittorio alla rilevazione effettuata dal Sistema di monitoraggio dei servizi in uso presso l'Amministrazione nonché il Calcolo degli scostamenti, in relazione ai predetti IQ, secondo quanto concordato con la Committente, sia per le misure rilevate attraverso il Sistema di monitoraggio dei servizi dell'Amministrazione sia per le misure rilevate dalla Piattaforma di monitoraggio dei servizi.

Si rammenta che, nell'eventualità in cui i dati rilevati dalla Piattaforma di monitoraggio dei servizi del Fornitore Lotto 2 non coincidano con i dati rilevati e rendicontati dagli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, sarà responsabilità del Fornitore stesso fornire eventuali giustificativi.

### 30) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico

Si chiede di specificare quale sia lo strumento per la gestione dei servizi di asset e configuration delle PdL?

### Risposta

Si rimanda al par. 7.1 del Capitolato tecnico dove sono elencati gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, tra cui il citato strumento. Si rammenta, inoltre, quanto specificato al par. 5.1.3.16.4 del Capitolato tecnico.

### 31) Domanda

Disciplinare - Tabella di merito tecnico lotto 2 - pag. 48

Criterio C2

Si cita:

"Si precisa che per "eventuali ruoli aggiuntivi" si intendono anche eventuali strutture che il concorrente intende rendere disponibili nel corso dell'intera durata contrattuale a supporto delle strutture operative e della committenza. Si precisa che il concorrente può presentare a corredo della proposta organizzativa: partnership con produttori delle tecnologie più diffuse, strutture di Competence Center, ecc..., nonché, in relazione ad eventuali referenti aggiuntivi competenze professionali e/o certificazioni, indicandone le modalità di fruizione nonché la percentuale di disponibilità nel corso della fornitura ed il valore aggiunto ai fini dello svolgimento delle attività contrattuali. "

Si chiede di chiarire a quali soggetti (referenti aggiuntivi competenze professionali, ecc.) e a quale parametro la % di disponibilità fa riferimento.

### Risposta

Fermo restando che è facoltà del concorrente indicare "eventuali ruoli aggiuntivi proposti" ed eventualmente illustrarne "modalità di fruizione nonché la percentuale di disponibilità nel corso della fornitura ed il valore aggiunto ai fini dello svolgimento delle attività contrattuali" a supporto della propria proposta, a titolo meramente esemplificativo è riportato un esempio di "soggetto" e "parametro" cui la percentuale di disponibilità nel corso della fornitura può essere riferita. Nell'ipotesi in cui il concorrente intenda proporre:

- 1 referente aggiuntivo che rivesta il ruolo di "..." nell'ambito del servizio "..."

la percentuale di disponibilità di tale referente nel corso della fornitura potrebbe essere riferita:



Classificazione documento: Consip Public

- al rapporto tra il periodo temporale in cui tale figura è resa disponibile e la durata complessiva del servizio “...”

**32) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf - 5.1.3.16.4 Supporto al processo di Service Asset & Configuration Management - pag. 30

Si richiede di specificare quali siano gli strumenti che l'Amministrazione mette a disposizione del Fornitore per eseguire, a inizio fornitura, l'assessment sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration e delle relazioni tra gli stessi.

**Risposta**

Si rimanda al par. 7.1 del Capitolato tecnico dove sono elencati gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, tra cui gli strumenti a supporto del processo di Service Asset e Configuration Management.

**33) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf - 5.1.3.16.4 Supporto al processo di Service Asset & Configuration Management - pag. 30

Si richiede di specificare l'attuale livello di completamento del CMS dell'Amministrazione, ovvero il rapporto tra il numero dei sistemi/apparati esistenti e il numero di quelli effettivamente e correttamente censiti nel CMS.

**Risposta**

Alla data, la percentuale di completamento del CMS - in termini di rapporto tra sistemi/apparati inseriti e quelli esistenti - è di circa il 50%. Tuttavia, si precisa che non tutti i CI sono completi dei relativi attributi.

**34) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf - 7.1.1 Situazione attuale e Tabella 2 - Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione - pag. 43

Si richiede di specificare l'attuale livello di implementazione dei processi ITIL (Release, Incident, Problem, Change, Event Management, ecc.) sul “Sistema di IT Service Management” e l'attuale livello di integrazione fra gli strumenti che lo compongono.

**Risposta**

Attualmente sono implementati in produzione e gestiti attraverso il Sistema di IT Service Management tutti i processi citati tranne il processo di Event Management. Non è stata effettuata l'integrazione tra tale sistema e il Sistema di monitoraggio dei servizi dell'Amministrazione.

**35) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico - 9.6.2.1 tutti i lotti - pag. 60

Si richiede di fornire maggiori indicazioni su quali siano “le eventuali attività non concluse dal Fornitore uscente” che si richiede vengano completate dal Fornitore entrante (es., piattaforma di service Management, Virtualizzazione PdL, ecc.).

**Risposta**

“Le eventuali attività non completate dal Fornitore uscente” sono riferite ad attività oggetto dei servizi del Lotto cui il concorrente intende partecipare che potrebbero essere non completate alla data di inizio attività quali, a titolo esemplificativo, ticket di: incident, change standard e non standard, problem, service request, ecc.. di cui il Fornitore potrà acquisire conoscenza nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, secondo quanto indicato al paragrafo 9.6.1 del Capitolato tecnico, e che dovrà completare nel periodo di start up della fornitura.

**36) Domanda**

GE SCDC - Disciplinare di gara.pdf - Lotto 2 C6 - pag. 50

Si chiede di chiarire se gli item con bullet quadrato vanno intesi come sotto-item degli item con bullet circolare o se, invece, tutti i bullet vanno considerati allo stesso livello.

**Risposta**

Si tratta di un refuso. Tutti i bullet del criterio C6, Lotto 2, di cui al Disciplinare di gara devono considerarsi allo stesso livello.

**37) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico - par. 9.8.2.2 - pag. 66

Quali sono le condizioni di applicabilità per la produzione del report di impatto ambientale

**Risposta**

Il Report impatto ambientale è prodotto dal Fornitore per rendicontare gli esiti derivanti dall'applicazione di eventuali soluzioni e modalità operative proposte in relazione ai criteri di merito tecnico di cui al Disciplinare di gara.

Classificazione documento: Consip Public

**38) Domanda**

GE SCDC - Appendice 1 Contesto tecnologico ed applicativo - Par.2.1 - pag. 6

Si prega di dare indicazioni relativamente alla numerosità delle istanze database, differenziate per brand (Oracle, MS SQL Server) e ambiente ( produzione, non-produzione) Volumi dei Job eseguiti giornalmente.

**Risposta**

Come specificato al paragrafo 2.2 dell'Appendice 1 al Capitolato tecnico in relazione all'infrastruttura che ospita le applicazioni gestionali del Sistema Informativo della Corte, tali applicazioni sono circa venti, pertanto le istanze di Database per ciascun ambiente target attualmente sono circa 15 Oracle e circa 10 MS SQL Server.

Pertanto, si rammenta quanto specificato al citato paragrafo 2.1 che gli ambienti target per supportare il ciclo di vita delle applicazioni sono esercizio manutenzione e collaudo.

**39) Domanda**

GE SCDC - Appendice 1 Contesto tecnologico ed applicativo - Par.2.1 - pag. 6

Si prega di dare indicazioni relativamente alla numerosità delle istanze middleware, differenziate per componente (OAS, Weblogic, web servers, sharepoint etc.) e ambiente ( produzione, non-produzione).

**Risposta**

Fermo restando che si ritiene che l'informazione non sia significativa ai fini della redazione dell'offerta, si precisa che attualmente sono presenti le seguenti istanze replicate per ciascun ambiente target:

- 3 farm weblogic
- 1 farm sharepoint
- 3 farm oracle application server.

**40) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico - GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico - pag. 21

Si prega di dare indicazioni sul volume giornaliero di batch-job tecnici e applicativi.

**Risposta**

Fermo restando che si ritiene che l'informazione non sia significativa ai fini della redazione dell'offerta, poiché i servizi di gestione delle procedure batch sono riferiti principalmente alla schedulazione di script (esecuzione import/export, trasferimento file, ecc...) utilizzati principalmente per esigenze tecnico/gestionali, si precisa che attualmente il numero di batch giornalieri è circa 100. Pertanto, in caso di operazioni implementate per esigenze applicative, si sottolinea che, alla data, si tratta di procedure schedulate nell'ambito dei singoli sistemi (es. crontab su linux o task scheduler su MS Windows) che non comportano la necessità di un sistema di orchestrazione e schedulazione dei job stessi.

**41) Domanda**

GE SCDC - Appendice 1 Contesto tecnologico ed applicativo - Par.2.6.1 - pag. 10

Essendo in corso la migrazione di Sharepoint dalla versione 2010 alla versione 2013 si chiede di fornire la data di completamento del progetto di migrazione.

**Risposta**

L'attuale pianificazione delle attività di migrazione fissa il completamento delle stesse per una data precedente alla quella stimata per l'inizio delle attività. Si rammenta, tuttavia, quanto precisato in relazione alla Domanda n. 35.

**42) Domanda**

GE SCDC - Appendice 1 Contesto tecnologico ed applicativo - Par.2.6.2 - pag. 11

Essendo in corso la migrazione di Exchange dalla versione 2010 alla versione 2013 si chiede di fornire la data di completamento del progetto di migrazione.

**Risposta**

Non è stata avviata alcuna attività di migrazione di Exchange dalla versione 2010 alla versione 2013.

**43) Domanda**

GE SCDC - Appendice 1 Contesto tecnologico ed applicativo - Par.2.6.2 - pag. 12

Essendo in corso la migrazione della farm Lync dalla versione 2010 alla versione 2013 si chiede di fornire la data di completamento del progetto di migrazione.

**Risposta**

L'attività è stata completata.

**44) Domanda**

Disciplinare di Gara - paragrafo 4.1, pag 17

## Classificazione documento: Consip Public

Nel caso in cui un costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese intenda partecipare a più lotti di gara, si chiede di confermare che le imprese possano partecipare ad un lotto con il ruolo di mandataria e ad altri lotti con quello di mandante.

### Risposta

Si conferma.

Fermo restando l'obbligo del RTI, in caso di partecipazione ai 3 Lotti, di presentarsi, a pena di esclusione, nella medesima composizione (cfr. par. 2.1 e 4.1 del Disciplinare di gara), le imprese raggruppate/raggruppande potranno assumere, nei tre Lotti, diversi ruoli (mandataria/mandante) e/o una diversa percentuale di ripartizione dell'oggetto contrattuale, fatto salvo il rispetto per ogni singolo Lotto delle regole previste dalla documentazione di gara e relative, tra le altre cose, al possesso dei requisiti, alla specificazione delle parti del servizio o della fornitura da eseguire (in modo che ciascuna impresa riunita dovrà svolgere un ruolo attivo in tutti i lotti e che la mandataria dovrà eseguire le prestazioni, oggetto del lotto, in misura maggioritaria in senso relativo).

### 45) Domanda

Bando GURI, paragrafo III.2.3, lettera c), pag 5

Tra i requisiti di ammissione previsti nel bando di gara in oggetto, per la partecipazione al Lotto 2, è richiesto il possesso della Certificazione Partnership Microsoft Gold.

Si chiede di confermare se, per soddisfare la richiesta relativa al possesso del suddetto requisito ricorrendo all'istituto dell'avvalimento, la mandataria di un costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese possa avvalersi del requisito sopra citato posseduto da una società facente parte del medesimo costituendo RTI, fatta salva la produzione di tutta la relativa documentazione richiesta dal disciplinare, e in ottemperanza e nel rispetto dell'art.49 del D.Lgs. n. 163/2006, come da parere n. 34 del 11/03/2009 dell'AVCP in cui si recita che "la partecipazione dell'impresa avvalente e di quella ausiliaria alla medesima gara deve intendersi vietata quando alla medesima gara le stesse siano in concorrenza tra loro, non quando fanno parte di un medesimo centro di interessi".

### Risposta

Si conferma che per quanto attiene al possesso del requisito di cui al punto III.2.3 lett. c) del Bando di gara per il Lotto 2, la mandataria di un costituendo RTI può avvalersi del requisito posseduto dalla mandante facente parte del medesimo RTI, fatta salva la produzione di tutta la relativa documentazione richiesta dal disciplinare di gara per l'avvalimento ed in ottemperanza e nel rispetto dell'art.49 del D.Lgs. n. 163/2006.

### 46) Domanda

Disciplinare di Gara - paragrafo 4.2, punto e), pag. 24

Si chiede di confermare se, ai fini del possesso dei requisiti di capacità tecnica della Certificazione Partnership Microsoft Gold, sia possibile ricorrere all'istituto dell'avvalimento con una società subappaltatrice, fatta salva la produzione di tutta la relativa documentazione richiesta dal disciplinare e in ottemperanza e nel rispetto dell'art.49 del D.Lgs. n. 163/2006.

### Risposta

Si conferma. Resta fermo il rispetto di quanto prescritto dal Disciplinare di gara e dall'art. 49 del d. lgs. n. 163/2006, in materia di avvalimento.

### 47) Domanda

In materia di Data Privacy, si chiede di confermare che ove necessario nei singoli appalti specifici la Stazione Appaltante, in qualità di "Titolare", provvederà a nominare l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con riferimento alle sole operazioni di trattamento e ai soli dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto fornendo, altresì, al Responsabile le istruzioni necessarie in conformità al tipo di trattamenti richiesti, nel rispetto delle prescrizioni del Codice. Inoltre, si chiede di confermare che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es., raccolta del consenso degli Interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati. Il Titolare sarà pertanto responsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare che, pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa. Si chiede altresì di confermare che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica). Inoltre, laddove fosse previsto anche un RTI, sarebbe altresì necessario chiarire se possibile prevedere un responsabile esterno per conto di ciascuna società del RTI (meglio, ciascuna società del RTI sarà responsabile esterno rispetto alla porzione dei dati personali nell'ambito delle attività di propria competenza).

### Risposta

Si segnala, in primo luogo, che l'iniziativa è una gara comunitaria a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. - dalla quale non scaturiscono appalti specifici - suddivisa in n. 3 lotti.

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

## Classificazione documento: Consip Public

svolge il ruolo di centrale di committenza, né di Sogei S.p.A. che gestisce l'esecuzione economica ed amministrativa del contratto.

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

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

La nomina può ricadere su una persona fisica così come su una persona giuridica, in base alla natura giuridica del Fornitore.

Il Fornitore provvederà al proprio interno a identificare e nominare gli eventuali "incaricati" nonché, se presenti, gli "amministratori di sistema".

In caso di RTI, ciascuna azienda sarà nominata "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali" in funzione degli ambiti di competenza.

In caso di subappalto, è in facoltà dell'Amministrazione nominare il subappaltatore "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali".

### 48) Domanda

In materia assicurativa, salvo quanto previsto dalla documentazione di gara, si chiede di chiarire quanto segue: qualora il fornitore avesse in essere delle polizze assicurative che non includono responsabilità connesse ad attività rese da eventuali subappaltatori, si chiede se sia accettabile che - in caso di ricorso al subappalto - gli eventuali subappaltatori dispongano autonomamente e possano analogamente presentare proprie polizze assicurative in linea con le richieste della Stazione Appaltante a copertura della quota di servizi svolta dagli stessi. In caso di RTI, si chiede altresì se le coperture assicurative richieste dalla Stazione Appaltante possano essere stipulate pro-quota dai vari membri del RTI o debbano essere stipulate dalla mandataria a copertura dei danni relativi alle attività previste da parte di tutte le singole società partecipanti al raggruppamento stesso ed estendibili quindi a anche a queste".

#### Risposta

Si precisa che al paragrafo 10 del Disciplinare di gara è chiarito che: *Si rammenta, inoltre, che come previsto al par. 7 del presente Disciplinare, il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti delle Amministrazioni contraenti e della Sogei S.p.A. delle prestazioni subappaltate. Pertanto, a tal fine, la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori.*

Pertanto, il fornitore deve avere polizze assicurative idonee a coprire le responsabilità connesse ad attività di eventuali subappaltatori.

Nulla vieta che durante l'esecuzione del contratto i subappaltatori abbiano anche loro polizze assicurative.

Coerentemente con quanto previsto dall'art. 128 del dpr n. 207/2010 e come previsto al paragrafo 8 del Disciplinare di gara, la copertura assicurativa, nel rispetto di quanto stabilito al paragrafo 10.2 del Disciplinare di gara, in caso di R.T.I. o di Consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 163/2006 di tipo orizzontale e s.m.i., dovrà essere prodotta dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 37 comma 5 del D.Lgs. n. 163/2006.

### 49) Domanda

Allegato 4 - Condizioni speciali lotto 2; Articolo 16 S - Pag 25

Allegato 4 - Condizioni speciali lotto 3; Articolo 16 S - Pag 21

Con riferimento ai termini di pagamento indicati (articolo 16S n. 6 lotto 2 e lotto 3), si chiede di confermare che trovino applicazione le nuove disposizioni ex D.Lgs. 192/2012. Di conseguenza, si chiede altresì di voler evidenziare il termine di pagamento che la stazione appaltante, alla luce di detta normativa, intende applicare al presente appalto. Anche con riferimento agli interessi di mora, si chiede di confermare che trovino applicazione le nuove disposizioni ex D.Lgs. 192/2012 e, di conseguenza, si chiede di voler evidenziare il relativo tasso di interesse che la stazione appaltante, alla luce di detta normativa, intende applicare al presente appalto.

#### Risposta

Il D.Lgs. 192/2012 è rubricato come "Modifiche al decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, per l'integrale recepimento della direttiva 2011/7/UE". Pertanto, così come previsto all'art.16 S comma 5 (per il Lotto 1) e comma 6 (per il Lotti 2 e 3) delle condizioni speciali dello schema di contratto per i vari Lotti, i termini di pagamento delle predette fatture ... "saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs. 231/2002 e s.m.i".

Sul punto si rammenta che l'art. 4 comma 4 della citata normativa prevede che nelle transazioni commerciali in cui il debitore è una pubblica amministrazione le parti possono pattuire, purché in modo espresso, un termine per il pagamento superiore a quello previsto dal comma 2 del medesimo articolo. Nel rispetto di tale disposizione, ai sensi e per gli effetti all'art. 4 comma 4 del D.lgs. 231/02 e s.m.i., le parti potranno negoziare i termini di pagamento fino a 60 (sessanta) giorni data ricevimento fattura.

## Classificazione documento: Consip Public

Per quanto attiene il tasso di interesse, si rimanda a quanto previsto dall'art. 16 S comma 5 (per il Lotto 1) e comma 6 (per i Lotti 2 e 3) delle Condizioni speciali dello schema di contratto.

### 50) Domanda

Allegato 4 - Condizioni speciali lotto 2; Articolo 16 S - Pag 26

Allegato 4 - Condizioni speciali lotto 3; Articolo 16 S - Pag 22

In materia di fatturazione pro quota delle attività svolte da parte di ciascun membro di RTI (articolo 16 S n. 9 lotto 2 e lotto 3), si chiede conferma che la Stazione Appaltante provvederà al pagamento delle suddette fatture pro quota, direttamente ai singoli membri del RTI.

#### Risposta

Si conferma, qualora sia stata manifestata una richiesta in tal senso. La fatturazione pro quota da parte di ogni membro del RTI è una facoltà delle imprese che lo costituiscono che dovrà essere indicata nell'atto costitutivo del Raggruppamento. Si veda anche quanto previsto nel Disciplinare di gara, paragrafo 8.

### 51) Domanda

Allegato 4 - Condizioni speciali lotto 2; Articolo 8 S - Pag 8

Allegato 4 - Condizioni speciali lotto 3; Articolo 8 S - Pag 8

Allegato 4 - Schema generale; Articolo 16 G - pag 12

In materia di subappalto (articolo 16 G e 8 S), si richiede di confermare che in caso di ricorso al subappalto, in presenza di un raggruppamento temporaneo di imprese, ciascuna mandante possa provvedere autonomamente alla stipula dell'eventuale contratto di subappalto e relativi adempimenti di legge.

#### Risposta

Si precisa che nulla osta a che siano le singole imprese raggruppate, ove ad aggiudicarsi la gara sia un RTI, a stipulare il/i relativo/i contratto/i di subappalto con l'impresa/e subappaltatrice/i a condizione che le prestazioni che si affidano, nel rispetto delle previsioni dell'art. 118 D.Lgs. n. 163/2006 e della disciplina di gara, siano ricomprese, a loro volta, all'interno dei servizi / attività che la singola impresa raggruppata svolgerà, in ossequio a quanto dalla stessa dichiarato nell'Allegato 1 al Disciplinare di gara (Dichiarazione necessaria) e riportato nel mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito all'impresa mandataria.

A tal fine, si invita ciascuna impresa componente il RTI concorrente - ove trattasi di RTI costituendo - a dichiarare i servizi che si intendono affidare in subappalto (nella summenzionata Dichiarazione necessaria), differenziando, se necessario, le relative dichiarazioni ove ciò sia motivato dalla diversa natura delle attività assunte in seno al raggruppamento, mentre per il RTI costituito si conferma che la relativa dichiarazione dovrà essere resa dalla mandataria con l'accortezza, tuttavia, di indicare a quale/i impresa/e raggruppata/e la dichiarazione resa si riferisce ovvero, in alternativa, direttamente da questa/e ultima/e.

Resta ferma l'attività di coordinamento e monitoraggio in capo alla mandataria del RTI, anche ai fini del rispetto della quota limite subappaltabile di cui all'art. 118 del D.lgs 163/2006.

### 52) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - paragrafo 5.1.2, pag. 16

Con riferimento alle attività operative previste nell'ambito del paragrafo "Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT" si chiede se è corretto assumere compresa all'interno delle suddette attività soltanto l'evoluzione in termini di aggiornamento delle minor release dei software già in uso presso l'Amministrazione e se tutte le altre attività diverse dalle precedenti possano essere realizzate utilizzando le giornate Time & Material di cui al punto 8.2.2 "Supporto ai Progetti Infrastrutturali".

#### Risposta

Non si conferma. Nelle attività di "Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT", di cui al citato paragrafo del Capitolato tecnico, sono comprese tutte le attività operative connesse allo sviluppo e all'evoluzione dell'Infrastruttura ICT che sarà affidata in gestione al Fornitore.

Nell'ambito del "Supporto ai progetti infrastrutturali" la Committente e/o l'Amministrazione potrebbe attivare uno o più obiettivi per richiedere al Fornitore Lotto 2 attività quali, ad esempio: l'analisi dei possibili impatti legati agli ambiti progettuali stessi, lo studio di fattibilità e la progettazione esecutiva, l'articolazione delle attività realizzative in unità di lavoro, dettagliate e documentate, da affidare al servizio di Conduzione dell'Infrastruttura ICT.

In tale evenienza, la Committente e/o l'Amministrazione, attiveranno obiettivi ad hoc che saranno remunerati secondo quanto definito nel Capitolato tecnico e nello Schema di contratto, salvo i casi in cui il concorrente abbia sottoscritto l'impegno di cui al criterio di merito tecnico C8 definito per il Lotto 2.

### 53) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - paragrafo 5.3.1 "Premessa", pag 3

## Classificazione documento: Consip Public

Con riferimento a pag. 32 dell' "Allegato 5 - Capitolato Tecnico" paragrafo 5.3.1 "Premessa" dove si riporta che "La Committente si riserva di richiedere variazioni a quanto proposto dal Fornitore in Offerta, dandone preavviso al Fornitore, sia allo start up delle attività sia per l'intera durata contrattuale", si chiede se è corretto assumere che tali variazioni saranno soggette a valutazione congiunta da parte dell'Amministrazione e del Fornitore al fine di valutarne eventuali impatti organizzativi e variazioni economiche rispetto a quanto contrattualizzato.

### Risposta

Non si conferma. A tal proposito, si richiama l'attenzione su quanto riportato all'art. 15 S "Corrispettivo" delle Condizioni speciali di contratto ed in particolare:

- Lotto 1 e Lotto 2 - comma 13, 14 e 15
- Lotto 3 - comma 9, 10 e 11

### 54) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - paragrafo 5.3.4 "Il Centro servizi", pag 34

Con riferimento a pag. 34 dell' "Allegato 5 - Capitolato Tecnico" paragrafo 5.3.4 "Il Centro servizi", dove si riporta: "La Committente si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi, nonché a quanto eventualmente rappresentato in Offerta, sia attraverso sopralluoghi sia attraverso l'esame della documentazione prodotta dal Fornitore. Tali verifiche possono essere effettuate a valle dell'aggiudicazione nonché per l'intera durata dei servizi. Il Fornitore si impegna a recepire eventuali richieste della Committente ed a porle in opera, senza alcun onere aggiuntivo, entro i tempi indicati dalla Committente stessa.", si chiede se è corretto assumere che le "eventuali richieste della committente" siano relative esclusivamente a sanare l'eventuale risultato negativo delle verifiche effettuate dall'Amministrazione rispetto alla rispondenza ai requisiti espressi nel bando di Gara e nell'offerta presentata dal fornitore.

### Risposta

Non si conferma. Il Fornitore Lotto 2 si impegna a recepire anche ulteriori richieste della Committente derivanti da, ad esempio: mutate esigenze della Committente stessa e/o dell'Amministrazione, variazione di norme e/o policy di sicurezza, introduzione di nuove tecnologie presso l'Amministrazione, ecc..

### 55) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - paragrafo 7.1 "Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione", pag 42

Con riferimento a pag. 42 dell' "Allegato 5 - Capitolato Tecnico" paragrafo 7.1 "Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione" dove è riportato: "...l'Amministrazione si riserva per l'intera durata contrattuale di: [...] adottarne di nuovi, sia in aggiunta sia in sostituzione senza alcuna limitazione...", si chiede se è corretto assumere che le eventuali attività di implementazione di nuove infrastrutture non saranno a carico del fornitore.

### Risposta

Non si conferma. Si richiama l'attenzione su quanto specificato al paragrafo 2.3, al paragrafo 5.1.2 nonché ai paragrafi 7.1.1 e 7.1.2 del Capitolato tecnico.

### 56) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - paragrafo 7.1 "Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione", pag 42

Con riferimento a pag. 42 dell' "Allegato 5 - Capitolato Tecnico" paragrafo 7.1 "Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione" dove è riportato: "...l'Amministrazione si riserva per l'intera durata contrattuale di: [...] adottarne di nuovi, sia in aggiunta sia in sostituzione senza alcuna limitazione..." si chiede se è corretto assumere che, nel caso di aggiunta di nuovi strumenti, tali richieste saranno soggette a valutazione congiunta da parte dell'Amministrazione e del Fornitore al fine di valutarne eventuali variazioni economiche rispetto a quanto contrattualizzato.

### Risposta

Non si conferma. Si richiama l'attenzione su quanto riportato nel Capitolato tecnico al paragrafo 7.2.1 nonché su quanto indicato all'art. 15 S "Corrispettivo" delle Condizioni speciali di contratto ed in particolare:

- Lotto 1 e Lotto 2 - comma 13, 14 e 15
- Lotto 3 - comma 9, 10 e 11

### 57) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Capitolo 8 "Dimensionamento", pag 46

Con riferimento a pag. 46 dell' "Allegato 5 - Capitolato Tecnico" Capitolo 8 "Dimensionamento" dove è riportato: "la Committente può richiedere servizi che richiedano l'impiego delle figure professionali di cui, nel seguito, non è previsto l'utilizzo. Inoltre, la Committente si riserva di utilizzare un mix diverso da quello specificato." considerato il fatto che in risposta economica non viene richiesta la quotazione per figure professionali di cui all'atto della risposta al Bando di gara non è previsto l'utilizzo, si richiede se è corretto assumere che la quotazione delle figure professionali non previste verrà richiesta dall'Amministrazione esclusivamente nel caso in cui ne fosse necessario l'impiego.



Classificazione documento: Consip Public

**Risposta**

Non si conferma. A tal proposito, si richiama l'attenzione su quanto indicato nei seguenti documenti:

- Allegato 3 Lotto 1 - Offerta Economica - sezione 1 - Supporto ai progetti
- Allegato 3 Lotto 2 - Offerta Economica - sezione 1 - Supporto ai progetti infrastrutturali
- Allegato 3 Lotto 3 - Offerta Economica - sezione 1 - Servizi in orario standard

nonché alle funzionalità automatiche di calcolo delle tariffe unitarie predisposte nei fogli di lavoro excel.

**58) Domanda**

Allegato 2 - Offerta tecnica Lotto 2 - paragrafo 3.8 "Aggiornamento Tecnologico", pag 5

Con riferimento a pag. 5 paragrafo 3.8 "Aggiornamento Tecnologico" "dove è riportato: "...il Concorrente indichi il numero di progetti per ciascun anno di vigenza contrattuale che si impegna ad effettuare...", si richiede se è corretto assumere che nell'ambito dei progetti sia richiesta soltanto la progettazione e non le attività implementative ad essa associate.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 52.

**59) Domanda**

Appendice 1 contesto tecnologico ed applicativo - Paragrafo 1.8, "Servizi di sicurezza", pag 5

In merito a quanto riportato in Appendice 1, Paragrafo 1.8, Pagina 5, "I servizi di sicurezza sono erogati dai Fornitori MSS anche se è richiesto che il Fornitore effettui per le infrastrutture di sicurezza ospitate presso i CED Cdc le attività indicate nell'allegato 5 Capitolato Tecnico indicate dalla Committente e/o dall'Amministrazione. Nel seguito sono descritte le soluzioni in uso:", si richiede di elencare le eventuali specifiche attività che devono essere condotte dal Fornitore aggiudicatario del Lotto 2 rispetto a quelle effettuate dai Fornitori MSS.

**Risposta**

Le infrastrutture ospitate presso i CED Cdc affidate in gestione al Fornitore MSS sono costituite da apparati di sicurezza quali: firewall, Log management, RSA Secure ID, ecc..

Tra le attività del Fornitore Lotto 2 possono essere elencate le seguenti: monitoraggio e correlazione degli eventi, accesso in lettura ai log per attività di supporto alla problem determination, gestione dei dati di configurazione (CMS), gestione degli allarmi e dell'escalation verso la Committente e/o l'Amministrazione nonché, se richiesto, verso il Fornitore MSS stesso, ecc, ferma restando la responsabilità del Fornitore Lotto 2 di eseguire tutte le attività di cui al paragrafo 5.1 che siano definite di competenza del Fornitore stesso nell'ambito dei processi ITIL di cui al paragrafo 2.3 del Capitolato tecnico.

**60) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.1.3.2, "GESTIONE AMBIENTI ELABORATIVI", pag 5

In merito a quanto riportato in Allegato 5, paragrafo 5.1.3.2, pagina 18, "GESTIONE AMBIENTI ELABORATIVI. La gestione degli ambienti elaborativi prevede in particolare: le configurazioni necessarie all'integrazione di prodotti software (configurazioni dei prodotti relativi all'ambiente, alla sicurezza, alla connettività, all'autenticazione attraverso servizi di gestione centralizzata delle utenze, alla comunicazione tra diversi layer tecnologici, ad es. Application server e Data Base server, ecc..)", si richiede di specificare rispetto alle attività di configurazione necessarie all'integrazione di prodotti software:

- a. quali attività di secure configuration sono richieste rispetto a ciascuna piattaforma
- b. numero piattaforme coinvolte per ciascuna tipologia

**Risposta**

In relazione alla prima parte del quesito, si precisa che sono richieste le attività di integrazione con i sistemi di autenticazione e autorizzazione come, ad esempio, Microsoft Active Directory, Oracle Single Sign On, RSA Secure ID, ecc. per tutta l'infrastruttura ICT affidata in gestione.

In relazione alla seconda parte, il quesito è posto in maniera troppo generica per consentire la risposta.

**61) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.1.3.2, "GESTIONE AMBIENTI ELABORATIVI", pag 19

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.1.3.2, pagina 19, "verifica periodica delle fonti di pubblicazione dei bollettini di sicurezza per le tecnologie in uso presso l'Amministrazione ed esecuzione periodica dell'aggiornamento dei sistemi per la rimozione delle vulnerabilità di sicurezza (installazione patch, windows update, modifiche alla configurazione dei servizi, ecc...) in accordo con le misure di prevenzione degli incidenti definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione", si richiede:

- a) se le pubblicazioni dei bollettini di sicurezza per le tecnologie in uso presso l'amministrazione saranno rese disponibili dall'Amministrazione e/o dalla Committente
- b) di elencare il numero e la tipologia di piattaforme rispetto alle quali eseguire periodicamente la rimozione delle vulnerabilità di sicurezza (installazione patch, windows update, modifiche alla configurazione dei



Classificazione documento: Consip Public

servizi, ecc...) in accordo con le misure di prevenzione degli incidenti definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione.

**Risposta**

In relazione alla prima parte del quesito, si precisa che l'Amministrazione consentirà l'utilizzo delle utenze di accesso ai network dei vendor di cui è in possesso (es. Red Hat, Oracle, Microsoft, ecc..) con cui il Fornitore Lotto 2 potrà consultare informazioni relative alla sicurezza. Tuttavia, il Fornitore Lotto 2 dovrà accedere a bollettini pubblici e/o informazioni ottenute attraverso propri canali, a complemento della citata attività.

In relazione alla seconda parte del quesito, si precisa che il numero e la tipologia di piattaforme su cui effettuare la citata attività consiste nel complesso dell'Infrastruttura ICT affidata in gestione.

**62) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.1.3.12, "GESTIONE DELLE UTENZE E SINGLE SIGN-ON", pag 24

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.1.3.2, pagina 24, "Durante l'esecuzione delle attività operative il Fornitore si deve attenere alle politiche di sicurezza definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione", si richiede se è possibile avere copia delle politiche di Sicurezza della Committente e/ dell'Amministrazione

**Risposta**

Le politiche di sicurezza della Committente e/o dell'Amministrazione saranno fornite ai soli Fornitori aggiudicatari.

**63) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.1.3.15, "MONITORAGGIO DEI SERVIZI", pag 26

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.1.3.15, pagina 26, "MONITORAGGIO DEI SERVIZI. Il Fornitore deve effettuare il monitoraggio e controllo di tutte le infrastrutture gestite e dei servizi "vista end user", integrando informazioni/dati gestiti da terze parti (es. fornitori dei servizi TLC, fornitori che gestiscono l'infrastruttura di sicurezza) e delle applicazioni.", si richiede di specificare:

a. quali informazioni/dati gestiti da terze parti (fornitori TLC e MSS) e delle applicazioni devono essere incluse nelle attività di monitoraggio

b. tipologia sistema source, quantità sistema source, dimensione dell'informazione/dato, formato, periodicità raccolta, obiettivi di monitoraggio per ciascuna informazione/dato.

**Risposta**

In merito alla prima parte del quesito, si precisa che è responsabilità del Fornitore Lotto 2 identificare le componenti (in termini di apparati e servizi da essi ospitati) da integrare nel Monitoraggio dei servizi a tutela della disponibilità dei servizi vista end-user.

Per la seconda parte del quesito, si rimanda ad una valutazione puntuale da parte del Fornitore stesso da effettuare nella presa in carico dei servizi, tenendo conto degli obiettivi di qualità attesi, delle caratteristiche della propria piattaforma di monitoraggio e delle specifiche caratteristiche dei sistemi coinvolti.

**64) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.1.3.16.2, "MONITORAGGIO DEI SERVIZI", pag 28

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.1.3.16.2, pagina 28, "GESTIONE DEI Malfunzionamenti e SUPPORTO AI PROCESSI DI INCIDENT E PROBLEM MANAGEMENT. Inoltre, è responsabilità del Fornitore il salvataggio dei dati ai fini dell'analisi di incidenti di sicurezza. Il Fornitore deve assicurarsi che i sistemi, anche non direttamente gestiti (es. firewall e sistemi di sicurezza), inviino al sistema di Log Management le informazioni utili alle attività di analisi, attivando - in caso negativo - le procedure concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione. E' richiesto, infatti, che sia effettuata la conservazione di tutti i log di auditing relativi a web server, application server, apparati di sicurezza e quanto altro possa essere necessario alla ricostruzione di comportamenti insidiosi e per l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti a condotte illecite. Tali log devono essere mantenuti in linea per il periodo concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione. Su tali log, la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di richiedere al Fornitore di effettuare ricerche ed elaborazioni statistiche su richiesta.", si richiede di specificare:

- Quali dati devono essere raccolti dal sistema di monitoraggio e salvati per l'analisi degli incidenti di Sicurezza. Per ciascuna informazione/dato specificare: tipologia sistema source, quantità sistema source, dimensione dell'informazione/dato, formato, periodicità raccolta, obiettivi di monitoraggio
- Cosa si intenda con la frase "in caso negativo"
- Se i log di auditing relativi a web server, application server, apparati di sicurezza, etc, si riferiscono alle attività eseguite su tali sistemi dagli utenti finali
- Quale formato devono avere i log di auditing di cui al punto precedente e di specificarne formato, requisiti di raccolta e conservazione
- Quale sia la durata temporale richiesta per il mantenimento LOG on line

## Classificazione documento: Consip Public

- Quale sia la durata temporale totale richiesta per la conservazione dei log su cui effettuare le ricerche e le statistiche

### Risposta

In merito alla prima parte del quesito, si precisa che i dati da raccogliere e da salvare ai fini dell'indagine sugli incidenti di sicurezza saranno concordati dalla Committente e/o dall'Amministrazione con il solo aggiudicatario del Lotto 2.

In merito alla seconda parte del quesito, "in caso negativo" si intende "nel caso in cui i sistemi, anche non direttamente gestiti (es. firewall e sistemi di sicurezza), NON inviino al sistema di Log Management le informazioni utili alle attività di analisi ..."

In relazione alla terza parte del quesito, si precisa che i Log di cui trattasi sono relativi a tutte le attività effettuate sui sistemi, comprendendo quelle degli utenti finali.

Inoltre, per i restanti quesiti, si precisa le politiche di produzione, rotazione e conservazione dei Log saranno concordate dalla Committente e/o dall'Amministrazione con il solo aggiudicatario del Lotto 2.

### 65) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.1.3.16.6, "SUPPORTO AL PROCESSO DI BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT", pag 31

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.1.3.16.6, pagina 31, "SUPPORTO AL PROCESSO DI BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT". Si richiede che il Fornitore assicuri la continuità dei meccanismi di replica, ne garantisca l'efficacia nonché effettui tutte le attività oggetto del presente appalto anche per i sistemi ospitati presso tale sito.", si richiede quali servizi di sicurezza siano richiesti e su quali dispositivi tecnologici di quelli presenti nel sito di La Rustica

### Risposta

Il quesito è posto in maniera troppo generica per consentire la risposta. Si conferma, tuttavia, che i servizi erogati dal Fornitore Lotto 2 devono essere erogati, senza alcuna distinzione, anche per l'Infrastruttura ICT ospitata nel CED dell'Amministrazione ubicato presso la sede di La Rustica.

### 66) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.3.4.1, "REQUISITI E VINCOLI", pag 35

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.3.4.1, pagina 35, "il Fornitore deve predisporre presso il proprio Centro servizi una soluzione tecnologica, avente prestazioni e affidabilità adeguate anche in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura, atta a garantire ai team impegnati nell'erogazione dei servizi:

- un unico punto di accesso alla rete dell'Amministrazione
- l'autenticazione e la profilazione delle utenze al punto di accesso alla rete dell'Amministrazione
- la tracciatura degli accessi ai sistemi (es. login, ssh, desktop remoto, ecc.)
- la conservazione dei log del sistema di accesso per almeno un anno, realizzata dal Fornitore presso il Fornitore stesso.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva di richiedere tali log con frequenza periodica in base alle procedure concordate con il Fornitore stesso.", si richiede se:

- nell'ambito della tracciatura di accesso ai sistemi (es. login, ssh, desktop remoto, ecc.), per sistemi si intendono i sistemi target di Corte dei Conti o i sistemi del Centro Servizi del Fornitore
- nell'ambito della conservazione dei log del sistema, si sta parlando del sistema di accesso ai sistemi Target di Corte dei Conti o ai Sistemi del Fornitore presso il Centro Servizi

### Risposta

In relazione al primo quesito, per sistemi si intendono i sistemi del Centro Servizi del Fornitore Lotto 2 nonché, in ottemperanza alla normativa sugli amministratori di sistema, i sistemi target dell'Amministrazione.

In relazione al secondo quesito, per sistemi si intendono i sistemi del Centro Servizi del Fornitore Lotto 2 nonché i sistemi target dell'Amministrazione. Si rammenta, inoltre che il mantenimento dei log di sistema presso il Centro Servizi del Fornitore è richiesto per un anno mentre, per i sistemi target dell'Amministrazione, per un periodo non inferiore ad un anno e comunque per il periodo definito in base alle politiche di log management della Committente e/o dell'Amministrazione.

### 67) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.3.4.1, "REQUISITI E VINCOLI", pag 35

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.3.4.1, pagina 35, "In particolare, nell'esecuzione dei servizi, il Fornitore deve garantire l'evoluzione, la manutenzione e l'adeguamento tecnologico dei sistemi, delle reti e di tutti gli strumenti impiegati presso il Centro servizi che si rendano necessarie a soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti, nonché l'aggiornamento delle politiche di sicurezza e delle contromisure attuate e la risoluzione reattiva o proattiva

Classificazione documento: Consip Public

di Incident di sicurezza.”, si richiede a quali Incident di Sicurezza ci si riferisca e se siano quelli relativi al Centro Servizi

**Risposta**

L'interconnessione con un Centro Servizi esterno alle sedi dell'Amministrazione, espone l'Amministrazione stessa a rischi di vulnerabilità. Con l'espressione “incidenti di sicurezza” si intende qualunque evento registrato nell'ambito del Centro Servizi che possa avere effetto anche nel dominio dell'Amministrazione (ad es. diffusione di virus, vulnerabilità dei sistemi, indisponibilità sistema antivirus, tentativi di intrusione, ecc..).

**68) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.3.4.1, “REQUISITI E VINCOLI”, pag 36

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.3.4.1, pagina 36, “Tabella 1 - Requisiti minimi per la sicurezza Categoria Requisiti minimi Riservatezza dei dati e delle trasmissioni. Deve essere garantita la riservatezza di tutti i dati gestiti.”, si richiede:

1. quale livello di riservatezza debba essere garantito ai dati
2. di specificare il livello di classificazione dei dati
3. se sia richiesto l'utilizzo della crittografia

**Risposta**

Le politiche di sicurezza della Committente e/o dell'Amministrazione saranno fornite ai soli Fornitori aggiudicatari.

**69) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.3.4.1, “REQUISITI E VINCOLI”, pag 36

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 5.3.4.1, pagina 36 “Tabella 1 - Requisiti minimi per la sicurezza Categoria Requisiti minimi Auditing e vulnerability assessment. Devono essere registrati tutti gli eventi telematici che hanno impatto sui sistemi, effettuati dal Centro servizi del Fornitore, permettendo la ricostruzione di comportamenti insidiosi e l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti condotte illecite.”, si richiede di esplicitare:

1. quali eventi telematici debbano essere registrati e conservati, ed in quale formato
2. su quali sistemi debbano essere registrati

**Risposta**

In merito alla prima parte del quesito, si conferma che dovranno essere registrati TUTTI gli eventi telematici che hanno impatto sui sistemi, nei formati nativi per ciascuna tecnologia.

Per quanto riguarda la seconda parte del quesito, gli eventi dovranno essere registrati sia sui sistemi del Centro Servizi del Fornitore Lotto 2 sia sui sistemi target dell'Amministrazione, in ottemperanza alle politiche di sicurezza definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione nonché per rilevare e rendicontare gli Indicatori di Qualità contrattuali.

**70) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 9.7.2, “Referenti della fornitura”, pag. 63

In merito a quanto indicato in Allegato 5, paragrafo 9.7.2, pagina 63, “L'Amministrazione, inoltre, può nominare il Fornitore “Responsabile del trattamento dei dati personali”, ai sensi del Codice Privacy di cui al D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003. Il Fornitore è tenuto a garantire la disponibilità di un soggetto dotato dei requisiti e della professionalità necessari per l'assunzione di tale qualifica e lo svolgimento delle relative attività. La nomina e l'assunzione di tale qualifica da parte del Fornitore, così come l'individuazione degli specifici compiti e responsabilità in capo a quest'ultimo, sono in ogni caso soggette alla decisione discrezionale dell'Amministrazione e sono formalizzate attraverso un apposito documento scritto.”, si richiede:

- quali ruoli e responsabilità si configurano tra l'Amministrazione (Titolare) ed il Fornitore in attesa che l'Amministrazione nomini il Fornitore quale responsabile del trattamento dei dati personali,
- se in caso di RTI la nomina a Responsabile sarà indirizzata al RTI nel suo complesso o a ciascun singolo componente del RTI
- se in caso alcuni componenti del RTI si avvalsero di subfornitori, come deve essere normato dal punto di vista Privacy il ruolo del subfornitore e se l'Amministrazione nominerà responsabile del trattamento il subfornitore

**Risposta**

In relazione alla prima parte del quesito, si conferma che il Fornitore è comunque tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza della Committente e/o dell'Amministrazione e a svolgere i servizi oggetto del contratto in coerenza e conformità al dettato normativo.

Per quanto riguarda la restante parte del quesito, si veda la risposta alla domanda n. 47.

Classificazione documento: Consip Public

#### 71) Domanda

Allegato 4 - SCHEMA GENERALE - Articolo 18 G, .4 "TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI", pag. 14

In merito a quanto indicato in Allegato 4 - Schema Generale, Articolo 18 G, 4, pagina 14, "Il Fornitore si impegna a svolgere i trattamenti di dati personali nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali (ivi inclusi - oltre al D.Lgs. 196/03 e s.m.i. - anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali) con particolare attenzione all'adozione delle misure di sicurezza di cui alla normativa citata.", si richiede:

- di specificare esplicitamente quali siano gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante rispetto ai quali è richiesta la conformità da parte del fornitore.
- di specificare per ciascun ulteriore provvedimento di cui alla domanda precedente quali siano le specifiche misure di sicurezza a cui il Fornitore si deve attenere.

#### Risposta

Il fornitore deve agire nel pieno rispetto di tutta la normativa vigente in materia di privacy che non può essere dettagliatamente elencata (**Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido.** deve mettere in campo tutte le attività necessarie al raggiungimento della compliance alla normativa stessa, per quanto attiene ai servizi oggetto del contratto.

Il fornitore deve, pertanto, adottare le misure di sicurezza di cui al D.Lgs 196/03 e s.m.i. e verificarne la costante adeguatezza, così da ridurre al minimo i rischi di perdita e di distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

#### 72) Domanda

Allegato 4 - SCHEMA GENERALE - Articolo 18 G, .6 "TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI", pag 15

In merito a quanto indicato in Allegato 4 - Schema Generale, Articolo 18 G, 6, pagina 15 "L'impresa si obbliga a: curare che i trattamenti siano svolti nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali ivi inclusi - oltre al Codice privacy ed ai relativi allegati e s.m.i. - anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (nel seguito "Garante");", si richiede:

- a) come vengano ripartire le responsabilità tra Amministrazione, Impresa aggiudicataria e subfornitore, in caso di subappalto di servizi che contemplano trattamento di dati personali
- b) se sia prevista la nomina del subfornitore a responsabile del Trattamento

#### Risposta

- a) La responsabilità di ciascun soggetto è delineata dalla legge a seconda del ruolo svolto.
- b) Si veda la risposta alla domanda n. 47.

#### 73) Domanda

Allegato 4 - SCHEMA GENERALE - Articolo 18 G, .6 "TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI", pag 15

In merito a quanto indicato in Allegato 4, Schema Generale, Articolo 18 G, 6, pagina 15, "adottare le misure di sicurezza di cui al D.Lgs 196/03 e s.m.i. e verificare la costante adeguatezza così da ridurre al minimo i rischi di perdita e di distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;", si richiede se questa previsione obblighi il Fornitore alla valutazione ed adozione delle misure di cui all'Art 31 del D.Lgs 196/03.

#### Risposta

Nel caso in cui le informazioni ed i dati risiedano su infrastrutture/sistemi del Fornitore (es. apparati e/o sistemi presso il Centro Servizi del Fornitore Lotto 2) è responsabilità dello stesso adempiere agli obblighi di cui al citato articolo. Viceversa, in tutti gli altri casi, il Fornitore deve attenersi alle prescrizioni generali della normativa nonché alle politiche di sicurezza della Committente e/o dell'Amministrazione.

#### 74) Domanda

Allegato 4 - SCHEMA GENERALE

In merito a quanto indicato in Allegato 4 - Schema Generale, Articolo 18 G, 6, pagina 15, "implementare le misure di cui al Provvedimento Generale del Garante del 27.11.2008 sugli amministratori di sistema, tra l'altro, ricorrendone le condizioni, conservando direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza e per conto del Titolare del trattamento, una lista aggiornata recante gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema che il Titolare del trattamento si riserva di richiedere".", si richiede:

## Classificazione documento: Consip Public

1. le misure di cui al Provvedimento Generale del Garante del 27.11.2008 sugli amministratori di sistema siano interamente a carico del Fornitore anche per quanto riguarda le attività del personale che accede ai sistemi dell'amministrazione?
2. in quest'ultimo caso, sia corretto ipotizzare che gli adempimenti di cui ai seguenti punti siano in capo all'Amministrazione (Titolare dei dati):
  - Verifica delle attività.  
L'operato degli amministratori di sistema deve essere oggetto, con cadenza almeno annuale, di un'attività di verifica da parte dei titolari del trattamento, in modo da controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti.
  - Registrazione degli accessi.  
Devono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema. Le registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi.

### Risposta

In relazione al primo quesito, si conferma che le misure di cui al citato provvedimento riguardano tutti gli amministratori di sistema comprendendo il personale che accede ai sistemi dell'Amministrazione.

In merito alla seconda parte della domanda, si conferma che le attività di verifica da parte del Titolare del trattamento dei dati personali di responsabilità dell'Amministrazione saranno svolte con il supporto del Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, cui è chiesto di raccogliere e correlare le evidenze (es. report). Mentre per quanto riguarda la registrazione degli accessi, si conferma quanto indicato al paragrafo 5.3.4 del Capitolato tecnico per quanto di responsabilità del Fornitore Lotto 2. Per quanto riguarda il periodo di conservazione dei log, si rimanda alla risposta 66.

### 75) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.3.3, "Orario di servizio", pag 33

In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 5.3.3 - Orario di servizio, pagina 33, "1. disponibilità ad intervenire su chiamata telefonica oltre l'orario di servizio, di cui al precedente punto b), fino al complemento delle 24 ore giornaliere, anche on site;", si richiede:

1. Se gli interventi da eseguire durante la fascia di reperibilità debbano prevedere accesso da remoto ai sistemi del Cliente o solo supporto telefonico
2. Se, nel caso di accesso da remoto ai sistemi del Cliente durante la fascia di reperibilità, di esplicitare le modalità di connessione da remoto richieste dall'Amministrazione

### Risposta

Gli interventi in reperibilità possono prevedere sia assistenza telefonica sia l'accesso da remoto ai sistemi nonché, se concordato con la Committente e/o l'Amministrazione, l'intervento on site.

In caso di accesso da remoto ai sistemi, la connessione può essere effettuata attraverso il collegamento dei reperibili alla rete del Centro Servizi del Fornitore Lotto 2 ovvero in altra modalità da concordare (es. VPN) che non comporti alcun onere per la Committente e/o per l'Amministrazione.

### 76) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.1.4, "Interventi on site presso le sedi periferiche", pag. 31

In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 5.1.4, pagina 31, "Gli interventi on site, salvo diverso accordo con la Committente e/o l'Amministrazione, devono essere effettuati necessariamente da risorse del Team di presidio;", si chiede se sia possibile intervenire on site presso le sedi periferiche con risorse diverse da quelle del team di presidio

### Risposta

Si conferma quanto indicato nel citato paragrafo.

### 77) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.3.4.1, "REQUISITI E VINCOLI", pag. 35

In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 5.3.4.1, pagina 35, "la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore", si chiede se possa essere ritenuta valida una soluzione che preveda un

## Classificazione documento: Consip Public

collegamento con tecnologia MPLS/VPN e, in caso positivo, se possa essere utilizzato il provider già presente nelle sedi dell'Amministrazione.

### Risposta

Per la prima parte del quesito, si conferma che è ammissibile una soluzione che preveda l'utilizzo di tecnologia MPLS/VPN.

In relazione alla seconda parte, il quesito è posto in maniera troppo generica per consentire la risposta. Si conferma, tuttavia che, qualunque sia la soluzione utilizzata dal Fornitore Lotto 2:

- nessun onere economico può essere ascritto alla Committente e/o all'Amministrazione
- in nessun caso può essere utilizzata, anche parzialmente, la banda utilizzata dall'Amministrazione.

### 78) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.3.4.2, "RECOVERY DEI SERVIZI", pag. 36

In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 5.3.4.2, pagina 36, "Il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi anche in caso di evento disastroso e/o di interruzione della connessione tra il Centro servizi e la rete dell'Amministrazione.", si chiede se sia corretto assumere la necessità di prevedere un collegamento tra il centro servizi e la sede principale dell'Amministrazione ed un ulteriore collegamento tra il centro servizi e la sede di DR dell'Amministrazione

### Risposta

Si conferma quanto indicato al citato paragrafo del Capitolato tecnico. Pertanto, è richiesta la connessione ridondata punto punto tra il Centro Servizi del Fornitore Lotto 2 e la rete dell'Amministrazione sui due *site* principali dell'Amministrazione (via Baiamonti e La Rustica) atta a garantire la continuità dei servizi anche in caso di evento disastroso e/o di interruzione della connessione tra il Centro Servizi e la rete dell'Amministrazione.

### 79) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 8.2.1, "Conduzione dell'infrastruttura ICT", pag.48

In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 8.2.1, pagina 48, "Numero di apparati di rete 284 298 298 rispettivamente per il primo, il secondo e il terzo anno", si chiede di specificare il brand tecnologico degli apparati ed il ruolo (switch, router, firewall, bilanciatore...) degli apparati di rete presenti

### Risposta

Fermo restando che si ritiene che l'informazione non sia significativa ai fini della redazione dell'offerta, attualmente, presso le sedi periferiche sono presenti apparati di rete (L2/L3) di marca: Extreme Networks 48 SI, Foundy 648P, Brocade Fast-Iron, mentre presso di Data Center, gli apparati di rete sono: Brocade MLXe8, Brocade VCX6730, Brocade VCX6720 "Extreme Network X650".

### 80) Domanda

Appendice 1 - Contesto tecnologico ed applicativo - Paragrafo 1.1, "Sede di via Baiamonti", pag. 3

In merito a quanto indicato nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico Contesto tecnologico ed applicativo, paragrafo 1.1, pagina 3 "L'architettura di rete dati della Corte dei conti è di tipo "hub-spoke": 30 sedi periferiche sono collegate "a stella" tramite VPN MPLS verso la sede centrale di via Baiamonti, 25 in Roma che ospita le strutture informatiche del Centro Unico dei Servizi (CUS).", si chiede di precisare se la connessione VPN MPLS sia presente anche dalle sedi periferiche verso il sito di continuità operativa.

### Risposta

La connessione è disponibile anche verso il sito di continuità operativa.

### 81) Domanda

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 9.7.2, "Referenti della fornitura", pag. 63

In merito a quanto indicato in Allegato 5 - Capitolato Tecnico, paragrafo 9.7.2, pagina 63, "L'Amministrazione, inoltre, può nominare il Fornitore "Responsabile del trattamento dei dati personali" ....", si richiede se quanto sopra riportato sia riferito al solo Lotto 2 o sia da intendersi riferita anche al lotto 3

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 47.

### 82) Domanda

Appendice 3 - Indicatori di qualità - Paragrafo 3.1.5, "IQ05 - Inserimento/sostituzione del personale", pag. 10

In merito a quanto indicato in Appendice 3 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità della fornitura, paragrafo 3.1.5 IQ05 Inserimento/Sostituzione del personale, pagina 10, "Descrizione della formula per il calcolo dell'indicatore", si indica un probabile refuso: è definito un ritardo\_ris piuttosto che ritardo\_ins. Si chiede di confermare o meno il refuso

### Risposta

Si tratta di un refuso.



Classificazione documento: Consip Public

### 83) Domanda

Appendice 3 - Indicatori di qualità - Paragrafo 4.2.9, "IQ29 - Aggiornamento del CMS", pag. 47

In merito a quanto indicato in Appendice 3 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità della fornitura, paragrafo 4.2.9 IQ29 - Aggiornamento del CMS, pagina 47, "Valore di soglia dell'indicatore" - l'unità di misura è il numero di elementi di configurazione mancanti a non corretti", si chiede di specificare se il valore di soglia debba essere espresso in percentuale e quale sia il valore di soglia di riferimento

### Risposta

Si tratta di un refuso. Si conferma che l'unità di misura dell'indicatore è il punto percentuale e che il valore di soglia è  $\leq 3\%$ , ricavato dal rapporto percentuale tra il numero di elementi di configurazione mancanti/non corretti ed il numero di elementi di configurazione presenti nel CMS. Per comodità di seguito si riporta la tabella dell'indicatore IQ 29.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza e correttezza delle informazioni contenute nel CMS		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero di elementi di configurazione mancanti o non corretti (A) Numero di elementi di configurazione presenti nel CMS (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ29 = (A/B) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ29 \leq 3\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		

### 84) Domanda

Appendice 3 - Indicatori di qualità - Paragrafo 3.1.4, "IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto", pag. 9

In merito a quanto indicato in Appendice 3 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità della fornitura, paragrafo 3.1.4 IQ04 Inadeguatezza del personale proposto, pagina 9, "Inadeguatezza del curriculum delle risorse proposte", si chiede se il curriculum della risorsa proposta debba essere corrispondente alle competenze necessarie per lo svolgimento della specifica attività da erogare o debba possedere tutte le competenze previste dal profilo professionale

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 12.

### 85) Domanda

Disciplinare di Gara - MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA, pag. 58

Appendice 5 - Contenuto dei prodotti, pag. 9 - Paragrafo 6, Lotto 3 ID C6

Paragrafo 1.9, Convalida della Tecnologia

In merito a quanto indicato in Disciplinare di Gara, paragrafo Punto - Capitolo 6 - Lotto 3 - ID C6 -, pagina 58 e Appendice 5, paragrafo 1.9, pagina 9 "Impegno ad ottenere la certificazione delle analisi di tipo sistemistico (Convalida della tecnologia, rif. Appendice 5 par. 1.9) da parte dei produttori delle seguenti tecnologie, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione:



Classificazione documento: Consip Public

- Microsoft (Sharepoint/Exchange) (1,5 punti on/off)
- Oracle (RDBMS/Weblogic) (1,5 punti on/off)
- EMC2 (SAN) (1,5 punti on/off)
- VMWare (1,5 punti on/off)
- Citrix (1,5 punti on/off)"

si richiede:

1. se con il termine certificazione si intenda la garanzia dell'uso delle Best Practices per l'adozione della tecnologia specifica dei produttori indicati
2. quale tipologia di documentazione debba essere rilasciata dal produttore
3. di indicare, con un esempio, il tipo di servizio richiesto per il punto C6

**Risposta**

Per il primo e secondo quesito si conferma quanto specificato al paragrafo 1.9 dell'Appendice 5 al Capitolato tecnico in relazione alla Convalida della tecnologia, ossia "un documento attestante la conformità di quanto realizzato/modificato/personalizzato alle indicazioni del produttore della tecnologia/prodotto stesso. Tale documento dovrà esplicitare:

- il nome e la release dei prodotti utilizzati;
- i puntuali riferimenti (manualistica, best practices, indicazioni specifiche, ecc.) su cui è stata basata la realizzazione;
- la dichiarazione del fornitore di utilizzare i prodotti secondo le specifiche valide per le versioni indicate.

La sottoscrizione da parte del produttore della tecnologia/prodotto, nei casi in cui sia prevista, dovrà essere presente sullo stesso documento."

Per la terza parte del quesito, il concorrente prenda ad esempio le attività previste nei seguenti ambiti:

- Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti
- Supporto agli studi architetturali e ai progetti tecnologici.

**86) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.3.2, "Modello e sedi di erogazione dei servizi", pag. 32

In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 5.3.2, pagina 32, "Modello e sedi di erogazione dei servizi", si richiede di precisare se l'Amministrazione metterà a disposizione presso il Centro servizi una console di monitoraggio e di trouble ticketing dei propri strumenti.

**Risposta**

Si conferma che l'Amministrazione renderà disponibile una console di monitoraggio e di trouble ticketing.

**87) Domanda**

Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 5.1.3.4, "GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI VIRTUALIZZAZIONE CLIENT E DELLE POSTAZIONI DI LAVORO", pag. 20

In merito a quanto indicato nell'allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 5.1.3.4, pagina 20, "Gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione client e delle postazioni di lavoro", si richiede di dettagliare le attività in carico al lotto 2 rispetto a quelle in carico al lotto 1.

**Risposta**

Si ritiene che la descrizione riportata al paragrafo 4.1.3 del Capitolato tecnico e la descrizione riportata al paragrafo citato nel quesito, siano esplicative delle attività in carico al Fornitore Lotto 1 e al Fornitore Lotto 2. Genericamente, si possono individuare responsabilità nei servizi di competenza del Fornitore Lotto 2 nei casi in cui siano richieste operazioni di configurazione "server side", mentre sono attribuibili al Fornitore Lotto 1 attività di gestione e configurazione classificabili come "client side".

Si rammenta, peraltro, la responsabilità del Fornitore del Lotto 2 in merito alle attività a supporto dei servizi erogati nell'ambito del Lotto 1, quali, ad esempio, quelle riportate nei paragrafi 5.1.3.16.2 e 5.1.3.16.3. Come peraltro, si rammenta la responsabilità del Fornitore del Lotto 1 in merito alle attività a supporto dei servizi erogati nell'ambito del Lotto 2, quali, ad esempio, quelle riportate nei paragrafi 4.1.4.1 e 4.1.4.2.

**88) Domanda**

Rif. GE SCDC - Disciplinare di gara - Capitolo 2 - Pago 13 ultimo capoverso

Rif. GE SCDC Allegato 2 Offerta tecnica - Pag. 3 - Schema di Risposta

Rif. GESDCD Appendice 2 Profili profess. - 3. Schema per la presentazione dei Curriculum

Si chiede di confermare la non obbligatorietà a presentare in fase di offerta i Curriculum vitae delle risorse coinvolte.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 11.

Classificazione documento: Consip Public

**89) Domanda**

GE SCDC - Allegato 5 Capitolato tecnico - 5.1.3.7 Gestione delle procedure Batch

Si chiede di avere indicazione sul numero e tipologia (batch applicative) di procedure attualmente in esercizio.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 40.

**90) Domanda**

Si chiede di confermare che Microsoft SCCM 2007 è il prodotto utilizzato per la distribuzione dei Sistemi Operativi Client e per l'installazione del software sulle PDL

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 25.

**91) Domanda**

A pagina 6 dell'Appendice 1 si fa riferimento al prodotto "Microsoft Direct Access Gateway". Ci si riferisce a "Microsoft Unified Access Gateway" oppure a "Microsoft Direct Access" o ad entrambi ?

**Risposta**

Per "Direct Access Gateway" si intende il prodotto "Direct Access".

**92) Domanda**

Si chiede di indicare la/le tecnologia/e sulle quali si basa il sistema di Log Management utilizzato dall'Amministrazione.

**Risposta**

La tecnologia su cui è basato il sistema di Log Management è RSA Envision.

**93) Domanda**

L'Amministrazione metterà a disposizione i Tool per effettuare tutte le tipologie di Test ? Quali sono nello specifico ? (Dal Capitolato pag. 40: "... pianificazione, progettazione e implementazione di stress test..")

**Risposta**

Il prodotto attualmente in uso è HP Performance Center.

**94) Domanda**

Dal Capitolato pag. 60: "...Entro il termine massimo dei 3 mesi solari successivi alla data di inizio attività, il Fornitore deve: completare eventuali attività non concluse dal Fornitore uscente, salvo diversa indicazione della Committente, completare/aggiornare la documentazione risultata non aggiornata/incompleta all'esito delle attività di affiancamento di inizio fornitura, predisporre ed attivare le Migliorie, in coerenza con la pianificazione tracciata sul Piano di subentro approvato dalla Committente. Pertanto, al Fornitore è fatto obbligo di pianificare le proprie attività tenendo conto di tale vincolo temporale..."

Come vengono calcolate e retribuite tali attività ?

**Risposta**

Le attività nel periodo di start up della fornitura, sia per il Lotto 1 sia per il Lotto 2, sono remunerate secondo le modalità definite al paragrafo 9.2.2. In particolare, per i corrispettivi applicabili al periodo di start up, si rimanda a quanto riportato:

- nell'Allegato 3 Lotto 1 - Offerta Economica - sezione 1 - Service Desk in relazione ai canoni "per il periodo Transitorio - I anno"
- nell'Allegato 3 Lotto 2 - Offerta Economica - sezione 1 - Conduzione dell'Infrastruttura ICT in relazione ai "Canoni offerti - I anno transitorio"

nonché alle funzionalità automatiche di calcolo predisposte nei relativi fogli di lavoro excel.

**95) Domanda**

Facendo riferimento a:

-Disciplinare di Gara Criterio di Valutazione C11 lettera b): Impegno ad ottenere la certificazione delle analisi di tipo sistemistico.

-Appendice 5 par 1.9.2 "Certificazioni analisi di tipo sistemistico"

Si chiede, nel caso che il produttore di tecnologie non preveda un percorso formale di certificazione e convalida delle analisi di tipo sistemistico prodotte dal fornitore, di indicare se una o più delle seguenti alternative possano essere considerate sufficienti per l'attribuzione del punteggio di merito:

- 1) Convalida da parte di esperti tecnici indipendenti (società o professionisti indipendenti certificati nella tecnologia)
- 2) Partecipazione del produttore di tecnologie al team incaricato dell'analisi sistemistica (documentata con affidamento di incarichi di consulenza tecnica)

Classificazione documento: Consip Public

3) Convalida da parte di un organismo di assicurazione qualità, indipendente ma interno al RTI, a cui partecipano specialisti certificati nella tecnologia

**Risposta**

L'attribuzione del punteggio di merito tecnico di cui al criterio C6 del Lotto 3, è effettuata in base all'impegno da parte del concorrente *"ad ottenere la certificazione delle analisi di tipo sistemistico (Convalida della tecnologia, rif. Appendice 5 par. 1.9) da parte dei produttori delle seguenti tecnologie, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione:..."*.

Pertanto, è responsabilità del concorrente, nel caso in cui intenda sottoscrivere tale impegno, definire con i **produttori delle tecnologie elencate** le modalità con cui ottenere tali certificazioni dagli **stessi produttori** nel corso della durata contrattuale: se attraverso un percorso formale di certificazione ovvero se attraverso partnership e/o partecipazione ai team impegnati nell'erogazione dei servizi del Lotto 3 di risorse del produttore della tecnologia.

**96) Domanda**

Art. 75 Condizioni Speciali dello Schema di Contratto

Si chiede di confermare che il periodo di garanzia per tutti i prodotti eventualmente realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal RTI nell'ambito dell'appalto, comprese le migliorie sia pari a 12 mesi.

**Risposta**

Non si conferma. Si rimanda a quanto previsto nel sopra citato articolo delle Condizioni Speciali di contratto, in particolare a quanto riportato al comma 2.

**97) Domanda**

Art. 14 S Condizioni Speciali dello Schema di Contratto

Si chiede di chiarire su quale valore si debbano calcolare le penali; ed in particolare se la base di calcolo sia l'importo totale del contratto, oppure il valore di ogni singolo ingaggio (work order).

**Risposta**

Si rimanda a quanto puntualmente specificato nei vari comma dell'articolo 14 S Penali delle Condizioni Speciali dello Schema di contratto.

**98) Domanda**

Art. 10.2 Disciplinare di Gara

Si chiede di chiarire se in caso di RTI, l'obbligo della copertura assicurativa, così come indicata negli allegati 7A e 7B, sia in capo solo alla mandataria e non anche alle mandanti.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 48.

**99) Domanda**

Art. 4 Disciplinare di Gara

Si chiede di confermare che i concorrenti riuniti in raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), abbiano l'obbligo di eseguire le prestazioni in misura proporzionale alla rispettiva quota di qualificazione/partecipazione alla gara.

**Risposta**

Non si conferma.

**100) Domanda**

Art. 6 Disciplinare di Gara

Nei criteri C4, C7, C9, C11, C12 (Lotto 3) si fa riferimento "Il Fornitore si impegna ad inserire tale proposta nel Piano Generale della Qualità". Si chiede di chiarire se il Piano generale della Qualità è da allegare nell'offerta tecnica o, debba essere fornito successivamente, alla data di sottoscrizione del contratto.

**Risposta**

Il Piano Generale della Qualità non deve essere allegato all'offerta tecnica; per le modalità ed i tempi di consegna del Piano della Qualità Generale si rimanda a quanto indicato al paragrafo 9.8.2.1 del Capitolato tecnico.

**101) Domanda**

Art. 6 Disciplinare di Gara

Nel criterio C11 (Lotto 3), è presente la seguente frase "La proposta deve essere formulata indicando anche quali misure saranno adottate per garantire eventuali competenze legate a tecnologia di nicchia". Si chiede di chiarire quali siano le tecnologie di nicchia nel contesto Tecnologico ed Applicativo della Fornitura.

**Risposta**

Per tecnologie di nicchia si intendono "famiglie" di prodotti e/o strumenti, presenti sul mercato con caratteristiche diverse e/o diverso grado di copertura di requisiti funzionali, che generalmente non costituiscono il nucleo

Classificazione documento: Consip Public

infrastrutturale di un Data Center.

**102) Domanda**

**Cap. 9.71 Capitolato Tecnico**

Si chiede di confermare che i curriculum relativi alle figure professionali non sono da allegare all'offerta tecnica ma devono essere consegnati alla data di sottoscrizione del contratto.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 11.

**103) Domanda**

Allegato 2 Offerta Tecnica - Lotto 3 alle pag. 4 e 5

Nel documento viene richiesto: "Il Concorrente indichi l'impegno ad ottenere la certificazione delle analisi di tipo sistemistico (Convalida della tecnologia, rif. Appendice 5 par. 1.9) da parte dei produttori delle seguenti tecnologie senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione: Microsoft (Sharepoint/Exchange), Oracle (RDBMS/Weblogic), EMC2 (SAN), VMWare, Citrix".

Si chiede di confermare che le suddette certificazioni possano essere prodotta/rilasciate anche da una azienda partner certificata sulle suddette tecnologie/prodotti.

**Risposta**

Non si conferma. Si veda la risposta alla domanda n. 95.

**104) Domanda**

Appendice 5 Contenuto dei prodotti Par. 1.9.1

Nel documento è riportata la seguente frase: "La sottoscrizione da parte del produttore della tecnologia/prodotto, nei casi in cui sia prevista, dovrà essere presente sullo stesso documento".

Si chiede di chiarire quali possano essere i casi in cui sia prevista la sottoscrizione da parte del produttore.

**Risposta**

I casi in cui è prevista la sottoscrizione da parte del produttore della tecnologia/prodotto sono quelli per i quali il Fornitore in sede di offerta ha sottoscritto l'"Impegno ad ottenere la certificazione delle analisi di tipo sistemistico (Convalida della tecnologia, rif. Appendice 5 par. 1.9).", in relazione al criterio di merito tecnico C6 del Lotto 3.

**105) Domanda**

Appendice 5 Contenuto dei prodotti Par. 1.9.2

Nel documento è riportata la seguente frase: "Il Fornitore, nei casi in cui sia applicabile, dovrà corredare l'analisi effettuata con una certificazione del produttore della tecnologia/prodotto prevalente coinvolta attestante la conformità delle indicazioni formulate".

Si chiede di chiarire quali possano essere i casi in cui venga determinata la condizione di applicabilità.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 104.

**106) Domanda**

Con riferimento ai termini di pagamento, non riportati nello schema di contratto contenuto nella documentazione di gara, si chiede se sia corretta l'interpretazione secondo cui, in base al D.Lgs 192/2012, la liquidazione delle fatture sia da intendersi 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 49.

**107) Domanda**

In relazione alle penali enunciate nelle CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO lotto 2 articolo 14 S, si chiede di confermare se le penali numeri 2, 3, 4, 5 siano commisurate al valore dello specifico servizio cui sono riferite anziché essere valorizzate in base all'importo complessivo di contratto (art. 15 S "Corrispettivo" comma 1, stesso documento).

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 97.

**108) Domanda**

**Allegato 1- Dichiarazione necessaria - punto 7**

Si chiede di confermare che quanto riportato al punto 7 valga per il dichiarante e per tutti i soggetti di cui all'art 38 del d.lgs. 163/2006, ovvero occorra inserire, lì dove il periodo inizia con la frase [...] che nei confronti dei soggetti di cui all'art. 38, comma 1, lett. b) e c), [...], la seguente frase [...] che nei propri confronti e nei confronti dei soggetti di cui all'art. 38, comma 1, lett. b) e c) [...].

Classificazione documento: Consip Public

**Risposta**

Si conferma. Quanto riportato al punto 7 dell'Allegato 1 al Disciplinare di gara vale per il dichiarante e per tutti i soggetti di cui all'art. 38 comma 1, lett. b) e c) del d.lgs. 163/2006.

**109) Domanda**

**Rif. Capitolato Tecnico 4.1.1- pag.9**

E' detto che "possono essere effettuate richieste anche da parte dei "Referenti informatici"", si chiede di confermare se questo escluda o meno che gli utenti finali sul territorio possano effettuare in autonomia delle richieste, e si chiede inoltre di chiarire se tali referenti abbiano un ruolo particolare nel successivo processo di interazione tra Service desk e utente finale quanto all'esecuzione e/o alla chiusura del ticket.

**Risposta**

Non si esclude che gli utenti finali effettuino le richieste in autonomia. Infatti, i Referenti Informatici dell'Amministrazione svolgono il ruolo di "facilitatori" non precludendo il contatto e l'interazione tra Service Desk e utente finale sia nell'esecuzione sia nella chiusura del ticket.

**110) Domanda**

**Rif. Capitolato Tecnico 4.1.3 - pag.11**

In merito alle attività previste in via residua le, e che devono essere effettuate da risorse appartenenti al team, si chiede di conoscere in che frazione tali 40 (circa) interventi/mese sono previsti sulle sedi di Roma.

**Risposta**

Tali interventi sono previsti per le sedi romane dell'Amministrazione.

**111) Domanda**

**Rif. Capitolato Tecnico 4.1.3 pag.11**

In merito alle stesse attività di cui al punto precedente, e all'utilizzo dei termini "residuale" e "attualmente", si chiede se la relativa stima è costante per tutta la durata contrattuale o se non sia prevista in diminuzione, e in tal caso entro quale periodo si possa azzerare.

**Risposta**

Attualmente non si stima che tali interventi nel corso del tempo possano azzerarsi.

**112) Domanda**

**Rif. Capitolato Tecnico 8.1.1- pag.46 e 47**

In merito al dimensionamento di utenti e PDL, se in tabella 4 le quantità riportate in prima riga non siano riferite ad "utenti" piuttosto che a "PDL", in modo che la proporzione numero·tranchex25/4 sia rispettata per entrambe queste entità. O, in subordine, se non siano da scambiare le diciture di tabella 3, sempre per assicurare la coerenza della formula stessa.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 8.

**113) Domanda**

**Rif. Capitolato Tecnico 8.1.1- pag.46 e 47**

In merito al dimensionamento di utenti e PDL, si chiede di conoscere quanti/e di essi/e sono allocati presso le sedi romane e quanti presso le sedi territoriali.

**Risposta**

Fermo restando che si ritiene che l'informazione non sia rilevante ai fini della redazione dell'offerta, circa il 50% degli utenti e delle PdL è distribuito sulle sedi regionali che, attualmente, sono ubicate nelle seguenti località.

Ancona	Catanzaro Buccarelli	Palermo Noterbartolo
Aosta	Catanzaro Crispi	Perugia
Aquila	Catanzaro Fontanavecchia	Potenza
Bari	Firenze Mazzini	Torino
Bologna	Firenze Servi	Trento Mancini
Bolzano Druso	Genova	Trento Vittoria
Bolzano Duca d'Aosta	Milano	Trieste
Cagliari Angius	Napoli Acton	Udine

Classificazione documento: Consip Public

Cagliari Lo Frasso	Napoli Piedigrotta	Venezia Cannareggio
Campobasso	Palermo Cordova	Venezia San Polo

**114) Domanda**

**Rif. Appendice 1- Contesto tecnologico e applicativo - pag. 3**

Si fa riferimento a 30 sedi periferiche, si specifica inoltre che esiste una sede in ogni capoluogo di Regione.

Si chiede di indicare la locazione geografica delle sedi periferiche non capoluogo di regione.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 113.

**115) Domanda**

**Rif. Appendice 3 - Indicatori di qualità**

Si chiede di chiarire se per gli indicatori di qualità IQ13 e IQ14 la formula "T\_sol=B-A-C" non sia piuttosto da intendere "T\_sol=A-B-C".

**Risposta**

Si tratta di un refuso. La formula esatta è A-B-C.

**116) Domanda**

In riferimento alla gara in oggetto, vista la comunicazione del Presidente dell'Autorità dello scorso 12 giugno 2013, pubblicata sul portale dell'AVCP con la quale ha accolto le richieste ricevute dal mercato, rimodulando il regime transitorio previsto dalla Deliberazione n. 111/2012, consentendo così agli Operatori Economici e alle Stazioni Appaltanti di adeguarsi alle nuove modalità di verifica dei requisiti attraverso l'utilizzo del sistema AVCPASS, tutto ciò premesso, si chiede pertanto a codesto rispettabile Istituto di voler confermare la possibilità, per gli operatori economici, di dimostrare il possesso dei requisiti dichiarati in sede di offerta secondo le previgenti modalità e non secondo le nuove modalità riportate a pagina 5 e 6 del disciplinare di gara.

**Risposta**

In virtù del Comunicato del Presidente dell'Autorità pubblicato sul sito dell'AVCP in data 12/06/2013 che ha prorogato il periodo transitorio per gli obblighi inerenti l'AVCPASS, si conferma che la produzione del PASSOE è, ad oggi, facoltativa pertanto è possibile per gli operatori economici dimostrare il possesso dei requisiti dichiarati secondo le previgenti modalità.

**117) Domanda**

**Rif. Capitolato Tecnico par. 5.1.3.4**

E' richiesto che il Fornitore effettui la gestione di tutto il parco client dell'Amministrazione, comprendendo sia i personal computer, fissi e portatili, sia i tablet, eseguendo le attività di competenza in base alle procedure definite con la Committente e/o con l'Amministrazione attraverso gli strumenti in uso (es. Microsoft DPM).

Infatti, è responsabilità del Fornitore, per i ticket di incidente/o service request di competenza, effettuare le attività richieste, quali ad esempio: installazione, disinstallazione di intere PDL e/o di singoli prodotti, installazione applicazioni virtualizzate, configurazione desktop virtuali, ecc.. nonché effettuare tutte le attività di change sulle PDL non eseguibili dal Service Desk, sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione stessa (ad es. migrazioni del sistema operativo o dei prodotti, sw distribution, sia di carattere massivo sia sulla singola PDL). Si chiede di confermare che le attività richieste nel paragrafo a riferimento, relativamente alla gestione di tutto il parco client, vadano quotate nelle seguenti voci dello schema di offerta economica:

- Sistema Virtuale windows Sistema master
- Sistema Virtuale windows Sistema Replica
- Sistema Virtuale linux/unix Sistema master
- Sistema Virtuale Linux/unix Sistema Replica

**Risposta**

Non si conferma. Come specificato al paragrafo 9.2.2.2, il complesso dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, che comprende i servizi di cui al paragrafo 5.1.3.4, è remunerato attraverso la corresponsione di un canone trimestrale composto da:

- il canone per i servizi di gestione dei sistemi ubicati presso i CED, commisurato al numero di sistemi gestiti, fisici e logici, in funzione delle seguenti specificità:
  - tipologia di sistema (fisico, virtuale, partizione) in funzione della tipologia di sistema operativo
  - tipologia di configurazione (master o clone/replica)
- il canone per i servizi di gestione dei sistemi ubicati presso le sedi periferiche, commisurato al numero di sistemi fisici gestiti
- il canone per i servizi di gestione degli apparati di rete, ubicati presso i CED e presso le sedi periferiche,

## Classificazione documento: Consip Public

commisurato al numero di apparati gestiti ritenendo i servizi di Gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione client e delle postazioni di lavoro remunerati in detti canoni unitari. Il concorrente ne tenga conto nel formulare la propria offerta.

### 118) Domanda

Rif. " ALLEGATO 5, CAPITOLATO TECNICO" "cap. 5.1.3.4 - pag. 20 - "è responsabilità del Fornitore l'attività di pianificazione del roll out e distribuzione delle PdL presso gli utenti..."

E possibile conoscere il n° Max di roll out previsto in un anno e il n° delle sedi impattate ? Il Backup delle PdL è a carico dell'utente ?"

### Risposta

Alla data non è prevedibile il grado di rinnovamento ed il conseguente roll-out delle PdL presso gli utenti dell'Amministrazione. Nell'eventualità in cui siano avviate attività di rinnovamento delle PdL, tali attività potrebbero essere effettuate su tutte le sedi dell'Amministrazione.

Il back up dei dati a fronte di attività a carattere massivo (es. roll out di nuove PdL sul territorio) è di competenza del Fornitore Lotto 2.

L'attività, a fronte di richieste sporadiche, può essere di competenza del Fornitore Lotto 1 o del Fornitore Lotto 2 sulla base della specifica esigenza (es. in caso di ripristino del sistema in carico al Fornitore Lotto 1).

### 119) Domanda

Rif. Disciplinare e Offerta Tecnica (Allegato 2)

Sembra che non debbano essere allegati i CV, è corretto? In caso negativo, c'è un numero max di pagine totali da presentare? Devono essere allegati nella busta tecnica e il n° di pagine concorre al n° totale di pagine della relazione tecnica?

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 11.

### 120) Domanda

Rif. " ALLEGATO 5, CAPITOLATO TECNICO", paragrafo 5.3.4.1, è riportato "la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore.." E' possibile fornire l'elenco delle sedi che devono essere connesse?

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 78.

### 121) Domanda

Rif. " ALLEGATO 5, CAPITOLATO TECNICO" - 5.1.2 Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT Per Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT si intende il complesso delle attività operative necessarie alla messa in produzione di nuovi apparati, sistemi e/o ambienti elaborativi e alla loro integrazione nell'Infrastruttura ICT ovvero ad apportare cambiamenti dell'Infrastruttura non riconducibili ad attività di ordinaria gestione e manutenzione.

Nel documento, in più parti, si legge di "ambienti elaborativi" ma, a parte un riferimento ad "ambienti prototipali" e "POC" tali ambienti non sono elencati esplicitamente: quali sono gli ambienti operativi (DEV/TEST/TRAINING/PRE-PRODUZIONE/PRODUZIONE) esistenti o in fase di implementazione?

### Risposta

Per quanto riguarda gli ambienti target per la gestione del ciclo di vita applicativo si faccia riferimento al paragrafo 2.1 dell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico, ossia: Collaudo, Manutenzione e Esercizio. Per quanto riguarda le infrastrutture, invece, sono presenti i seguenti ambienti target: Test e Esercizio.

### 122) Domanda

Rif. " ALLEGATO 5, CAPITOLATO TECNICO" - 5.1.3.16.4

Ad inizio fornitura, è effettuato un assessment da parte del Fornitore sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration e delle relazioni tra gli stessi. Tale assessment è sottoposto a verifica/audit da parte della Committente e/o dell'Amministrazione e nel caso esistano difformità tra il contenuto di tali basi dati e l'effettiva consistenza degli Elementi di Configurazione affidati in gestione, è richiesto che il Fornitore stesso provveda all'eliminazione delle difformità entro 90 giorni solari dalla data di inizio attività...."

Per "eliminazione delle difformità" si intende esclusivamente l'allineamento in termini di coerenza e consistenza tra i dati di Asset/Configuration, e le relazioni tra gli stessi, e la reale situazione dei CI affidati in gestione ?

### Risposta

Fermo restando quanto precisato al paragrafo 5.1.3.16.4 del Capitolato Tecnico e citato nel quesito, si ricorda che "il Fornitore è tenuto ad effettuare gli aggiornamenti delle basi dati per tutte le PdL, i sistemi e gli apparati presenti nei vari site, indipendentemente dalla responsabilità gestionale assegnata, in base alle procedure e agli standard concordati con la Committente e/o con l'Amministrazione".



Classificazione documento: Consip Public

**123) Domanda**

Rif. “ ALLEGATO 5, CAPITOLATO TECNICO” -5.1.4 Interventi on site presso le sedi periferiche “... Gli interventi on site, salvo diverso accordo con la Committente e/o l’Amministrazione, devono essere effettuati necessariamente da risorse del Team di presidio, di cui al successivo par. 5.3.2....

Quante sono, quali sono, dove sono ubicate tutte le sedi periferiche cui ci si riferisce nel paragrafo citato ?

**Risposta**

Per l’elenco delle sedi regionali dell’Amministrazione, si veda la risposta alla domanda n. 113.

**124) Domanda**

Rif. “ ALLEGATO 5, CAPITOLATO TECNICO” -5.3.2 Modello e sedi di erogazione dei servizi “... Inoltre, nel corso dell’erogazione dei servizi, potrebbe essere necessario l’intervento del personale del Fornitore presso tutte le sedi romane dell’Amministrazione nonché presso sedi che ospitano infrastrutture e/o servizi dell’Amministrazione, quali ad esempio le sedi CED del MEF. ...”

In caso di sedi distribuite sul territorio nazionale ( Escludendo Roma ) rimane in vigore la richiesta di intervento da parte “necessariamente da risorse del Team di presidio” ?

**Risposta**

si veda la risposta alla domanda n. 76.

**125) Domanda**

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 5.3.4.1

Fermo restando i requisiti di sicurezza e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni, si richiede se in merito all’ubicazione del centro servizi sul territorio italiano sia possibile impiegare personale con lingua di riferimento italiana che operando all’estero e da remoto su apparati residenti nel centro servizi dislocato sul territorio italiano, possano essere impiegati per offrire una copertura integrativa notturna o di gestione dei picchi di lavoro.

**Risposta**

Si conferma quanto indicato al paragrafo 5.3.2 del Capitolato tecnico oltre a quanto indicato nel citato paragrafo. Pertanto, l’erogazione dei servizi di:

- del Presidio delle console dei sistemi di monitoraggio
- delle attività a supporto dei reperibili, appartenenti al Team di presidio, nel ripristino dell’operatività e disponibilità dei servizi ospitati sull’infrastruttura ICT dell’Amministrazione

deve prevedere l’impiego di personale ospitato nel Centro Servizi e, pertanto, nel territorio nazionale.

**126) Domanda**

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 5.3.4.1

Con riferimento al canale dedicato punto punto, si richiede quale sia la sede (città ed indirizzo) per connettersi ai locali CED dell’Amministrazione.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 78.

**127) Domanda**

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 5.3.3

Con riferimento agli interventi on site presso le sedi periferiche dell’Amministrazione, si richiede se vadano ricomprese anche le Sezioni giurisdizionali regionali e le Procure regionali. In caso affermativo è possibile ottenere un elenco comprensivo di indirizzo?

**Risposta**

Si conferma che possono essere richiesti interventi per tutte le sedi periferiche dell’Amministrazione. Per l’elenco delle sedi non romane dell’Amministrazione, si veda la risposta alla domanda n. 113.

**128) Domanda**

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 5.1.2

Si chiede di confermare che i volumi delle nuove infrastrutture da realizzare (installazione, test ed avviamento) è da ricomprendersi nei volumi massimi da condurre rappresentati nella tabella del paragrafo 8.2.1.

**Risposta**

Si conferma.

**129) Domanda**

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 7.2.2 - lotto 2

Con riferimento, al paragrafo 7.2.2 pago 44 si chiede di chiarire se il fornitore debba rendere disponibile una piattaforma di Monitoraggio dei Servizi ed una Infrastrutturale che si affianchi al sistema di monitoraggio

## Classificazione documento: Consip Public

(infrastrutturale e dei servizi) in uso presso l'amministrazione oppure se debba fornire una Piattaforma di monitoraggio dei servizi che si integri con quello infrastrutturale già in uso presso l'Amministrazione.

### Risposta

Si conferma quanto indicato al citato paragrafo, per cui "il Fornitore deve rendere disponibile una Piattaforma di monitoraggio dei servizi che effettui la rilevazione ed il tracciamento dei dati indicativi delle condizioni di funzionamento dell'infrastruttura ICT dell'Amministrazione e dei servizi da essa ospitati tramite strumenti automatici". Inoltre, si richiama l'attenzione su quanto specificato al paragrafo 5.1.3.15, ossia che:

- "...il Fornitore deve effettuare il monitoraggio e controllo di tutte le infrastrutture gestite e dei servizi "vista end user", integrando informazioni/dati gestiti da terze parti (es. fornitori dei servizi TLC, fornitori che gestiscono l'infrastruttura di sicurezza) e delle applicazioni..."
- "...Si precisa che, ai fini della predisposizione della Piattaforma di monitoraggio dei servizi, il Fornitore deve prevedere una soluzione autoconsistente che non preveda integrazione con il Sistema di monitoraggio dei servizi in uso presso l'Amministrazione..."

### 130) Domanda

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 7.2.2 - lotto 2

Con riferimento allo strumento di reportistica e rendicontazione si richiede di confermare che vada prodotto solo la reportistica della disponibilità dei sistemi e dei servizi basata sugli indicatori di cui all'IQ21 e IQ22, estratti dai sistemi di monitoraggio del fornitore.

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 29.

### 131) Domanda

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 7.2.2 - lotto 2

Si prega di confermare che il Calcolo degli scostamenti richiesto nell'ultimo paragrafo di pag. 45, debba essere calcolato fra l'IQ calcolato dal sistema del Fornitore e quello calcolato dal sistema dell'Amministrazione. Non è chiaro se il sistema in uso dall'Amministrazione rende disponibile l'IQ già calcolato oppure debba essere calcolato dal fornitore sui dati del sistema dell'Amministrazione.

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 29.

### 132) Domanda

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 8.2.1 - lotto 2 in relazione con il paragrafo 5.3.3 - pag. 34

E' corretta l'interpretazione secondo la quale le estensioni di orario di servizio, di cui al punto b del paragrafo 5.3.3, ammontano ad un massimo di 120 ore/annue, così come indicato nella tabella 6 del paragrafo 8.2.1? E' corretta l'interpretazione secondo la quale le estensioni di orario di servizio di cui al punto b del paragrafo 5.3.3, debbano ricomprendere un plafond di 80 ore/servizio per ciascun anno.

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 22.

### 133) Domanda

Rif. All. 5 - Cap. Tecnico - paragrafo 9.7.1

Si richiede di confermare che i curriculum vitae

del personale non debbano essere presentati all'atto della presentazione dell'offerta tecnica.

### Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 11.

### 134) Domanda

Rif. Bando di Gara requisito III.2.3

Con riferimento al Bando di gara requisito III.2.3 Capacità tecnica sub B e sub D che la certificazione ISO 9001 :2008. Si richiede di confermare se in luogo della certificazione ISO 9001:2008, Il fornitore possa presentare la certificazione multisite "IT-services and business process outsourcing worldwide" includendo il manuale della qualità che specifica i servizi in ambito richiesti nel presente bando.

### Risposta

I riferimenti contenuti nel quesito risultano generici. Si rappresenta tuttavia che il punto III.2.3 del Bando di gara alle lettere a) per il Lotto 1, b) per il Lotto 2, d) per il Lotto 3 prevede l'applicazione di "quanto previsto dall'art. 43 del d. lgs. 163/2006", ferma restando ogni valutazione da parte della Stazione appaltante.

### 135) Domanda

Rif. " GE SCDC - Allegato 3 Offerta economica - Lotto 2 " Servizio esteso Riga di input 19 - riga calcolo 49



consip

Classificazione documento: Consip Public

Il calcolo di dimensionamento in output del servizio esteso - riga 49 considera solo il valore ore di un anno e non dei 3 in tabella moltiplicando per 120 il valore di input riga 19 . E' corretto ?

**Risposta**

E' stato sostituito il foglio excel dell'Allegato 3 Offerta economica - Lotto 2.

*Dott. Domenico Casalino*

(L'Amministratore Delegato)