Classificazione del documento: Consip Public

Oggetto: Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. N. 50/2016 per l'affidamento di Servizi di gestione, sviluppo e supporto per il Sistema Informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri. ID 2005

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

***

CHIARIMENTI

1) Domanda
All. 7 Offerta tecnica p. 1 n. 2 Prescrizioni Relazione Tecnica
<<La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere Calibri 10>>
Si chiede conferma che l'indicazione di 'font libero' si riferisca al fatto che non sia vincolante la scelta della tipologia Calibri, preservando comunque la chiarezza del documento.
Risposta
Si conferma.

2) Domanda
All. 7 Offerta tecnica p. 1 n. 2 Prescrizioni Relazione Tecnica
<<La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere Calibri 10>>
Si chiede conferma che sia possibile ridurre a 9 la dimensione del font nelle tabelle di testo, salvaguardando in ogni caso la loro leggibilità.
Risposta
Non si conferma. Eventuale testo contenuto in tabelle dovrà essere redatto con carattere non inferiore a 10.

3) Domanda
All. 7 Offerta tecnica p. 1 n. 2 Prescrizioni Relazione Tecnica
<<La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere Calibri 10>>
Si chiede conferma che sia possibile ridurre a 9 la dimensione del font nelle tavole grafiche, salvaguardando in ogni caso la loro leggibilità.
Risposta
Laddove i testi siano integrati in immagini o diagrammi e siano finalizzati a referenziare elementi inclusi in tali oggetti, la dimensione del font può essere ridotto a 9, salvaguardando in ogni caso la loro leggibilità.

4) Domanda
All. 7 Offerta tecnica p. 1 n. 2 Prescrizioni Relazione Tecnica
<<La Relazione Tecnica: ... (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato>>
Si chiede conferma che, laddove risultasse utile per una maggiore chiarezza nella rappresentazione dei contenuti, sia consentito inserire dei sotto-paragrafi all'interno dei Paragrafi definiti nello Schema di risposta, nel rispetto della numerazione assegnata.
Risposta
Si conferma.

5) Domanda

All. 7 APPENDICE 1 - p. 2 All. 7 Offerta tecnica - p. 1 Prescrizioni Schede valore aggiunto - Prescrizioni Relazione Tecnica

Si chiede conferma che le schede progetto a valore aggiunto siano da inserire all'interno della Relazione Tecnica come tabelle contenute nei paragrafi 2.10 e 2.11 dello Schema di risposta. Pertanto, il numero variabile di pagine a esse destinate, derivante dalla facoltà di ciascun Concorrente di sceglierne il numero (nel limite massimo di 3 per ambito) e la lunghezza (con un massimo di tre pagine ciascuna) siano computate entro il limite delle 80 pagine complessive della Relazione Tecnica stessa.

Risposta

Si conferma.

6) Domanda

App. 1 Capitolato Tecnico §6.5 p. 56 n. 3 Dimensionamento team di presidio per supporto tecnico e redazionale dei siti web, piattaforme e- learning e social network

Per il team di presidio per supporto tecnico e redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network, il Capitolato tecnico riporta la seguente prescrizione: "*In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che lo stesso deve garantire i seguenti requisiti minimi: nel team di presidio dovrà essere prevista la presenza di almeno 2 content manager senior, 3 esperti di tematica, 1 web graphic senior e 2 web editor (uno senior e uno junior), che complessivamente garantiscano copertura dell'orario di servizio H12 mediante sovrapposizione di orario* ".

Si chiede di confermare che tale requisito minimo sia soddisfatto attraverso la distribuzione, nel periodo di copertura del servizio, della quantità di figure indicate, sempre garantendo la presenza di almeno una figura per tipo in ogni momento.

Risposta

Non si conferma. Il team di presidio per supporto tecnico e redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network dovrà garantire globalmente la copertura H12; la distribuzione delle diverse figure nelle fasce orarie sarà concordata con i referenti dell'Amministrazione, sulla base delle specifiche esigenze.

7) Domanda

App. 1 Capitolato Tecnico §6.5 p. 56 n.3 Reperibilità del team di presidio per supporto tecnico e redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network

Con riferimento alla reperibilità degli specialisti del Supporto tecnico redazionale, si chiede di precisare se questa sia da prevedere anche nelle giornate festive.

Risposta

Si conferma che la reperibilità degli specialisti del Supporto tecnico redazionale è da prevedere anche nelle giornate festive, come anche si evince da quanto prescritto nei par.5.3 e 8.5 del Capitolato Tecnico.

8) Domanda

Disciplinare di Gara Paragrafo 9 Pagina 17

Posto che l'articolo 105 del codice degli appalti prevede l'obbligo di indicare un numero di subappaltatori non inferiore a tre (una terna), si richiede di confermare che sia possibile indicare, per ogni cpv, un numero anche superiore a tre di subappaltatori tutti diversi tra loro, senza incorrere nel divieto del subappalto, come da esempio che segue:

PV 72500000-0,• Azienda A, Azienda B, Azienda C, Azienda D, Azienda E, Azienda F (6 aziende)

CPV 72200000-7,• Azienda G, Azienda H, Azienda I, Azienda L, Azienda M, Azienda N (4 aziende)

Risposta

L'art. 105, comma 6 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. prevede l'obbligatorietà dell'indicazione della terna di subappaltatori in sede di offerta, e non un obbligo – come formulato nella domanda- di indicazione di un numero di subappaltatori non inferiori a tre.

A riguardo di consideri anche quanto espresso al parag. 9 del Disciplinare di gara in cui si statuisce che il concorrente deve indicare una *terna di subappaltatori con riferimento a* ***ciascuna tipologia di prestazione omogenea come identificata dal CPV indicato nel bando.***
Pertanto, non si conferma quanto espresso nella domanda e si invita ad attenersi scrupolosamente a quanto espresso nel citato art. 105, nonché nella documentazione di gara, anche ai fini del rispetto dell'efficienza dell'azione amministrativa.

9) Domanda
Si richiede di confermare se la ISO 9001:2015 Settore EA33 con campo di applicazione "Progettazione e sviluppo di pacchetti software. Progettazione e configurazione di sistemi di rete." sia conforme a quanto richiesto dal disciplinare di gara.
Risposta
Come indicato nel par. 7.3 del Disciplinare di gara, il concorrente deve essere in possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nel settore IAF 33, idonea, pertinente e proporzionata agli ambiti di attività descritti nella documentazione di gara e indicati nel Disciplinare stesso. La comprova del requisito è fornita da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione/scopo del certificato richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, par. 2 del Regolamento (CE), n. 765/2008.

10) Domanda
Appendice 1 al Capitolato tecnico – Contesto tecnologico e applicativo Indice p. 25 Errori nell'indice del documento
Si segnalano alcune discrepanze tra le titolazioni/numerazioni degli elementi dell'indice e i corrispondenti paragrafi all'interno del documento. Si segnala inoltre la mancanza di contenuti nella pagina 25 di 75.
Risposta
Trattasi di refusi.

11) Domanda
Appendice 1 al Capitolato tecnico – Contesto tecnologico e applicativo par. 8.4 - 8.7 p. 60 e p. 71 Denominazione duplicata
Si chiede conferma che la denominazione "Sistema informativo territoriale - SITDPC" sia identica per le diverse applicazioni descritte rispettivamente ai §§.8.4 e 8.7
Risposta
Si conferma. Il paragrafo 8.4 descrive prevalentemente le caratteristiche tecniche dell'architettura del sistema, mentre il par. 8.7 fornisce una panoramica delle funzionalità del sistema.

12) Domanda
Appendice 1 - Capitolato Tecnico par. 8.1 - 8.2 p. 61-62 Ubicazione degli strumenti di monitoraggio
Si chiede conferma che la Piattaforma di Monitoraggio e il Sistema di monitoraggio dei servizi e delle applicazioni possano essere installati su infrastrutture fisiche messe a disposizione dal Dipartimento e collocate presso il Datacenter di via Vitorchiano.
Risposta
Come indicato nel Par. 8 del Capitolato Tecnico, "*Sono a carico del Fornitore la messa a disposizione delle apparecchiature hardware e dei componenti software necessari*". Si precisa tuttavia che, come indicato nel par. 8.1 del Capitolate Tecnico, "*In alternativa alla messa a disposizione di una nuova piattaforma di monitoraggio, il Fornitore potrà scegliere di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), facendosi integralmente carico delle necessarie licenze d'uso e assumendosi la responsabilità della configurazione, manutenzione ed evoluzione dei prodotti in questione*." In tal caso potrà essere riutilizzata l'infrastruttura fisica già presente nel Datacenter.

13) Domanda

Appendice 1 - Capitolato Tecnico par. 8.3 p. 63 Titolarità della Piattaforma di Service Management

Si chiede conferma che la Piattaforma di Service Management che il Fornitore renderà disponibile all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, rimanga di proprietà del Fornitore stesso al termine del contratto

Risposta

Si conferma.

14) Domanda

Appendice 1 al Capitolato tecnico – Contesto tecnologico e applicativo par. 4.2.3 p. 24 Strumento di Service Manager

Si chiede conferma che lo strumento di Service Manager a supporto dei processi di incident management e change management attualmente in uso presso il Dipartimento, e descritto nel §4.2.3 dell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico, corrisponda al modulo denominato "SM Version: 9.35.4001 P4" nella tabella delle componenti della Piattaforma di Monitoraggio nel precedente §4.2.1.

In caso contrario, si chiede di specificare a quale soluzione tecnologica faccia riferimento il suddetto §4.2.3.

Risposta

Si conferma.

15) Domanda

Piattaforma di monitoraggio

Riferimento: Appendice 1 – Capitolato Tecnico § 8.1 Piattaforma di monitoraggio

"In alternativa alla messa a disposizione di una nuova piattaforma di monitoraggio, il Fornitore potrà scegliere di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), facendosi integralmente carico delle necessarie licenze d'uso e assumendosi la responsabilità della configurazione, manutenzione ed evoluzione dei prodotti in questione."

"Gli eventi generati dalla piattaforma di monitoraggio dovranno essere collezionati in appositi Log e dovranno generare alert ed eventi che permettano l'apertura automatica di ticket al service desk."

"La piattaforma dovrà inoltre essere configurata in modo da intraprendere eventuali azioni correttive in maniera automatica."

"La piattaforma dovrà mettere a disposizione del presidio tecnico del Fornitore una console di gestione e controllo centralizzata, eventualmente coniugata in diverse istanze sulla base delle specifiche responsabilità. Nell'ottica di consentire all'Amministrazione di verificare intempo reale lo stato delle risorse e dei servizi, il Fornitore ètenuto a rendere disponibili almeno 2 (due) istanze in sola lettura della console di controllo."

Quesito:

Al fine di avere tutti gli elementi per definire la soluzione tecnico-economica ottimale per allestimento della piattaforma di monitoraggio, si chiede di sapere, nel caso di una soluzione basata sugli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati, se tali strumenti:

- siano già configurati per il monitoraggio dell'infrastruttura, dei sistemi e della rete nella loro articolazione e composizione attuale oppure, se essi debbano essere configurati allo scopo;
- siano già configurati per registrare gli eventi in appositi Log e generino gli alert ed eventi che permettono l'apertura automatica dei ticket al service desk attualmente in uso;
- già rendono disponibile una console di gestione e controllo centralizzata, coniugata in diverse istanze sulla base delle specifiche responsabilità.

Risposta

Si conferma che gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati sono già configurati come indicato nel quesito. Si ricorda comunque che, come indicato nel par. 8.2 del Capitolato Tecnico, "*Il Fornitore prende atto che, nel corso di esecuzione del contratto di fornitura, l'Amministrazione potrà variare l'insieme dei servizi oggetto di monitoraggio, a*

fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione stessa o per la naturale evoluzione del sistema ICT, e si impegna ad adeguare la soluzione offerta senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione."

16) Domanda

Sistema di monitoraggio dei servizi e delle applicazioni

Riferimento: Appendice 1 – Capitolato Tecnico § 8.2 Sistema di monitoraggio dei servizi e delle applicazioni

" Nell'ambito della piattaforma di monitoraggio, il Fornitore dovrà realizzare una soluzione per il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi/infrastrutturali, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale. Tale soluzione potrà essere realizzata, a scelta del Fornitore, mediante uno strumento ad hoc o mediante implementazione della piattaforma di monitoraggio esistente."

"Correlando tutte le informazioni provenienti dai vari sistemi che costituiscono l'ambiente di esercizio con quelle relative alle transazioni applicative, la soluzione dovrà dare evidenza dello stato operativo dei servizi erogati ed essere così di supporto alla rapida risoluzione dei problemi. In particolare, dovrà consentire di identificare automaticamente le componenti da controllare lungo la catena applicativa in caso di errore."

"Oltre a monitorare la disponibilità dei servizi e ad essere di supporto nella risoluzione dei problemi, la soluzione dovrà consentire di verificare e controllare le performance dei servizi erogati per verificarne l'aderenza ai livelli di servizio attesi."

"Le evidenze fornite dalla soluzione dovranno essere disponibili alle strutture del Fornitore e all'Amministrazione sulla console di controllo centralizzata."

Quesito:

Al fine di avere tutti gli elementi per definire la soluzione tecnico-economica ottimale per allestimento della piattaforma di monitoraggio dei servizi e delle applicazioni, si chiede di sapere, nel caso di una soluzione realizzata mediante implementazione della piattaforma di monitoraggio esistente, se allo stato attuale la soluzione in uso:

- fornisce evidenza dello stato operativo dei servizi erogati consentendo di identificare automaticamente le componenti da controllare lungo la catena applicativa in caso di errore;
- consente di verificare e controllare le performance dei servizi erogati per verificarne l'aderenza ai livelli di servizio attesi;
- rende disponibili le evidenze fornite sulla console di controllo centralizzata

Risposta

Si conferma che gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati sono già configurati come indicato nel quesito. Si precisa tuttavia che il monitoraggio dei servizi e delle applicazioni è un processo in continua evoluzione che richiederà, nel corso del contratto, di adeguare la soluzione offerta senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, come indicato nel par. 8.2 del Capitolato Tecnico.

17) Domanda

Strumenti di gestione attualmente in uso

Riferimento: Appendice 1 al Capitolato tecnico – Contesto tecnologico e applicativo § 4.2 Strumenti di gestione

"Gli strumenti di gestione attualmente in uso presso il Dipartimento si compongono di:

Una piattaforma di monitoraggio dei sistemi e dei servizi e delle applicazioni in logica end-to-end;

- Una piattaforma di Service Desk per la gestione del ciclo di vita delle segnalazioni informative/malfunzionamento/richieste di change da parte degli utenti;
- Una piattaforma di service management articolata in:
  - Un sistema di Trouble Ticketing;
  - Un sistema di Asset e Configuration Management (CMDB);
  - Una Knowledge Base;
  - Un sistema di reportistica."

Quesito

Nel segnalare che, probabilmente per un refuso redazionale, non risultano presenti nel documento di gara parti descrittive di alcune funzionalità della piattaforma di service management attualmente in uso, si chiede di sapere se tale piattaforma assicura nel suo stato attuale:

- le funzionalità minime richieste per la fornitura e dettagliate nell'Appendice 1 – Capitolato Tecnico § 8.3 Piattaforma tecnologica di Service Management;
- le funzionalità minime richieste per la fornitura e dettagliate nell'Appendice 1 – Capitolato Tecnico 8.4 Sistema di reportistica.

Risposta

Si conferma. Si precisa tuttavia che, come indicato nel par. 8.3 del Capitolato Tecnico, "*La piattaforma di Service Management offerta dovrà essere installata presso il CED del Fornitore;*". Questa dovrà assicurare le funzionalità minime richieste.

18) Domanda

Piattaforma tecnologica di Service Management

Riferimento: Appendice 1 – Capitolato Tecnico § 8.3 Piattaforma tecnologica di Service Management

"Il Fornitore renderà disponibile all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, una piattaforma tecnologica di Service Management, integrata con la piattaforma di monitoraggio e con il Portale del Service Desk di cui al par. 4.2.1, di ausilio nell'erogazione dei servizi"

"Di seguito si riportano le funzionalità minime richieste per la piattaforma tecnologica di Service Management offerta, che integrerà i seguenti sistemi:

- Sistema di TroubleTicketing;
- Sistema di Asset e Configuration Management."

" ... il sistema dovrà recepire automaticamente gli opportuni alert/eventi generati dalla piattaforma di monitoraggio, attivando i relativi ticket."

Quesito

Al fine di definire in modo puntuale i requisiti tecnico funzionali della Piattaforma di Service Management, si chiede conferma che il Portale del Service Desk di cui al par. 4.2.1 con il quale tale piattaforma si deve integrare è quello attualmente in uso (e descritto nel § 4.2.2 Service Desk dell'Appendice 1 al Capitolato tecnico – Contesto tecnologico e applicativo) e che tale Portale non è un sistema oggetto di fornitura.

Quesito

Al fine di avere tutti gli elementi per definire la soluzione tecnico-economica ottimale per allestimento della piattaforma di Service Management, si chiede di sapere se è consentito al Proponente, analogamente a quanto previsto per le piattaforme di monitoraggio dei sistemi, reti, servizi e applicazioni, di prendere in carico la piattaforma attuale (nel caso di piena rispondenza di tale piattaforma ai requisiti minimi di capitolato), facendosi integralmente carico delle necessarie licenze d'uso e assumendosi la responsabilità della sua configurazione, manutenzione ed evoluzione.

Risposta

1. Si conferma.
2. Non si conferma. Si veda la risposta n. 17.

19) Domanda

Sistema di reportistica

Riferimento: Appendice 1 – Capitolato Tecnico § 8.4 Sistema di reportistica

"Il Fornitore dovrà offrire all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento automatico per la verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali contrattualmente previste. Tale strumento deve assicurare all'Amministrazione funzionalità di ausilio alla governance delle attività contrattuali, ovvero consentire all'Amministrazione di verificare l'andamento dei livelli di servizio durante l'erogazione dei servizi, con la possibilità di accedere alla reportistica sulla rendicontazione degli SLA, sugli eventuali scostamenti e su situazioni critiche che determinano l'applicazione di penali."

Quesito

Al fine di avere tutti gli elementi per definire la soluzione tecnico-economica ottimale per allestimento del Sistema di reportistica, si chiede di sapere se è consentito al Proponente, analogamente a quanto previsto per le piattaforme di monitoraggio dei sistemi, reti, servizi e applicazioni, di prendere in carico il sistema attuale (nel caso di una sua piena rispondenza ai requisiti minimi di capitolato), facendosi integralmente carico delle necessarie licenze d'uso e assumendosi la responsabilità della sua configurazione, manutenzione ed evoluzione.

Risposta

No. Si precisa che il sistema di reportistica attuale è completamente a carico del Fornitore uscente; l'Amministrazione è un mero utilizzatore delle relative informazioni.

20) Domanda

Presa in carico di sistemi a supporto dei servizi attualmente in uso

Riferimento 1: Appendice 1 – Capitolato Tecnico § 8.1 Piattaforma di monitoraggio

"In alternativa alla messa a disposizione di una nuova piattaforma di monitoraggio, il Fornitore potrà scegliere di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), facendosi integralmente carico delle necessarie licenze d'uso e assumendosi la responsabilità della configurazione, manutenzione ed evoluzione dei prodotti in questione."

Riferimento 2: Appendice 1 – Capitolato Tecnico § 8.2 Sistema di monitoraggio dei servizi e delle applicazioni

"Nell'ambito della piattaforma di monitoraggio, il Fornitore dovrà realizzare una soluzione per il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi/infrastrutturali, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale. Tale soluzione potrà essere realizzata, a scelta del Fornitore, mediante uno strumento ad hoc o mediante implementazione della piattaforma di monitoraggio esistente."

Quesito

Al fine di avere tutti gli elementi per definire in modo puntuale gli aspetti tecnico-economici di una soluzione di monitoraggio basata sulla presa in carico degli strumenti attualmente in uso, si chiede di conoscere:

- l'elenco analitico di tutte le componenti della piattaforma di monitoraggio per le quali acquisire le relative licenze d'uso;
- l'elenco analitico di tutte le componenti della piattaforma di monitoraggio dei servizi e delle applicazioni per le quali acquisire le relative licenze d'uso;
- Si chiede inoltre di sapere se il Committente abbia stabilito con i vendor di tali licenze accordi di fornitura in base ai quali il costo di tali licenze da riservare ai partecipanti alla gara sia garantito identico per tutti, al fine di non determinare condizioni economiche squilibranti derivanti da differenti poteri d'acquisto dei partecipanti e di conoscere, conseguentemente, il prezzo previsto/concordato per l'acquisizione di tali licenze e di eventuali servizi connessi.

Risposta

Per i primi due punti, le informazioni di dettaglio sono riportate nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico – contesto tecnologico e applicativo. Per il terzo punto, l'Amministrazione non ha stabilito alcun accordo con i vendor delle licenze.

21) Domanda

Si chiede di chiarire se il requisito del possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, previsto al Par. 7.3 del Disciplinare, sia da applicare anche agli eventuali subappaltatori, non trovando nel Par. 9 del Disciplinare alcun riferimento in merito.

Risposta

L'art. 105 –richiamato dalla documentazione di gara, al comma 7 prevede , tra l'altro, che al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante, l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal codice in relazione alla prestazione subappaltata.

Il possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015, previsto al Par. 7.3 del Disciplinare , deve intendersi requisito di qualificazione

22) Domanda
In riferimento al Par. 7.2 del Disciplinare, si chiede di chiarire se per "fatturato riferito agli ultimi due esercizi finanziari disponibili" debba intendersi le fatture emesse negli ultimi due esercizi finanziari o le fatture relative (di competenza) a ricavi dichiarati (maturati) negli ultimi due esercizi finanziari
Risposta
Deve intendersi le fatture emesse negli ultimi due esercizi finanziari.

23) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 4.1.3.2 pag. 17 Gestione dei servizi di sicurezza
Per una più accurata progettazione della Gestione dei servizi di sicurezza, si chiede di indicare i prodotti e/o le tecnologie del Sistema Antimalware centralizzato e del Sistema di Host Intrusion Prevention for Desktops che l'aggiudicatario dovrà utilizzare per erogare il servizio. Si chiede inoltre conferma che tali prodotti saranno forniti dall'Amministrazione per l'intera durata del contratto.
Risposta
Per motivi di riservatezza, le informazioni relative ai prodotti e/o alle tecnologie del Sistema Antimalware centralizzato e del Sistema di Host Intrusion Prevention for Desktops saranno fornite a valle della stipula del contratto. Si conferma che i prodotti saranno forniti dall'Amministrazione per l'intera durata del contratto.

24) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 4.2.1 pag. 21 Servizio di help desk
Poiché il canale di accesso telefonico al servizio di Help Desk sarà utilizzato dai soli referenti dell'amministrazione, si chiede conferma che i due numeri istituzionali previsti per comunicare con i team nelle sedi del Dipartimento di via Vitorchiano e di via Ulpiano saranno messi a disposizione e gestiti dal Dipartimento stesso a proprio carico. In caso affermativo, si chiedono chiarimenti tecnici sullo strumento utilizzato.
Risposta
Si conferma. Trattasi di due numeri di telefonia fissa.

25) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 4.2.2 pag. 24 Gestione delle postazioni di lavoro
Per il corretto dimensionamento del servizio di Gestione delle postazioni di lavoro, si chiede di indicare il volume delle richieste IMAC effettuate negli ultimi 12 mesi del contratto attualmente in corso.
Risposta
Le informazioni di dettaglio sono quelle riportate nel par. 6.3 del Capitolato Tecnico.

26) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 4.2.2 pag. 24 Gestione delle postazioni di lavoro
Per una più accurata progettazione della Gestione delle postazioni di lavoro, si chiedono chiarimenti sulla attività di installazione delle stesse.
In particolare si chiede:
1) se l'attività di gestione delle configurazioni delle postazioni (le cosiddette "immagini") sia compresa tra le attività richieste al fornitore
2) in caso affermativo, se nella fornitura in corso siano già in uso strumenti di automazione, precisando di quali prodotti o soluzioni o tecnologie si tratti e se essi siano utilizzati per una gestione standard ovvero in modalità ghost.
3) sempre in caso affermativo, l'indicazione del numero di immagini gestite e di quello delle applicazioni gestite sulle postazioni di lavoro.
Risposta

1) Si conferma.
2) Non sono attualmente in uso strumenti di automazione.
3) Approssimativamente sono gestite e mantenute costantemente aggiornate circa 20 immagini e circa 30 configurazioni applicative standard.

27) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 4.2.2 pag. 24 Gestione delle postazioni di lavoro
Si chiede di confermare che nell'ambito della gestione delle stampanti sia esclusa la fornitura dei toner e dei consumabili.
Risposta
Si conferma.

28) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 6.3 pag. 52 Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro
Si chiede conferma che il servizio di gestione delle postazioni di lavoro sia limitato a quelle installate presso le sedi del Dipartimento di via Vitorchiano, via Ulpiano e via Affile.
Risposta
Si conferma che, in condizioni di servizio ordinario, le postazioni di lavoro sono quelle installate presso le sedi del Dipartimento di via Vitorchiano, via Ulpiano e via Affile. Si ricorda tuttavia che, come indicato ne par. 5.2 del Capitolato Tecnico, "*Per attività straordinarie, conseguenti a situazioni critiche o di emergenza che dovessero emergere nell'ambito dei compiti istituzionali dell'Amministrazione, l'Amministrazione stessa può richiedere che i servizi vengano erogati temporaneamente anche in altre località del territorio italiano e in sedi provvisorie*."

29) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 6.3 pag. 52 Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro
Si chiede di fornire una stima delle apparecchiature da gestire ripartita per sedi di ubicazioni e per garanzia attiva oppure già scaduta alla data di indizione della procedura di gara.
Risposta
Per quanto riguarda la distribuzione delle apparecchiature, si fornisce una stima allo stato attuale.

MATERIALE ORDINARIO ASSEGNATO					
SEDE	PC/WORKSTATION	SCANNER	NOTEBOOK	STAMPANTI	ETICHETTATRICI
Affile	30	3	0	15	3
Ulpiano	236	113	78	122	73
Vitorchiano	780	212	144	350	45

MATERIALE DEI KIT DI EMERGENZA			
PC/WORKSTATION	NOTEBOOK	MONITOR	STAMPANTI
36	50	80	20

Si precisa che per le apparecchiature non coperte da garanzia l'approvvigionamento dei componenti hardware è a carico dell'Amministrazione.

30) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 6.3 pag. 52 Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro
Per un corretto dimensionamento del servizio, si chiede di fornire una estrazione dei ticket gestiti negli ultimi 12 mesi della fornitura in corso, possibilmente evidenziandone la ripartizione sulla base delle attività indicate nella lista che

chiude la pag.21 del Capitolato Tecnico: Informazioni sui prodotti hardware e software e sugli applicativi custom in esercizio; Malfunzionamenti di tipo hardware sulle apparecchiature oggetto del servizio; Malfunzionamenti riscontrati nel software in esercizio; Malfunzionamenti riscontrati nella connettività; Richieste di tipo IMAC.

Risposta

Tutte le informazioni disponibili sono già riportate nel Capitolato Tecnico e nell'appendice 1 Contesto Tecnologico e Applicativo.

31) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 6.3 pag. 53 Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro

Si chiede conferma che la Direzione di Comando e Controllo istituita a Rieti sia gestita remotamente dai presidi di via Vitorchiano/Ulpiano. Si chiede inoltre di specificare il numero e la tipologia delle apparecchiature presenti presso tale sede distaccata.

Risposta

Non si conferma. Si precisa che la Direzione di Comando e Controllo istituita a Rieti attualmente non è più operativa. Per quanto riguarda l'allestimento e la gestione di un'eventuale DI.COMA.C. di emergenza, l'Amministrazione si riserva di valutare, in base alla specifica situazione, se attivare la gestione remota, quella on-site o una combinazione delle due modalità.

32) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 5.3 pag. 49 Orari di erogazione dei servizi e tempi di intervento

Si chiede conferma che nell'ambito della gestione delle postazioni di lavoro non siano richiesti interventi urgenti, né da remoto né on site, al di fuori degli orari standard del servizio lun-ven 8.00-20.00 e sab 8.00-14.00.

Risposta

Si conferma.

33) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 6.7 pag. 57 Interventi fuori orario per il profilo di Sistemista junior

Si chiede conferma che le 1.600 ore di intervento fuori orario, stimate per il profilo Sistemista junior, siano relative a interventi pianificati sulle postazioni di lavoro nella sedi presidiate e a interventi extra orario urgenti (pianificati con preavviso di 2 giorni lavorativi).

Risposta

Si conferma.

34) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 6.5 e6.7 pag. 56 e57 Interventi fuori orario per il Supporto tecnico e redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network

Al di fuori dell'orario di copertura, il servizio di Supporto tecnico e redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network prevede di garantire la reperibilità di almeno due risorse con conoscenze adeguate per intervenire con attività di content management sui CMS e sulle piattaforme social. Non vi è quindi alcuna prescrizione sul tipo di profilo professionale richiesto. La tabella n.9 del par.6.7 riporta una stima delle ore/persona per interventi fuori orario che interessa tutte le figure professionali costituenti il team dedicato al servizio.

Si chiede di chiarire in che relazione siano le due prescrizioni.

Risposta

Il team di Supporto tecnico e redazionale dei siti web dovrà garantire globalmente la reperibilità di almeno due risorse con conoscenze adeguate per intervenire con attività di content management sui CMS e sulle piattaforme social; la distribuzione delle risorse nell'ambito delle diverse figure sarà concordata con i referenti dell'Amministrazione, sulla base delle specifiche esigenze, e comunque le due risorse in reperibilità dovranno essere comprese nell'ambito dei profili indicati nella tab. 9.

35) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 6.7 pag. 57 Tab.9 Unità di misura Interventi fuori orario

Si chiede conferma della presenza di un mero errore materiale sia nella testata che nel nome della Tabella 9 dove vengono riportate le sigle G/P e gg/pp anziché ore/persona.

Risposta

Si conferma che trattasi di mero errore materiale. Le quantità riportate nella tabella 9 sono da intendersi in ore/persona, come indicato nella testata della tabella stessa.

36) Domanda

Spettabile Consip, relativamente alla RDO in oggetto, vorremmo porre i seguenti chiarimenti:

1. Si chiede conferma che nell'ambito dei servizi di assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro le parti di ricambio necessarie alla manutenzione Hardware saranno messe a disposizione dall'Amministrazione.
2. Si chiede conferma che all'atto della presentazione dell'offerta è richiesta la presentazione esclusivamente del cv del referente per il progetto.
3. Si chiede conferma che le risorse dedicate ai servizi WEB, non devono essere parte dei presidi\team on site, e che possono lavorare anche da remoto.

Risposta

1) Si conferma.
2) Non si conferma. All'atto della presentazione dell'offerta non è richiesta la presentazione di curriculum vitae. Si rammenta tuttavia che, come indicato nell'art. 11S PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE dello Schema di Contratto, *"L'Impresa, alla data di sottoscrizione del presente contratto, ha consegnato i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) dei referenti e delle figure professionali che parteciperanno all'affiancamento nella fase di startup della forniture come previsto nel Capitolato Tecnico, eventualmente migliorate in Offerta Tecnica con le certificazioni richieste e/o offerte. L'Impresa si obbliga, altresì, a consegnare i curricula delle altre figure professionali impegnate nell'esecuzione del contratto, ove la Committente ne faccia richiesta, unitamente alle certificazioni dichiarate in sede di offerta tecnica."*
3) Non si conferma. Come indicato nel par. 6.5 del Capitolato Tecnico, "*Per l'erogazione del servizio, il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente presso la sede del Dipartimento della Protezione Civile di via Vitorchiano, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione*".

37) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 4.1.4 pag. 19 Conduzione operativa delle applicazioni

Si chiede di indicare di indicare il numero annuo di rilasci in esercizio.

Risposta

Si stimano mediamente circa 30 rilasci per anno.

38) Domanda

Appendice 1 al Capitolato tecnico Contesto tecnologico e applicativo –par. 2.3 pag. 8 Log Management

Si chiede di indicare se la piattaforma di Log Management indicata è già completamente configurata per recepire eventi di Privacy e Cyber Security.

Risposta

La piattaforma di Log Management è già configurata per recepire eventi di Privacy e Cyber Security, ferma restando la necessità di adeguamento continuo sulla base delle evoluzioni normative e delle nuove minacce.

39) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 4.1.1 pag. 13 Appendice 1 al Capitolato tecnico Contesto tecnologico e applicativo –par. 2.3 pag. 8 Eventi di sicurezza

Si chiede conferma che con la definizione di "parametri di sicurezza" che l'aggiudicatario dovrà rilevare nell'ambito del Servizio di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni, si intendano le macro-tipologie di eventi raccolti dalla piattaforma di Log Management.

Risposta

Il Servizio di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni dovrà rilevare le macro-tipologie di eventi raccolti dalla piattaforma di Log Management, oltre ad ogni altra informazione utile a garantire la sicurezza delle applicazioni.

40) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 8.1 pag. 61 Appendice 1 al Capitolato tecnico Contesto tecnologico e applicativo –par. 4.2.1 pag. 22 Piattaforma di monitoraggio

Nel caso in cui il Fornitore scegliesse di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), si chiede di precisare quali licenze attualmente in possesso dell'Amministrazione verranno girate al Fornitore. Si chiede inoltre di confermare che sarà a carico del fornitore esclusivamente il loro aggiornamento attraverso la sottoscrizione dei contratti di manutenzione con il vendor a decorrere dalla attivazione dei servizi.

Risposta

Al termine dell'attuale contratto L'Amministrazione prenderà in carico a titolo gratuito la titolarità della licenza d'uso della piattaforma di monitoraggio attualmente utilizzata; nella seguente tabella si riportano le licenze in oggetto.

PRODOTTO	QUANTITA'
HP OMi Evt Mgmt Foundation E-LTU	1
HP Operations OS Inst Adv SW E-LTU	210
HP Ops Mgr Windows Mgmt Svr SW E-LTU	1
HP Ops SPI Oracle DB In A SW E-LTU	31
HP Svc Hlth Rep Adv 50 SH Nodes SW E-LTU	1
HP SHR add 50 SH Nds Std or Adv SW E-LTU	4
HP BPM Txn Ult Ed Single Loc SW E-LTU	30
HP BPM Txn Ult Ed Unlimited Loc SW E-LTU	5
HP NNMi Prem Ed 250+/50 NdPk SW E-LTU	5

Si conferma che sarà a carico del fornitore esclusivamente il loro aggiornamento attraverso la sottoscrizione dei contratti di manutenzione con il vendor a decorrere dalla attivazione dei servizi.

41) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico App.1 –par. 4.2.1 pag. 23 Monitoraggio Applicativo

Nel caso in cui il Fornitore scegliesse di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), si chiede conferma che il prodotto HPE SiteScope 11.24.421 64-bit JVM, Build 498 sia già configurato per effettuare Monitoraggio Applicativo Agentless.

Risposta

Si conferma.

42) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico App.1 –par. 4.2.1 pag. 23 Performance apparati di rete

Nel caso in cui il Fornitore scegliesse di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), si chiede conferma che il prodotto NNMSPI 10.00 NPS10P01 sia già configurato secondo i requisiti del Capitolato Tecnico.

Risposta
Si conferma.

43) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico App.1 –par. 4.2.1 pag. 23 Operation orchestration
Nel caso in cui il Fornitore scegliesse di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), si chiede conferma che il prodotto OO Core Version 10.20 Build 49 sia già configurato per effettuare Operation orchestration.
Risposta
Si conferma.

44) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico App.1 –par. 4.2.1 pag. 22 Monitoraggio Applicativo
Nel caso in cui il Fornitore scegliesse di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), si chiede conferma che il prodotto Business Process Monitor Version 9.23 Build 541 sia già configurato per effettuare Monitoraggio Applicativo (numero di transazioni).
Risposta
Si conferma.

45) Domanda
Appendice 1 Capitolato tecnico App.1 –par. 4.1.1 pag. 13 Monitoraggio parametri di sicurezza
Al § 4.1.1.si fa riferimento al monitoraggio dei parametri di sicurezza rilevabili dai diversi sistemi di sicurezza.
Si chiede di confermare se tali sistemi di sicurezza corrispondono ai soli sistemi di sicurezza elencati nel § 4.1.3.2 Gestione dei servizi di sicurezza.
Risposta
I sistemi di sicurezza comprendono quelli elencati nel par. 4.1.4.2 "Gestione dei servizi di sicurezza" del Capitolato Tecnico. Tuttavia, come indicato nello stesso paragrafo, i sistemi di sicurezza sono elencati a titolo esemplificativo ma non esaustivo.

46) Domanda
Disciplinare –par. 7.4 pag. 16 di 49
Descrizione requisito
"I requisiti relativi al fatturato specifico.....devono essere soddisfatti dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso;"
Quesito
Si chiede di confermare che sono ammessi alla gara anche operatori economici in forma di raggruppamento temporaneo di tipo verticale
Risposta
Come espresso nel parag. 3 del Disciplinare, le prestazioni previste nella presente iniziativa sono tutte principali. Non sono previste prestazioni secondarie. Pertanto, in ossequio a quanto disposto dall'art. 48 del Codice Appalti, non è possibile prevedere, per la presente iniziativa, raggruppamenti di tipo verticale.

47) Domanda
Capitolato Tecnico –par. 2 pag. 10 di 83
Descrizione requisito
"Il Dipartimento,.... pertanto, nel corso di validità del presente contratto, si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore il necessario supporto tecnico-organizzativo per tale migrazione."
Quesito

In considerazione della complessità delle attività di migrazione di un'infrastruttura fisica di data center, si richiede di chiarire cosa si intende per "necessario supporto tecnico-organizzativo" e come le attività di supporto richieste verrebbero remunerate all'Impresa (o RTI) aggiudicataria.

Risposta

Per "necessario supporto tecnico-organizzativo" si intende la messa a disposizione delle conoscenze e competenze del Fornitore nell'ambito del Sistema Informativo dell'Amministrazione. Laddove venga richiesto al Fornitore una progettualità specifica, questa sarà retribuita nell'ambito dei servizi di supporto specialistico.

48) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.1.1 pag. 13 di 83

Descrizione requisito

"Il servizio prevede .la gestione delle escalation verso il personale specialistico di reperibilità, verso i gestori di connettività o di altri servizi in outsourcing."

Quesito

Si richiede di esplicitare meglio le modalità di gestione, da parte dell'aggiudicatario, delle problematiche inerenti la connettività o altri servizi in outsourcing (non ricompresi tra quelli di cui l'aggiudicatario è responsabile); in particolare si chiede:

- se anche questi disservizi vanno tracciati, tramite ticket aperti e chiusi sulla piattaforma di Service Management
- di confermare che l'aggiudicatario sarà in ogni caso tenuto indenne da rilievi ed eventuali penali, nel caso la piattaforma di Service Management rilevasse il mancato rispetto di SLA contrattuali.

Risposta

1) Si conferma che anche questi disservizi vanno tracciati, tramite ticket aperti e chiusi sulla piattaforma di Service Management.
2) Si conferma che, laddove il mancato rispetto di SLA contrattuali fosse imputabile a terzi, l'aggiudicatario sarà in ogni caso tenuto indenne da rilievi ed eventuali penali.

49) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.1.2.1 pag. 14 di 83

Descrizione requisito

"Il Fornitore dovrà impegnarsi ad accettare e recepire, senza oneri aggiuntivi, eventuali scelte tecnologiche e/o organizzative effettuate dall'Amministrazione che comportassero impatti sulle modalità di erogazione del servizio."

Quesito

Poiché le modifiche tecnologiche e, soprattutto, organizzative potrebbero comportare oneri notevoli per l'aggiudicatario (a titolo di esempio si consideri la modifica degli orari di erogazione di un determinato servizio o dei tempi di intervento), si richiede di precisare entro quali limiti l'Amministrazione possa modificare i requisiti di gara, con particolare riferimento ai servizi remunerati "a canone".

Risposta

Si precisa che le eventuali scelte tecnologiche e/o organizzative non avranno impatto sui normali orari di erogazione dei servizi o sui tempi di intervento, salvo il verificarsi di situazioni emergenziali.

50) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.1.2.2 pag. 14 di 83

Descrizione requisito

"Si fa presente che le tipologie ed i quantitativi di cui sopra potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto."

Quesito

Si richiede se esistano limiti percentuali (sia in aumento che in diminuzione) ai quantitativi che potranno variare e/o se sono almeno in previsione rollout che facciano variare di molto la baseline.

Risposta
Non esistono limiti percentuali. Attualmente non sono in previsione rollout che facciano variare di molto la baseline.

51) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.2.1 pag. 20 di 83
Descrizione requisito
Servizio di Help Desk
Quesito
Per il dimensionamento delle attività si richiedono informazioni, relative ad un arco temporale significativo (almeno un mese), su numero e durata media delle chiamate.
Risposta
Le richieste di intervento sono indicate nel par.6.3 "Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro"; per le chiamate telefoniche non sono disponibili informazioni su numero e durata media.

52) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.2.1 pag. 21 di 83
Descrizione requisito
"...chiamata telefonica, sia da fisso che da cellulare, a due numeri istituzionali, uno presso la sede di via Vitorchiano e uno in quella di via Ulpiano"
Quesito
Si richiede se gli agenti di Help Desk debbano fisicamente essere dislocati nelle due sedi, oppure è sufficiente mantenere le numerazioni citate e il Fornitore può erogare il servizio con un Help Desk proprio, facendosi carico dei costi di connessione.
Risposta
Si conferma che gli agenti di Help Desk devono fisicamente essere dislocati nelle sedi del Dipartimento.

53) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.2.1 pag. 21 di 83
Descrizione requisito
"...tutte le risorse devono avere anche connettività mobile a proprie spese per accesso web al portale e ricezione di chiamate telefoniche;"
Quesito
Si chiede conferma che la connettività mobile a spese delle risorse sia riferita a tutto il personale dell'help desk, cioè alle stesse risorse raggiungibili sulle due numerazioni fisse istituzionali.
Risposta
Si conferma che la connettività mobile a spese del Fornitore è riferita a tutto il personale dell'help desk.

54) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.2.1 pag. 21 di 83
Descrizione requisito
"A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio di Help Desk è tenuto a fornire agli utenti dell'Amministrazione il supporto necessario per la gestione delle seguenti richieste:"
Quesito
Ai fini del dimensionamento delle risorse, si richiede di illustrare meglio i carichi di lavoro per le varie attività di supporto.
Risposta
Tutte le informazioni disponibili sono presenti nei documenti di gara.

55) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.2.2.2 pag. 26 di 83

Descrizione requisito

Presso i locali resi disponibili dall'Amministrazione, dovranno essere previste le attività di ricezione, assemblaggio, precaricamento del software e certificazione delle apparecchiature, che dovranno essere completate prima della spedizione presso gli Uffici destinatari."

Quesito

Si chiede conferma che l'Amministrazione metterà a disposizione del RTI, oltre ai locali, anche tutti gli strumenti logistici necessari allo svolgimento delle attività richieste, compresi ad esempio gli eventuali transpallet.

Risposta

Si conferma che l'Amministrazione metterà a disposizione del RTI tutti gli strumenti logistici necessari allo svolgimento delle attività richieste. Si precisa che non è previsto l'utilizzo di transpallet.

56) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 6.3 pag. 53 di 83

Descrizione requisito

"Le tipologie, i quantitativi e la distribuzione di PDL di cui sopra sono forniti a titolo meramente orientativo e potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata"

Quesito

Si richiede se esistano limiti percentuali (sia in aumento che in diminuzione) ai quantitativi che potranno variare e/o se sono almeno in previsione rollout che facciano variare di molto la baseline.

Risposta

Non esistono limiti percentuali. Attualmente non sono in previsione rollout che facciano variare di molto la baseline.

57) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 4.2.2.3 pag. 26 di 83

Descrizione requisito

"Si precisa che saranno a carico del Fornitore tutti i rischi derivanti …. causati dal trasporto o dalla sosta nei locali dell'Amministrazione prima della messa in esercizio."

Quesito

Relativamente alla responsabilità dell'aggiudicatario per danni causati dalla sosta presso i locali dell'Amministrazione, si chiede di confermare che sarà cura dell'Amministrazione attuare le azioni idonee a contenere il rischio di danni alle apparecchiature (ad es. stoccaggio in locale sorvegliato e/o accessibile solo a personale autorizzato, tracciabilità della consegna a un incaricato,....) fino a quando le stesse non torneranno in carico all'aggiudicatario per la messa in esercizio.

Risposta

L'Amministrazione, di concerto con il Fornitore, attuerà le azioni idonee a contenere i rischi.

58) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 6.2 e 6.3 pag. da 51 a 53 di 83

Descrizione requisito

Requisiti minimi per il dimensionamento delle risorse

Quesito

Si chiede di specificare (con esempi numerici, se possibile) la differenza tra il termine "presenza costante", utilizzato ad esempio per il presidio di regia di Via Vitorchiano (copertura H24) e il termine "utilizzo permanente" di risorse (in

modalità Full Time Equivalent), utilizzato ad esempio per la conduzione operativa di sistemi e infrastrutture (copertura H12).

Risposta

La "presenza costante" è riferita ai servizi di presidio di regia e sistemi multimediali e di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni, laddove è indicato il numero minimo di risorse che in ogni istante deve essere presente. L'"utilizzo permanente" indica il numero complessivo di risorse che costituiscono i team di presidio.

59) Domanda

Capitolato Tecnico –par. 8.5 pag. 66 di 83

Descrizione requisito

La connessione telematica tra il Centro Servizi e la sede dell'Amministrazione deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a spese del Fornitore. Si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking ed ogni altra dotazione necessaria, inclusi i cablaggi dalla terminazione di rete del Provider del collegamento ai locali CED dell'Amministrazione."

Quesito

Si chiede di conoscere ulteriori elementi informativi inerenti la connessione telematica e le modalità della sua realizzazione; in particolare:

1. se per sede dell'Amministrazione si intende solo Via Vitorchiano o se invece bisogna considerare anche Via Ulpiano, e quindi i collegamenti punto-punto da realizzare sono due;
2. se il canale dedicato punto-punto può essere realizzato tramite VPN MPLS che assicuri la connessione tra la sede del Centro Servizi e la sede (o le due sedi) dell'Amministrazione, garantendo le prestazioni e l'affidabilità richieste;
3. la distanza tra i locali da interconnettere tramite cablaggio interno, nella sede (o nelle due sedi).

Risposta

1) la sede dell'Amministrazione è attualmente solo quella di via Vitorchiano; l'Amministrazione si riserva comunque la possibilità di prevedere anche il collegamento verso la sede di via Ulpiano.
2) Si conferma.
3) La distanza tra i locali è inferiore a dieci metri.

60) Domanda

Riferimento

Capitolo 7.4 "Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE, pag. 16/49 del Disciplinare di Gara

Quesito

"I requisiti relativi al fatturato specifico di cui ai punti 7.2 lett. b) e c) devono essere soddisfatti dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detti requisiti devono essere posseduti ciascuno in misura maggioritaria dalla impresa mandataria" si chiede di confermare che il riferimento alla tipologia "orizzontale" è un refuso in quanto il soddisfacimento del requisito nel complesso prescinde dalla tipologia di RTI (orizzontale, verticale o misto).

Risposta

Si conferma che il requisito deve essere posseduto complessivamente dal RTI a prescindere dalla sua natura. La precisazione del "RTI orizzontale" vuole solo specificare la regola che presiede al possesso del requisito economico da parte della impresa mandante e delle mandatarie.

Si precisa, a riguardo, che con riferimento all'iniziativa in oggetto, l'unica tipologia ammissibile di raggruppamento è quella orizzontale, in considerazione che sono previste solo prestazioni principali.

61) Domanda

Riferimento

Capitolo 7.4 "Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE, pag. 16/49 del Disciplinare di Gara

Quesito

"I requisiti relativi al fatturato specifico di cui ai punti 7.2 lett. b) e c) devono essere soddisfatti dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detti requisiti devono essere posseduti ciascuno in misura maggioritaria dalla impresa mandataria" si chiede di confermare che non è prevista una percentuale minima in capo alle mandanti.

Risposta

Si conferma.

62) Domanda

Riferimento

All. 7 Offerta tecnica - App. 1 Schede valore aggiunto

Quesito

Si chiede di indicare se per la descrizione delle schede progetto sia obbligatorio utilizzare il formato tabellare riportato nell'Allegato 7 Offerta Tecnica Appendice 1, oppure se si possano esporre le informazioni suddividendole in paragrafi che riportano i titoli e le informazioni richieste

Risposta

Si conferma che per la descrizione delle schede progetto sia obbligatorio utilizzare il formato tabellare riportato nell'Allegato 7 Offerta Tecnica Appendice 1.

63) Domanda

Riferimento

Capitolo 7.4 "Requisiti di capacità economica e finanziaria" pag. 13/49 del Disciplinare di Gara

Quesito

Si chiede di confermare che la comprova dei Requisiti di capacità economica e finanziaria 7.2 lett b) e c), possa essere fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice, oltre che:

- per le società di capitali mediante i bilanci approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte con indicazione del punto specifico da cui sia possibile evincere la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione, corredati della nota integrativa, in formato pdf; (Disciplinare di gara pag. 14)

anche attraverso i seguenti mezzi di prova alternativi:

- fatture dalle quali sia possibile evincere tipologia del servizio, importo di fatturato e periodo di esecuzione.
- produzione di certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni e/o dichiarazioni dei privati rese ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. n. 445/2000, che attestino in modo dettagliato e compiuto le prestazioni eseguite dal concorrente a proprio favore - con indicazione dei relativi importi e date coerenti con la misura (importo) e la tipologia del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione.
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione; la dichiarazione dovrà essere sottoscritta con firma digitale del dichiarante oppure prodotta sotto forma di copia informatica di documento cartaceo secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82; qualora non prodotta in originale, l'attestazione dovrà essere accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del d.P.R. n. 445/2000 del concorrente."

Risposta

Si conferma

64) Domanda

Riferimento
7.3 Requisiti di capacità Tecnica e Professionale
Quesito
Si chiede di confermare che il possesso dei requisiti di capacità professionale e tecnica, richiesti al punto 7.3 del disciplinare di gara, debbano essere dichiarati all'interno del DGUE nella parte IV - sezione C - punto 13.
Risposta
Si conferma

65) Domanda
Riferimento
Documentazione di gara
Quesito
Nella documentazione di gara non risulta essere presente il foglio di calcolo a supporto dell'inserimento dell'Offerta Economica. Si chiede cortesemente di poterlo rendere disponibile.
Risposta
Non è previsto alcun foglio di calcolo a supporto dell'inserimento dell'Offerta Economica. La stessa dovrà essere predisposta sul Sistema secondo quanto indicato NEL PAR. 3 "OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI" e nel par. 16 "CONTENUTO DELLA OFFERTA ECONOMICA" del Disciplinare di gara.

66) Domanda
Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali Paragrafo ARTICOLO 16G – Trattamento dei dati personali **Pagina** 14 **Descrizione requisito** GDPR
Quesito
Con riferimento all' Articolo 16G della App 2 Contratto C Generali, in considerazione della entrata in vigore del regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") si chiede fin d'ora di confermare la disponibilità di Codesta Spett.le Stazione Appaltante a negoziare e stipulare una variazione del contratto stesso come ragionevolmente richiesto per riflettere i propri obblighi e rischi derivanti dal GDPR citato ed eventuali spese o costi aggiuntivi correlati.
Risposta
Non si conferma.

67) Domanda
Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali **Paragrafo** ARTICOLO 14G – Subappalto **Pagina** 11 **Descrizione requisito** Subappalto
Quesito
Con riferimento all'art. 105, comma 3, c-bis del Codice degli Appalti Pubblici che prevede che:
"Le seguenti categorie di forniture o servizi, per le loro specificità, non si configurano come attività affidate in subappalto:
c-bis) le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di. cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto. I relativi contratti sono depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto"

Si chiede di confermare che si possa ritenere che non configurino un subappalto le ipotesi in cui, anche alternativamente:

I. alcune attività oggetto dell'appalto vengano rese a favore di un membro di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese da una società interamente controllata e posseduta dallo stesso membro, in forza di un contratto continuativo di servizio/fornitura - sottoscritto in epoca anteriore alla indizione della presente procedura di gara - che abbia per oggetto, tra l'altro, le citate medesime attività oggetto dell'appalto;

II. alcune attività oggetto dell'appalto vengano rese a favore di un membro di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese da una società appartenente al medesimo gruppo aziendale (e soggetta ad un comune controllo ultimo), in forza di un contratto continuativo di servizio/fornitura - sottoscritto in epoca anteriore alla indizione della presente procedura di gara - che abbia per oggetto, tra l'altro, le citate medesime attività oggetto dell'appalto;

III. alcune attività oggetto dell'appalto vengano rese a favore di un membro di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese da centri di delivery di servizi appartenenti a società del medesimo gruppo aziendale e collocate all'interno dell'UE, cui siano state esternalizzate in modo stabile determinate funzioni in forza di un contratto continuativo di servizio/fornitura - sottoscritto in epoca anteriore alla indizione della presente procedura di gara - che abbia per oggetto, tra l'altro, le citate medesime attività oggetto dell'appalto;

IV. alcune attività oggetto dell'appalto vengano rese a favore di un concorrente (singolo o raggruppato) da una società terza, in forza di un ordine di acquisto emesso a seguito di una offerta della società terza, qualora tale offerta sia effettuata ai sensi di un accordo quadro normativo (senza indicazione di tariffe/prezzi di riferimento), continuativo di servizio/fornitura, stipulato in epoca anteriore alla indizione della gara;

V. alcune attività oggetto dell'appalto vengano rese a favore di un concorrente (singolo o raggruppato) da una società terza, in forza di un ordine di acquisto emesso a seguito di una offerta della società terza, qualora tale offerta sia effettuata, ai sensi di un contratto inclusivo di tariffe/prezzi di riferimento, continuativo di servizio/fornitura, stipulato in epoca anteriore alla indizione della gara, e che abbia per oggetto, tra l'altro, le citate medesime attività oggetto dell'appalto;

Risposta

Si richiama quanto previsto all'art. 105 D.lgs. 50/2016 e s.m.i. che, al comma 3, lett. c bis) , prevede che non si configurano come attività oggetto di subappalto le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione dell'appalto.

Pertanto, tutte le casistiche, succintamente espresse, per non configurare ipotesi di subappalto devono attenersi scrupolosamente alle indicazioni suindicate , espresse all'art. 105 comma 3 , lett. c bis). Si rammenta che i relativi contratti dovranno essere depositati prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

Resta fermo quanto prescritto all'art. 14 G "Subappalto" delle Condizioni Generali dello Schema di Contratto.

68) Domanda

Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali **Paragrafo** ARTICOLO 14G – Subappalto **Pagina** 11 **Descrizione requisito** Subappalto

Quesito

Si chiede di confermare se 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. Resta inteso che dovranno essere rispettati i limiti e le prescrizioni ex art. 105 D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

69) Domanda

Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali – ID 2005 – GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Speciali **Paragrafo** ARTICOLO 16G – Trattamento dei dati personali **Pagina** 14 **Descrizione requisito** Raccolta dei dati personali e onere di consenso informato (Quesito da inviare qualora non chiaro dal contesto della gara)

Quesito
si chiede di confermare che il Fornitore quale Responsabile esterno del trattamento non risponderà della raccolta dei dati e degli obblighi connessi (per es., raccolta del consenso degli Interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei dati raccolti.
Risposta
Non si conferma. Come espresso all'art. 16 G, comma 6 dello Schema di Contratto- Parte generale, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, lo stesso sarà nominato "Responsabile del trattamento" dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, con attribuzione di compiti analiticamente specificati nell'atto di nomina.

70) Domanda
Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali – ID 2005 – GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Speciali **Paragrafo** ARTICOLO 16G – Trattamento dei dati personali Articolo 21S - Nomina a responsabile del trattamento dei dati **Pagina** 14 **Descrizione requisito** Nomina del Fornitore aggiudicatario quale Responsabile del Trattamento dei Dati Personali ai sensi dell' 28 del Regolamento UE(GDPR)
Quesito
Qualora il Fornitore aggiudicatario risulti costituito da un Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI), si richiede di confermare che la nomina a Responsabile del Trattamento sarà effettuata nei confronti di ciascuna singola società componente del RTI, con riferimento alla specifica porzione di dati personali trattati nell'ambito delle attività di propria competenza.
Risposta
Si conferma, in caso di RTI ciascuna azienda sarà nominata "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali" in funzione degli ambiti di competenza.

71) Domanda
Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali – ID 2005 – GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Speciali **Paragrafo** ARTICOLO 16G – Trattamento dei dati personali Articolo 21S - Nomina a responsabile del trattamento dei dati **Pagina** 14 **Descrizione requisito** Adozione di Misure di Sicurezza adeguate
Quesito
Si richiede di indicare quali siano le specifiche misure di sicurezza a cui il Fornitore Aggiudicatario debba attenersi, ritenute dalla Committente adeguate ed ulteriori a quelle già indicate nel Contratto Condizioni Generali (Esempio codice comportamentale)
Risposta
Le misure di sicurezza di cui all'art. 16 G delle Condizioni Generali dello Schema di Contratto attengono strettamente e fisiologicamente alla fase esecutiva del contratto e non alla fase di partecipazione alla presente procedura di gara. Da ciò deriva che le stesse saranno debitamente indicate dalla Committente, Dipartimento della Protezione Civile, all'eventuale aggiudicatario in sede di stipula del contratto poiché tali informazioni per loro stessa natura devono essere condivise esclusivamente con l'eventuale aggiudicatario.

72) Domanda
Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali – ID 2005 – GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Speciali **Paragrafo** ARTICOLO 16G – Trattamento dei dati personali Articolo 21S - Nomina a responsabile del trattamento dei dati **Pagina** 14 **Descrizione requisito** Classificazione dei Dati Personali oggetto del Trattamento
Quesito
Si richiede di confermare che i Dati Personali oggetto di trattamento da parte del Fornitore Aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come "particolari" o "giudiziari", ai sensi dell'articolo 9 e 10 del GDPR.
Risposta

Si precisa che tra i Dati Personali oggetto di trattamento da parte del Fornitore Aggiudicatario possono rientrare informazioni che l'Amministrazione acquisisce a fronte di controlli (ad esempio casellario giudiziario) per altre iniziative di gara condotte dall'Amministrazione, come anche informazioni relative ai giustificativi di malattia del personale dipendente fornite all'Amministrazione sulle base delle procedure standard INPS.

73) Domanda

Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali – ID 2005 – GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Speciali **Paragrafo** ARTICOLO 16G – Trattamento dei dati personali Articolo 21S - Nomina a responsabile del trattamento dei dati **Pagina** **Descrizione requisito** Attività degli Amministratori di Sistema

Quesito

Si richiede di chiarire se il Titolare del trattamento provvederà a designare direttamente gli Amministratori di Sistema operanti presso il Fornitore ovvero se tale designazione sarà fatta dal Responsabile esterno del trattamento ai sensi e nel rispetto del Provvedimento del Garante Privacy.

Inoltre si richiede di confermare che le misure di cui al Provvedimento Generale del Garante del 27.11.2008 sugli Amministratori di Sistema, con particolare riferimento alla Verifica delle Attività e alla Registrazione degli Accessi.

Risposta

La designazione degli Amministratori di Sistema sarà effettuata dal Fornitore che dovrà mettere a disposizione del Titolare l'elenco aggiornato dei nominati Amministratori di Sistema. Non è possibile fornire risposta al secondo quesito in quanto incompleto.

74) Domanda

Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - Disciplinare **Paragrafo** Punto 7.2 lettere b) e c) **Pagina** **Descrizione requisito** Comprova dei requisiti

Quesito

Con riferimento al disciplinare di gara al punto 7.2 lettere b) e c), si chiede a codesta spettabile Stazione Appaltante di confermare che, qualora il bilancio non fosse esaustivo nella attribuzione del fatturato specifico medio annuo richiesto, sia possibile presentare, a comprova, una dichiarazione dell'organo preposto al controllo, Collegio Sindacale, oppure referenza certificata da Stazione Appaltante pubblica e privata, ove si attesti l'avvenuta fatturazione per l'importo richiesto per le macro aree indicate nel su citato disciplinare.

Risposta

Vedi risposta n. 63

75) Domanda

Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App 2 Contratto C Generali **Paragrafo** ARTICOLO 11G **Pagina** 10 **Descrizione requisito** Condizioni di Recesso

Quesito

Con riferimento all'art.11G delle Cond. Generali di Contratto si chiede a codesta amministrazione se è corretta l'interpretazione che, in caso di recesso da parte delle Committente, non è dovuto alcun indennizzo al Fornitore se le attività eseguite hanno superato il 10% dell'importo contrattuale massimo, a differenza di quanto previsto degli appalti, e cioè il 10 % del valore ricavato dalla differenza tra Importo contrattuale e importo delle attività erogate.

Risposta

Si ribadisce quanto espresso al surrichiamato art. 11 G, comma 3, e precipuamente ove si stabilisce che *"Si precisa che se le attività eseguite superano il valore del 10% del corrispettivo contrattuale massimo, nessun indennizzo sarà dovuto all'Impresa".*

76) Domanda

Documento App.1 – Contesto tecnologico e applicativo **Paragrafo** 4.2 **Pagina** 22 **Descrizione requisito** Strumenti di gestione

Quesito

Gli strumenti di gestione riportati nel paragrafo in oggetto, e nello specifico
- Piattaforma di monitoraggio
- Sistema di Service desk
- Sistema di Service Manager

sono attualmente installati presso server del Dipartimento nel sito di Via Vitorchiano?

Risposta

Si conferma.

77) Domanda

Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App. 1 Capitolato Tecnico **Paragrafo** 8.1 **Pagina** 61 **Descrizione requisito** Piattaforma di monitoraggio "In alternativa alla messa a disposizione di una nuova piattaforma di monitoraggio, il Fornitore potrà scegliere di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), facendosi integralmente carico delle necessarie licenze d'uso"

Quesito

Le licenze della piattaforma di monitoraggio sono attualmente di proprietà del Dipartimento?

Risposta

Si veda la risposta n. 40

78) Domanda

Documento ID 2005 - GE servizi IT per il DPC - App. 1 Capitolato Tecnico **Paragrafo** 8.1 **Pagina** 61 **Descrizione requisito** Piattaforma di monitoraggio "In alternativa alla messa a disposizione di una nuova piattaforma di monitoraggio, il Fornitore potrà scegliere di prendere in carico gli strumenti di monitoraggio attualmente utilizzati dall'Amministrazione (descritti in Appendice 1), facendosi integralmente carico delle necessarie licenze d'uso"

Quesito

E' possibile conoscere le quantità delle licenze attualmente installate?

Risposta

Si veda la risposta n. 40.

79) Domanda

Buongiorno, in merito al punto 7.3 REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE, lettere e) e f), è ammessa la partecipazione con certificati ISO di categoria equivalente EA 33? Grazie e Cordiali saluti

Risposta

Si veda la risposta n. 9.

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)