

Oggetto: Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del sistema Informativo della fiscalità - ID SIGEF n. 1401

L'Errata Corrige e i chiarimenti della gara sono visibili sui siti www.consip.it; www.sogei.it

ERRATA CORRIGE

La Tabella 5 "Classe C - Apparati di rete Hub/Switch, Router Proxy, Firewall" presente nell'Allegato 3- Offerta economica a pag. 27

TIPO INTERVENTO		prezzo	peso %	prezzo pesato
		a	b	(a X b)
1	Installazione SW di Sistema		6%	
Sostituzione dispositivi collegati alla Apparecchiatura:				
2	Mouse, Tastiera, Webcam		1%	
3	SWITCH KVM		1%	
Sostituzione di dispositivi interni:				
4	Schede di rete LAN con attacco RJ45 24 Porte		6%	
5	Schede di rete LAN con attacco RJ45 48 Porte		6%	
6	Schede di interfaccia in Fibra ottica		10%	
7	Banco di memoria RAM		6%	
8	Processore		15%	
9	Scheda Madre		15%	
10	Batteria a tampone		2%	
11	Alimentatore		6%	
12	Dispositivo di memoria		10%	
13	Sostituzione parti dello Chassis		6%	
14	Sostituzione Monitor		10%	
			100%	
Importo unitario intervento "classe C" €				
(1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13+14)				

deve intendersi così sostituta:

TIPO INTERVENTO		prezzo	peso %	prezzo pesato
		a	b	(a X b)
1	Installazione SW di Sistema		8%	
Sostituzione di dispositivi interni:				
2	Schede di rete LAN con attacco RJ45 24 Porte		6%	
3	Schede di rete LAN con attacco RJ45 48 Porte		6%	
4	Schede di interfaccia in Fibra ottica		10%	
5	Banco di memoria RAM		6%	
6	Processore		20%	
7	Scheda Madre		20%	
8	Batteria a tampone		2%	
9	Alimentatore		6%	
10	Dispositivo di memoria		10%	
11	Sostituzione parti dello Chassis		6%	
			100%	
Importo unitario intervento "classe C" (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11)				€

2) Nella tabella 1.2 dell'Appendice 1 al Capitolato tecnico, a pag.4, la riga dei totali

Totali	76.126	4.064	5.436	22.542	32.475	18.385	3.757	116.942
--------	--------	-------	-------	--------	--------	--------	-------	---------

deve intendersi così sostituita:

Totali	76.096	4.064	5.436	22.542	32.475	18.385	34.009	116.911
--------	--------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	---------

3) La tabella 2 al par. 2.3 del Capitolato tecnico, a pag.9,

TIPOLOGIA	N. apparecchiature iniziali (fine 2013)
Access Point	133
CSS	4
Dat Est Scsi	14
Disk Array	395
Disk Library	2
Firewall	5
Libreria Dlt	67
NAS	185
Router	504
Hub/Switch	3.733
Mini/Server	1.934
Lettori Badge	944
Pc Portatile	7.413
Pc/Video	47.747
Thin Client	124
Scanner	7.176
Stamp. Multif.	1.417
Stampante	4.123
Plotter	6
Elimina code	105
UPS	21
TOTALE	76.052

deve intendersi così sostituita:

TIPOLOGIA	N. apparecchiature iniziali (fine 2013)
Access Point	133
CSS	4
Dat Est Scsi	14
Disk Array	395
Disk Library	2
Firewall	5
Libreria Dlt	67
NAS	185
Router	504
Hub/Switch	3.733
Mini/Server	1.934
Lettori Badge	944
Pc Portatile	7.413
Pc/Video	47.747
Thin Client	124
Scanner	7.176
Stamp. Multif.	1.417
Stampante	4.123
Plotter	6
Elimina code	105
UPS	59
Altro	6
TOTALE	76.096

3) La tabella 3 al par. 3.2 del Capitolato tecnico, a pag.11

TIPOLOGIA	Totale iniziale (fine 2013)	dismissioni	integrazioni	Totale finale (2016)
rete	4.379	-1.811	3.947	6.515
storage,...	663	-495	69	237
server	1.934	-1.884	68	158
lettori badge	944	-740	0	204
PdL	55.284	-55.042	26.996	27.238
stampanti,...	12.722	-12.500	8.131	8.353
UPS, elimina-code	126			126
Totali	76.052	-72.432	39.211	42.831

deve intendersi così sostituita:

TIPOLOGIA	Totale iniziale (fine 2013)	dismissioni	integrazioni	Totale finale (fine 2016)
rete	4.379	8.326	3.947	0
storage,...	663	732	69	0
server	1.934	2.002	68	0
lettori badge	944	944	0	0
PdL	55.290	83.887	28.597	0
stampanti,...	12.722	20.853	8.131	0
UPS, elimina-code	164	167	3	0
Totali	76.096	116.911	40.815	0

Chiarimenti

1) Domanda

Punto III.2.3 del Bando di Gara (Capacità tecnica). In un RTI nel quale un consorzio stabile partecipi in qualità di Mandataria o Mandante, si richiede se sia sufficiente per il consorzio presentare la certificazione ISO 9001:2008 EA35 (progettazione, erogazione di servizi di coordinamento tecnico, commerciale ed - amministrativo per le aziende consorziate) mentre il requisito richiesto ISO 9001:2008 EA 33 (erogazione servizi di manutenzione di apparecchiature informatiche) è posseduto dalle singole consorziate esecutrici del suddetto consorzio e dalle mandanti o mandataria dell'RTI.

Risposta

Premesso che il requisito richiesto ISO 9001:2008 EA 33 deve essere posseduto soltanto dalle imprese componenti il RTI che eseguiranno le prestazioni per le quali la medesima certificazione è richiesta e, pertanto, non è obbligatorio che il suddetto requisito sia posseduto da tutti i membri del RTI, si conferma che l'ISO 9001:2008 EA 33 potrà essere posseduta anche solo dalle imprese consorziate esecutrici del Consorzio Stabile, a condizione che: a) le stesse siano espressamente indicate dal Consorzio come "esecutrici" della prestazioni per le quali la certificazione è richiesta; b) che siano effettivamente tali consorziate a svolgere le suddette prestazioni.

2) Domanda

Disciplinare par. 6 "Modalità aggiudicazione gara" pag. 3B Punto 3 tabella.

Viene richiesta la qualificazione professionale delle Risorse impiegate, sia in termini di esperienza specifica che da quello delle certificazioni professionali delle stesse. Devono quindi essere forniti i cv o comunque i profili professionali personalizzati delle risorse impiegate ? In caso affermativo possono essere forniti non all' interno dell'offerta tecnica (tenuto conto del limite di 60 pag, max. della suddetta offerta) ma in allegato?

Risposta

Non è richiesta l'allegazione dei CV, ma la sola descrizione delle risorse, profili professionali e della relative certificazioni possedute in sede di Relazione Tecnica e in particolare nel paragrafo 5 della stessa (vd. Schema di Risposta di cui all'Allegato 2 al Disciplinare). Tuttavia, qualora il concorrente ritenesse di dover allegare anche i CV, gli stessi dovranno essere prodotti in forma anonima e non verranno conteggiati ai fini del raggiungimento del numero massimo di pagine dell'Offerta e potranno costituire degli allegati alla medesima.

3) Domanda

Allegato 2 Offerta Tecnica pag. 3.

Le suddette Relazione Tecnica: (i)dovrà essere presentate su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressive ed univoca delle pagina e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii)dovrà essere contenuta entro le 60(sessanta) pagine dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

Si richiede se nel computo delle 60 pag. max. della Relazione Tecnica possano essere escluse le pagina relative ad intestazione ed indice.

Risposta

Si conferma che non devono essere incluse le pagine relative a intestazioni e indice.

4) Domanda

Capitolato Tecnico par. 3.2 "Dimensionamento" pag. 12

A titolo indicativo si sintetizzano di seguito le stime relative alla distribuzione degli interventi eseguiti in relazione ai diversi servizi oggetto della fornitura. Le stime sono state ottenute ripartendo in maniera proporzionale rispetto alla consistenza attuale delle apparecchiature gli interventi rilevati in un periodo di 12 mesi, per un totale pari a 13.000, durante la fornitura attualmente in corso.

Si richiede se il numero di 13.000 fornito si riferisce alle richieste totali pervenute alla struttura di coordinamento e pianificazione, o si riferisce agli effettivi interventi on site. In 'tal caso si richiede se possibile il numero totale delle richieste di intervento pervenute.

Risposta

Il numero di 13.000 malfunzionamenti è una stima puramente indicativa che comprende tutti gli interventi, sia on-site che remoti. Tale stima è basata su dati storici riferiti ad un parco macchine in continua evoluzione e pertanto diverso da quello che sarà oggetto dei servizi di manutenzione richiesti. A seguito di recenti dismissioni si rileva una sensibile diminuzione di guasti. In particolare, sulla base di proiezioni effettuate su dati più recenti, per il 2014 si stima un numero di segnalazioni di malfunzionamento pari a 7000.

5) Domanda

Capitolato Tecnico par. 4.2.2 "Manutenzione correttiva ordinaria" pag. 16.

A partire dalla data di avvio delle attività, ogni quattro mesi il Fornitore dovrà comunicare al Committente il dettaglio dei livelli di microcodice installato sulle diverse apparecchiature segnalando la eventuale disponibilità di nuove versioni. Il Fornitore dovrà quindi provvedere all'aggiornamento del microcodice in tutti i casi in cui le case costruttrici qualifichino l'aggiornamento stesso come obbligatorio o mandatorio.

Si richiede se, in caso l'aggiornamento obbligatorio dal microcodice sia a pagamento, il suo acquisto sia a carico dell'Ente appaltante come nei casi di aggiornamenti non obbligatori riportato ai par. 4.5. In ogni caso si richiede se è corretta l'interpretazione che tale aggiornamento potrà essere eseguito da remoto tramite modalità di sw distribution messe a disposizione dal Cliente.

Risposta

Si chiarisce che, nel caso di aggiornamento del microcodice dichiarato dalle case costruttrici come obbligatorio, il suo acquisto è a carico del Fornitore. Si chiarisce, inoltre, che il suo aggiornamento dovrà essere concordato con Sogei, nei tempi e nei modi di applicazione, che potranno eventualmente prevedere anche l'esecuzione da remoto.

6) Domanda

Capitolato Tecnico par. 4.2.3 "Manutenzione correttiva straordinaria" pag. 16. Offerta economica - tabelle 3/7 prezzi manutenzione straordinaria.

Si chiede di specificare in maniera più esaustiva il meccanismo di pricing del servizio (tabelle 3/7 dell'Offerta Economica). In particolare si chiede di chiarire se il prezzo viene calcolato su una media pesata o se è corretto ipotizzare che ad ogni intervento venga attribuito il relativo prezzo evidenziato nella singola voce e che la media pesata serve esclusivamente a fissare la base d'asta del servizio. Si chiede di specificare inoltre come verrebbe remunerato un servizio di manutenzione straordinaria che richieda all'interno dello stesso intervento la sostituzione di più parti di ricambio.

Risposta

Si conferma che ad ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria verrà attribuito il relativo prezzo evidenziato nella singola voce e che la media pesata serve esclusivamente a fissare la base d'asta del servizio.

Si chiarisce che, in caso di un servizio di manutenzione straordinaria che richieda all'interno dello stesso intervento la sostituzione di più parti di ricambio, verranno corrisposti i prezzi di tutte le voci che comporranno l'intervento.

7) Domanda

Capitolato Tecnico Appendice 1 "Apparecchiature Oggetto dei Servizi: Tipologia, Numerosità e dislocazione" pag. 3

1. Evoluzione quantità apparecchiature 1.1 Tabella con le Consistenze Apparecchiatura per tipologia.

Si richiede, relativamente a tale tabella se sia possibile avere la consistenza delle apparecchiature per tipologia e per ogni singola regione.

Risposta

Si conferma che il livello di dettaglio attualmente disponibile è quello pubblicato nel Capitolato Tecnico, Appendice 1 "Apparecchiature Oggetto dei Servizi: Tipologia, Numerosità e dislocazione".

8) Domanda

E' possibile avere una stima della distribuzione delle chiamate per famiglia ? Oppure, qualora fosse possibile avere uno storico delle chiamate, suddivise per famiglie, negli ultimi 12 mesi.

Risposta

Non è possibile disporre di uno storico dettagliato delle chiamate. La distribuzione delle segnalazioni annue di malfunzionamento riferita alla tipologia di apparecchiatura è riportata di seguito:

- 1.000 sui server;
- 4.000 sui PC;
- 150 sugli apparati di rete;
- 1.850 su altre tipologie di apparecchiature.

9) Domanda

Attualmente esiste un prodotto per la gestione centralizzata degli apparati di rete? in caso affermativo, è possibile sapere il nome, il livello software e di quali feature dispone ?

Risposta

Sogei dispone di prodotti di gestione centralizzata degli apparati di rete alcuni dei quali specializzati su specifiche tecnologie. In particolare i prodotti per l'aggiornamento software e/o delle configurazioni potranno, a discrezione di Sogei, in caso di implementazioni massive, essere messi a disposizione del fornitore che in ogni caso dovrà garantire, in caso di malfunzionamento dell'aggiornamento, la presenza presso l'ufficio periferico. Informazioni più dettagliate sul software in uso saranno comunicate all'aggiudicatario.

10) Domanda

Attualmente esiste un prodotto per la gestione centralizzata dell'Hardware installato presso le sedi di SOGEI ?

In caso affermativo, è possibile sapere il nome, il livello software e di quali feature dispone ?

Risposta

Non esiste nessuno strumento per la gestione centralizzata dell'hardware, ad eccezione degli apparati di rete (vedi Domanda n.9).

11)Domanda

Si chiede di confermare che la finestra di servizio per :

- Interventi On Site: lunedì -venerdì dalle 8.00 alle 14.00 festività nazionali escluse
- Struttura di coordinamento : lunedì -venerdì dalle 8.00 alle 17.00 festività nazionali escluse

Risposta

Si conferma

12)Domanda

Nei Servizi Supplementari vengono dichiarati 500 interventi per i quali si chiede di dare una suddivisione per:

- Relocation
- Disinstallazioni e Installazioni
- Pulizie

Risposta

Si conferma che il livello di dettaglio attualmente disponibile è quello pubblicato nel Capitolato Tecnico.

13)Domanda

La Struttura di coordinamento composta da 4 postazioni costantemente presidiata deve risiedere nei locali di Sogei o può risiedere nei locali del fornitore ?

Risposta

I locali devono essere di competenza del Fornitore.

14)Domanda

Traslochi. Si chiede di definire a chi è in carico il servizio di Backup dei dati prima di ogni relocation. Ai fini assicurativi è possibile stimare un valore medio della merce traslocata ?

Risposta

Il servizio di backup è in carico alla Sogei o ai referenti tecnici delle sedi periferiche. Le apparecchiature sono diverse e non è possibile stabilire un valore assicurativo medio.

15)Domanda

Criteri generali. Le batterie tampone, la cui sostituzione è a totale carico del fornitore, si intendono anche quelle degli UPS o soltanto quelle necessarie per il mantenimento della configurazione interna (bios) degli apparati ? Con Batteria a tampone sono incluse anche le batterie delle schede Raid dei server ?

Risposta

Si conferma che le batterie tampone, la cui sostituzione è a totale carico del fornitore, si intendono anche quelle degli UPS e le batterie delle schede Raid dei server.

16)Domanda

Nel paragrafo della manutenzione correttiva straordinaria si fa riferimento agli interventi lasciati in sospeso dal precedente manutentore, cosa si intende per 'tempi concordati con il Committente' ? E' possibile inoltre quantificare il backlog alla data del subentro?

Risposta

Per questi guasti, di cui ci è impossibile fare una quantificazione, si renderà necessario fare un piano di intervento per consentire la loro risoluzione, qualora ancora necessario alla data di stipula del contratto. Tale piano sarà concordato dopo la stipula del contratto.

17)Domanda

Lo strumento SIGMA è accessibile anche da remoto senza l'ausilio dell'integrazione tra lo stesso e il client del fornitore oppure l'integrazione è da considerarsi come obbligatoria ?

Risposta

Lo strumento dispone anche di un portale al quale accedere per la gestione dei malfunzionamenti; è consigliabile però integrare i sistemi.

18)Domanda

Si chiede di precisare se gli SLA richiesti sono quelli indicati nelle tabelle degli indicatori di qualità di cui al documento Allegato 5 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 7.

Risposta

Si conferma

19)Domanda

Il sistema di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA) in uso presso l'Amministrazione potrà essere accessibile da parte dei tecnici, anche direttamente da tutte le postazioni utente nelle sedi dell'Amministrazione?

Risposta

No

20)Domanda

Capitolato Tecnico pag. 16 Par. 4.2.2.

Per quanto riguarda le apparecchiature di rete, il Fornitore dovrà garantire la piena efficienza e funzionalità anche per quanto riguarda il software ed assicurare la gestione di tutte le problematiche software che si dovessero presentare, nonché aprire e seguire 'case' con il produttore per la risoluzione di eventuali 'bugs' .

Si chiede di confermare che, in caso di necessità, il Fornitore potrà utilizzare gli account verso il brand e le fee che saranno messe a disposizione dal Committente

Risposta

Il committente non mette a disposizione account o altro. Dovrà essere cura della Società provvedere con accordi diretti con la casa produttrice del software.

21)Domanda

Capitolato Tecnico pag. 20 Par. 4.2.4.

Si precisa che il Fornitore è tenuto a prendere in carico e a portare a termine le attività legate agli interventi non conclusi dal fornitore uscente. Si chiede di conoscere il "backlog" stimato che lascerà il fornitore uscente in termini di numero di chiamate.

Risposta

Vale quanto risposto alla Domanda N° 16.

22)Domanda

Capitolato Tecnico pag. 20 Par. 4.2.4.

Si precisa che il Fornitore è tenuto a prendere in carico e a portare a termine le attività legate agli interventi non conclusi dal fornitore uscente. Si chiede di confermare che le chiamate in backlog lasciate dal fornitore uscente non rientrano nei livelli di servizio indicati e saranno affrontate in modalità "best effort" senza penalizzare i livelli di servizio attesi per le nuova chiamate.

Risposta

Il piano di intervento, che verrà concordato tra Committente e Fornitore, conterrà le indicazioni su indicatori di qualità e i livelli di servizio richiesti, tenendo conto di quanto previsto per il periodo transitorio. Si veda anche quanto risposto alla Domanda N° 16

23)Domanda

Capitolato Tecnico pag. 22 Par. 4.5.

Sogei, ove necessario, formalizzerà la richiesta del microcodice alle case costruttrici, ferme restando a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese di verifica e installazione. Tali condizioni si applicano ai casi non compresi tra quelli per cui l'aggiornamento del microcodice è da considerarsi dovuto. Si chiede di confermare che la fornitura dei microcode relativi alle apparecchiature di rete è a carico della Committente mentre resta a carico del Fornitore la verifica e l'installazione.

Risposta

Si conferma

24)Domanda

Capitolato Tecnico pag. 22 Par. 4.5.

Sogei, ove necessario, formalizzerà la richiesta del microcodice alle case costruttrici, ferme restando a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese di verifica e installazione. Tali condizioni si applicano ai casi non compresi tra

quelli per cui l'aggiornamento del microcodice è da considerarsi dovuto. Si chiede di chiarire in quali casi l'aggiornamento del microcode per le apparecchiature di rete è considerato "dovuto" dal Fornitore.

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 5.

25) Domanda

Capitolato Tecnico pag. 29 Par. 5.6.2.

Per quanto riguarda il personale da impegnare per gli interventi relativi alle apparecchiature di rete, si richiede che sia costituito da tecnici opportunamente dotati di certificazioni "CCIE Routing e switching", "CCIE Wireless", "WAASSE", "WAASFE", "ACSE (Alcatel-Lucent Certified System Expert)" e "NCTE (Nortel Certified Support Expert)".

Le certificazioni richieste per il personale che si occuperà degli interventi specialistici sulle apparecchiature di rete dovranno essere fornite tutte in fase di partecipazione nell'offerta tecnica o potranno essere fornite successivamente in corso di erogazione del servizio?

Risposta

Non è richiesta l'allegazione delle certificazioni in sede d'offerta, dovendo il Concorrente per tali risorse di cui al par. 5.6.2 del Capitolato Tecnico presentare la sola descrizione del profilo professionale e delle relative certificazioni possedute da tali risorse. Tuttavia il medesimo Concorrente dovrà per tutte le figure per le quali sono state richieste certificazioni in sede di Capitolato Tecnico come requisiti minimi di esecuzione consegnare i curricula, ove la Sogei e/o l'Amministrazione ne facciano richiesta, unitamente alle certificazioni dichiarate in sede di offerta tecnica (come espressamente previsto dall'art. 7, comma 2, dello Schema Speciale di Contratto).

26) Domanda

Capitolato Tecnico pag. 29 Par. 5.6.2.

Per quanto riguarda il personale da impegnare per gli interventi relativi alle apparecchiature di rete, si richiede che sia costituito da tecnici opportunamente dotati di certificazioni "CCIE Routing e switching", "CCIE Wireless", "WAASSE", "WAASFE", "ACSE (Alcatel-Lucent Certified System Expert)" e "NCTE (Nortel Certified Support Expert)".

Si chiede la possibilità di presentare certificazioni tecniche uguali o equivalenti a quelle indicate nel Capitolato Tecnico.

Risposta

Non avendo il concorrente chiaramente indicato di quali certificazioni tecniche "uguali o equivalenti" saranno in possesso i propri tecnici per gli interventi relativi alle apparecchiature di rete, in luogo di quelle indicate nel par. 5.6.2 del Capitolato Tecnico, non si è in grado in questo momento di sapere se le stesse potranno essere considerate equivalenti dal Committente.

27) Domanda

Capitolato Tecnico pag. 15 Par. 4.2.1.

Sarà invece a carico del Fornitore la sostituzione delle batterie tampone di tutte le apparecchiature gestite.

In considerazione della natura specifica degli UPS si chiede di confermare che nel termine "batterie tampone" non sono incluse le batterie degli UPS.

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 15.

28) Domanda

Capitolato Tecnico ALLEGATO 5 pag. 9 Tabella 2.

Il numero e la tipologia delle apparecchiature indicate non corrisponde a quelle indicate nel documento "Capitolato Tecnico Appendice 1" pagina 3. Si chiede di indicare quale delle due tabelle è da prendere come riferimento.

Risposta

Si veda ERRATA CORRIGE n° 3. Si precisa che nella tabella suddetta risultano solo differenze numeriche e non di tipologia .

29) Domanda

Capitolato Tecnico APPENDICE 1 Pag. 4. Par. 1.2.

Tabella dismissione apparecchiature. I totali delle colonne non sembrano corretti. Si chiede cortesemente la versione definitiva.

Risposta

Si veda l'ERRATA CORRIGE n° 2.

30) Domanda

Capitolato Tecnico ALLEGATO 5. Tabelle.

Si chiede la possibilità di avere le tabelle indicate nell'allegato 5 in formato Excel.

Risposta

Si conferma che l'unico file excel previsto è quello pubblicato denominato "Allegato 3 - Offerta economica - Parte B".

31) Domanda

Offerta Economica. Pag. 11 Par. 1.1. Tabella 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, Riepilogo offerta economica.

Al fine di formulare adeguatamente compilata l'Offerta Economica, si chiede la possibilità di avere le tabelle indicate nel modello PDF in formato Excel attraverso la pubblicazione sul sito in tempi brevi.

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 30.

32) Domanda

Con riferimento al paragrafo 4.2.2 e 4.5 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che, ove necessaria la richiesta alle case produttrici del microcodice e del software (non obbligatorio o mandatorio), la regolamentazione della fornitura in termini economici e contrattuali sia a totale carico della Stazione Appaltante e nulla rimane in carico al Fornitore.

Risposta

Per quanto riguarda il paragrafo 4.2.2 vale quanto risposto alla domanda n° 5. Per quanto riguarda il paragrafo 4.5 vale quanto risposto alla domanda n° 23.

33)Domanda

Con riferimento al paragrafo 4.5 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che i soli casi per i quali il microcodice sia da considerarsi dovuto dal Fornitore sono quelli in cui le case costruttrici qualifichino l'aggiornamento stesso come obbligatorio o mandatorio come riportato al paragrafo 4.2.2.

Risposta

Si conferma.

34)Domanda

Con riferimento al paragrafo 4.2.2 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, affinché il Fornitore possa avviare ogni attività di manutenzione in modo efficiente, ad aggiudicazione avvenuta e precedentemente alla presa in carico delle attività, si chiede ai Committente di conoscere gli attuali livelli di microcodice installati sulle apparecchiature di rete oggetto del servizio.

Risposta

Tutte le informazione saranno fornite al fornitore assegnatario precedentemente alla presa in carico delle attività.

35)Domanda

Con riferimento agli interventi di manutenzione correttive ordinaria riportati al punto 4.2.2 dell'Allegato 5 del capitolato Tecnico, si chiede di confermare che le eventuali apparecchiature aggiunte verranno prese in carico dal Fornitore previa verifica della loro piena funzionalità e comunque non saranno in carico al Fornitore gli eventuali interventi e/o parti di ricambio necessarie per ripristinare la piena funzionalità delle stesse prima della loro presa in carico e che i tempi eventualmente necessari per rendere correttamente funzionanti le apparecchiature del caso, non saranno conteggiato al fine dell'applicazione delle penali.

Risposta

Si conferma

36)Domanda

Con riferimento ai punto 4.4 del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che le chiamate in backlog lasciate dal Fornitore uscente siano da considerarsi interventi in manutenzione correttiva straordinaria e saranno risolte dal Fornitore entrante in "best effort" senza penalizzazione dei livelli di Servizio attesi.

Risposta

Vale quanto risposto alle domande n° 16 e n. 22.

37)Domanda

Con riferimento alla tipologia di apparecchiature "eliminacode" elencate alla tabella 2 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che in caso di sostituzione temporanea o definitiva di una apparecchiatura del sistema "eliminacode" come previsto al punto 2 e 3 del paragrafo 4.2.4 del Capitolato Tecnico, l'apparato sostitutivo debba essere totalmente integrato nell'infrastruttura del parco eliminacode installato presso le agenzie del Territorio e totalmente compatibile con il software di gestione centralizzato attualmente in uso.

Risposta

Si conferma

38)Domanda

Con riferimento alla tipologia di apparecchiature "eliminacode" elencate alla tabella 2 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, considerato che il sistema "eliminacode" connette apparati custom con diversi protocolli di comunicazione, all'interno di un'infrastruttura di rete a se stante, si chiede di confermare che per tali apparecchiature debbano essere garantite dal Fornitore le attività sistemistiche a fronte di malfunzionamenti che richiedono attività di reinstallazione e riconfigurazione hardware e software.

Risposta

Si conferma.

39)Domanda

Con riferimento alla tabella di pagina 10 del Capitolato Tecnico - Appendice 1, si chiede di definire come la stazione appaltante intenda verificare che le imprese concorrenti siano in grado di assicurare la piena erogazione del servizio di manutenzione (code incluso) sugli apparati Eliminacode AYTHIS/SICERT come richiesto dal capitolato tecnico.

Risposta

Le imprese concorrenti devono garantire la piena erogazione del servizio di manutenzione per tutti gli apparati elencati nell'Appendice 1 (inclusi gli Eliminacode AYTHIS/SICERT), secondo la disciplina prevista nel Capitolato tecnico e nel rispetto dei livelli di servizio previsti nel medesimo Capitolato. Resta fermo il diritto di Sogei di procedere a verifiche a campione e al monitoraggio delle prestazioni secondo quanto previsto negli artt. 8S e 9S.

40)Domanda

Con riferimento al punto 1 dell'articolo 2S dell'Allegato 4 - Schema di Contratto, si chiede di confermare che entro la "Data di Avvio del Servizio" la Stazione Appaltante sarà responsabile di fornire e trasferire all'Aggiudicatario ogni necessaria informazione e know-how per l'esecuzione dei servizi oggetto di gara.

Risposta

Sogei offrirà la massima disponibilità per allineare ed aggiornare la Società sulle modalità di gestione.

Allineamento ed aggiornamento che non saranno fatti solo all'inizio del contratto, ma per tutta la sua durata.

41)Domanda

Con riferimento agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria riportati al punto 4.2.2 dell'Allegato 5 del capitolato Tecnico, nel caso in cui degli apparati entrino nella fase di End of Support (EOS), fatto salvo ogni ragionevole sforzo, in caso di malfunzionamento, per garantire il ripristino della piena funzionalità di macchina anche tramite la reperibilità delle parti di ricambio sul libero mercato, si chiede di confermare che tali apparati siano da considerarsi esclusi dal rispetto dei tempi di ripristino contrattuali.

Risposta

L'esclusione dell'applicazione dei tempi ripristino verrà valutata in ragione di quanto indicato dalla casa produttrice (con un documento ufficiale) in merito all'EOS. Quanto espresso dalla casa produttrice verrà valutato anche sotto il profilo della non imputabilità al Fornitore aggiudicatario per l'eventuale mancato rispetto dei tempi di ripristino.

42)Domanda

Con riferimento al contesto tecnologico elencato nella tabella 2 dell'Allegato 5 - Capitolato tecnico, si chiede di confermare che l'acquisizione di eventuali licenze necessarie per specifici apparati siano in carico alla Stazione Appaltante.

Risposta

Si conferma. Vale quanto risposto alle domande n° 5 e n° 23.

43)Domanda

Con riferimento al comma finale del paragrafo 4.2.1 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che per le "batterie tampone" si intendano le batterie integrate all'interno dei componenti elettronici degli apparati (mother board) per mantenimento bios, con esclusione di ogni altro tipo di batteria.

Risposta

Le batterie tampone di cui al comma finale del paragrafo 4.2.1 dell'Allegato 5 - Capitolato tecnico sono tutte le batterie necessarie al funzionamento degli apparati con esclusione di quelle definite materiali di consumo nei manuali d'uso e manutenzione delle apparecchiature oggetto del servizio.

44)Domanda

Con riferimento alla pagina 15 del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che gli interventi di manutenzione legati agli UPS, siano unicamente quelli indicati a pag. 25 dell'Allegato 3.

Risposta

Si conferma. Inoltre, si precisa che come indicato al paragrafo 3.2 dell'Allegato 5 - Capitolato tecnico, il Committente, in merito alla consistenza delle apparecchiature sottoposte ai servizi oggetto del presente capitolato:

a)

b) si riserva la facoltà di variare la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nel presente capitolato tramite comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature da integrare o dismettere, con le modalità specificate nel seguito;

c) si riserva la facoltà di aggiungere in manutenzione apparecchiature di modelli diversi rispetto a quelli presenti nell'appendice al presente capitolato, riconducibili alle famiglie di prodotti previste nella fornitura. Nel caso si presenti la necessità di richiedere l'erogazione di servizi di manutenzione su apparecchiature non riconducibili a quelle già previste nel Contratto, il Committente richiederà al Fornitore uno specifico preventivo, nei limiti di quanto consentito dalla normativa in materia di affidamenti e procedure ad evidenza pubblica. Tali disposizioni si applicano anche agli UPS.

45)Domanda

Con riferimento al punto 4.2.2 del Capitolato Tecnico si chiede di confermare che la manutenzione correttiva ordinaria debba essere erogata per tutte le apparecchiature previste nel Contratto per le quali sarà corrisposto un canone.

Risposta

Si conferma.

46) Domanda

Con riferimento alle tabelle 1.2 e 1.4 riportate nell'Appendice al Capitolato Tecnico, si ritiene vi siano incongruenze nei totali delle consistenza esposte. Si chiede di verificare e confermare le tabelle con i dati ritenuti corretti.

Risposta

Si veda l'ERRATA CORRIGE.

47) Domanda

La quantità annua di interventi per attività sistemistiche ipotizzati nel punto 4.5 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico (410, corrispondenti al 10% degli interventi sugli apparati di rete) non coincide con il numero totale di interventi previsti alla tabella 4 del medesimo documento. Si chiede di riverificare le stime delle consistenza sopra evidenziata e l'esatto rapporto fra di esse.

Risposta

Si conferma che, come indicato nell'Allegato 3 - Offerta economica, tabella 10, il numero di interventi per attività sistemistiche stimato (e di cui si chiede la quotazione) è di 410 totali. L'indicazione di "annuo" contenuta al punto 4.5 è pertanto un mero refuso.

48) Domanda

Con riferimento al punto 4.2.1 dell'Allegato 5 del Capitolato Tecnico, in caso di intervento per sostituzione di materiale di consumo a carico utente (poiché esplicitato nei manuali d'uso e manutenzione dell'apparecchiatura) si chiede di chiarire come la parte sostituita debba essere consuntivata e fatturata, in quanto materiale né incluso nel servizio di parti di manutenzione, né citata nell'elenco delle attività riportate al punto 4.2.3 - Manutenzione straordinaria dello stesso documento.

Risposta

Il Committente procederà autonomamente all'acquisto del materiale di consumo. Resta in ogni caso fermo che nell'ipotesi in cui il materiale venga acquistato dal Fornitore aggiudicatario della gara, il prezzo degli stessi - che verrà concordato con Sogei - non potrà comunque essere superiore ai prezzi contenuti nei listini di mercato di riferimento per tale tipo di prodotto.

49) Domanda

Con riferimento alle voci di Manutenzione Straordinaria-classe B, elencate nell'Allegato 3 - Offerta Economica, non è evidenziato il rigo di quotazione inerente la sostituzione dell'intero UPS. Si chiede di chiarire se tale voce risulti necessaria e da integrare all'elenco.

Risposta

Si chiarisce che la sostituzione dell'intera apparecchiatura UPS in sede di manutenzione straordinaria non è un caso previsto.

50) Domanda

Con riferimento al punto III.2.2) Capacità economica e finanziaria riportato nel documento di gara Bando GUUE, si chiede di confermare che il fatturato specifico da comprovare deve essere derivante da servizi di manutenzione hardware erogati dall'impresa partecipante in qualità di appaltatore, con contratti direttamente intestati ad utenti finali, e non diversamente provenienti da attività erogate in subappalto a Fornitori terzi.

Risposta

Non si conferma. Ai fini del possesso del requisito del fatturato di cui al punto III.2.2 del Bando di gara e della relativa comprova ai sensi dell'art. 48, D. Lgs. 163/2006 è legittimo l'utilizzo di fatturato maturato in qualità di subappaltatore, a condizione che dai contratti di subappalto e relative fatture: a) emerga chiaramente la tipologia di fatturato; b) che il suddetto fatturato corrisponda a quanto richiesto dal Bando di gara.

51) 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 richiesto, nel rispetto delle prescrizioni dal 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 ed in particolare, se ciascuna società del RTI sarà responsabile esterno rispetto alla porzione dei dati personali nell'ambito delle attività di propria competenza.

Risposta

Si conferma che è in facoltà di Sogei 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.

Si conferma che la nomina sarà riferita alla persona giuridica.

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

52) 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.

Risposta

Si precisa che non si ritiene accettabile una copertura individuale, separata, del subappaltatore. L'aggiudicatario deve rispondere dell'operato del subappaltatore; per questo motivo viene richiesto che sia incluso nella propria polizza. Nulla vieta all'assicuratore di fare rivalsa nei confronti del subappaltatore dopo aver pagato il sinistro.

53)Domanda

Riferimento Art. 125 - Allegato 4 - Schema Speciale - in materia di fatturazione pro quota delle attività svolte da parte di ciascun membro di RTI. si chiede conferma che la Stazione Appaltante provvederà al pagamento delle suddette fatture pro quota, direttamente ai singoli membri del RTI.

Risposta

Il pagamento pro-quota potrà avvenire soltanto se tale previsione (unitamente a quella di fatturazione pro quota) sia espressamente prevista dall'atto costituito del RTI, e sempre che ciascun componente del RTI abbia comunicato al Committente, nei tempi e secondo le modalità previste nel par. 8 del Disciplinare di gara, gli estremi del/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i, anche in via non esclusiva, alla commessa nonché le generalità e il codice fiscale della/e persona/e delegata/e ad operare su detto/i conto/i ai sensi dell'art. 3, comma 7, della L. 136/2010.

54)Domanda

Riferimento Art. 16G - Allegato 4 - SCHEMA GENERALE - In materia di subappalto, 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 conferma che possano essere 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 affidate in subappalto, 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 che la singola impresa raggruppata svolgerà in ossequio a quanto dalla stessa dichiarato nell'Allegato 1 Dichiarazione necessaria (punto 16) 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 (punto 12 della summenzionata Dichiarazione necessaria), differenziando, se necessario, le relative dichiarazioni ove ciò sia motivato dalla diversa natura delle attività assunte in seno al raggruppamento; 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 comunque l'attività di coordinamento e monitoraggio in capo alla mandataria del RTI, anche ai fini del rispetto della quota limite subappaltabile di cui all'art. 118 comma 2 del D.lgs. n. 163/2006.

55)Domanda

Riferimento Art. 125 - Allegato 4 - Schema Speciale - Si chiede di confermare se la stazione appaltante intende applicare ai presente appalto i termini di pagamento delle fatture a 60 giorni data ricevimento fattura.

Risposta

Con riferimento al presente appalto si applicano i termini di pagamento previsti nel D.Lgs. 231/2002. Resta in ogni caso ferma, come previsto nel punto 24 dell'Allegato 1, la riserva di Sogei di negoziare i termini di pagamento con l'aggiudicatario fino a 60 giorni data ricevimento fattura; e a tal fine si invita il concorrente a tenere ciò in considerazione ai fini della formulazione dell'offerta economica.

56)Domanda

Riferimento Art. 105 - Allegato 4 - Schema Speciale - In relazione alle penali applicabili ai sensi dell'art. 105, si chiede di chiarire se le stesse sono soggette al limite massimo pari al 10% del corrispettivo globale fissato dal Regolamento Attuativo del Codice Appalti. D.P.R. 207/2010.

Risposta

Non si conferma l'interpretazione fornita. Fermo restando, infatti, quanto previsto nell'art. 10, comma 15, dello Schema Speciale di Contratto in ordine alla facoltà di Sogei di risolvere il contratto qualora l'importo complessivo delle penali inflitte all'Impresa affidataria raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale, si precisa che l'ammontare delle penali inflitte potrà comunque superare la percentuale qui richiamata fatta salva l'applicabilità dei criteri elaborati in materia dalla giurisprudenza.

57)Domanda

Riferimento Disciplinare di Gara - Con esclusivo riferimento alle quote di partecipazione in RTI, si chiede di confermare che, la Mandataria pur eseguendo la prestazione in misura maggioritaria in senso relativo, possa partecipare con una quota inferiore ai 40%.

Risposta

Si conferma.

58)Domanda

Riferimento Disciplinare di Gara - Posto che, in caso di partecipazione di Raggruppamenti temporanei di imprese, le imprese mandanti dovranno rendere la dichiarazione di cui all'Allegato 1 relativamente al proprio fatturato, si chiede di confermare se le stesse all'interno del RTI, possano possedere una quota di partecipazione ai raggruppamento in misura inferiore al 10%.

Risposta

Si conferma. Non è stata posta alcuna percentuale di possesso del fatturato specifico in capo alle mandanti.

59)Domanda

Riferimento Disciplinare di Gara - in caso di partecipazione in RTI, si chiede di confermare che i relativi requisiti di fatturato non debbano necessariamente essere proporzionati alla relativa quota di partecipazione effettiva.

Risposta

Si conferma.

60)Domanda

Riferimento Disciplinare di Gara - Produzione del documento attestante l'attribuzione del "PASSOE" da parte del servizio AVCPASS (pag. 5, 6 e 12). Si chiede di confermare che la mancata registrazione presso il servizio AVCPass e il successivo inserimento nella Busta amministrativa in fase di offerta del PASSOE, non sia ritenuta necessaria e non comporti l'esclusione dalla presente procedura di gara, anche alla luce della legge di conversione 27 febbraio 2014, n. 15 del Decreto Legge 30 Dicembre 2013, n. 150 che prevede che "il termine di cui all'articolo 6-bis, comma 1, del codice di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, è ulteriormente differito al 1° luglio 2014...".

Risposta

Si conferma che la produzione del citato documento è facoltativa e che, pertanto, l'eventuale mancata trasmissione del PASSOE non comporta di per sé l'esclusione dalla presente procedura. Si conferma altresì che, ove la Consip decida di procedere alla verifica circa il possesso dei requisiti inerenti la presente iniziativa per il tramite della BDNCP, provvederà, con apposita comunicazione, ad assegnare un termine congruo per l'effettuazione della registrazione medesima a tutti i concorrenti che non risultino essere registrati presso il detto sistema.

61)Domanda

Disciplinare di gara. "Modalità aggiudicazione gara" pag. 38 punto 3 tabella.

Nel paragrafo “modalità ed esecuzione dei servizi” viene richiesta la qualificazione professionale delle risorse impiegate. Dai termini della richiesta sembrerebbe che vengano richiesti i cv delle risorse o comunque i profili professionali personalizzati. Si chiede se debbano essere forniti i CV o comunque i profili professionali personalizzati delle risorse impiegate quale il Responsabile Unico dei Servizi, del Responsabile Tecnico oppure anche alle figure di coordinamento e pianificazione e se questi possano essere forniti come allegati.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 2 in merito alle modalità attraverso le quali dare evidenza della qualificazione professionale delle risorse. Si precisa inoltre che il criterio di valutazione si riferisce a tutte le risorse che il concorrente prevede di impiegare nell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto (Responsabile Unico dei Servizi, Responsabile Tecnico e Personale Tecnico).

62)Domanda

Capitolato Tecnico. 4.2.2 “Manutenzione correttiva ordinaria” pag. 16.

A partire dalla data di avvio delle attività, ogni quattro mesi il Fornitore dovrà comunicare al Committente il dettaglio dei livelli di microcodice installato sulle diverse apparecchiature segnalando la eventuale disponibilità di nuove versioni. Il Fornitore dovrà quindi provvedere all'aggiornamento del microcodice in tutti i casi in cui le case costruttrici qualifichino l'aggiornamento stesso come obbligatorio o mandatorio. Si richiede se è corretta l'interpretazione che l'acquisto degli aggiornamenti del microcodice siano sia nel caso di obbligatorio sia nel caso di non obbligatorio a carico dell'Ente Appaltante. Inoltre viene richiesto in che modalità questi aggiornamenti possano essere installati (ad esempio remota, con quali strumenti..).

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 5.

63)Domanda

Capitolato Tecnico .3.2 “Dimensionamento” pag. 12.

Tabella - A titolo indicativo si sintetizzano di seguito le stime relative alla distribuzione degli interventi eseguiti in relazione ai diversi servizi oggetto della fornitura. Le stime sono state ottenute ripartendo in maniera proporzionale rispetto alla consistenza attuale delle apparecchiature gli interventi rilevati in un periodo di 12 mesi, per un totale pari a 13.000, durante la fornitura attualmente in corso.

In base alla tabella riportata ed al testo a pag. 12 si evince che gli interventi rapportati alle varie fasce di prodotti siano stati calcolati sulla base di stime effettuate in proporzione sulle varie fasce e non sul numero reale di interventi, tenuto conto che la percentuale di intervento è identica e pari a c.ca il 17,13%. Si chiede di confermare se tale interpretazione è corretta, ed in caso affermativo se è possibile conoscere il numero reale di interventi effettuati per l'anno 2013 suddivisi per le fasce di prodotti.

Risposta

Si veda quanto risposto alla domanda n°4. In ogni caso si precisa che il dato numerico relativo alla ripartizione degli interventi nell'anno 2013 per fasce di prodotti non è disponibile.

64)Domanda

Capitolato Tecnico. 4.2.4 “Modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva” pag. 19.

Il Fornitore dovrà lasciare il sistema interamente funzionante anche nelle configurazioni complesse (cluster, duali, ecc.); in caso di sostituzione di schede madri su PC e server se ne richiede l'adeguamento delle informazioni contenute nel BIOS in modo che riporti il serial number dell'apparecchiatura.

La Sogei si riserva di effettuare controlli volti a verificare la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, il Fornitore è tenuto a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente software sostituito.

Si richiede se da tali attività è esclusa l'attività di riconfigurazione degli apparati di tipo complesso, attività normalmente esclusa dalla manutenzione. Si richiede inoltre se lo SLA relativo a tali prodotti viene rispettato a seguito della sostituzione della parte guasta e non include la riconfigurazione (attività eseguita non dal fornitore).

Risposta

La Società è tenuta alla riparazione ed al ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature nel rispetto degli SLA richiesti, inclusa quindi la relativa eventuale riconfigurazione.

65) Domanda

Documento: Allegato 2 - Offerta Tecnica, pag. 3

Testo: ...“La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine; (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato”.

Si chiede di specificare se la copertina e l'indice rientrano nel conteggio delle 60 pagine. Inoltre, si chiede di specificare se, nel rispetto dello schema previsto per la redazione della relazione tecnica, sono ammessi ulteriori paragrafi descrittivi.

Risposta

Vale quanto risposto alla domanda n° 3. Si conferma, inoltre, quanto previsto dall'Allegato 2 - Offerta tecnica.

66) Domanda

Documento: Capitolato tecnico - Parag. 5.6.2, pag. 28

Testo: ...“Per quanto riguarda il personale da impegnare per gli interventi relativi alle apparecchiature di rete, si richiede che sia costituito da tecnici opportunamente dotati di certificazioni “CCIE Routing e switching”, “CCIE Wireless”, “WAASSE”, “WAASFE”, “ACSE

(Alcatel-Lucent Certified System Expert)” e “NCTE (Nortel Certified Support Expert).

Si chiede di confermare che il requisito relativo al possesso delle certificazioni sia da intendersi soddisfatto da una struttura di assistenza tecnica distribuita sul territorio e composta da personale che nel suo insieme possenga le certificazioni indicate. Sarà responsabilità del fornitore individuare, sulla base della tipologia di malfunzionamento, il personale con lo skill adatto ed eventualmente con la necessaria certificazione da far intervenire on site.

Risposta

Si conferma, fermo restando che per gli interventi relativi alle apparecchiature di rete si richiede che i tecnici coinvolti siano comunque in possesso della/e certificazione/i funzionali alla risoluzione dell'intervento.

67) Domanda

Documento: Appendice Capitolato Tecnico, Parag. 4, pag. 9, Capitolato tecnico - Parag. 3.2, pag. 11 - Tabella 3.

Testo: “a) la consistenza iniziale delle apparecchiature; b) la previsione, su base semestrale, di variazione della consistenza delle apparecchiature iniziali che diminuiranno in funzione dell'obsolescenza e della dismissione a fronte della sostituzione con nuove apparecchiature; c) la previsione degli incrementi a seguito dell'entrata in manutenzione delle apparecchiature per le quali, durante il periodo di vigenza del contratto, scadrà il periodo di manutenzione in garanzia.

Nella tabella che segue è riportato il dimensionamento degli apparati, aggregati per tipologia, con la variazione complessiva prevista.”

Si chiede di confermare che la tabella riportata al punto 4 dell'appendice al capitolato tecnico, contenente il numero di canoni mensili per apparato, tiene conto anche degli apparati dismessi o integrati durante la vigenza contrattuale e che quindi contribuiscono, ciascuno, con un numero di mensilità inferiore a 36.

Inoltre si chiede di confermare che gli apparati di nuova acquisizione eventualmente utilizzati dall'amministrazione in sostituzione di quelli obsoleti, saranno acquistati dall'Amministrazione stessa ed eventualmente inseriti nel servizio di manutenzione oggetto della gara valutandone la fascia di appartenenza.

Risposta

Si conferma che la tabella riportata al punto 4 dell'appendice al capitolato tecnico, contenente il numero di canoni mensili per apparato, tiene conto anche degli apparati dismessi o integrati durante la vigenza contrattuale. Si conferma inoltre che, come indicato al paragrafo 3.3 dell'Allegato 5 - Capitolato tecnico, il Committente, in merito alla consistenza delle apparecchiature sottoposte ai servizi oggetto del

presente capitolato:

a)

b) si riserva la facoltà di variare la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nel presente capitolato tramite comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature da integrare o dismettere, con le modalità specificate nel seguito;

c) si riserva la facoltà di aggiungere in manutenzione apparecchiature di modelli diversi rispetto a quelli presenti nell'appendice al presente capitolato, riconducibili alle famiglie di prodotti previste nella fornitura.

68)Domanda

Documento: Capitolato tecnico - Parag. 4.2.2, pag. 16 / Parag. 4.5 pag.22

Testo: "...Per quanto riguarda le apparecchiature di rete, il Fornitore dovrà garantire la piena efficienza e funzionalità anche per quanto riguarda il software ed assicurare la gestione di tutte le problematiche software che si dovessero presentare, nonché aprire e seguire 'case' con il produttore per la risoluzione di eventuali 'bugs' .

A partire dalla data di avvio delle attività, ogni quattro mesi il Fornitore dovrà comunicare al Committente il dettaglio dei livelli di microcodice installato sulle diverse apparecchiature segnalando la eventuale disponibilità di nuove versioni. Il Fornitore dovrà quindi provvedere all'aggiornamento del microcodice in tutti i casi in cui le case costruttrici qualifichino l'aggiornamento stesso come obbligatorio o mandatorio."

Testo: "Su specifica richiesta del Responsabile del Contratto, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità allo svolgimento di attività quali aggiornamenti e riconfigurazioni software per apparecchiature di rete, quali hub, switch, router e access point, non riconducibili agli interventi di manutenzione hardware delle apparecchiature.

In particolare, sulla base dei dati comunicati periodicamente dal Fornitore relativi al dettaglio dei livelli di microcodice installato sulle diverse apparecchiature e la eventuale disponibilità di nuove versioni, il Committente potrà richiedere l'aggiornamento dei microcodici anche nei casi in cui tale aggiornamento non sia da considerarsi dovuto e non ricada quindi nelle attività di manutenzione correttiva ordinaria descritte al paragrafo 4.2.2."

In considerazione del numero elevato di apparati, della relativa distribuzione geografica a livello nazionale e della possibile frequente disponibilità di nuovi aggiornamenti del microcodice, si chiede di confermare che tali aggiornamenti potranno essere effettuati dal fornitore in modalità remota utilizzando gli strumenti e le strutture di gestione messe a disposizione dell'Amministrazione.

Si chiede, inoltre, di confermare che le stime sulla ripartizione dei servizi per tipo di apparecchiatura riportate nella tabella 4 di pagina 12 del Capitolato Tecnico, comprendano anche gli eventuali interventi on site necessari per gli aggiornamenti del microcodice. In caso contrario, si chiede di fornire una stima di tale tipologia d'interventi.

Risposta

Gli aggiornamenti dovranno essere concordati con Sogei, nei tempi e nei modi di applicazione. Si conferma che le stime sulla ripartizione dei servizi per tipo di apparecchiatura riportate nella tabella 4 di pagina 12 del Capitolato Tecnico, comprendono anche gli eventuali interventi on site necessari per gli aggiornamenti del microcodice.

69)Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Tabella 2, Parag. 2.3, Pag. 9

Si chiede di confermare che il servizio di manutenzione non comprende le eventuali licenze necessarie ai firewall per l'erogazione dei servizi di sicurezza. Con ciò si intende che sarà responsabilità del fornitore la sola componente di manutenzione in caso di guasto hardware o software degli apparati.

In caso contrario si chiede di fornire i dettagli delle licenze attive e da rinnovare per tali apparati.

Risposta

Il servizio di manutenzione comprende tutte le licenze necessarie (HW e SW) all'erogazione dei servizi di sicurezza. Le licenze saranno fornite nel dettaglio per ogni apparato.

70) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Parag. 4.3, pag. 20.

Si chiede di confermare che le attività di trasloco dovranno essere eseguite dal Fornitore nell'orario di servizio indicato al Capitolato Tecnico pag.17, parag.4.2.4, ovvero: "(omissis)....dalle 8:00 alle 14:00 dal lunedì al venerdì festività nazionali escluse (omissis)". In caso contrario si chiede di indicare i giorni della settimana e la fascia oraria di servizio relativa.

Risposta

Si conferma che di norma l'orario di intervento è quello descritto, ma di volta in volta verrà concordato tenendo conto delle eventuali esigenze dell'Ufficio coinvolto.

71) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Parag. 4.4, pag. 21.

Testo: "(omissis)....La Sogei si riserva di poter chiedere al Fornitore di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio. (omissis)"

Si chiede di chiarire se le attività indicate al paragrafo 4.4 dovranno essere eseguite dal lunedì al venerdì festività nazionali escluse.

Risposta

No, come scritto nel paragrafo 4.4 i tempi e le modalità saranno concordati di volta in volta e potranno essere svolti anche fuori dagli orari indicati come SLA a seconda delle esigenze dell'Ufficio.

72) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Parag. 3.2 lettera b), pag. 12.

Testo: " si riserva la facoltà di variare la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nel presente capitolato tramite comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature da integrare o dismettere, con le modalità specificate nel seguito;"

Con riferimento a quanto previsto relativamente alla facoltà di Sogei di variare la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nel presente capitolato, si chiede di specificare in cosa ed in quale percentuale possa consistere detta variazione, vista l'accuratezza del censimento del parco macchine oggetto di manutenzione.

Risposta

Le variazioni in aumento e diminuzione sono quelle contenute nella tabella 3. Tali variazioni sono calcolate su una consistenza certa iniziale degli apparati.

73) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Parag. 4.1 , pag. 14.

Testo: “Si precisa che tutte le attrezzature, l’hardware e i software necessari al corretto e completo svolgimento delle attività previste nella fornitura saranno a carico del Fornitore, come peraltro i pezzi di ricambio, le spese di trasporto relative allo svolgimento delle attività ed ogni altro tipo di strumentazione utile;”

Con il termine “pezzi di ricambio” si deve intendere “componenti e/o dispositivi”?

In caso di risposta negativa, si chiede se l’onere in capo al fornitore circa la sostituzione dei pezzi di ricambio faccia riferimento a pezzi di ricambio originali della casa madre oppure è sufficiente che i pezzi di ricambio siano compatibili, ossia che la sostituzione dovrà avvenire con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati purché garantiti come nuovi, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli rimossi, in coerenza con quanto previsto per la sostituzione di componenti e/o dispositivi guasti.

Risposta

Si conferma quanto indicato nell’Allegato 5 - Capitolato tecnico che la paragrafo 4.2.4 indica che “la sostituzione di componenti e/o dispositivi guasti (es: mouse, tastiera, video, dischi, unità di lettura, schede interne, processori, memorie ecc) dovrà avvenire con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati purché garantiti come nuovi, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli rimossi”.

74) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Parag.4.5, pag. 22.

Testo: (omissis) “L’aggiornamento effettuato nell’ambito del servizio descritto nel presente paragrafo dovrà avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla richiesta;” (omissis)

Con riferimento alle prescrizioni espresse nel Capitolato tecnico da realizzarsi entro un determinato lasso temporale computato in giorni, senza specificazione che siano solari o lavorativi, si chiede di chiarire come detti giorni debbono intendersi.

Risposta

Si chiarisce che, come previsto dall’indicatore di qualità IQ05 referenziato al paragrafo 4.5 pag. 22, i giorni indicati sono lavorativi.

75) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Parag.5.6.1, pag. 28.

Testo: (omissis) “capacità comprovata nella gestione del personale e nella gestione economica” (omissis).

Con riferimento alle Caratteristiche del Responsabile Unico dei servizi si chiede esattamente cosa si intende con la frase “capacità comprovata nella gestione del personale e nella gestione economica”.

Risposta

Si chiarisce che per capacità comprovata nella gestione del personale e nella gestione economica” si intende la possibilità di documentare esperienze di coordinamento di gruppi di lavoro complessi (in quanto articolati sull’intero territorio nazionale, sia come centri di intervento che di magazzini a supporto), a cui si deve aggiungere anche responsabilità di gestione economica di contratti (budget, rendicontazione e fatturazione al cliente finale).

76) Domanda

Documento: Allegato 3 - Offerta Economica, pag. 29, Tabella Manutenzione Straordinaria Classe C. Capitolato Tecnico, Pag. 16 Tabella 6.

Nel capitolato tecnico in relazione al servizio di Manutenzione Correttiva Straordinaria la componente apparati di rete hub/switch, Router proxy, firewall sono associati alla classe C. Nel documento di Offerta Economica Allegato 3 è riportata a pagina 29 la tabella di dettaglio relativa alle singole componenti di ricambio della Classe C. All’interno di tale tabella sembrano comparire elementi non direttamente riconducibili alla categoria switch, Router, Firewall (ad esempio mouse, monitor ecc.). Si chiede di chiarire se trattasi di un refuso o nel caso contrario, di indicare quali apparati tra quelli della categoria c presenti nella tabella 4 dell’appendice 1 abbiano accessori quali: mouse, video, switch kvm, tastiera e webcam.

Risposta

Vedere ERRATA CORRIGE n° 1

77) Domanda

Documento: Capitolato Tecnico, Parag. 4.2.2 a, pag. 16

Testo: “Per quanto riguarda le apparecchiature di rete, il Fornitore dovrà garantire la piena efficienza e funzionalità anche per quanto riguarda il software ed assicurare la gestione di tutte le problematiche software che si dovessero presentare, nonché aprire e seguire ‘case’ con il produttore per la risoluzione di eventuali ‘bugs’.”

La gestione dei “case”, in caso di malfunzionamenti sw sugli apparati, implica la necessità di una interazione diretta con il brand (es. Cisco) ed una operatività “ real time” sulla configurazione dell’apparato. Si chiede di confermare se è consentita una modalità di accesso sulla configurazione degli apparati, da remoto e in sola lettura. In caso contrario si chiede di specificare le modalità di accesso sugli apparati, da parte del fornitore, ai fini di una corretta gestione dei case.

Risposta

Non è consentita alcuna modalità di accesso da remoto sulla configurazione degli apparati anche in sola lettura; il fornitore, per la gestione dei “case”, dovrà operare dal punto di gestione della rete presso la sede del Sistema Informativo della Fiscalità con la supervisione dei tecnici Sogei. Qualora le attività di diagnosi dovessero richiedere la presenza di un operatore presso la sede periferica, dietro richiesta di Sogei, il fornitore dovrà garantire tale presenza.

Dott. Domenico Casalino

(L’Amministratore Delegato)