

Classificazione del documento: Consip Public

Oggetto: Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. N. 50/2016 per l'appalto di servizi di conduzione e di supporto specialistico per l'infrastruttura ICT del Ministero dell'Economia e delle Finanze. ID 2034

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

CHIARIMENTI

1) Domanda

Ci si riferisce al Disciplinare §7.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria. Qui viene richiesto un fatturato specifico medio annuo nel settore di attività oggetto dell'appalto riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore a per il Lotto 1 a € 16.500.000,00, IVA esclusa. Il settore di attività è "conduzione di sistemi elaborativi". La domanda che si vuole porre è la seguente: rientrano nel settore di attività "conduzione di sistemi elaborativi" le altre attività elencate nell'oggetto dell'appalto, ovvero quelle ricomprese nei Servizi operativi (Service Desk, User Support, Office Support, etc.) e i Progetti infrastrutturali e tecnologici?

Risposta

Si conferma che nel settore di attività "conduzione di sistemi elaborativi" include tutte le attività oggetto dell'appalto.

2) Domanda

Nel disciplinare di gara viene riportata a pag. 9 la regola per la quale nel caso in cui un concorrente risulti primo in graduatoria per più lotti, al medesimo potranno essere aggiudicati fino ad un massimo di n. 1 lotto, che sarà individuato sulla base del seguente criterio: sarà data priorità di aggiudicazione al lotto di maggiore valore economico (lotto 1). A pag. 14 sui requisiti in caso di partecipazione a più lotti vi sono due locuzioni, in caso di RTI e Consorzi composti dalle stesse imprese per ogni Lotto e, l'altra, nell'ipotesi di mutamento di forma di partecipazione, che fanno pensare a forme diverse di aggregazione per la partecipazione ai due lotti. Per questo motivo si vuole chiedere un chiarimento sulla modalità di partecipazione a tutt'e due i lotti. Utilizzeremo un esempio per cercare di esser più chiari. Vi sono tre Aziende che chiameremo A, B e C. L'azienda A è la mandataria dell'RTI di cui fan parte anche B e C, e concorre al Lotto 1. Un altro RTI vede B come mandataria e sempre le stesse A e C come mandanti, e partecipano al Lotto 2. Ora si chiede la conferma che questi due diversi RTI qualora si aggiudicassero sia il Lotto 1 che il Lotto 2 possono non dover rinunciare a quello di minor valore, ovvero essere aggiudicatari dei due lotti senza alcuna restrizione. Ancora, se un'azienda, che chiameremo D, partecipa col ruolo di mandante in due differenti RTI su entrambi i lotti, si chiede conferma che la presenza dell'azienda D non infici l'aggiudicazione sia del lotto 1 che del 2 ai due diversi RTI, ovvero che i due diversi RTI si aggiudichino entrambi i lotti senza alcuna restrizione.

Risposta

Si veda Avviso di rettifica-proroga, Errata corrige e Sostituzione documentazione di gara

3) Domanda

Buongiorno, di seguito inviamo un breve elenco di richieste di chiarimenti:

Lotto 1 - Rif. Appendice 1 CT All.1 Contesto tecnologico e applicativo. Nel capitolo 6 del documento vi è un lungo elenco di prodotti utilizzati nei vari ambiti descritti nel documento stesso. Non vi è però l'associazione di tali prodotti con gli ambiti infrastrutturali/funzionali. Al §4.6 Infrastruttura batch vi è una tale indicazione. Sugli altri come ad es. § 1.7 Piattaforma di test, § 4.7 Infrastruttura di ETL e Business Intelligence, § 4.8 Infrastruttura per la SOA, § 4.9 Infrastruttura Virtualizzazione Desktop, 4§ .12 Servizi Cloud, § 4.13 Strumenti centralizzati per la gestione delle

infrastrutture, ed altri ancora è mancante l'indicazione. Chiediamo pertanto ai fini di una corretta e puntuale proposizione progettuale che venga fornita l'associazione dei prodotti di cui al capitolo 6 con gli ambiti infrastrutturali/funzionali presenti nei capitoli precedenti del documento in esame. Lotto 1 - Rif. Appendice 1 CT All.1 Contesto tecnologico e applicativo: Si richiede l'indicazione puntuale degli ambienti Cloud utilizzati nel perimetro dei servizi di gara e quali sono i contratti di riferimento attualmente in vigore per l'erogazione di tali servizi appunto Cloud.

Rif. Appendice 2 CT All.2 Profili Professionali. In questo allegato vengono fornite la descrizione dei profili professionali, per entrambi i lotti, che saranno impiegati nello svolgimento delle attività. Si avverte la necessità, da parte della scrivente, di avere una indicazione di quali tecnologie o prodotto software devono considerarsi per ogni profilo richiesto. Si tenga conto che viene richiesto per quasi tutte le figure la certificazione al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, o, in alcuni casi a livello massimo di conseguimento. Senza un'indicazione le possibilità di certificazione sono molto numerose. Questo anche al fine di individuare le migliori risorse professionali per le quali è richiesto che vengano forniti i CV, quando previsto, entro la data di stipula (App. 2 Contratto C.Speciale Lotto 1 art. 11 S comma 2).

Rif. Allegato 7B Offerta tecnica lotto 2: Si chiede se, limitatamente alle tabelle e alle figure, sia possibile utilizzare un font inferiore a 10, rispettando la leggibilità del testo contenuto all'interno

Risposta

Lotto 1 - Rif. Appendice 1 CT All.1 Contesto tecnologico e applicativo – elenco prodotti e ambienti cloud.

Le informazioni contenute nell'Allegato 1 Contesto tecnologico e applicativo descrivono l'ambiente tecnologico e applicativo del MEF alla data di stesura del presente documento. Si richiama l'attenzione dei concorrenti a quanto riportato nel paragrafo 1: *"Nel corso dell'affiancamento iniziale sono comunicate le variazioni intercorse, ferma restando la facoltà per Sogei e/o per l'Amministrazione di effettuare ulteriori modifiche nel corso della durata contrattuale, senza alcuna limitazione e/o eccezione da parte del Fornitore.*

Inoltre, anche se non puntualmente riportato nei diversi paragrafi, si comunica che ulteriori informazioni (es. architetture applicative, architetture di rete e di sicurezza, versioni dei prodotti sw, tecnologie hw, ecc..) sono fornite nell'affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale".

Rif. Appendice 2 CT All.2 Profili Professionali.

Le informazioni di dettaglio sulle tecnologie e sui prodotti software da considerare saranno fornite a valle della stipula. Si richiama l'attenzione dei concorrenti a quanto riportato nel paragrafo 2 dell'Allegato 2 Profili Professionali: *"nel seguito, non sono individuate le tecnologie per cui sono richieste competenze e/o relative certificazioni poiché le stesse sono riportate nell'Allegato 1. Tuttavia, come già più volte specificato, Sogei e/o l'Amministrazione si riservano di variare il contesto tecnologico di riferimento per l'intera durata contrattuale senza alcuna eccezione da parte del Fornitore (Lotto 1 e Lotto 2) che dovrà impiegare personale avente le conoscenze necessarie per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, anche nei casi in cui tali tecnologie siano altamente specializzate o poco diffuse sul mercato".* Si rammenta infine che, come indicato nell'Appendice 2 Contratto Condizioni Speciali Lotto 1 art. 11 S comma 2, i curricula delle figure professionali, da consegnare entro la data della stipula, sono quelli dei referenti della fornitura, le cui competenze e certificazioni sono descritte nel paragrafo 7.7.2 del Capitolato Tecnico. Il Fornitore può quindi individuare le migliori risorse professionali sulla base di tali indicazioni.

Ferme restando le prescrizioni sopra richiamate, finalizzate a garantire a Sogei e/o all'Amministrazione da parte degli aggiudicatari di entrambi i lotti la disponibilità di competenze tecnico-specialistiche funzionali agli obiettivi dei servizi oggetto dell'appalto e la massima flessibilità nel ri-definire il contesto tecnologico e applicativo sia in fase iniziale sia nel corso della durata contrattuale, nel seguito sono fornite alcune precisazioni rispetto alle informazioni contenute nell'Allegato 1 al Capitolato tecnico:

✓ **Strumenti centralizzati per la gestione delle infrastrutture:**

Gli strumenti sono basati sulle tecnologie indicate al par. 6 dell'Allegato 1 del Capitolato tecnico; inoltre, il Fornitore deve utilizzare le console di amministrazione native nonché, ove applicabile e ove Sogei ne richieda l'utilizzo, deve ricorrere agli strumenti nativi del Cloud Service Provider, comprese eventuali Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi per la produzione degli eventi di monitoraggio.

✓ **Piattaforme Cloud on premise:**

Il DAG si è dotato di un'infrastruttura di Cloud Privato basata su tecnologia Red HAT. La medesima tecnologia è in fase di impianto per il Cloud on premise RGS. Presso il DT non è ancora stata definita la tecnologia di riferimento.

✓ **Infrastrutture Citrix:**

L'infrastruttura Citrix è presente sia nel CED DT sia nel CED DAG. Attualmente, presso il CED DT è utilizzata prevalentemente per la virtualizzazione delle applicazioni e dei desktop per gli utenti del Dipartimento mentre presso il CED DAG eroga servizi anche per gli altri Dipartimenti.

✓ **Infrastrutture convergenti e iperconvergenti:**

Le infrastrutture convergenti presso il CED RGS sono Exadata. Le infrastrutture iperconvergenti presso il CED DAG sono di tipo virtual SAN. In entrambi i casi, i sistemi logici da esse ospitati sono considerati nel Dimensionamento massimo dei servizi.

✓ **Sistemi elaborativi**

○ **CED LR:**

- i database sono così distribuiti nelle tecnologie prevalenti:
 - 65% Oracle
 - 30% Microsoft SQL
 - 5% Altro
- gli application server sono così distribuiti nelle tecnologie prevalenti:
 - 45% WebLogic
 - 50% WebSphere
 - 5% Altro
- circa il 63% delle istanze di sistema operativo è Linux, il 33% MS Windows e 4% ESX.

○ **CED DAG:**

- i database sono così distribuiti nelle tecnologie prevalenti:
 - 80% Oracle
 - 15% Microsoft SQL
 - 5% Altro
- gli application server sono così distribuiti nelle tecnologie prevalenti:
 - 40% WebLogic
 - 15% WebSphere
 - 40% Liferay
 - 5% Altro
- circa il 75% delle istanze di sistema operativo è Unix/Linux, il 23% MS Windows e 2% ESX.

○ **CED DT:**

- i database sono così distribuiti nelle tecnologie prevalenti:
 - 40% Oracle
 - 50% Microsoft SQL
 - 10% Altro
- gli application server sono così distribuiti nelle tecnologie prevalenti:
 - 98% WebLogic
 - 2% Altro
- Circa il 75% delle istanze di sistema operativo è Unix/Linux e il resto MS Windows

✓ **Apparati di networking e sicurezza**

Rispetto ai volumi espressi al par. 11 del Capitolato tecnico, la ripartizione tra apparati di networking e apparati di sicurezza è la seguente:

- CED DAG: gli apparati di networking sono circa il 55%
- CED DT: gli apparati di networking sono circa il 90%
- CED RGS: gli apparati di networking sono circa il 95%

✓ **Piattaforme per il monitoraggio e controllo**

Le Piattaforme per il monitoraggio e controllo attualmente sono basate sulle tecnologie presenti nell'Allegato 1. In relazione al contesto CED DAG e RGS, si rammenta che le suite IBM Tivoli e BMC ITSM Remedy sono tra loro integrate. Attraverso adeguata profilazione delle utenze, la conduzione delle stesse può essere affidata ai team che operano sui due site, ferma restando la facoltà per Sogei - a suo insindacabile giudizio - di consentire al Fornitore stesso di operare eventuali sinergie tra i team. Presso il Contesto DT, la suite BMC ITSM Remedy attualmente in uso non è integrata con la suite Tivoli

Rif. Allegato 7B Offerta tecnica lotto 2 - font.

Il testo contenuto nelle eventuali tabelle dovrà essere redatto con font di dimensioni non inferiori a 10. Laddove invece i testi siano integrati in figure e siano finalizzati a referenziare elementi inclusi in tali oggetti, la dimensione del font può essere inferiore a 10, salvaguardando in ogni caso la loro leggibilità.

4) Domanda

LOTTO L1 Allegato 7a Offerta tecnica L1 Pagina 6 Criterio 13 - Schede valore Aggiunto. Si chiede di confermare che il criterio di valutazione delle schede a valore aggiunto sia il criterio 13 e non il criterio 14, come indicato nella intestazione del template della scheda.

Risposta

Si conferma che il criterio di valutazione delle schede a valore aggiunto è il criterio 13; nell'intestazione del template della scheda l'indicazione del criterio 14 è da considerarsi un refuso.

5) Domanda

LOTTO entrambi Allegato 7a Offerta tecnica Pagina 1 Dimensione font tabelle - Si chiede di confermare la possibilità di utilizzare, per infografiche e tabelle, un font di dimensione ridotta (9), per migliorare impaginazione e leggibilità dei testi riportati.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 3.

6) Domanda

LOTTO entrambi Allegato 7a Offerta tecnica Pagina 4 Clausola Riservatezza - Si chiede di confermare che il titolo del capitolo 22 è riferito, come di consueto, alla DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA.

Risposta

Si conferma.

7) Domanda

LOTTO L1 Disciplinare Criterio 18 – progetti innalzamento versioni - Si chiede di confermare che alla proposta "III. Sei progetti per ciascun anno di di vigenza contrattuale" è assegnato il massimo del punteggio tabellare (4) e non tre punti on/off come indicato nella descrizione del criterio di valutazione 18.

Risposta

Si veda Avviso di rettifica-proroga, Errata corregge e Sostituzione documentazione di gara

8) Domanda

LOTTO entrambi Capitolato tecnico § 2.6 Contesti di applicabilità dei servizi Contesto Corte dei conti - Si chiede di confermare non è un contesto operativo autonomo da presidiare, ma è di interesse delle attività svolte dai team dei contesti DAG e RGS per le sole componenti ospitate presso i rispettivi CED.

Risposta

Si rimanda a quanto riportato al par. 2.6 del Capitolato tecnico: *"I servizi oggetto della fornitura possono essere attivati in funzione delle diverse esigenze dell'Amministrazione. i servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT e di Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza, sono prestati anche alla Corte dei conti, limitatamente alle componenti di servizio ospitate presso i CED DAG e RGS, salvo diversa indicazione di Sogei"*. Inoltre, come

specificato nel medesimo paragrafo: *“Eventuali variazioni sono comunicate da Sogei sia ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore. Infatti, Sogei si riserva di attivare servizi per ulteriori Contesti di erogazione, definendo in fase di attivazione le modalità di esecuzione degli stessi”*.

9) Domanda

LOTTO L1 Capitolato tecnico pag. 12, 59 User Support- Si chiede di precisare se il contesto RGS è compreso nell'ambito del servizio User Support oppure escluso come da tabella di pagina 59.

Risposta

Come indicato al paragrafo 2.6 pag. 12 del Capitolato Tecnico, il servizio di User support è previsto nel contesto RGS. Nel paragrafo 7.2 del Capitolato Tecnico è specificato che il servizio di User support per il contesto RGS è svolto in modalità “continuativa a consumo”. La tabella riportata al paragrafo 7.2.2.4.1 pag. 59 del Capitolato Tecnico non riporta il contesto RGS per il servizio di User support in quanto tale descrizione è riferita ai soli servizi erogati in modalità “continuativa a canone”.

10) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 2 Contratto Allegato Privacy.pdf Pag.1

Ai fini del presente Atto con il termine “Fornitore” si individua l’Impresa appaltatrice designata quale Responsabile primario o Sub – Responsabile, in funzione della designazione fatta da SOGEI in qualità di Titolare ovvero di Responsabile primario del Titolare (le Amministrazioni pubbliche che si avvalgono di Sogei per la realizzazione e l’erogazione dei servizi informatici).

Si chiede di indicare se i dati gestiti nell’ambito della presente procedura includano solo dati personali, o anche “sensibili” e/o “giudiziari”. Si chiede inoltre di indicare se, nell’ambito della presente procedura, altre Amministrazioni pubbliche potranno essere parte del contratto, ossia se potranno interagire con l’Amministrazione committente. In qual caso si chiede di chiarire che tipologia di dati verranno condivisi dalle Amministrazioni Clienti di SOGEI e come questa interazione dovrà essere governata.

Risposta

Nel contesto operativo oggetto dell’appalto, sono presenti tutte le tipologie di dati riportate nel quesito. Il Fornitore riceverà informazioni più puntuali nella fase di designazione quale Responsabile primario o Sub-Responsabile. Analogamente, saranno fornite informazioni relative ad eventuali interazioni con le Amministrazioni titolari dei dati.

11) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 2 Contratto Allegato Privacy.pdf Art. II. c

1. Si chiede di confermare che sarà il Titolare del Trattamento ad evadere le richieste degli interessati esercitate ai sensi degli art. 15-23 del GDPR e al fornitore verrà richiesto il supporto e l’assistenza nella raccolta delle informazioni necessarie all’evasione di tali richieste;
2. Inoltre si chiede di confermare che il fornitore risponderà delle violazioni alle obbligazioni assunte in qualità di Responsabile del Trattamento per comportamenti commissivi/omissivi posti in essere da parte del Fornitore e/o dai suoi agenti e/o “subfornitori” (rectius: subappaltatori e/o subfornitori) in relazione esclusivamente a quelle che sono le obbligazioni in ambito GDPR che spettano a lui direttamente in quanto Responsabile (ove nominato) e/o in quanto concordate con il Titolare così come previsto dall’art. 82 comma 2 del Regolamento UE 2016/679.

Risposta

Sub 1. Si conferma.

Sub 2. Il fornitore risponderà così come previsto nelle “condizioni particolari di risoluzione” di cui all’Appendice 2 contratto - condizioni speciali

12) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 2 Contratto Allegato Privacy.pdf Art. IV. A

Implementazione del processo di GDPR.

3. Si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative da implementare a cura del Fornitore saranno individuate dalle Parti congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara.
4. Inoltre si chiede di confermare la disponibilità di Codesta Spett.le Stazione Appaltante a negoziare e stipulare una variazione del contratto stesso per riflettere eventuali difformità rilevate nel corso degli "assesment" iniziali in riferimento ai propri obblighi e rischi derivanti dall'implementazione del processo di GDPR.

Risposta

Sub 1. Si conferma che le misure di sicurezza adeguate ai sensi dell'art. 32 del GDPR, individuate dal fornitore all'esito dell'analisi dei rischi, devono essere condivise ed approvate da Sogei e dal Titolare (nel caso in cui il Titolare sia un'Amministrazione pubblica cliente di Sogei).

Sub 2. Eventuali variazioni contrattuali saranno valutate sulla base delle previsioni contrattuali e della normativa vigente in materia di "varianti".

13) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 2 Contratto Allegato Privacy.pdf Premessa 1 Pag.1

Il presente Allegato disciplina le istruzioni che il Fornitore (ivi incluso il trattamento ad opera di eventuale sub-appaltatore o sub-fornitore) si impegna ad osservare nell'ambito dei trattamenti dei dati personali che realizzerà per conto della SOGEI quale Titolare/Responsabile primario (di seguito "Sogei") nello svolgimento delle attività oggetto del Contratto in essere con Sogei, garantendo il rispetto della normativa vigente in materia di tutela e sicurezza dei dati.

Nel caso di partecipazione in R.T.I., si chiede di confermare che la Committente nominerà a Responsabile del Trattamento ogni singolo componente del R.T.I. costituito che effettuerà il trattamento di dati personali nell'esecuzione del servizio.

Risposta

Si conferma.

14) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Disciplinare.pdf Par. 17, tabella Lotto 2, criterio 13 Pag. 44

Certificazione delle risorse "consulente integrazione applicativa".

Si chiede di chiarire se la certificazione PMI Agile Certified Practitioner (PMI-ACP)[®], standard internazionale riconosciuto, sia considerato requisito equivalente o superiore alla certificazione AgilePM Foundation richiesta nel criterio in esame.

Risposta

Si conferma.

15) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Disciplinare.pdf Par. 17, tabella Lotto2, criterio 15 Pag. 44

Certificazione delle risorse "esperto di processi".

Si chiede di chiarire se la certificazione "Certified SAFe 4 Agilist" (Scaled Agile Framework), sia da considerarsi valida ai fini della rispondenza al criterio oggetto della presente richiesta di chiarimento.

Risposta

Si conferma.

16) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Disciplinare.pdf Par. 2.1 Pag. 6 Dichiarazione anticorruzione

Con riferimento all'Autodichiarazione anticorruzione (art. 2.1. del Disciplinare), si chiede di:

- a) confermare che la stessa possa essere resa dal Procuratore firmatario degli atti di gara per conto dei componenti dell'Organo di Amministrazione, del Direttore Tecnico e dei Procuratori muniti di poteri decisionali di particolare ampiezza, omologabili a quelli degli amministratori della Società (c.d. Procuratori Sostanziali). Si chiede pertanto di confermare che non sia necessario che la suddetta autodichiarazione sia resa anche dai dirigenti, i quali, oltre

ad essere in numero elevatissimo (superiore ai 500), risultano essere privi di poteri decisionali e sostanziali tali da determinare le scelte Commerciali e/o Strategiche della Società;

- b) confermare che tale autodichiarazione possa essere resa dal Procuratore firmatario degli atti di gara per conto dei soggetti sopra indicati "per quanto a conoscenza del sottoscrittore", allegando comunque indicazione nominativa degli stessi.

Risposta

L'Allegato 2 deve essere compilato da ciascuno dei componenti dell'Organo di Amministrazione e da ciascuno dei Dirigenti.

Tale dichiarazione può, altresì, essere resa dal Legale Rappresentante o procuratore speciale del Fornitore, anche per conto di tutti i soggetti tenuti (amministratori e dirigenti), fermo restando che in tal caso dovranno essere nominativamente indicati i soggetti per conto dei quali la dichiarazione viene resa.

In caso di RTI o di Consorzio, la predetta dichiarazione deve essere resa da ciascuna delle società costituenti il RTI e/o il Consorzio da parte e/o per conto di tutti i soggetti tenuti (amministratori e dirigenti).

Nel caso in cui tale dichiarazione sia resa dal procuratore speciale del Fornitore, la stessa sarà chiaramente resa per quanto a propria conoscenza.

17) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Disciplinare.pdf Par. 10 Pag. 17 Garanzia provvisoria

Con riferimento alla garanzia provvisoria di cui all'art. 10 del Disciplinare, in particolare con riferimento alle riduzioni ivi previste in conformità all'art. 93, comma 7, del D.lgs. 50/2016, si chiede di confermare che:

- a) siano applicabili anche nell'ipotesi di Raggruppamento Temporaneo non ancora costituito;
- b) le certificazioni diverse dalla certificazione del sistema di qualità è sufficiente siano possedute da una delle imprese in RTI, non necessariamente la mandataria.

Risposta

Sub a) Sì.

Sub b) In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

1. in caso di partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
2. in caso di partecipazione in consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, solo se la predetta certificazione sia posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate.

Le altre riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del Codice si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata oppure, per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, da parte del consorzio e/o delle consorziate.

18) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 Capitolato Tecnico.pdf Par 4.6.1- 4.6.2 e Par.7.2.2.1 Pag 37-39 e Pag.55 Centro Servizi *"Il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi anche in caso di evento disastroso e/o di interruzione della connessione tra il Centro Servizi e la rete dell'Amministrazione e/o di Sogei. In particolare, il Fornitore deve implementare una soluzione, tecnica ed organizzativa, che consenta di garantire il ripristino delle funzionalità al fine di garantire l'erogazione dei servizi ed il rispetto dei requisiti di qualità contrattuali."*

Al fine di garantire la continuità dei servizi in caso di evento disastroso, e adeguate prestazioni e affidabilità in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura del Centro Servizi, si chiede di confermare che il fornitore possa organizzarne le strutture in maniera ridondata, prevedendo più sedi fisiche, pur mantenendone l'unicità logica e un unico punto di accesso verso l'Amministrazione, oltre a rispettare tutti i requisiti e vincoli riportati nel Capitolato Tecnico al Par. 4.6.1

Risposta

Sì conferma. Tuttavia nel formulare la propria proposta, il Concorrente tenga conto della risposta alla domanda n.69.

19) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Disciplinare.pdf Par. 17, tabella Lotto1, criterio 18 Pag. 40 Progetti innalzamento versioni

Si chiede di confermare che il punteggio del punto "III. sei progetti per ciascun anno di vigenza contrattuale" sia pari a 4 punti Tabellari, e non 3 come indicato nella descrizione tra parentesi.

Risposta

Si veda Avviso di rettifica-proroga, Errata corrige e Sostituzione documentazione di gara

20) Domanda

Disciplinare di gara ed Allegato 10 A e B Articolo 22.3 Polizza Assicurativa pag. 53 Polizza Assicurativa

Con riferimento alle coperture assicurative indicate nei documenti in riferimento, nonché al programma di coperture assicurative in atto del Fornitore, quest'ultimo segnala che sono in essere e manterrà in essere per l'intera durata contrattuale le polizze assicurative e relativi massimali, di seguito descritti:

- a) una polizza assicurativa definita "General Liability " (Polizza Responsabilità Civile Terzi/Prodotti) a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), derivanti dall'attività svolta dal Fornitore nonché a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), causati dai prodotti fabbricati, venduti e distribuiti dal Fornitore. in ogni caso in cui derivino da negligenza del Fornitore e per i quali il Fornitore sia legalmente responsabile; Massimale assicurato: USD 15M per sinistro e per anno assicurativo;
- b) una polizza assicurativa definita "Professional Liability" (Polizza RC Professionale) a copertura della responsabilità civile per perdite patrimoniali involontariamente cagionate a terzi in conseguenza di un fatto colposo, nell'esercizio dei servizi professionali prestati dal Fornitore (ove per fatto colposo si intende qualsiasi negligenza, errore, dichiarazione inesatta o omissione, commessa esclusivamente nello svolgimento dei servizi professionali prestati) che assicura i rischi derivanti dall' attività professionale svolta dallo stesso Fornitore; Massimale assicurato: USD 10M per sinistro e per anno assicurativo;

Si chiede conferma che:

1. tali polizze assicurative e relativi massimali, così come sopra descritti, soddisfano quanto richiesto al riguardo da codesta Stazione Appaltante e possono considerarsi allineati alle previsioni della documentazione di gara;
2. Ai fini della prova delle coperture assicurative richieste ai sensi del contratto, è sufficiente produrre copia dei certificati assicurativi relativi alle polizze in essere e non è necessario produrre l'intera polizza;
3. Non è necessario che i singoli tipi di copertura assicurativa indicati nel contratto siano separatamente dettagliati nelle polizze assicurative, essendo sufficiente che, da un punto di vista sostanziale, sia garantita la copertura di tutti gli elementi richiesti dal contratto.

Risposta

Le condizioni di assicurazione devono essere esattamente corrispondenti a quanto prescritto dagli allegati 10A e 10B.

21) Domanda

LOTTO L1 Capitolato Tecnico – pag. 50 -51 Service Desk - Numero Verde, sistema di registrazione e gestione delle chiamate e sistema di TT per il Service Desk sono richiesti per il contesto RGS. Si chiede di precisare cosa viene messo a disposizione da Sogei/Amministrazione per il contesto DT E SE E' FACOLTA' DEL FORNITORE METTERE A DISPOSIZIONE IL PROPRIO SISTEMA CTI PER IL CONTESTO DT.

Risposta

Come indicato nel paragrafo 6.1 del Capitolato Tecnico e nel paragrafo 2.1 dell'Allegato 1 "Descrizione del contesto tecnologico e applicativo", tra gli strumenti resi disponibili dall'Amministrazione è presente un centralino VoIP da utilizzare a supporto del Service Desk per il contesto DT. Non è richiesto che il Fornitore metta a disposizione il proprio sistema CTI.

22) Domanda

LOTTO L1 Capitolato Tecnico – pag. 71 User Support - Nella Tabella 16 per il contesto RGS per lo User Support viene indicato un orario di presidio a Via XX Settembre 07:00 - 20:00. Si chiede conferma che l'orario corretto debba intendersi 08:00 - 20:00, in accordo alle 12 ore della Fascia A, fascia massima prevista.

Risposta

Si fa presente che le fasce orarie di erogazione del servizio descritte nel paragrafo 7.2.2.4 del Capitolato Tecnico, strutturate da fascia A (12 ore) e fascia D (9 ore), sono riferite ai soli servizi continuativi a canone e sono finalizzate alla definizione dei Service Target per tali servizi. La tabella 16 del paragrafo 7.4.2.1 è riferita invece ai servizi continuativi a consumo, ai quali non si applica la strutturazione suddetta. Si conferma pertanto l'orario 07:00-20:00 per il presidio XX Settembre relativo al servizio User support nel contesto RGS.

23) Domanda

LOTTO entrambi Allegato 1 al Capitolato Tecnico §6 Elenco Prodotti - L'elenco fornito dei prodotti non è differenziato per i contesti DT, RGS e DAG. Si chiedono precisazioni per quali prodotti valgono limitazioni rispetto ai contesti di presenza.

Risposta

Si veda risposta alla domanda n.3.

24) Domanda

LOTTO L1 Allegato 2 al Capitolato Tecnico pag. 3 Mix risorse - Al par. 3 si legge: "Lotto 1 Servizi operativi erogati in modalità continuativa a canone: è richiesto che il Fornitore indichi nell'Offerta il mix di risorse che si impegna ad utilizzare per l'erogazione dei servizi remunerati a canone, anche tenendo conto di quanto indicato nel Disciplinare di gara in relazione ai criteri di merito tecnico.". Si chiede conferma che si debba indicare in Offerta Tecnica il mix di risorse e, in caso positivo, quale sia il criterio di merito tecnico in cui detto mix si debba indicare.

Risposta

Si conferma. L'indicazione fornita nell'Allegato 2 al Capitolato Tecnico è correlata ai criteri di merito tecnico n. 9 "Modalità di erogazione dei servizi di Service Desk", n. 10 "Modalità di erogazione dei servizi di User support" e n. 12 "Modalità di erogazione dei servizi di conduzione dell'infrastruttura ICT" per il lotto 1, laddove si fa riferimento a tale Allegato.

25) Domanda

LOTTO L1 Capitolato tecnico pag 93 n°ticket RGS - N°ticket RGS assistenza a utenti esterni: si chiede la differenza tra i 100.000 da tab 19 pag 93 Capitolato e i 40.000 riportati a pag 17 Appendice 1 CT All_4 - Processi e statistiche

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto indicato nel Capitolato tecnico al par. 11 Dimensionamento dei servizi e di seguito riportato: *"Nel seguito è riportato il dimensionamento massimo stimato per i servizi oggetto dei due lotti di fornitura, riferito all'intera durata contrattuale, al meglio delle conoscenze iniziali. Tale dimensionamento si intende pertanto non vincolante, riservandosi Sogei di:*

- *non attivare i servizi*
- *attivare i servizi in misura maggiore o minore rispetto a quanto di seguito riportato*
- *applicare, con particolare riferimento ai servizi continuativi a canone oggetto del Lotto 1, le modalità di revisione dei corrispettivi di cui all'Allegato 6 al presente Capitolato tecnico, il tutto nei limiti del corrispettivo contrattuale di ciascun lotto di fornitura."*

Le informazioni riportate nell'Allegato 4, al par. 4.2.1 Service Desk - utenti esterni, sono invece riferite alle richieste/segnalazioni pervenute nel corso del 2018.

26) Domanda

Spett.le Consip, si segnala che le date di inoltro chiarimenti e termine ultimo di presentazione delle offerte presenti sul sito www.consip.it, sezione Bandi di Gara (<http://www.consip.it/bandi-di-gara/gare-e-avvisi/gara-servizi-ict-per-il-mef>)

differiscono dalle scadenze presenti sul Portale 'Acquisti in rete PA'. Si chiede di confermare che a valle della proroga dei termini di presentazione delle offerte sia esteso anche il termine per l'inoltro dei quesiti di chiarimento ad almeno 25 giorni prima dell'attuale scadenza fissata al 30/07/2019, così come specificato al Par 2.2 Pag. 7 Disciplinare di Gara.

Risposta

Si conferma. Le date sul sito www.consip.it e sul portale acquisti in rete PA sono state tempestivamente aggiornate a fronte della suddetta richiesta.

27) Domanda

Rif. Allegato 7B Offerta tecnica lotto 2 – pag. 1

In deroga a quanto prescritto nel citato documento, relativamente a font e carattere da utilizzare per la Relazione Tecnica, si chiede di confermare che per le tabelle e i grafici si possa utilizzare un font con dimensione carattere inferiore alla dimensione minima prevista (10 pt) garantendone comunque la leggibilità.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 3.

28) Domanda

Rif. Disciplinare – Lotto 2 – pag. 44 criterio 15

Si chiede di confermare che le certificazioni indicate "DevOps, Agile o Lean" siano da leggere "DevOps o Agile o Lean" e quindi si possano considerare alternative tra loro.

Risposta

Si conferma.

29) Domanda

Rif. Disciplinare – Lotto 2 – pag. 44 criterio 14

Si chiede di confermare che la certificazione ISO/IEC 20000 Lead Auditor rilasciata da BSI può essere considerata equipollente alla certificazione ISO 20000 practitioner oppure alla Lead Implementer richiesta.

Risposta

Si conferma.

30) Domanda

Rif. Disciplinare – Lotto 2 – pag. 44 criterio 14

In relazione al criterio, si chiede di specificare l'ambito della certificazione Lead Implementer richiesta (ad es. ISO/IEC 20000).

Risposta

La certificazione Lead Implementer è relativa all'ambito ISO/IEC 27001.

31) Domanda

Rif. Capitolato – pagg. 12 e 59

Alla pagina 12 la Tabella 1 indica l'applicabilità del servizio di User Support per tutte e tre le Amministrazioni, mentre alla pagina 59 il servizio di User Support non è previsto per il contesto RGS. Si chiede di specificare quale sia la giusta interpretazione

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

32) Domanda

Rif. Capitolato – pag. 49, CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo

Alla pagina 49 viene citato il Portale di Service Management. Si chiede di indicare quale degli strumenti descritti nell'Allegato 1 corrisponda al Portale di Service Management citato.

Risposta

Il Portale di Service Management non è citato tra le Piattaforme per il monitoraggio e controllo trattandosi di pagine web realizzate in html su cui è pubblicata documentazione a supporto.

33) Domanda

Rif. Disciplinare – Paragrafo 7.3 – pagg. 13-14

“c) Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla norma ISO 27001 nel settore/ambito IAF 33...”. Si chiede di confermare che il settore/ambito IAF 33 sia esattamente corrispondente al settore/ambito EA33.

Risposta

Si conferma.

34) Domanda

Art. 35 comma 18 del D.Lgs 50/2016 e smi- Modalità applicative dell'anticipazione del prezzo.

Si chiede di voler confermare che – ferma la costituzione di una garanzia di importo pari all'anticipazione e con validità per l'intera durata del contratto - il 20% richiesto dal Fornitore e compensato dall'Amministrazione all'inizio del contratto sul corrispettivo massimo complessivo verrà recuperato progressivamente nel corso di tutta la durata del contratto mediante trattenuta sull'importo di ogni rateo di una quota percentuale pari a quella dell'anticipazione e che quindi solo al termine della durata contrattuale l'anticipazione verrà compensata integralmente.

Ove non si confermi tale interpretazione, si chiede di voler indicare la modalità con cui verrà applicata l'anticipazione del prezzo.

Risposta

La modalità di anticipazione del prezzo sarà condivisa con la Committente in sede di stipula contrattuale. In particolare, sarà il cronoprogramma a individuare, sulla base dell'avanzamento atteso delle prestazioni, il periodo entro il quale il valore dell'anticipazione verrà integralmente recuperato, periodo da prendere altresì a riferimento per il calcolo della maggiorazione, al tasso d'interesse legale, che concorre a determinare l'importo complessivo della garanzia da costituirsi.

35) Domanda

Disciplinare di gara – DGUE Paragrafo 14.2, Parte III pag. 26 Motivi di esclusione. Si chiede a codesta rispettabile Stazione Appaltante di confermare che, prendendo atto della nuova formulazione dell'art. 80, comma 4, del D.Lgs. 50/2016, come risultante dalla Legge di Conversione del Decreto Sbocca-Cantieri (Legge 14 giugno 2019, n. 55), il concorrente, con riferimento agli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse e contributi previdenziali, sia tenuto a dichiarare esclusivamente le violazioni gravi e definitivamente accertate.

Risposta

Con riferimento alla Parte III, sezione B, si precisa che ciascun operatore tenuto a rendere la dichiarazione dovrà indicare, ai sensi dell'art. 80, comma 4, del Codice, come novellato dal D.L. 32/2019, tutti i provvedimenti a prescindere dalla loro gravità e dalla definitività del loro accertamento.

Si ricorda che, fino all'aggiornamento del DGUE alla normativa successiva alla adozione dello stesso, ciascun soggetto che compila il DGUE è tenuto a prestare una dichiarazione integrativa in ordine al possesso dei requisiti così come modificati dalla normativa sopravvenuta (si veda paragrafo 15.3.1 del disciplinare di gara).

36) Domanda

Disciplinare di gara 7.2 Comprova dei requisiti di capacità economica e finanziaria pag.13 “La comprova del requisito è fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice:

- Omissis

- Omissis

- 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;

- omissis ..."

Si chiede a codesta rispettabile Stazione Appaltante di precisare, relativamente al terzo punto, se per "soggetto" si possa intendere un procuratore nei cui poteri vi sia esplicitamente indicata la legale rappresentanza, e che tale soggetto possa firmare la dichiarazione di comprova, supportata dalle fatture parlanti e dai relativi contratti come esplicitamente indicato da codesta Spett. Amministrazione in altre gare recenti, ad es. gara ID1836, dove a pag. 48/69 del Capitolato d'Oneri, veniva riportata la seguente possibilità di certificazione:

"- copia delle fatture attestanti la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione, accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente; ove la causale non sia chiara il concorrente potrà produrre anche copia dei contratti cui le fatture si riferiscono in formato pdf;"

Ciò anche alla luce di identico quesito (n.ro 58) posto alla Spett. CONSIP, relativamente alla "GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PER LA MANUTENZIONE, EVOLUZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI DI DATA WAREHOUSE E BUSINESS INTELLIGENCE DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE E DELLA CORTE DEI CONTI – ID 1973", la cui risposta è qui di seguito riportata:

"Si afferma che è possibile comprovare la capacità economica e finanziaria anche mediante copia delle fatture attestanti la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione, accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente; ove la causale non sia chiara il concorrente potrà produrre anche copia dei contratti cui le fatture si riferiscono in formato pdf."

Risposta

Si conferma che la comprova del requisito potrà essere resa mediante copia delle fatture, accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente; ove la causale non sia chiara il concorrente potrà produrre anche copia dei contratti cui le fatture si riferiscono in formato pdf.

In caso di comprova del requisito mediante apposita dichiarazione resa dal rappresentante legale dell'operatore economico corredata da copia dei relativi contratti da cui si evinca l'oggetto, l'importo e il periodo di riferimento dell'attività, la stessa potrà essere resa mediante la produzione dell'originale sottoscritto digitalmente o della copia conforme sottoscritta digitalmente dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente pubblico contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione oppure originale sottoscritto digitalmente o copia autentica digitale dei certificati rilasciati dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione.

37) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_2 - Profili professionali Par. 2.9 Pag. 18 Certificazione delle risorse "esperto di processi".

Si chiede di chiarire se una certificazione valida per il superamento di un esame del percorso ITIL Intermediate sia da considerarsi equivalente o superiore alla certificazione ITIL Practitioner in IT Service Management (o livello analogo in caso di variazione del percorso di certificazione), richiesta per la figura professionale "esperto di processi".

Risposta

Si conferma che, per la figura professionale "esperto di processi", una certificazione del percorso ITIL Intermediate è equivalente alla certificazione ITIL Practitioner.

38) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 Capitolato tecnico.pdf 7.7.2 Referenti della fornitura; 7.7.3 Referenti operativi Pag. 80 Pag. 81. La remunerazione per la nomina e l'assunzione delle qualifiche e/o dei ruoli sopra indicati e

delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

Con riferimento al "Responsabile della fornitura", "Responsabile dei servizi", "Responsabile della Qualità", "Responsabile per la Sicurezza" "Responsabile operativo di processo" e al "Team leader" di competenza del **Lotto 1**, si chiede di confermare che la remunerazione di queste figure professionali dovrà essere distribuita su tutte le tariffe unitarie richieste sia per i servizi continuativi a canone (applicabile al solo Lotto 1), continuativa a consumo e progettuale a corpo.

Inoltre, si chiede di confermare che in caso di affidamento in subappalto di uno dei servizi, la tariffa unitaria da utilizzare verso il subappaltatore per l'applicazione del ribasso di legge, debba essere calcolata al netto del valore corrispondente alla remunerazione di cui sopra.

Risposta

L'affidatario, per le prestazioni affidate in subappalto, dovrà rispettare i dettami di cui all'art. 105 comma 14 del D. Lgs. 50/2016.

39) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 Capitolato tecnico.pdf 7.7.2 Referenti della fornitura; 7.7.3 Referenti operativi Pag. 80 Pag. 81. La remunerazione per la nomina e l'assunzione delle qualifiche e/o dei ruoli sopra indicati e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

Con riferimento al "Responsabile della fornitura", "Responsabile dei servizi", "Responsabile della Qualità", di competenza del **Lotto 2**, si chiede di confermare che la remunerazione di queste figure professionali dovrà essere distribuita su tutte le tariffe unitarie richieste sia per i servizi a consumo che per quelli progettuali a corpo con particolare riferimento alle tariffe da indicare per giorni/persona.

Inoltre, si chiede di confermare che in caso di affidamento in subappalto di uno dei servizi, la tariffa unitaria da utilizzare verso il subappaltatore per l'applicazione del ribasso di legge, debba essere calcolata al netto del valore corrispondente alla remunerazione di cui sopra.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 38.

40) Domanda

Il documento "APPENDICE 1 CAPITOLATO TECNICO" § 7.4.2.1 "SERVIZI CONTINUATIVI A CONSUMO" pag. 73 indica due modalità di richiesta di estensione dell'orario di servizio standard: su base continuativa e su base non continuativa. Si chiede di confermare che anche la modalità su base continuativa è remunerata attraverso gli interventi al di fuori dell'orario di servizio standard. In caso contrario si chiede di specificare quale sia la corretta modalità di remunerazione della estensione dell'orario di servizio standard su base continuativa (nel 1° caso).

Risposta

Non si conferma. Come specificato al citato par. 7.4.2.1, le sole "estensioni non continuative sono regolate attraverso gli Interventi al di fuori dell'orario di servizio standard".

Si richiama l'attenzione su quanto indicato al par. 12. Modalità di remunerazione dei servizi e, segnatamente, a quanto indicato al par. 12. 2. Modalità continuativa a consumo: "*Per i servizi erogati **in modalità continuativa a consumo** la remunerazione degli stessi è effettuata in base all'effort delle diverse figure professionali impiegate dal Fornitore, come risultante dal Consuntivo attività approvato da Sogei, e delle relative tariffe giornaliere previste per le **Attività svolte in orario standard**. Inoltre, ove Sogei ne effettui l'attivazione, possono essere erogati i servizi:*

- *in reperibilità h24,*
- *al di fuori dell'orario di servizio standard, il sabato, la domenica e i festivi.*

In tale evenienza, la remunerazione dei servizi è effettuata attraverso i corrispettivi unitari definiti per:

- *i Servizi in reperibilità H24*
- *gli Interventi al di fuori dell'orario di servizio.*

41) Domanda

Il documento "APPENDICE 1 CAPITOLATO TECNICO" § 7.4.2.1 pag. 73 elenca il complesso delle attività per i servizi in reperibilità H24. Poiché si rilevano alcune inesattezze nei riferimenti ai punti elenco, quali ad esempio il richiamo ai punti a) e b) indicati nel terzo e quarto capoverso, si chiede di specificare correttamente la numerazione letterale dei bullet riportati.

Risposta

Si precisa che per i Servizi in Reperibilità H24 descritti a pag. 73 del Capitolato Tecnico, la numerazione dei bullet deve intendersi:

- a) *giornata lavorativa effettivamente erogata tramite la presenza on site nell'orario di servizio standard (es. nei giorni feriali dal lunedì al venerdì)*
- b) *disponibilità ad intervenire, su chiamata telefonica ovvero attraverso la strumentazione in uso, nelle restanti ore fino al complemento delle 24 ore giornaliere nonché per l'intera giornata (24 ore) del sabato, della domenica e/o dei festivi*

42) Domanda

Il documento "APPENDICE 1 CAPITOLATO TECNICO" § 11.2 Dimensionamento Lotto 2 pag. 99 specifica quanto segue: *"Sogei si riserva di richiedere, l'impiego della figura professionale di Operatore. In tale eventualità, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione la figura professionale richiesta, secondo le modalità previsto nel Contratto e per l'intera durata dello stesso. La figura suddetta è remunerata come specificato nel Contratto."* Poiché la documentazione di gara non indica il "numero di gp si chiede di specificare da quale Figura Professionale saranno detratti i gp utilizzati dal profilo Operatore.

Risposta

Come specificato nel paragrafo 11 del Capitolato Tecnico a pag. 92, *"Nel corso della durata contrattuale Sogei può richiedere servizi che richiedano l'impiego di figure professionali di cui, nel seguito, non è fornita una stima quantitativa ma per le quali sono stati specificati nell'Allegato 2 i relativi profili professionali. Inoltre, Sogei si riserva di utilizzare un mix diverso da quello specificato."*

43) Domanda

Il documento "APPENDICE 1 CAPITOLATO TECNICO" § 11.2 Dimensionamento Lotto 2 riporta alle pagine 98 e 99 riporta la "Tabella 31 - Dimensionamento riepilogativo per il Lotto 2". Si chiede di fornire una stima quantitativa d'impiego delle figure professionali previste per ciascuno dei servizi in cui saranno impiegate.

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto indicato al par. 7.2 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività ed in particolare ai paragrafi:

- 7.2.3 Modalità continuativa a consumo
- 7.2.4 Modalità progettuale

pertanto, il mix di figure professionali da impiegare per i diversi team sarà definito in fase di attivazione e tracciato sul Piano di lavoro.

Si evidenzia inoltre che, come specificato nel paragrafo 11 del Capitolato Tecnico, Sogei si riserva di *"attivare i servizi in misura maggiore o minore rispetto a quanto di seguito riportato"*

44) Domanda

Il documento "APPENDICE 1 CAPITOLATO TECNICO" § 7.2 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività pagina 53 e 54 riporta la Tabella 3 - Modalità di esecuzione. Si chiede di fornire, per ciascun servizio del Lotto 2, una stima quantitativa percentuale delle attività remunerate in modalità "Continuativa a consumo" e "Progettuale a corpo".

Risposta

Come specificato in calce alla tabella 3, *"Laddove siano indicate due possibili modalità di esecuzione, è cura di Sogei specificare di volta in volta quale seguire all'attivazione del singolo intervento"*.

45) Domanda

Il documento "DISCIPLINARE DI GARA" § 9 SUBAPPALTO indica il valore 50% come limite delle attività che il concorrente può subappaltare. Considerato che il Codice degli Appalti in vigore indica il 40% come limite del subappalto, si chiede di confermare che per la presente procedura di gara il valore limite per il subappalto è 50% come indicato nel documento "DISCIPLINARE DI GARA" § 9 SUBAPPALTO.

Risposta

Si conferma in base alla Legge 14 giugno 2019 n.55

46) Domanda

Con riferimento al documento "APPENDICE 1 CAPITOLATO TECNICO" § 7.3.2 Lotto 2 pag. 67, al fine di una più puntuale stima dei costi, si chiede di specificare quale sia la numerosità e la durata media degli interventi on site presso le sedi non romane che saranno effettuati con mezzi resi disponibili dal Fornitore stesso.

Risposta

Alla data non è possibile stimare numerosità e durata media degli interventi on site presso le sedi non romane poiché gli stessi – ove Sogei determini di effettuarne richiesta oppure si rendano necessari per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del Fornitore – sono correlati ai servizi e/o agli obiettivi attivati e, pertanto, dipendenti dalla capacità del personale impiegato dal Fornitore stesso di svolgere i servizi oggetto dell'appalto. Tuttavia, si richiama l'attenzione su quanto riportato al citato paragrafo: *"Laddove gli eventuali interventi on site si rendessero necessari per il ripristino del funzionamento dei servizi, essi si intendono compresi nei corrispettivi dei servizi e nessun onere può essere ascritto a Sogei e/o all'Amministrazione. Laddove invece gli eventuali interventi on site fossero richiesti da Sogei per attività diverse dal ripristino del funzionamento dei servizi, tali interventi si intendono comunque compresi nei corrispettivi dei servizi, ma per essi viene previsto il rimborso delle sole spese di trasferta eventualmente sostenute, nei limiti e secondo le modalità indicate nel Contratto."*

47) Domanda

Con riferimento al documento Allegato 7B OFFERTA TECNICA LOTTO 2 - "APPENDICE 1 SCHEDA PROGETTO" pag. 5, si chiede di confermare che la struttura della scheda progetto possa essere realizzata tramite sotto paragrafi anziché in forma tabellare, rispettando l'ordine degli argomenti indicati in tabella:

- 1)Descrizione
- 2)Metodologie, processi e tecnologie proposte
- 3)Vantaggi per l'Amministrazione.

Risposta

Si conferma.

48) Domanda

Disciplinare di gara-Requisiti in caso di partecipazione a più lotti. Si prega di chiarire il significato di quanto riportato nel disciplinare di gara a pag.14: "il concorrente che intenda partecipare a più lotti dovrà possedere i requisiti economici richiesti per la partecipazione al lotto di valore superiore tra quelli per cui presenta offerta, omissis".

Si prega di chiarire il significato di questo punto specificando l'importo minimo e la tipologia di fatturato che occorre dichiarare per la partecipazione ad entrambi i lotti.

Ciò anche in considerazione del fatto che i requisiti minimi di capacità economica e finanziaria per la partecipazione ai singoli lotti sembrano riferirsi ad attività distinte tra loro e precisamente (7.2 del disciplinare di gara):

Fatturato specifico medio annuo nel settore di attività oggetto dell'appalto riferito agli ultimi n. 2 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore a:

- 1.Lotto 1 - € 16.500.000,00, IVA esclusa. Il settore di attività è "conduzione di sistemi elaborativi"
- 2.Lotto 2 - € 8.000.000,00, IVA esclusa. Il settore di attività è "supporto specialistico ICT"

Risposta

Si conferma che per partecipare ad entrambi i lotti il concorrente deve possedere il requisito economico di valore superiore, ovvero quello per la partecipazione al lotto 1.

49) Domanda

Capitolato tecnico § 7.3. Si chiede conferma che le sedi non romane presso cui devono essere svolti i servizi on-site sono quelle indicate nel § 1.2 "Le sedi periferiche" dell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico

Risposta

Alla data, si ipotizza che le sedi non romane presso cui potrebbero essere svolti gli interventi on site sono quelle indicate al paragrafo 1.2 dell'Allegato 1 al Capitolato tecnico; tuttavia, si richiama l'attenzione a quanto indicato:

- ✓ al paragrafo 7.3 del Capitolato tecnico e riportato nel seguito: *"Si precisa che Sogei, in fase di affiancamento iniziale nonché per l'intera durata dei servizi stessi, si riserva di indicare ulteriori sedi ove il Fornitore è tenuto ad erogare i servizi nonché di individuare ulteriori modalità rispetto a quanto di seguito riportato, senza alcuna eccezione e senza oneri aggiuntivi per Sogei e/o l'Amministrazione"*
- ✓ al paragrafo 2.6 del Capitolato tecnico in merito alla facoltà per Sogei di *"attivare servizi per ulteriori Contesti di erogazione, definendo in fase di attivazione le modalità di esecuzione degli stessi"*.

50) Domanda

Allegato 2 al CT: § 4.8 CT § 4.4.3.2. "IQ19 - Tempestività di risoluzione dei ticket di incident". Si chiede conferma che i tempi di risoluzione degli incidenti, distinti per severità (Fascia IQ) e Priorità siano al netto delle attività di intervento e di risoluzione di responsabilità dei fornitori di apparati HW e prodotti SW così come definiti nei relativi contratti di assistenza.

Risposta

Si precisa che l'IQ19 - Tempestività di risoluzione dei ticket di incident è oggetto di trattazione nell'Allegato 3 al Capitolato tecnico.

In risposta al quesito, si rappresenta che, ferma restando la piena responsabilità del Fornitore nel garantire il ripristino della corretta fruizione dei servizi da parte dell'utenza di riferimento - in linea con le indicazioni tutte contenute nella documentazione di gara e che per complessità e corposità di trattazione non è possibile richiamare integralmente nella presente risposta - effettuando tutte le attività necessarie all'implementazione dei workaround volti a eliminare/minimizzare l'impatto dei disservizi all'utenza di riferimento, a ripristinarne il corretto funzionamento nonché ad investigare la problematica per evidenziare la soluzione definitiva all'evento occorso, i tempi massimi di risoluzione dei ticket di incident sono individuati al netto delle attività di competenza di terze parti. In tale evenienza, infatti, è consentito al Fornitore di porre il ticket in stato "sospeso", come peraltro indicato nell'Allegato 3 al Capitolato tecnico relativamente all'IQ24 - Ticket posti in pending.

51) Domanda

Capitolato Tecnico: § 4.4.3.3. Con riferimento al requisito del CT qui citato: "è responsabilità del Fornitore predisporre e mantenere aggiornate procedure automatiche (script, procedure, ecc...) a supporto delle attività di Conduzione dell'Infrastruttura ICT nonché, se previsto, di effettuare l'adeguamento degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione", si chiede conferma che l'adeguamento richiesto sia inerente gli equivalenti strumenti di conduzione (script, procedure, ecc.) resi disponibili dall'Amministrazione oltre quelli predisposti dal fornitore

Risposta

Non si conferma. Il Fornitore è tenuto ad effettuare l'adeguamento degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione; pertanto, ove applicabile, è tenuto ad effettuare l'adeguamento di tutti tali strumenti comprese, ad esempio, le Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi, sulla base di quanto concordato con Sogei.

52) Domanda

Capitolato Tecnico: § 7.8.2.4 ; Schema di Contratto Condizioni Speciali-Lotto 1, Art 5s . Con riferimento all'opzione di Riscatto delle Migliorie esercitabile dall'Amministrazione al termine della fornitura si chiede di confermare che tale

opzione si riferisca al trasferimento oneroso della titolarità delle licenze d'uso dei prodotti di terze parti inglobati nelle Migliorie offerte dal fornitore (si veda Schema di Contratto, art 5S). In caso di non conferma dell'interpretazione proposta si chiede di precisare l'oggetto e le modalità di esecuzione dell'opzione di Riscatto delle Migliorie attivabile dall'Amministrazione.

Risposta

L'opzione di riscatto è relativa al trasferimento di titolarità delle licenze dei prodotti programma standard, utilizzati dall'Impresa nella messa in opera e conduzione delle Migliorie di cui all'art. 1 S comma 3, di cui la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di acquistarne le licenze d'uso a titolo definitivo e con durata perpetua al termine delle attività contrattuali, in base a quanto specificato all'art. 16 S. Tuttavia, si richiama l'attenzione su quanto riportato nel seguito *"La Committente e/o l'Amministrazione acquisisce/acquisiscono il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi dei prodotti software e dei Sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure software e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente contratto. Restano, inoltre, di proprietà della Committente e/o dell'Amministrazione le apparecchiature hardware, eventuali prodotti software realizzati ad hoc e/o eventuali personalizzazioni dei prodotti programma standard, utilizzati dall'Impresa per il funzionamento delle Migliorie."*

53) Domanda

Disciplinare - imposta di bollo. Si chiede di confermare che ai fini dell'assolvimento dell'imposta di bollo, sia sufficiente effettuare il pagamento di un solo modello F23 pari ad euro 16 anche in caso di partecipazione ad entrambi i lotti

Risposta

Si conferma.

54) Domanda

Disciplinare - Garanzia Provvisoria. Con riferimento al punto 9 del paragrafo 10 del disciplinare di gara, si chiede di confermare che possa essere valida la formulazione di seguito riportata della dichiarazione sostitutiva rilasciata dal fideiussore: *"I/Le sottoscritti/e Sig. [...], nato/a a [...] il [...], e Sig. [...], nato/a a [...] il [...] nella loro qualità di Procuratori della [...] AG Filiale di [...], con sede in [...], ai sensi dell'art. 46 del DPR 445/2000 e consapevoli delle responsabilità penali di cui all'art. 76 del medesimo decreto per dichiarazioni mendaci e falsità in atti, attestano in forza dei poteri conferiti con procura del [...], repertorio n. [...] e raccolta n. [...], notaio [...], che sono legittimati/e a sottoscrivere garanzie per tipologia e importi richiesti. In particolare, hanno firmato, in quanto legittimati/e a farlo, la garanzia bancaria n. [...] del [...]"*

Risposta

Si conferma, ferma restando la necessaria conformità della garanzia resa a quanto previsto al paragrafo 10 del Disciplinare di gara.

55) Domanda

Disciplinare - Garanzia Provvisoria. Si chiede di confermare che ai fini della validità della presentazione della cauzione provvisoria, sia sufficiente che la stessa venga presentata firmata digitalmente in formato p7m e corredata dalle dichiarazioni rilasciate dai soggetti in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante, sempre in formato p7m, senza allegarne il documento di identità.

Risposta

La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere sottoscritte da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante; in particolare, la garanzia può essere, tra le altre forme, presentata anche mediante documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82, sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante; fermo restando quanto indicato nel disciplinare di gara circa l'autentica della sottoscrizione del garante oppure in alternativa la dichiarazione sostitutiva di

atto notorio del fideiussore che attesti il potere di impegnare con la sottoscrizione la società fideiussore nei confronti della stazione appaltante.

56) Domanda

Disciplinare - DGUE. Rif. DGUE –sezione II: Informazioni sull'operatore economico B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO - Si chiede di confermare che in tale sezione debbano essere indicati solo i dati del soggetto firmatario del documento DGUE (e degli altri atti di gara) o se vadano indicati anche i dati di tutti gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza

Risposta

Si conferma, fermo restando che i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice, ovvero l'indicazione della banca dati ufficiale o del pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta, devono essere dichiarati nella "dichiarazione integrativa" di cui al par. 14.3 de Disciplinare di gara.

57) Domanda

Disciplinare - DGUE. Rif. DGUE - sezione III "Motivi di esclusione" Sezione A "Motivi legati a condanne penali" –

1) Si chiede di confermare che, in caso di assenza di condanne, la dichiarazione è resa cumulativamente dal firmatario degli atti di gara per conto di tutti i soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del D. Lgs. 50/2016 – selezionando la casella "NO" - senza necessità di specificare i nominativi di tali soggetti.

2) Si richiede inoltre conferma che l'elenco completo di tutti i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, D.Lgs. n. 50/2016, rispetto ai quali vengono rese le dichiarazioni relative ai motivi di esclusione, non deve essere indicato nel DGUE e verrà richiesto al concorrente primo nella graduatoria provvisoria, prima dell'aggiudicazione da parte della stazione appaltante.

Risposta

Sub 1 si conferma.

Sub 2 tali soggetti devono essere dichiarati nella "dichiarazione integrativa" di cui al par. 14.3 de Disciplinare di gara

58) Domanda

Disciplinare - Garanzia Provvisoria. In caso di partecipazione alla gara in costituendo RTI, si chiede di confermare che l'importo della cauzione provvisoria possa essere ridotto del 50% e di un ulteriore 20% ove tutti i componenti del RTI siano in possesso della certificazione ISO 9001 e la sola mandataria sia in possesso della certificazione ISO 14001.

Risposta

Si conferma.

59) Domanda

Disciplinare Par. 7.2 – Requisiti di capacità economica e finanziaria – Disciplinare di gara (pag. 12/58) lett. b). Si chiede di confermare che, nel caso in cui l'ultimo esercizio fiscale approvato di una Società non fotografi un arco temporale di attività aziendali pari a 12 mesi ma pari a 5 mesi, sia possibile computare, ai fini della soglia limite, il fatturato realizzato nel biennio in un numero di esercizi superiore a due, con bilanci tutti regolarmente approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte (in particolare, per arrivare ai 24 mesi utili per il computo del fatturato specifico richiesto, possa ritenersi valido il conteggio degli ultimi 2 esercizi finanziari approvati (12 mesi più 5 mesi) integrati con i 7 mesi dell'esercizio precedente al primo preso in considerazione).

Risposta

Il quesito non appare chiaramente formulato.

In ogni caso, si evidenzia come i requisiti di cui al paragrafo 7.2 del Disciplinare, lett. b), siano funzionali a misurare la capacità economico e finanziaria dei concorrenti nel biennio corrispondente agli ultimi esercizi finanziari approvati dall'operatore economico alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

Il Disciplinare, nel punto succitato, fa espresso riferimento a "due" esercizi finanziari in quanto, generalmente, il singolo esercizio finanziario, seppur magari non coincidente con l'anno solare, fotografa un arco temporale di attività aziendale pari a 12 mesi.

Ove così non sia, il concorrente potrà validamente computare, ai fini del raggiungimento della soglia limite, il fatturato dallo stesso realizzato nel biennio in un numero di esercizi superiore a due, purché i relativi bilanci siano stati tutti regolarmente approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

60) Domanda

Disciplinare Par. 7.2 – Requisiti di capacità economica e finanziaria – Disciplinare di gara (pag. 13/58) Comprova). Si chiede di confermare che, nel caso di certificati rilasciati dal committente privato e sottoscritti in forma autografa, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione, possa ritenersi valida la copia dichiarata conforme all'originale, sottoscritta digitalmente dal procuratore dell'azienda concorrente.

Risposta

Si conferma.

61) Domanda

Disciplinare Par. 7.4 – Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, Geie – Disciplinare di gara (pag. 15/58). In riferimento a quanto indicato al par. 7.4 ("Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria"). Si chiede di confermare che si tratti di un refuso e che detto requisito deve essere posseduto dal Raggruppamento temporaneo nel complesso fermo restando il possesso in misura maggioritaria da parte della mandataria.

Risposta

Si conferma che il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria.

62) Domanda

Disciplinare Par. 7.4 – Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, Geie – Disciplinare di gara (pag. 15/58). In riferimento a quanto indicato al par. 7.4 ("Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria") si chiede di confermare che non esista una percentuale minima di fatturato in capo alle mandanti.

Risposta

Si conferma. Si veda anche la risposta alla domanda n. 61.

63) Domanda

CT Allegato 1 Sez. 2, 3, 4. Si chiede di fornire una descrizione dell'infrastruttura Citrix, in termini di numero di applicazioni virtualizzate, numero di desktop virtuali, numero di utenti.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

64) Domanda

CT Allegato 1. Per gli apparati di rete/sicurezza CED, si chiede di esplicitare la suddivisione tra apparati di sicurezza (es. Firewall, proxy; IDS/IPS..) e apparati di network (switch, router..).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

65) Domanda

CT Allegato 1 Sez. 2, 3, 4. Per le infrastrutture Hyperconverged del contesto DAG si chiede di esplicitare il dettaglio dei volumi (numero di nodi; versione e tipo di piattaforma software utilizzata (es Openstack/Vmware..))

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

66) Domanda

CT Allegato 1 Sez. 2, 3, 4. Per le infrastrutture converged appartenenti al contesto RGS si chiede di esplicitare il tipo (sap-hana, exadata, etc) e il numero per ciascun tipo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

67) Domanda

CT Allegato 1 Sez. 6. Al fine di una corretta stima dei servizi di conduzione e nell'ottica di attenuare la asimmetria informativa tra l'incumbent e gli altri concorrenti, si chiede per ciascun contesto di esplicitare quali piattaforme Software tra quelle elencate nell'allegato ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_1-Contesto tecnologico e applicativo sono usate nell'ambito degli Strumenti centralizzati per la gestione delle infrastrutture rispettivamente a:

Automazione delle operazioni

Storage Management

Gestione dei Server

Gestione delle farm virtuali

Gestione del backup e restore

Software distribution e controllo remoto

Log Management

Prodotti per la gestione centralizzata dei Database, Application ecc.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

68) Domanda

CT Allegato 1 Sez. 2, 3, 4. Ai fini di una corretta stima dei servizi di conduzione e dei presidi richiesti, e nell'ottica di attenuare la asimmetria informativa tra l'Incumbent e gli altri Offerenti, si richiedono maggiori dettagli sugli apparati Data center da prendere in carico. In particolare si richiede:

- I volumi di storage e Backup(suddivisi tra apparati SAN, NAS e VTL) nei DC DAG, RGS e DT;
- Numero di Database installati e configurati, con la dimensione dello spazio utilizzato e il tipo di DBMS;
- Numero di application server utilizzati in ambito Applicativo, ETL; SOA e Security
- Numero di server virtuali e fisici suddivisi tra Unix, Linux e windows

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

69) Domanda

Disciplinare cap. 7.3 E CT cap. 4.6 Centro Servizi In riferimento a quanto indicato nel disciplinare di gara per i requisiti di capacità tecnico professionale punto c) 'Lotto 1 - "servizi di conduzione di sistemi elaborativi", relativamente ai Centri Servizi utilizzati per l'erogazione dei servizi da remoto. Si chiede di confermare, come indicato nel disciplinare, che sia possibile da parte del fornitore utilizzare più centri servizi ognuno dei quali rispetti rigorosamente i vincoli di cui al par. 4.6.1 del CT.

Risposta

Non si conferma. Come specificato nel Capitolato tecnico al paragrafo 4.6, è richiesto un unico Centro servizi che, oltre agli altri requisiti, rispetti il seguente: *“fatta eccezione per il personale impiegato presso i Team on site, il personale impiegato nell'erogazione dei servizi “continuativi a canone” deve essere ospitato presso tale Centro Servizi. Pertanto, presso tale Centro Servizi sono ospitati i team la cui composizione potrebbe prevedere personale appartenente a più aziende; in tale evenienza, il personale appartenente ad aziende non in possesso della certificazione 27001 deve adottare le procedure e le prassi vigenti presso tale Centro Servizi, del cui rispetto è responsabile l'azienda certificata 27001”*

70) Domanda

CT cap. 4.6 Centro Servizi Si chiede di confermare che il centro servizi da cui può essere erogato il servizio di Service Desk può non possedere la certificazione 27001.

Risposta

Non si conferma. Si veda la risposta numero 69.

71) Domanda

CT All_6A - rev corr L1 – cap. 2.2.2. Si chiede di confermare che la tabella riportata, e di conseguenza la relativa descrizione associata, nel cap. 2.2.2 è errata riportando i valori associati a ciascuna Fascia in ordine invertito e che l'ordine corretto è:

Fascia A = 12 ore;

Fascia B = 11 ore

Fascia C = 10 ore

Fascia D = 9 ore

Si prega inoltre di fornire la corretta descrizione associata agli sconti

Risposta

Si precisa che trattasi di refuso. Come riportato nel Capitolato Tecnico al par. 7.2.2, le fasce orarie sono da intendersi:

Fascia A = 12 ore;

Fascia B = 11 ore

Fascia C = 10 ore

Fascia D = 9 ore

Le percentuali di riduzione dei corrispettivi riportati nella tabella al par. 2.2.2 dell'Allegato 6A al Capitolato Tecnico sono correttamente associate alle relative fasce orarie di erogazione, tenendo conto di quanto precisato sopra.

72) Domanda

CT Allegato 3 4.19. IQ30 IQ31- Disponibilità del servizio e Performance del servizio All'interno della documentazione di gara non si riscontra la definizione di servizio su cui il fornitore viene misurato con gli indicatori IQ30 e 31. Si chiede gentilmente di fornire una definizione chiara e puntuale dell'elemento “servizio” su cui viene misurato l'indicatore di qualità.

Si chiede inoltre di fornire quali sono le transazioni campione attualmente in essere per ogni servizio.

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto riportato al paragrafo 4.1.2 del citato Allegato al Capitolato tecnico.

73) Domanda

cap 4.6 Centro servizi. Cap 4.6.1 requisiti e vincoli. Si chiede di confermare se, la “connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore”, può essere realizzata attraverso un collegamento MPLS con un canale criptato VPN site to site

Risposta

Si conferma che la connessione telematica tra il Centro servizi e le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei può essere realizzata attraverso un collegamento MPLS con canale criptato VPN site to site, purché tale soluzione garantisca prestazioni adeguate ai requisiti di sicurezza e di qualità definiti da Sogei per l'appalto. Si rammenta che tutti gli oneri

relativi a tale connessione, compresi quelli di cifratura e collegamento con le sedi, sono posti a carico del Fornitore. Inoltre, eventuali apparati di terminazione da posizionare all'interno delle sedi Sogei e/o dell'Amministrazione saranno validati da Sogei stessa.

74) Domanda

Appendice 1 CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo Capitolo 6. Si chiede di poter avere una integrazione della tabella 6 con l'indicazione, per ciascun prodotto, dell'area di copertura riferita a DT, DAG e RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

75) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo – Par 5.2. Si chiede se le Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi attualmente in uso presso i Contesti DAG e RGS possano essere considerati come sistemi distinti in modo da poter essere supportati dagli specifici Modelli DIM richiesti per DAG e RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

76) Domanda

Appendice 1 CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Si chiede conferma che il tool di trouble ticket messo a disposizione dall'Amministrazione per il contesto DT sia BMC Remedy. In caso contrario si chiede di specificare il prodotto utilizzato

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

77) Domanda

Capitolato tecnico 6.2.2. 6.2.2 – Strumentazione per la gestione delle telefonate al Service Desk.

Nel paragrafo è indicato che: "Il Fornitore Lotto 1 è tenuto a rendere disponibile nell'ambito della fornitura un sistema automatico per la gestione delle telefonate da parte degli utenti, Tale strumentazione deve essere resa disponibile per l'erogazione dei servizi per il Contesto RGS"

Si chiede di sapere se, nell'eventualità in cui l'Amministrazione decida di attivare il modello di erogazione DIM per il servizio di Service Desk, la strumentazione per la gestione delle telefonate è messa a disposizione dall'Amministrazione e se l'Amministrazione renderà disponibili i necessari posti di lavoro attrezzati presso la sede di via Soldati (dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw).

Risposta

Nell'eventualità si attivi il Modello DIM, salvo diversa indicazione di Sogei, sono resi disponibili posti di lavoro non attrezzati; per l'erogazione dei servizi, la strumentazione a supporto dell'erogazione dei servizi è quella richiesta al paragrafo 6.2 del Capitolato tecnico.

78) Domanda

Capitolato tecnico 7.3 Luogo di lavoro. 7.3.1 Lotto 1 – Contesto DT

Nel Capitolato è specificato che:

"In relazione ai servizi da erogare in via continuativa presso il DT, l'Amministrazione rende disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw (software di base, antivirus e tool, ecc..) utili per l'erogazione dei servizi"

E successivamente:

"Nell'eventualità in cui l'Amministrazione determini di attivare il modello di erogazione DIM per il servizio di Service Desk, salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore deve costituire un ulteriore team operativo presso gli uffici del Dipartimento di via XX Settembre"

Si chiede di sapere se, nel caso di attivazione del modello DIM per il servizio di Service Desk, l'Amministrazione renderà disponibili i necessari posti di lavoro attrezzati presso la sede di via XX settembre (*dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw*) come per gli altri servizi da erogare in via continuativa.

Risposta

Nell'eventualità si attivi il Modello DIM, salvo diversa indicazione di Sogei, l'Amministrazione rende disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw (software di base, antivirus e tool, ecc..) utili per l'erogazione dei servizi.

79) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 1.6 pag. 5. Informazioni sui prodotti sw installati è fornito al par. 6 Elenco dei prodotti nonché nel corso della durata contrattuale. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di fornire informazioni più complete sul contenuto (soluzione/soluzioni adottate, stato avanzamento e quantità coinvolte) del progetto di rinnovamento tecnologico per la virtualizzazione del desktop e delle applicazioni client.

Risposta

Le PdL virtuali hanno le medesime caratteristiche delle PdL fisiche in termini di prodotti sw. Per quanto riguarda la configurazione delle PdL si veda la risposta alle domande n.132, n.133 e n.134.

80) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 1.6 pag. 6. Ogni Dipartimento si è dotato di una propria piattaforma di test, ciascuna delle quali caratterizzata dall'utilizzo di specifica suite di prodotti. Per i prodotti, si faccia riferimento al par. 6 Elenco dei prodotti. Si chiede di avere indicazioni, con riferimento al par.6, delle specifiche suite utilizzate per le piattaforme di test dei singoli dipartimenti.

Risposta

La piattaforma di test è realizzata di volta in volta in base al prodotto/tecnologia in ambito.

81) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 2.2 pag. 7. La rete utente è realizzata mediante una classica struttura ad albero con tre livelli di aggregazione i cui dettagli verranno forniti in sede di presa in carico dei servizi. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico), si chiede di disporre in fase di risposta alla gara di ulteriori informazioni relativamente ad architettura, tecnologia e quantità apparati

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

82) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 2.3 pag. 7. L'infrastruttura SAN del DT è basata su più tecnologie di vendor diversi. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di precisare se i prodotti dell'infrastruttura SAN sono presenti nel par. 6 e di specificarne la tecnologia.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

83) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 2.4 pag. 7. L'infrastruttura di backup/restore dei CED DT è costituita da librerie a nastri e librerie "virtuali". Si chiede di precisare se i prodotti dell'infrastruttura Backup e restore dei CED DT sono presenti nel par. 6 e di specificarne la tecnologia.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

84) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 2.7 pag. 8. Nel par. 6 Elenco dei prodotti. sono elencati gli Application Server e i Database ad oggi installati e configurati nei CED del DT. Si chiede di precisare con riferimento al par.6 quali sono gli Application Server e i Database installati e configurati nel CED DT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

85) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 2.10 pag. 8. Il DT eroga anche il servizio di Business Intelligence che rende fruibili agli utenti le informazioni contenute nei Data Mart, attraverso le Suite di prodotti elencati al par. 6 Elenco dei prodotti. Si chiede di precisare con riferimento al par.6 quali sono le suite di prodotti di Business Intelligence utilizzati nel contesto DT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

86) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 2.13 pag. 9. I prodotti software sono compresi tra i prodotti riportati al successivo par. 6 Elenco dei prodotti. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico), si chiede di precisare con riferimento al par.6 quali sono i prodotti per i servizi Cloud nel contesto DT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

87) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 2.14 pag. 9. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti software attualmente utilizzati per la Conduzione dell'Infrastruttura ICT: Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di precisare, con riferimento al par.6, quali sono i prodotti utilizzati per la conduzione dell'infrastruttura ICT per il contesto DT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

88) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 3.2 pag. 10. La ridondanza dei servizi/applicazioni è garantita da servizi di bilanciamento del carico. Si chiede di indicare le tecnologie adottate per il servizio di bilanciamento di carico per il contesto RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

89) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 3.4 pag. 10. L'infrastruttura di backup/restore del CED RGS è costituita da librerie a nastri e librerie "virtuali". Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare le tecnologie di back up restore adottate per l'infrastruttura del CED RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

90) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 3.5 pag. 10. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti Middleware (Application Server, Database, ecc..) ad oggi installati e configurati nei CED RGS. Si chiede di specificare, con riferimento al par.6, i prodotti middleware installati e configurati nel CED RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

91) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 3.5 pag. 10-11. Le infrastrutture gestionali sono dotate di strumenti di monitoraggio ed analisi prestazionale delle applicazioni, elencate nel par. 6 Elenco dei prodotti. Per tutte le piattaforme risulta inoltre disponibile uno strumento per l'esecuzione automatizzata di test di carico. Si chiede di specificare, con riferimento al par.6, gli strumenti di monitoraggio ed analisi prestazionale delle applicazioni e lo strumento per l'esecuzione automatizzata di test di carico, utilizzati per il CED RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

92) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 3.12 pag. 12. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti attualmente utilizzati per la Conduzione dell'Infrastruttura. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di precisare, con riferimento al par.6, quali sono i prodotti utilizzati per la conduzione dell'infrastruttura ICT per il contesto RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

93) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 4.2 pag. 13. L'architettura di rete del CED DAG è articolata in aree logiche di sicurezza con connessioni a 1 e 10 Gbps. L'architettura di rete dei CED Blade e Rupa ...omissis ...L'architettura di sicurezza prevede vari livelli di segregazione sia logica che fisica in funzione della rilevanza ...omissis come ad esempio Firewall, Intrusion Prevention, Antimalware etc. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare, relativamente a Reti locali e Sicurezza, quali sono i prodotti e le tecnologie adottate nel contesto DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

94) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 4.3 pag. 14. Il CED DAG di Via Carucci è dotato di una Storage Area Network e di una Network Attached Storage in fibra ottica con switch director. I sottosistemi di storage sono di tipologia e vendor diversi Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare, relativamente a SAN e NAS quali sono i prodotti e le tecnologie adottate nel contesto DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

95) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 4.4 pag. 14 L'infrastruttura di backup/restore del CED DAG è costituita da librerie a nastri e librerie "virtuali". Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e

individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare, relativamente a TAN quali sono i prodotti e le tecnologie adottate nel contesto DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

96) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 4.5 pag. 14 Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti Middleware (Application Server, i Database ecc) ad oggi installati e configurati nei CED del DAG. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare, con riferimento al par.6, i prodotti middleware installati e configurati nel CED DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

97) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 4.13 pag. 16 Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti attualmente utilizzati per la Conduzione dell'Infrastruttura ICT ed in particolare. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare, con riferimento al par.6, quali sono i prodotti utilizzati per la conduzione dell'infrastruttura ICT per il contesto DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

98) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 5.1 pag. 17 Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti software attualmente in uso per le tali Piattaforme. Si chiede di precisare con riferimento al par.6 quali sono i prodotti sw in uso per le piattaforme di monitoraggio e controllo dei servizi per il contesto DT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

99) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 5.2 pag. 17 Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti software attualmente in uso per le tali Piattaforme. Si chiede di precisare con riferimento al par.6 quali sono i prodotti sw in uso per le piattaforme di monitoraggio e controllo dei servizi per il contesto RGS-DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

100) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 18 BM Informix SQL. Si chiede di confermare che si tratta di refuso e che la dicitura corretta è "IBM Informix SQL".

Risposta

Si conferma.

101) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 18 Ciena DWDM Extreme Networks. Si chiede di confermare l'interpretazione che si faccia riferimento a due prodotti distinti (DWDM CIENA e Extreme Networks switch).

Risposta

Si conferma.

102) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 18 Alcatel. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team per i servizi di conduzione e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare la tipologia di prodotti Alcatel e l'ambito tecnologico di riferimento (es. Rete Locale e Sicurezza, Centralino VoIP, ...).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

103) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 18 Brocade. Si chiede di specificare la tipologia dei prodotti Brocade.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

104) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 19 Fortinet. . Si chiede di specificare la tipologia di prodotti Fortinet e l'ambito tecnologico di riferimento

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

105) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 19 HP Networking. Si chiede di specificare la tipologia di prodotti HP Networking e l'ambito tecnologico di riferimento

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

106) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 19 Huawei. Si chiede di specificare la tipologia di prodotti Huawei e l'ambito tecnologico di riferimento.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

107) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico -Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 21 SUN One. . Si chiede di specificare la tipologia di prodotti SUN One e l'ambito tecnologico di riferimento

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

108) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 1.2 pag. 8. Migliorie: vanno intesi

- Gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore indicati al par. 6.2;
- eventuali soluzioni, migliorie, strumenti, tool e/o metodologie proposti in Offerta di cui Sogei richieda l'implementazione;
- l'eventuale adeguamento, anche attraverso attività di carattere realizzativo, in ottemperanza agli impegni assunti in Offerta e accettati da Sogei, degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione.

Si chiede di confermare l'interpretazione per la quale, per quanto riguarda gli strumenti resi disponibili dal fornitore, è possibile proporre utilizzo di soluzioni non ad uso esclusivo del MEF, basate sulla piattaforma di servizio del Fornitore (es. sistema di Trouble Ticketing utilizzato per i servizi di Assistenza Tecnica alla clientela Business).

Risposta

In relazione agli Strumenti resi disponibili dal Fornitore, fermo restando che gli stessi devono rispettare tutte le caratteristiche ed i vincoli espressi nella documentazione di gara, è possibile proporre l'utilizzo di soluzioni non ad uso esclusivo del MEF. Tuttavia, si tenga conto che nell'eventualità in cui si renda necessaria l'integrazione di tali strumenti con l'Infrastruttura ICT ospitata presso le sedi Sogei e/o Amministrazione, il Fornitore deve rispettare tutte le prescrizioni, i vincoli e le indicazioni di Sogei comprendendo, ove applicabile, l'impianto delle componenti o parte di esse all'interno del perimetro Sogei e/o Amministrazione. Inoltre, si rammenta che la strumentazione deve rispondere alle esigenze e agli obiettivi del servizio; pertanto, ove le configurazioni delle soluzioni adottate dal Fornitore non rispondano a tali esigenze è responsabilità del Fornitore stesso procedere in tal senso senza alcun onere per Sogei e/o per l'Amministrazione, poiché *"la disponibilità di tale strumentazione è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi"*. A tal proposito, si tenga conto di quanto riportato all'articolo 5S delle Condizioni Speciali di contratto.

109) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.2.2 pag. 20 Nell'ambito del contesto DT, il Fornitore deve effettuare attività quali:

...omissis...

gestione del "Magazzino HW" delle PdL e relative parti di ricambio, dei prodotti SW e del materiale di consumo, forniti dall'Amministrazione. Nell'ambito degli interventi di manutenzione HW, il Fornitore deve rendere disponibili i materiali necessari per l'erogazione del servizio stesso (lubrificanti, solventi, diluenti, ecc.). Con riferimento alla definizione del "Magazzino HW" che il fornitore deve gestire per assicurare la manutenzione degli apparati fuori garanzia, si chiede di confermare l'interpretazione che si tratti di un magazzino dell'Amministrazione messo a disposizione del Fornitore

Risposta

Si conferma.

110) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.2.2 pag. 20 Nell'ambito del contesto DT, il Fornitore deve effettuare attività quali:

...omissis...

manutenzione HW per gli apparati fuori garanzia, con ricambi forniti dall'Amministrazione ovvero recuperati da apparati disattivati presso il "Magazzino HW" gestito dal Fornitore. Si chiede di specificare, per il contesto DT, quantità e tipologia dei prodotti fuori garanzia per i quali si richiede l'erogazione della manutenzione hardware.

Risposta

Si stima che alla data di attivazione del servizio, le apparecchiature fuori garanzia non superino il 20% del totale. Si tratta prevalentemente di apparecchiature desktop.

111) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.2.2 pag. 20 Nell'ambito del contesto DT, il Fornitore deve effettuare attività quali:

...omissis...

manutenzione HW per gli apparati fuori garanzia, con ricambi forniti dall'Amministrazione ovvero recuperati da apparati disattivati presso il "Magazzino HW" gestito dal Fornitore. Si chiede di confermare l'interpretazione che tale servizio sia richiesto solo nell'ambito del contesto DT e solo in caso di apparati non in "end of support".

Risposta

Fermo restando quanto specificato al par. 2.6 del Capitolato tecnico, il servizio è richiesto per il contesto DT ed è richiesto per gli apparati fuori garanzia.

112) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.3.2 pag. 22 Al Fornitore è richiesta la gestione dei supporti tecnologici:

- postazioni di lavoro e attrezzature nelle aule informatizzate
- sistemi di video e audio conferenza
- sistemi multimediali e di videoproiezione.

Per poter individuare personale con gli adeguati skill si richiede di specificare le tipologie, i brand e le quantità dei prodotti utilizzati come supporti tecnologici, di cui si richiede al Fornitore la gestione.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

113) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.3.2 pag. 22 Inoltre, nell'ambito del contesto DT, è richiesto il supporto all'allestimento dell'Ufficio mobile dell'Amministrazione", utilizzato per eventi di alto profilo internazionale, anche in caso di eventi al di fuori delle sedi dell'Amministrazione, per attività quali:

- trasporto con mezzi propri del Fornitore, movimentazione e imballaggio /o disimballaggio delle apparecchiature
- attestazione dei collegamenti tra le varie componenti
- installazione e configurazione di PdL
- supporto on site e dalla sede dell'Amministrazione per la durata richiesta.

Al fine di poter quantificare al meglio l'effort richiesto da parte del Fornitore si chiede di fornire (anche con riferimento ai dati storici) le informazioni utili a contestualizzare gli eventi che richiedono l'impiego dell'Ufficio mobile dell'Amministrazione", ad esempio:

- Frequenza degli eventi
- Durata media degli eventi
- Orario di lavoro, specificando se gli eventi ricadono fuori dall'orario standard e nei week end

Si richiede inoltre di conoscere la composizione dell'Ufficio mobile (tipologia e quantità degli apparati, tecnologie impiegate).

Risposta

Come specificato nel citato paragrafo del Capitolato tecnico, si tratta di eventi di alto profilo internazionale (es. G7, G8, ecc...) e come tali non determinabili a priori sia in termini di frequenza che di durata. L'orario di servizio da garantire è quello indicato da Sogei in prossimità dell'avvio dell'evento stesso. Il materiale da utilizzare per l'evento (PdL, cavi, microfoni, ecc..) non è determinabile a priori.

114) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.4.3.2 pag. 28 Il servizio è finalizzato a risolvere malfunzionamenti e/o degrado dei servizi e a ripristinare la corretta fruizione dei servizi da parte dell'utenza di riferimento. Pertanto, il Fornitore deve gestire la chiamata al Fornitore HW e supportarne i relativi interventi nel caso di guasti

...omissis...

effettuando tutte le attività necessarie a garantire il ripristino del pieno funzionamento della Componente ICT o Ausiliaria.

...omissis...

Infatti, è responsabilità del Fornitore ripristinare il servizio nel minor tempo possibile e comunque nel tempo massimo definito, individuare le cause sottese al disservizio e proporre la soluzione definitiva, mettendo in campo tutte le competenze necessarie, ...omissis.

Si chiede di confermare che la responsabilità del Fornitore del servizio di Conduzione a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile e comunque nel tempo massimo definito sia circoscritta al caso di guasti non hw o anomalie non bloccanti, mentre nei casi di guasti hw il fornitore del servizio di conduzione debba ingaggiare il Fornitore HW dandogli supporto, ma non è responsabile della risoluzione.

Risposta

Fermo restando quanto già indicato in risposta alla domanda n. 50, si conferma che *“il Fornitore deve gestire la chiamata al Fornitore HW e supportarne i relativi interventi nel caso di guasti, blocchi o altri inconvenienti di tipo HW che dovessero verificarsi, anche nel caso di parti del sistema ridondate, effettuando tutte le attività necessarie a garantire il ripristino del pieno funzionamento della Componente ICT o Ausiliaria.”*

115) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 6.2.1, 6.2.2, 7.2 tabella 3 pag. 50, 51, 53 Tabella 3 – Modalità di esecuzione. Poiché il servizio di Service Desk è richiesto per i contesti DT e RGS, si chiede di confermare se il fornitore deve mettere a disposizione il NV dedicato, la strumentazione per la gestione delle telefonate al service desk e il sistema di trouble ticketing solo ed esclusivamente per il contesto RGS, così come indicato nel capitolato.

Risposta

I citati strumenti devono essere resi disponibili per il Contesto RGS, fermo restando quanto indicato al par. 2.6 del Capitolato tecnico. Pertanto, nell'eventualità in cui Sogei determinasse di attivare il Service Desk per ulteriori contesti, l'erogazione dei servizi sarà supportata da Strumentazione resa disponibile dall'Amministrazione ovvero dagli strumenti di cui al par. 6.2, in base alle indicazioni di Sogei in fase di attivazione del servizio.

116) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 6.2.1, 6.2.3, 6.2.4, 7.2 tabella 3 pag. 50, 51, 53 Tabella 3 – Modalità di esecuzione. Qualora per il contesto DT il fornitore debba far riferimento all'infrastruttura e agli strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione, si chiede di specificare la tecnologia utilizzata per l'infrastruttura telefonica e il sistema di Trouble Ticketing utilizzato.

Risposta

Si conferma che per il contesto DT gli strumenti sono resi disponibili dall'Amministrazione. In relazione alla seconda parte del quesito si veda la risposta alla domanda n.3.

117) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.2 tabella 3 pag. 53 Tabella 3 – Modalità di esecuzione. Poiché dalla documentazione di gara (tab. 3 di pag. 51 del Capit. Tecnico) si evince che il servizio di Service Desk non viene richiesto per il contesto DAG, si chiede di specificare come verranno veicolate per tale contesto le richieste di intervento relative ai vari servizi del Lotto 1.

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto indicato al paragrafo 4.1 dell'Allegato 3 al Capitolato tecnico in cui sono descritte le modalità di sottomissione e classificazione delle richieste/segnalazioni.

118) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 6.2.4 e 9.5 pag. 51 e 91. E' richiesto che il Fornitore effettui il calcolo dei seguenti Indicatori di qualità operativi:

- D IQ29 - Disponibilità di sistema
- D IQ30 - Disponibilità del servizio
- D IQ31 - Performance del servizio

attraverso adeguati strumenti resi disponibili dal Fornitore stesso e ne renda disponibile il risultato nella Rendicontazione Indicatori di Qualità, fatto salvo quanto indicato al successivo par. 9.5, e, ove non possibile, attraverso rilevazioni manuali dei parametri da misurare. Si chiede di confermare l'interpretazione che solo per il contesto RGS, gli indicatori di qualità IQ29, IQ30 e IQ31 devono essere calcolati attraverso strumenti messi a disposizione dal fornitore.

Risposta

Non si conferma. Tali strumenti sono da rendere disponibili per il calcolo dei citati IQ per tutti i contesti per cui Sogei abbia attivato i servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT, come indicato al paragrafo 2.3 dell'Allegato 3 al Capitolato tecnico, fatte salve le previsioni di cui al paragrafo 9.5 del Capitolato tecnico.

119) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.2.2.1 pag. 55. Per il servizio di Service Desk, il Fornitore deve garantire l'esecuzione dei servizi stessi attraverso un team dedicato residente nel Centro Servizi. Inoltre, è richiesto che il Fornitore costituisca ulteriori team, ciascuno dedicato a uno specifico Contesto di erogazione, il cui obiettivo è garantire la tempestiva acquisizione e il successivo trasferimento delle conoscenze agli operatori -in occasione di adeguamenti e/o evoluzioni delle funzionalità applicative-per la presa in carico delle nuove funzionalità, per la formazione degli operatori sui nuovi adempimenti normativi, ecc. Si chiede di confermare che gli ulteriori team (uno per ogni contesto di erogazione) richiesti per il servizio di Service Desk, non siano dedicati, e che operino on site solo occasionalmente (per lo svolgimento delle attività di acquisizione delle conoscenze).

Risposta

Come indicato nel par. 7.2.2.1 del Capitolato Tecnico, gli ulteriori team devono essere ciascuno dedicato a uno specifico Contesto di erogazione, salvo diversa indicazione di Sogei che si riserva – a proprio insindacabile giudizio – di consentire al Fornitore di operare sinergie nell'ambito dei team impegnati nell'erogazione dei servizi. In merito alla presenza on site, si conferma che *“di norma lo svolgimento delle attività di acquisizione delle conoscenze da parte dei team suddetti richiede la presenza on site presso le sedi di Sogei/Amministrazione, salvo la facoltà per Sogei di concedere che esse avvengano attraverso lo scambio di documentazione fornita da Sogei stessa.”* Pertanto, non è chiesta la presenza continuativa presso le sedi Sogei/Amministrazione.

120) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.4.1.2 pag. 71. Tabella 16 User Support Presidio XX Settembre. Si chiede di specificare se l'orario di presidio di XX settembre (lunedì – venerdì 7,00-20,00) si può considerare un refuso, superando le 12 ore.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.22

121) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.6.3 pag. 78. Pertanto, su richiesta di Sogei, il fornitore si impegna: a trasferire il know-how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico e/o all'acquisizione delle Migliorie di cui l'Amministrazione intenda acquisire la proprietà, nell'ultima configurazione implementata, comprensivi delle relative licenze di utilizzo, nonché ad effettuare tutte le attività necessarie e a fornire il supporto operativo alla presa in carico di tali strumenti. Si chiede di confermare l'interpretazione per la quale, qualora gli strumenti resi disponibili dal fornitore siano basati su soluzioni/sistemi non ad uso esclusivo del MEF, ma su piattaforma di servizio condivisa, non sia da prevedere l'acquisizione della proprietà da parte dell'Amministrazione.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.108

122) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 11.1.1.4 pag. 96. Tabella 25. Si chiede di evidenziare oltre alle quantità, marca e Modello dei prodotti che compongono l'infrastruttura ICT del contesto DT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

123) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 11.1.1.4 pag. 96. Tabella 26. Si chiede di evidenziare oltre alle quantità, marca e Modello dei prodotti che compongono l'infrastruttura ICT del contesto DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

124) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 11.1.1.4 pag. 97. Tabella 27. Si chiede di evidenziare oltre alle quantità, marca e Modello dei prodotti che compongono l'infrastruttura ICT del contesto RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

125) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico Allegato 2 al Capitolato tecnico –Profili Professionali par. 7.7.3 (Capit. Tecnico) pag. 81. Lotto 1: E' richiesto che il Fornitore individui, per ciascun Team impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, un Team leader che, oltre alle responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, si relazioni con il referente Sogei per le tematiche di competenza, verifichi l'aderenza delle procedure e ne segnali la necessità di aggiornamento, effettui il coordinamento delle attività del proprio team e identifichi eventuali criticità connesse all'erogazione dei servizi. Ciascuna risorsa che riveste il ruolo di Team leader deve possedere almeno la certificazione ITIL Foundation, nella versione adottata da Sogei.. Si chiede di confermare che nell'ambito dei referenti operativi, le figure individuate come team leader si richiamano comunque ai profili riportati nell'allegato 2, ma devono in aggiunta disporre della certificazione ITIL (almeno Foundation).

Risposta

Si conferma.

126) Domanda

Allegato 2 al Capitolato tecnico –Profili Professionali par. 2.7 pag. 16. Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore (Lotto 1 e Lotto 2) deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al massimo livello conseguibile, sulla tematica di cybersecurity, ovvero nella tecnologia/prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento. Si chiede di specificare se la certificazione CISSP, nell'ambito delle certificazioni di security, può intendersi come il "massimo livello conseguibile", sulla tematica di cybersecurity

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto riportato nel citato Allegato e che si riporta nel seguito: *"Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore (Lotto 1 e Lotto 2) deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al massimo livello conseguibile, sulla tematica di cybersecurity ovvero nella tecnologia/prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento.*

Tale obbligo permane sia al variare della tematica di cybersecurity ovvero nella tecnologia/prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione."

127) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 7.7.2 pag. 80. Lotto 1: il Responsabile per la Sicurezza, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti di Sogei e/o dell'Amministrazione per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza, con particolare riferimento a criticità e decisioni nell'ambito della gestione di incidenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- la definizione del Piano della Sicurezza e le sue eventuali modifiche per l'approvazione da parte di Sogei nonché la sua attuazione
- il coordinamento delle attività inerenti la sicurezza all'interno di ogni team
- la gestione ed il governo di eventuali incidenti di sicurezza, in coordinamento con le strutture Sogei e/o dell'Amministrazione ovvero, in base a quanto concordato con la Sogei, con eventuali fornitori terzi.

In merito alle responsabilità e competenze del Responsabile della Sicurezza del Fornitore si chiede confermare l'interpretazione che le politiche di sicurezza rimangano comunque responsabilità di SOGEI/Amministrazione. In caso contrario si richiede di specificare :

- quale sia il perimetro di competenza del Committente nella definizione delle politiche di sicurezza e dove invece subentri la piena responsabilità del Fornitore;
- quale ausilio il committente metterà a disposizione, in termini di processi, perché il fornitore possa in autonomia definire opportune politiche di sicurezza.

Risposta

Per quanto riguarda il Centro Servizi per il quale è richiesta la certificazione ISO27001, l’emanazione delle politiche di sicurezza è di responsabilità del Fornitore; tali politiche dovranno comunque tenere in considerazione i requisiti contrattuali sottoscritti con Sogei. Invece, per i servizi erogati su infrastrutture Sogei e/o Amministrazione si conferma che l’emanazione delle politiche di sicurezza rientra nel perimetro di responsabilità della Committenza, la quale provvederà, se necessario, a trasmettere disposizioni operative al Fornitore. Ad ogni modo, rimane ferma la responsabilità del Fornitore prevista dal regolamento europeo GDPR 2016/679 per chi svolge un ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali.

128) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico –par. 7.7.2 pag. 80. Il ruolo di Responsabile per la sicurezza è ricoperto da una risorsa appartenente all’azienda che possiede la certificazione ISO/IEC. Si chiede di specificare a quale certificazione ISO/IEC si fa riferimento.

Risposta

La certificazione richiesta è la ISO/IEC 27001.

129) Domanda

Allegato 1 al Capitolato tecnico –Contesto tecnologico e applicativo par. 6 pag. 18-21. Elenco Prodotti. In merito ai prodotti software, si chiede di fornire le informazioni relative alle release/versioni attualmente presenti

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

130) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.7.3 pag. 80. Lotto 1: Nell’ambito dei servizi in modalità continuativa a canone, è richiesto che il Fornitore nomini, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l’Amministrazione, per ciascun processo definito alla data di inizio attività un Responsabile operativo di processo. Si chiede di confermare l’interpretazione per la quale un responsabile operativo di processo possa operare su più servizi. Ad esempio, il responsabile operativo del processo di Problem Management, nel rispetto dei vincoli di capitolato, può operare con riferimento sia al servizio di User Support sia a quello di Conduzione Infrastruttura ICT.

Risposta

Si richiama l’attenzione su quanto riportato nel citato paragrafo e riportato nel seguito: “... Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di individuare un Responsabile operativo di processo per ciascun Contesto di erogazione. Conseguentemente, potrebbero essere individuati più Responsabili operativi per uno stesso processo le cui attività sono quelle individuate dal processo stesso e l’ambito di competenza è quello relativo al Contesto di erogazione per cui ciascuna figura professionale opera.” Pertanto, il Responsabile operativo di processo riveste tale ruolo nell’ambito del contesto di applicabilità del processo stesso.

131) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.3 pag. 21. Lotto 1: Laboratorio di certificazione tecnologica Il Fornitore si occuperà del test, collaudo e certificazione del software/architetture (test e verifica degli impatti derivanti dalle nuove installazioni, delle patch/versioni) in uso presso l’Amministrazione. Le attività possono essere effettuate su richiesta, in caso di migrazione o aggiornamenti significativi del sistema operativo e in via propedeutica alla distribuzione di un nuovo software, ovvero su base periodica, secondo quanto concordato con la Sogei. Si chiede di confermare che per l’effettuazione delle attività di certificazione tecnologica il Fornitore potrà avvalersi di ambienti messi a disposizione dall’Amministrazione.

Risposta

Si conferma

132) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.2 pag. 18. User support. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team per il servizio di “user support” si chiede di specificare per il contesto RGS quantità e tipologia delle PDL e delle stampanti oggetto del servizio.

Risposta

Ferma restando la risposta alla domanda n.9, si rappresenta che la dotazione del personale dell’Amministrazione –in termini di personal computer e periferiche - è acquisita attraverso gli strumenti di centralizzazione della domanda e corrisponde a “configurazioni di riferimento” controllate centralmente e GPO differenziate, come peraltro indicato al par. 1.6 dell’Allegato 1 al Capitolato tecnico. Analogamente, i dispositivi mobili in dotazione al personale dell’Amministrazione sono quelli previsti dalla Convenzione di telefonia mobile di riferimento.

133) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.2 pag. 18. User support. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team per il servizio di “user support” si chiede di specificare per il contesto DT quantità e tipologia delle PDL e delle stampanti oggetto del servizio.

Risposta

Si rappresenta che la dotazione del personale dell’Amministrazione - in termini di personal computer e periferiche - è acquisita attraverso gli strumenti di centralizzazione della domanda e corrisponde a “configurazioni di riferimento” controllate centralmente e GPO differenziate, come peraltro indicato al par. 1.6 dell’Allegato 1 al Capitolato tecnico. Analogamente, i dispositivi mobili in dotazione al personale dell’Amministrazione sono quelli previsti dalla Convenzione di telefonia mobile di riferimento.

Per quanto riguarda il volume di PdL oggetto del servizio, si faccia riferimento al dimensionamento indicato al par. 11.1.1.2 del Capitolato tecnico.

134) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.2 pag. 18. User support. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team per il servizio di “user support” si chiede di specificare per il contesto DAG quantità e tipologia delle PDL e delle stampanti oggetto del servizio.

Risposta

Si rappresenta che la dotazione del personale dell’Amministrazione - in termini di personal computer e periferiche - è acquisita attraverso gli strumenti di centralizzazione della domanda e corrisponde a “configurazioni di riferimento” controllate centralmente e GPO differenziate, come peraltro indicato al par. 1.6 dell’Allegato 1 al Capitolato tecnico. Analogamente, i dispositivi mobili in dotazione al personale dell’Amministrazione sono quelli previsti dalla Convenzione di telefonia mobile di riferimento.

Per quanto riguarda il volume di PdL oggetto del servizio, si faccia riferimento al dimensionamento indicato al par. 11.1.1.2 del Capitolato tecnico.

135) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 4.2 pag. 22. Gestione delle banche dati (DT). Si chiede di fornire ulteriori precisazioni sul contenuto di questo servizio.

Risposta

Ulteriori informazioni di dettaglio saranno fornite nella fase di affiancamento iniziale.

136) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.7.3 pag. 80. Il Referente per il progetto è colui che ha la responsabilità dell’obiettivo realizzativo e a tal fine deve essere espressamente dichiarato nel Piano di progetto. E’ un componente

del gruppo di lavoro e deve essere reperibile telefonicamente nelle fasce orarie indicate da Sogei. Si chiede di specificare se i servizi continuativi a consumo (es. User Support per RGS) sono equiparabili a progetti e quindi fanno capo a referenti di progetto e non a team leader.

Risposta

I servizi a carattere continuativo a consumo non sono equiparabili ai progetti. La responsabilità dell'erogazione dei servizi è del Fornitore che – in base all'organizzazione che intende adottare per la fornitura e ferme restando le indicazioni presenti nella documentazione di gara ed in particolare a quanto riportato nel paragrafo 7.7 del Capitolato tecnico – può individuare nell'ambito di ciascun team uno o più referenti, facenti parte del team stesso e che non comportano alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o Amministrazione, che svolgano il ruolo di interfaccia sulle tematiche di carattere operativo con il referente Sogei del servizio stesso. Nel caso in cui il Fornitore ritenga di non individuare tale ruolo, la figura di riferimento è il Responsabile dei servizi.

137) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.6.2.1 pag. 77. Piano di Vulnerability Assessment. Si richiede se il Piano di Vulnerability Assessment si dovrà realizzare/soddisfare tenendo conto dei sistemi utili a realizzare tali assessment già presenti presso l'Amministrazione (come nel caso della tecnologia Qualys che si nota essere presente nell'Appendice 1 CT All. 1- Contesto tecnologico e applicativo), oppure se è richiesto che il Fornitore si adoperi nel soddisfacimento del requisito con propri mezzi.

Risposta

Si richiama l'attenzione a quanto indicato al par. 4.4.3.1 del Capitolato tecnico e che si riporta nel seguito: *"Nell'ambito del servizio, inoltre, è erogato il Vulnerability Assessment, ossia attività di scansione periodica, effettuata con tool/prodotti (eventualmente open source) messi a disposizione dal Fornitore stesso..."* fermo restando che *"Sogei si riserva di richiedere l'esecuzione di tali scansioni con prodotti resi disponibili dall'Amministrazione"*.

138) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 6.2.3 pag. 51. Per la gestione delle richieste e/o delle segnalazioni da parte degli utenti del Service Desk per il Contesto RGS, il Fornitore Lotto 1 è tenuto a rendere disponibile nell'ambito della fornitura un sistema di Trouble ticketing da configurare e/o personalizzare in base alle richieste di Sogei. Si richiede di confermare che il sistema di Trouble Ticketing messo a disposizione dal Fornitore per il contesto RGS possa essere fornito su piattaforma condivisa (sia in termini di componenti HW che di licenze SW).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 108.

139) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 6.2.3 pag. 51. Per la gestione delle richieste e/o delle segnalazioni da parte degli utenti del Service Desk per il Contesto RGS, il Fornitore Lotto 1 è tenuto a rendere disponibile nell'ambito della fornitura un sistema di Trouble ticketing da configurare e/o personalizzare in base alle richieste di Sogei. Si richiede di confermare che le personalizzazioni eventualmente richieste da Sogei debbano comunque essere ricondotte a specifiche configurazioni nell'ambito delle soluzioni adottate dal Fornitore, e che pertanto eventuali sviluppi "custom" richiesti da Sogei saranno analizzati e concordati con il Fornitore in termini di fattibilità tecnico-economica

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 108.

140) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 7.2.2 da pag. 54 a pag. 63. Tutto il paragrafo. Nella modalità continuativa a canone è spesso richiesta la presenza di team on site, nei vari contesti e per i vari servizi (erogabili in modalità DIM o RIM). A tal proposito si chiede di specificare se è ammesso che le stesse risorse operino on site in più team (quindi per più servizi) appartenenti allo stesso contesto (e ovviamente nella stessa sede).

Risposta

Non è ammesso. L'erogazione dei servizi in modalità DIM prevede la costituzione di team on site dedicati allo specifico Contesto e allo specifico servizio, ferma restando la facoltà per Sogei - a suo insindacabile giudizio - di consentire al Fornitore stesso di operare eventuali sinergie tra i team.

141) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 11 pag. 92. Per i servizi continuativi a consumo e progettuali a corpo, il dimensionamento stimato è stato effettuato utilizzando come base di calcolo il giorno persona. Nel corso della durata contrattuale Sogei può richiedere servizi che richiedano l'impiego di figure professionali di cui, nel seguito, non è fornita una stima quantitativa ma per le quali sono stati specificati nell'Allegato 2 i relativi profili professionali. Inoltre, Sogei si riserva di utilizzare un mix diverso da quello specificato. Per i servizi continuativi a canone è, di volta in volta, indicato il parametro di riferimento su cui è effettuato il dimensionamento e la conseguente remunerazione dei servizi.). Si richiede di specificare se nell'esportare il dimensionamento dei vari servizi debba essere indicato il mix delle figure professionali offerte per ciascun team di ciascun contesto oppure vadano invece esplicitati, per ciascun team di ciascun contesto, gli FTE totali.

Risposta

Il quesito non appare chiaramente formulato. Si tenga comunque presente quanto indicato nel par. 1 dell'Allegato 2 al Capitolato Tecnico: ***“Lotto 1 Servizi operativi erogati in modalità continuativa a canone: è richiesto che il Fornitore indichi nell’Offerta il mix di risorse che si impegna ad utilizzare per l'erogazione dei servizi remunerati a canone, anche tenendo conto di quanto indicato nel Disciplinare di gara in relazione ai criteri di merito tecnico.***

Qualunque sia l'organizzazione che il Fornitore intenda proporre per i diversi team, nel formulare la propria Offerta, tenga presente la tabella di correlazione tra i servizi e le figure professionali, ferma restando la facoltà per il Fornitore stesso di proporre il mix di figure professionali ritenuto più funzionale alle finalità e agli obiettivi di qualità della fornitura.”

142) Domanda

Appendice 1 Capitolato tecnico par. 11.1.1.1 pag. 93. Tutto il par. 11.1.1.1. Si richiede di fornire, oltre ai dati compresi nelle varie tabelle del par. 11.1.1.1, anche il dato storico relativo al tempo medio di risoluzione dei ticket, per ciascun contesto.

Risposta

Si richiama l'attenzione sull'Allegato 4 al Capitolato tecnico in cui sono riportate alcune informazioni quantitative sull'attuale grado di utilizzo dei servizi. Per quanto riguarda i tempi massimi di lavorazione dei ticket, invece, si faccia riferimento all'Allegato 3 al Capitolato tecnico.

143) Domanda

Allegato 4 al Capitolato tecnico Processi e statistiche par. 4.1, 4.2, 4.3 (alleg.4) pag. 93. Tutto il cap.4 dell'Alleg. 4 al CT. In aggiunta ai dati relativi all'andamento temporale (su base annuale e su base mensile) dell'utilizzo dei servizi, riportati nelle varie tabelle del Cap. 4 dell'All. 4 al CT, si chiede di fornire anche il dato relativo all'andamento giornaliero dei ticket (% ticket su base oraria, per ciascun contesto).

Risposta

Pur non ritenendo significativa la distribuzione dei ticket su base oraria poiché la stessa dipende in parte dalla “calendarizzazione delle scadenze amministrative”, in parte dai piani di evoluzione dell'Amministrazione nonché dalla capacità del Fornitore stesso di garantire la continuità di servizio agli utenti di riferimento, si rappresenta quanto segue: in relazione alle segnalazioni/richieste pervenute al I livello da parte degli utenti finali dei servizi, abitualmente, il picco si registra nella mattinata (65%) ed in particolare nella fascia oraria compresa tra le ore 9:00 e le ore 14:00 (50%); conseguentemente, il picco di segnalazioni (incident) e di richieste di servizio (change std) verso i gruppi di II livello trova riscontro nelle medesime fasce orarie.

144) Domanda

Disciplinare di gara par. 17.1 punto 10 della tabella pag. 38. . Modalità di erogazione dei servizi di User support

La valutazione si baserà su:

-proposte organizzative/operative per l'erogazione dei servizi, evidenziando eventuali soluzioni per la gestione proattiva delle postazioni di lavoro, quali ad esempio il controllo dell'obsolescenza delle postazioni, l'esaurimento delle risorse fisiche, ecc.,

Si chiede di specificare quali siano, nei vari contesti di riferimento, gli attuali strumenti di controllo e monitoraggio e quali parametri specifici siano disponibili per le pdl fisiche e virtuali.

Risposta

Si rileva che è richiesto al Concorrente di effettuare *“proposte organizzative/operative per l'erogazione dei servizi, evidenziando eventuali soluzioni per la gestione proattiva delle postazioni di lavoro, ...”* Conseguentemente, è responsabilità del concorrente effettuare tale proposizione sulla base dell'organizzazione dei servizi che intende adottare, comprensiva ove il Fornitore lo ritenga necessario della relativa strumentazione.

145) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_2- Profili Professionali. Par. 1 pag. 3. Tabella di correlazione tra figure professionali e servizi/attività (Service Desk). Per il servizio di Service Desk la tabella indicata riporta la figura di Sistemista Senior (SS). Si chiede conferma che si tratti di un refuso visto che nella descrizione del servizio riportata nel Capitolato Tecnico (§ 4.1) ed in particolare nella *“tipologia di richieste”* non sono presenti attività riconducibili a questo profilo professionale. In caso negativo si richiedono maggiori dettagli sulle attività previste per le figure di sistemista all'interno del Service Desk per un corretto dimensionamento delle risorse.

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto indicato nel Capitolato tecnico al par. 7.7.3: ***“Lotto 1: E' richiesto che il Fornitore individui, per ciascun Team impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, un Team leader che, oltre alle responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, si relazioni con il referente Sogei per le tematiche di competenza, verifichi l'aderenza delle procedure e ne segnali la necessità di aggiornamento, effettui il coordinamento delle attività del proprio team e identifichi eventuali criticità connesse all'erogazione dei servizi. Ciascuna risorsa che riveste il ruolo di Team leader deve possedere almeno la certificazione ITIL Foundation, nella versione adottata da Sogei.”***

Nonché a quanto indicato nel Allegato 2 nella Scheda relativa al profilo di Sistemista Senior al par. 2.13 e che, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta nel seguito in relazione a:

- **Competenze/attitudini:** *“Opera efficacemente in ambienti complessi, individua e indirizza issue che potrebbero influire sulla fruizione dei servizi in maniera proattiva, indirizza e supporta i componenti meno esperti del proprio team, collabora in piena sinergia con tutti i team che concorrono all'erogazione dei servizi all'utenza di riferimento”*
- **Esperienze consolidate:** *“Assistenza agli utenti di riferimento nell'utilizzo delle funzionalità offerte dai servizi/piattaforme/infrastrutture nell'ambito del contesto per cui opera; Attività di interazione e relazione con gli utenti, non limitata ai servizi tecnologici, anche attraverso l'erogazione di sessioni di supporto individuale”*
- **Conoscenze:** *“Ottima conoscenza degli strumenti di office automation/collaboration e sw di mercato a supporto dell'operatività individuale. Ottima conoscenza di tecniche di installazione, configurazione/assistenza su PdL – e relative periferiche – e dispositivi mobili”*

E in ogni caso, il Fornitore tenga conto di quanto indicato al par. 1 dell'Allegato 2: ***“Lotto 1 Servizi operativi erogati in modalità continuativa a canone: è richiesto che il Fornitore indichi nell'Offerta il mix di risorse che si impegna ad utilizzare per l'erogazione dei servizi remunerati a canone, anche tenendo conto di quanto indicato nel Disciplinare di gara in relazione ai criteri di merito tecnico. Qualunque sia l'organizzazione che il Fornitore intenda proporre per i diversi team, nel formulare la propria Offerta, tenga presente la tabella di correlazione tra i servizi e le figure professionali, ferma restando la facoltà per il Fornitore stesso di proporre il mix di figure professionali ritenuto più funzionale alle finalità e agli obiettivi di qualità della fornitura.”***

146) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_2- Profili Professionali. Par. 1 pag. 3. Tabella di correlazione tra figure professionali e servizi/attività (User Support). Per il servizio di User Support la tabella indicata riporta la figura di Sistemista Senior (SS). Si chiede conferma che si tratti di un refuso visto che nella descrizione del servizio riportata nel Capitolato Tecnico (§ 4.2) ed in particolare nella "Descrizione di massima del servizio" non sono presenti attività riconducibili a questo profilo professionale. In caso negativo si richiedono maggiori dettagli sulle attività previste per le figure di sistemista all'interno dell'User Support per un corretto dimensionamento delle risorse.

Risposta

Si veda risposta alla domanda n.145.

147) Domanda

Capitolato Tecnico. Par. 11.1 pag. 11.1. Dimensionamento risorse Service Desk. Al fine di prevedere il corretto numero di risorse per l'erogazione del servizio di Service Desk, si richiede un'integrazione dei dati riportati nel paragrafo 11.1.1.1, per entrambi i contesti, relativamente al numero di ticket di assistenza generati annualmente da parte degli utenti interni e, ove disponibile, la distribuzione dei contatti agli attuali Service Desk rispetto ai diversi canali di contatto.

Risposta

Si richiama l'attenzione a quanto riportato nell'Allegato 4 in relazione alle informazioni sul grado di utilizzo dei servizi. Per quanto riguarda la distribuzione dei contatti tra i diversi canali, attualmente:

- Contesto DT: gli utenti interni utilizzano prevalentemente il canale telefonico mentre gli utenti esterni utilizzano prevalentemente il canale web.
- Contesto RGS: sia gli utenti interni sia gli utenti esterni attivano il servizio attraverso il canale telefonico.

148) Domanda

Lotto L1 Capitolato tecnico pag.38 collegamento punto-punto. Si chiede di specificare quali siano le Sedi dell'Amministrazione da connettere al Centro Servizi e se le stesse siano tra loro interconnesse al fine di dimensionare correttamente le connessioni.

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto indicato nell'Allegato 1 e che si riporta nel seguito: *"Le sedi MEF ed i CED sono interconnessi attraverso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC) a cui il MEF ha aderito. L'accesso ad Internet\Infranet a tutte le sedi del MEF è garantito da apparati posizionati in un unico CED"*. L'indicazione della sede da cui effettuare la connessione sarà indicata a valle della stipula.

149) Domanda

Lotto L1 Capitolato tecnico pag.37 centro servizi. Si chiede di confermare che il Centro servizi, nel caso di raggruppamento di imprese, possa essere costituito dall'aggregazione di più centri dei fornitori, posizionati sul territorio nazionale ed aventi certificazioni 27001, che concorrono a erogare i servizi da remoto previsti dal contratto

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.69.

150) Domanda

Lotto L1 Appendice 1 – CT All1 pag.18-21 Prodotti ITSM. Si chiede di fornire l'evidenza dei prodotti di ITSM e Monitoraggio impiegati e suddivisi per i Contesti RGS, DAG e DT, con riferimento all'elenco prodotti riportato in Appendice

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

151) Domanda

Lotto L1 Capitolato tecnico pag.26-32 Attivazione servizio di Conduzione Infrastrutture ICT. In relazione al DAG, si chiede di chiarire come avverrà l'escalation di incident e change verso il servizio di Conduzione Infrastrutture ICT (modalità e strumenti utilizzati)

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.117.

152) Domanda

Lotto L1 Capitolato tecnico pag.31 Siti di DR. Nell'ambito dei servizi di Conduzione Infrastrutture ICT si chiede di indicare dove siano ubicati i siti di Disaster Recovery e se è corretta l'interpretazione che essi possano essere gestiti da remoto o debbano essere presidiati nel caso siano ubicati nel comune di Roma

Risposta

L'ubicazione dei siti di Disaster Recovery è comunicata in fase di affiancamento iniziale. La presenza on site è legata alla natura degli interventi da effettuare, fermo restando quanto specificato la par. 7.3 del Capitolato tecnico:” *Si precisa che Sogei, in fase di affiancamento iniziale nonché per l'intera durata dei servizi stessi, si riserva di indicare ulteriori sedi ove il Fornitore è tenuto ad erogare i servizi nonché di individuare ulteriori modalità rispetto a quanto di seguito riportato, senza alcuna eccezione e senza oneri aggiuntivi per Sogei e/o l'Amministrazione.*”

153) Domanda

Lotto L1 Appendice 1 CT All_4 - Processi e statistiche pag.23 Volumi servizi di Conduzione Infrastrutture ICT. Si chiede di indicare per ogni Contesto i volumi di istanze data base e middleware oggetto dei servizi di Conduzione Infrastrutture ICT

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

154) Domanda

Capitolato Tecnico par. 11.1.1.1 pag. 93. Allegato 4: “ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_4 - Processi e statistiche “ par. 4.2.1 pag. 17. Dimensionamento risorse Service Desk utenti esterni. Per il contesto RGS, relativamente alla numerosità dei ticket esterni, nel capitolato tecnico e nell'offerta economica sono indicati 100.000/anno ticket esterni. Al contrario i dati di consuntivazione del 2018, rilevati nell'allegato indicano 40.000/ ticket esterni gestiti nell'anno 2018. Si chiede di indicare quale valore occorre considerare per il dimensionamento tecnico/economico.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 25

155) Domanda

Capitolato Tecnico par. 7.3.1 pag. 64. Posti di lavoro attrezzato per Service Desk Nell'eventualità in cui l'Amministrazione determini di attivare il modello di erogazione DIM per il servizio di Service Desk si chiede conferma che l'Amministrazione renderà disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw (software di base, antivirus e tool, ecc..) utili per l'erogazione dei servizi.

Risposta

Si veda la risposta alle domande n.77 e n.78.

156) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_2 - Profili professionali Par. 2.3 Pag. 11 Certificazione delle risorse “Consulente di Integrazione applicativa”. Si chiede di confermare la validità della certificazione “Certified Enterprise Architect (CEA)”, emessa dall'IEAI (International Enterprise Architecture Institute) tra le possibili certificazioni richieste per il Consulente di integrazione applicativa..

Risposta

Non si conferma. Le certificazioni richieste per il “Consulente di Integrazione applicativa” sono quelle indicate nell’Allegato 2.

157) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 Capitolato tecnico Par. 11.1.1.1 pag. 93 Tabella 19 –Contesto RGS - Dimensionamento Service Desk. Con riferimento al valore riportato di 100.000 ticket di assistenza agli utenti esterni per il contesto RGS, si evidenzia che nel documento “ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_4 - Processi e statistiche”, pag.17, viene riportato uno storico di circa 40.000 segnalazioni nel corso del 2018. Si chiede di qualificare i 60.000 ticket in differenza o comunque di confermare la baseline di riferimento.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 25.

158) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 Capitolato tecnico Par. 11.1.1.4 Conduzione dell’infrastruttura ICT Gestione ambienti cloud pubblici IaaS. Con riferimento alle attività di gestione degli ambienti cloud pubblici IaaS, si chiede di confermare che tali attività siano relative alla sola gestione dei portali per l’inserimento delle richieste di provisioning degli ambienti e che non debbano essere erogati anche servizi di monitoraggio e gestione di incident/problem/change del sistema operativo.

Risposta

Non si conferma; ove Sogei determini di effettuare l’affidamento nell’ambito del presente appalto, è richiesta l’erogazione dei servizi di Conduzione dell’Infrastruttura ICT di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato tecnico, in funzione della tipologia di conduzione attivata da Sogei (rif. par. 7.2.2.3 del Capitolato tecnico).

159) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 Capitolato tecnico Par. 11.1.1.4 Conduzione dell’infrastruttura ICT Gestione ambienti cloud pubblici PaaS. Con riferimento alle attività di gestione degli ambienti cloud pubblici PaaS, si chiede di confermare che le attività siano relative alla sola gestione dei portali per l’inserimento delle richieste di provisioning degli ambienti ed alla gestione sistemistica dei Master node e Worker node e che non debbano essere erogati anche servizi di monitoraggio e gestione di incident/problem/change dei singoli container (per i quali la logica è definita dal team di sviluppo applicativo).

Risposta

Non si conferma; ove Sogei determini di effettuare l’affidamento nell’ambito del presente appalto, è richiesta l’erogazione dei servizi di Conduzione dell’Infrastruttura ICT di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato tecnico, in funzione della tipologia di conduzione attivata da Sogei (rif. par. 7.2.2.3 del Capitolato tecnico).

160) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 Capitolato tecnico Par. 11.1.1.4 Conduzione dell’infrastruttura ICT Gestione ambienti cloud pubblici e privati PaaS. Con riferimento alle attività di gestione degli ambienti cloud pubblici e privati PaaS, si chiede di indicare quale livello di gestione si deve intendere incluso nel servizio richiesto.

Risposta

Ove Sogei determini di effettuare l’affidamento nell’ambito del presente appalto, è richiesta l’erogazione dei servizi di Conduzione dell’Infrastruttura ICT di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato tecnico, in funzione della tipologia di conduzione attivata da Sogei (rif. par. 7.2.2.3 del Capitolato tecnico).

161) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo.pdf. Par. 3.11 e Par. 4.12 Servizi Cloud. Pag. 12, 15 e seg. (3.11 Servizi Cloud): RGS attualmente utilizza servizi [...] “SPC Cloud”. [...] Inoltre, è prevista l’adozione di una piattaforma di private cloud, in linea con la strategia del MEF di costituire un ambiente Cloud dell’Amministrazione volto a erogare servizi a tutta l’utenza di riferimento. Infatti, è stato predisposto un piano

per dotare anche la RGS di un'infrastruttura Cloud analoga a quella del DAG, basata sulla medesima pila tecnologica. Le due infrastrutture potrebbero essere successivamente tra di loro federate per consentire un'ottimizzazione nella gestione delle risorse. (4.12): Il DAG dispone di un'infrastruttura di Cloud privato [...] costituita da 3 "nuvole", separate fisicamente e logicamente [...]. L'accesso da rete esterna e l'autenticazione alle "nuvole" sono garantiti dalle infrastrutture comuni a tutti i servizi. Al fine di poter realizzare la scheda progetto relativa al cloud (Lotto 2), in linea con la strategia del MEF e predisporre un adeguato ed efficace "gruppo di conduzione in ambito cloud/DR" richiesto nel Lotto 1 cfr il capitolato al §7.2.2.3., tenendo altresì conto che il contesto di riferimento non risulta interamente desumibile dai §3.11 e §4.12 citati, si chiede di indicare relativamente all'infrastruttura cloud del DAG:

- a) Descrizione della strategia Cloud del MEF e della pila tecnologica da questa definita
- b) la descrizione infrastrutturale e tecnologica dell'attuale soluzione cloud del DAG;
- c) la pila tecnologica sulla quale è basata l'architettura cloud del DAG;
- d) il contenuto e l'architettura delle 3 nuvole citate nel testo;
- e) le modalità di accesso ed autenticazione alle 3 nuvole.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

162) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo.pdf. Par. 3.11 e Par. 4.12 Servizi Cloud. Pag. 12 e seg. 3.11 Servizi Cloud): [...] è stato predisposto un piano per dotare anche la RGS di un'infrastruttura Cloud analoga a quella del DAG, basata sulla medesima pila tecnologica. Le due infrastrutture potrebbero essere successivamente tra di loro federate per consentire un'ottimizzazione nella gestione delle risorse. Al fine di poter realizzare la scheda progetto relativa al cloud (Lotto 2), in linea con la strategia del MEF e predisporre un adeguato ed efficace "gruppo di conduzione in ambito cloud/DR" richiesto nel Lotto 1 cfr il capitolato al §7.2.2.3., tenendo altresì conto che il contesto di riferimento non risulta interamente desumibile dai §3.11 e §4.12 citati, si chiede di poter avere visibilità degli elementi fondamentali del piano citato, dal punto di vista delle soluzioni progettuali e tecnologiche e delle modalità di federazione ipotizzate

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3. Per quanto riguarda le modalità di federazione tra le due infrastrutture, ove le stesse si definiscano successivamente alla fase di affiancamento iniziale, saranno comunicate nel corso della durata contrattuale.

163) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo.pdf. Par. 3.11 e Par. 4.12 Servizi Cloud. Pag. 12, 15 e seg. (3.11 Servizi Cloud): RGS attualmente utilizza servizi [...] "SPC Cloud". [...]

Inoltre, è prevista l'adozione di una piattaforma di private cloud, in linea con la strategia del MEF di costituire un ambiente Cloud dell'Amministrazione volto a erogare servizi a tutta l'utenza di riferimento. Infatti, è stato predisposto un piano per dotare anche la RGS di un'infrastruttura Cloud analoga a quella del DAG, basata sulla medesima pila tecnologica. Le due infrastrutture potrebbero essere successivamente tra di loro federate per consentire un'ottimizzazione nella gestione delle risorse. 4.12): Il DAG dispone di un'infrastruttura di Cloud privato [...] costituita da 3 o "nuvole", separate fisicamente e logicamente [...]. L'accesso da rete esterna e l'autenticazione alle "nuvole" sono garantiti dalle infrastrutture comuni a tutti i servizi. Si richiede evidenza dell'attuale stato di avanzamento dell'implementazione dell'ambiente cloud e delle tre nuvole citate nel testo

Risposta

Il quesito è posto in maniera generica; si richiama l'attenzione su quanto riportato nel citato allegato: *"Il DAG dispone di un'infrastruttura di Cloud privato utilizzata per erogare servizi IaaS, PaaS e SaaS ad utenti interni ed a quelli di altre Amministrazioni. L'infrastruttura è costituita da 3 "nuvole", separate fisicamente e logicamente, ciascuna delle quali ospita ambienti applicativi che nella maggioranza dei casi sono integrati con i servizi di infrastruttura ed applicativi erogati dalla componente "tradizionale" del CED. I servizi applicativi ospitati sono di tipo gestionale e di tipo conoscitivo."*

164) Domanda

ID 2034 Servizi ICT MEF Economia Appendice 1 CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo.pdf. Par. 3.11 e Par. 4.12 Servizi Cloud. Pag. 12, 15 e seg. (3.11 Servizi Cloud): RGS attualmente utilizza servizi [...] "SPC Cloud". [...]

Inoltre, è prevista l'adozione di una piattaforma di private cloud, in linea con la strategia del MEF di costituire un ambiente Cloud dell'Amministrazione volto a erogare servizi a tutta l'utenza di riferimento. Infatti, è stato predisposto un piano per dotare anche la RGS di un'infrastruttura Cloud analoga a quella del DAG, basata sulla medesima pila tecnologica. Le due infrastrutture potrebbero essere successivamente tra di loro federate per consentire un'ottimizzazione nella gestione delle risorse. 4.12): Il DAG dispone di un'infrastruttura di Cloud privato [...] costituita da 3 o "nuvole", separate fisicamente e logicamente [...]. L'accesso da rete esterna e l'autenticazione alle "nuvole" sono garantiti dalle infrastrutture comuni a tutti i servizi. Si richiedono dettagli tecnici relativi ai meccanismi di catalogo, orchestrazione e provisioning automatico dell'ambiente cloud e delle tre nuvole citate nel testo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 3.

165) Domanda

Appendice 1 Capitolato Tecnico Par. 2.4.1 Pag. 10. Entrambi i fornitori per tutte le attività operative di competenza, ove applicabile, devono utilizzare gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione. Gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione sono dettagliati nell'Allegato 1 e comprendono:

- Strumenti per la gestione centralizzata delle infrastrutture, comprese le piattaforme per il Cloud Management
- Piattaforme per il monitoraggio e controllo, compresi strumenti di reportistica e dashboard.

Si richiede di specificare se sarà consentito l'interfacciamento tra i sistemi del Fornitore utilizzati per questo ambito contrattuale e gli Strumenti resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione, ed eventualmente con quali modalità.

Risposta

Ferma restando l'indicazione di cui al par. 2.4. del Capitolato tecnico, si richiama l'attenzione sulla risposta alla domanda n.108.

166) Domanda

Appendice 1 Capitolato Tecnico Par. 6.2.3 Pag. 51. Per la gestione delle richieste e/o delle segnalazioni da parte degli utenti del Service Desk per il Contesto RGS, il Fornitore Lotto 1 è tenuto a rendere disponibile nell'ambito della fornitura un sistema di Trouble ticketing da configurare e/o personalizzare in base alle richieste di Sogei. Tale strumentazione deve essere resa disponibile per l'erogazione dei servizi per il Contesto RGS e deve consentire al Fornitore stesso di produrre la rendicontazione degli indicatori di qualità. Inoltre, il Fornitore deve garantire adeguate procedure per la storicizzazione delle informazioni di dettaglio per il tempo concordato con Sogei in fase di Start up del servizio nonché su richiesta di Sogei stessa fornire tali informazioni secondo formati e modalità concordati, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore. Si chiede di confermare che il Fornitore avrà la possibilità di interfacciarsi con il sistema di Asset Management di Sogei per l'allineamento dei dati di Asset. Si richiede inoltre di conoscere lo strumento utilizzato in Sogei per il servizio di Asset Management

Risposta

Si richiama l'attenzione sulla risposta alla domanda n.108. Inoltre, si precisa che in fase di affiancamento è fornito il censimento iniziale – attraverso la disponibilità di fogli elettronici - il cui aggiornamento è a cura del Fornitore per l'intera durata contrattuale; eventuali strumenti che Sogei – a proprio insindacabile giudizio - intenda rendere disponibili sono indicati nel corso della fornitura.

167) Domanda

Appendice 1 Capitolato Tecnico Par. 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4 Pag. 51. Tale strumentazione ...omissis ...per il Contesto RGS e -omissis....di produrre la Rendicontazione Indicatori di Qualità. Per il Contesto RGS, viene richiesto al Fornitore di produrre adeguata Rendicontazione Indicatori di Qualità nel par. 6.2.2 (Strumentazione per la gestione delle telefonate al Service Desk), nel par. 6.2.3 (Sistema di Trouble ticketing a supporto del Service Desk) e nel par. 6.2.4

(Strumenti per la rilevazione degli Indicatori di Qualità operativi). Si chiede se sia possibile per il Fornitore fornire la rendicontazione richiesta utilizzando solo il proprio sistema di Trouble Ticketing.

Risposta

Si veda la risposta n. 108.

168) Domanda

Appendice 1 Capitolato Tecnico Par. 7.4.1.2 Pag. 71. Inoltre, Sogei si riserva di richiedere l'erogazione dei Servizi in Reperibilità H24. Per servizi in reperibilità H24 si intende il complesso delle attività descritte di seguito:

- a) giornata lavorativa effettivamente erogata tramite la presenza on site nell'orario di servizio standard (es. nei giorni feriali dal lunedì al venerdì)
- b) disponibilità ad intervenire, su chiamata telefonica ovvero attraverso la strumentazione in uso, nelle restanti ore fino al complemento delle 24 ore giornaliere nonché per l'intera giornata (24 ore) del sabato, della domenica e/o dei festivi.

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto b) deve essere erogata esclusivamente da risorse che erogano le prestazioni di cui al punto a). Si chiede di conoscere come saranno "tracciati" gli interventi del personale in reperibilità H24, nel caso dei servizi continuativi a consumo.

Risposta

In fase di attivazione Sogei individua i servizi per cui è richiesta l'erogazione degli stessi in Reperibilità h24, ferma restando la facoltà di richiederne l'erogazione anche nel corso della durata contrattuale. Le modalità di consuntivazione e remunerazione sono quelle indicate nel Capitolato tecnico e nel Contratto. L'attivazione dell'intervento in reperibilità è effettuata su chiamata telefonica ovvero attraverso la strumentazione in uso.

169) Domanda

Appendice 1 Capitolato Tecnico Par. 7.7.2 Pag. 80. Appendice 2 Contratto C. Speciali Lotto 2 Art. 11S (pag. 14) Capit. Tecnico

Lotto 1: il Responsabile per la Sicurezza, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti di Sogei e/o dell'Amministrazione per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza, con particolare riferimento a criticità e decisioni nell'ambito della gestione di incidenti.

Contratto. L'Impresa (o, in caso di raggruppamento temporaneo d'impresa, l'Impresa mandataria) indica, tra le proprie risorse:

- Responsabile della fornitura, nella persona di _____
- Responsabile dei servizi, nella persona di _____
- Responsabile della Qualità, nella persona di _____
- Responsabile della sicurezza, nella persona di _____.

Nel Capitolato Tecnico è prevista la presenza, tra i Referenti della Fornitura, di un Responsabile della Sicurezza, esclusivamente per il Lotto 1. Nell'Appendice 2 "Contratto C. Speciali Lotto 2" si cita anche il Responsabile della Sicurezza.

Si chiede di confermare che il riferimento al Responsabile della Sicurezza nel Contratto del Lotto 2 sia un refuso, o altrimenti chiarire.

Risposta

Si precisa che trattasi di refuso. Per il lotto 2 non è prevista la nomina da parte del Fornitore di un Responsabile della sicurezza.

170) Domanda

Appendice 2 Contratto C. Speciali (tutti e due i lotti) Art. 11S pag. 14 (*Eventuale, se proposti referenti aggiuntivi*)

Inoltre, l'Impresa indica, tra le proprie risorse:

- _____ nella persona di _____
- _____ nella persona di _____

Si chiede di specificare se il Referente per il Progetto, i Responsabili Operativi di Processo e i Team Leader sono compresi tra i “referenti aggiuntivi” da indicare nel Contratto, o se viceversa per “referenti aggiuntivi” si intendono solo le figure aggiuntive eventualmente proposte nell’ambito dei Referenti della fornitura di cui al par. 7.7.2 del Capitolato Tecnico.

Risposta

I referenti aggiuntivi sono quelli eventualmente proposti dal Fornitore in sede di Offerta e si intendono ulteriori rispetto ai Referenti indicati ai paragrafi 7.7.2 e 7.7.3 del Capitolato tecnico.

171) Domanda

Disciplinare Par. 9 pag. 17 (Il concorrente indica all’atto dell’offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 50% dell’importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dall’art. 105 del Codice; in mancanza di espressa indicazione in sede di offerta l’affidatario non potrà ricorrere al subappalto. Attesa la pubblicazione del bando a maggio 2019, in presenza del DL 32/2019 “sbloccacantieri” del 18 aprile 2019, e considerando che con la legge 14 giugno 2019, n. 55 di conversione del succitato DL, con modificazioni, il nuovo limite ammesso per il subappalto è del 40%, si chiede di specificare se sia ancora applicabile la previsione di subappaltabilità al 50%.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 45.

172) Domanda

Disciplinare di gara - Lotto 2 - Criterio 11 - Scheda progetto (paragrafo 17.1 - pagina 44) - Si chiede di confermare che sia da presentare solamente 1 (una) Scheda di progetto

Risposta

Si conferma.

173) Domanda

Allegato 7B – Offerta tecnica Lotto 2 – Scheda progetto (pagina 6) – In riferimento a pagina 6 dell’Allegato 7B Offerta Tecnica Lotto 2, ove è riportato lo schema da utilizzare per la presentazione della Scheda progetto, si chiede conferma della possibilità di utilizzare, nel rispetto di tutte le informazioni richieste nel documento, un formato differente da quello tabellare proposto, che consenta una economia di spazio e di conseguenza una maggiore possibilità di descrivere la Scheda progetto.

Risposta

Si conferma, purché sia mantenuta la struttura logica del contenuto, come schematizzato nella scheda. Si veda anche la risposta alla domanda n. 47.

174) Domanda

Allegato 7B Offerta Tecnica Lotto 2 – (pagina 1) - Con riferimento alla dimensione del carattere utilizzato per la redazione della Relazione Tecnica, si chiede di confermare che per quanto riguarda i testi inseriti in tabelle è possibile utilizzare un carattere con font di dimensioni inferiori al carattere 10 salvaguardando la leggibilità del testo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 3

175) Domanda

Appendice 1 CT – Allegato 1 Contesto tecnologico e applicativo (paragrafo 5.2) - Si chiede conferma che il DAG e la RGS utilizzano le medesime Piattaforme di monitoraggio e controllo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 3

176) Domanda

Appendice 1 CT – Allegato 4 Processi e statistiche (paragrafo 2) - Si chiede conferma che i processi gestionali e le procedure definite all'interno del DAG o di RGS siano gli stessi..

Risposta

Fermo restando quanto indicato:

- al par. 2.3 del Capitolato tecnico: *“Sogei si riserva di variare tali processi/procedure ovvero di introdurre di ulteriori per l'intera durata contrattuale, dandone preavviso al Fornitore. In tale evenienza, il Fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei stessa.”*
- al par. 1 dell'Allegato 4 al Capitolato tecnico: *“Nel periodo di presa in carico dei servizi, sarà fornita la documentazione di dettaglio contenente, peraltro, le matrici RACI che definiscono le attività di competenza dei diversi ruoli identificati nell'ambito dei processi stessi.”*

alla data:

- i processi attualmente definiti sono applicabili ai contesti DT, RGS e DAG
- alcune procedure sono applicabili a tutti i contesti e altre ad un contesto specifico.

177) Domanda

Appendice 2 Contratto C. Speciali Lotto 2 (articolo 11s, punto 1 – pagina 14) – Si chiede di confermare che la richiesta di indicare il “ Responsabile della sicurezza, nella persona di _____” sia un refuso poiché tale figura è richiesta da Capitolato Tecnico (al paragrafo 7.7.2, pagina 80) solo per il Lotto 1.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 169.

178) Domanda

Capitolato Tecnico (paragrafo 7.2, pagina 54; paragrafi 5.3, 5.4 e 5.5., pagine 44-46) – Per i servizi del Lotto 2 “Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza”, “Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici” e “Supporto ai progetti applicativi” sono previste due modalità di esecuzione: “Continuativa a consumo” e “Progettuale a corpo”. Si chiede, se possibile, di specificare le modalità di esecuzione applicabili alle singole attività di tali servizi, riportate nei paragrafi 5.3, 5.4 e 5.5 del Capitolato Tecnico..

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 44.

179) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 1.6 Pag. 5. Informazioni sui prodotti sw installati è fornito al par. 6 Elenco dei prodotti nonché nel corso della durata contrattuale. In considerazione del fatto che l'elenco dei prodotti è presente ma non si è trovato riferimento all'ambito in cui ciascun prodotto viene impiegato, né per contro vi sono nei vari contesti dettagli dei prodotti utilizzati, si richiede di fornire informazioni più di dettaglio in relazione al requisito, in termini di tecnologia adottata, versioni, quantità per ogni versione e tecnologia.

Risposta

Si veda la risposta alle domande n. 132, n.133 e n.134.

180) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 1.6 Pag. 6. Ogni Dipartimento si è dotato di una propria piattaforma di test, ciascuna delle quali caratterizzata dall'utilizzo di specifica suite di prodotti. Per i prodotti, si faccia riferimento al par. 6 Elenco dei prodotti. Si richiede di fornire informazioni più di dettaglio in relazione all'ambiente di test, in termini di tecnologia adottata, versioni, quantità per ogni versione e tecnologia, architettura adottata.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.80.

181) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 2.2 Pag. 7. La rete utente è realizzata mediante una classica struttura ad albero con tre livelli di aggregazione i cui dettagli verranno forniti in sede di presa in carico dei servizi. Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2), si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetture, quantitativi e di prodotto.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

182) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 2.3 Pag. 7. L'infrastruttura SAN del DT è basata su più tecnologie di vendor diversi. Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2), si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetture, quantitativi e di prodotto specifici per questo contesto

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

183) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 2.4 Pag. 7. L'infrastruttura di backup/restore dei CED DT è costituita da librerie a nastri e librerie "virtuali". Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2), si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetture, quantitativi e di prodotto specifici per questo contesto

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

184) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 2.13 Pag.9. I prodotti software sono compresi tra i prodotti riportati al successivo par. 6 Elenco dei prodotti In considerazione del fatto che l'elenco dei prodotti è presente ma non si è trovato riferimento all'ambito in cui ciascun prodotto viene impiegato, né per contro vi sono nei vari contesti dettagli dei prodotti utilizzati, si richiede di fornire informazioni più di dettaglio in relazione al requisito, in termini di tecnologia adottata, versioni, quantità per ogni versione e tecnologia.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

185) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 2.14 Pag.9. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti software attualmente utilizzati per la Conduzione dell'Infrastruttura ICT: Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetture, quantitativi e di prodotto specifici per la Conduzione ICT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

186) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 3.2 Pag.10. La ridondanza dei servizi/applicazioni è garantita da servizi di bilanciamento del carico. Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetture, quantitativi e di prodotto specifici per questo contesto

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

187) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 3.4 Pag.10. L'infrastruttura di backup/restore del CED RGS è costituita da librerie a nastri e librerie "virtuali". Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto specifici per questo contesto

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

188) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 3.7 Pag.11. RGS eroga anche il servizio di Business Intelligence che rende fruibili agli utenti le informazioni contenute nei Data Mart, attraverso le Suite di prodotti elencati nel par. 6 Elenco dei prodotti". Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto specifici per questo contesto

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

189) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 3.11 Pag.12. I prodotti software sono compresi tra i prodotti riportati al successivo par. 6 Elenco dei prodotti Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto che sono stati pensati per l'ambiente cloud RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

190) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 3.12 Pag.12. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti attualmente utilizzati per la Conduzione dell'Infrastruttura. Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto specifici per il contesto RGS.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

191) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 4.3 Pag.14. Il CED DAG di Via Carucci è dotato di una Storage Area Network e di una Network Attached Storage in fibra ottica con switch director. I sottosistemi di storage sono di tipologia e vendor diversi. Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto specifici per questo contesto.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

192) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 4.4 Pag.14. L'infrastruttura di backup/restore del CED DAG è costituita da librerie a nastri e librerie "virtuali". Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto specifici per questo contesto.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

193) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 4.5 Pag.14. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti Middleware (Application Server, i ecc) ad oggi installati e configurati nei CED del DAG. Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto legati al middleware dell'ambiente DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

194) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 4.12 Pag.16. I prodotti software sono compresi tra i prodotti riportati al successivo par. 6 Elenco dei prodotti. Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto che sono stati pensati per l'ambiente DAG cloud.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

195) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 4.13 Pag.16. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti attualmente utilizzati per la Conduzione dell'Infrastruttura ICT Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di fornire l'informazione legata ai dettagli delle architetture, le numeriche ed i prodotti specifici per la conduzione dell'infrastruttura ICT del DAG

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

196) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 5.1 Pag.17. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti attualmente in uso per tali Piattaforme Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto legati al contesto DT

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

197) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 5.2 Pag.17. Nel par. 6 Elenco dei prodotti sono elencati i prodotti attualmente in uso per tali Piattaforme Nell'ottica di dimensionare i team e individuare personale con le corrette competenze e certificazioni (rif. CT All 2) si chiede di anticipare in fase di risposta alla gara l'informazione legata ai dettagli architetturali, quantitativi e di prodotto legati al contesto DAG-RGS

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3.

198) Domanda

CT All_1- Contesto tecnologico e applicativo. Par. 4.2.4.2 Pag.21. Change Standard ...omissis... Tenendo conto delle attuali regole di prioritizzazione dei change standard, i ticket sono ripartiti secondo le seguenti percentuali: Classe

Classe 1 62%

Classe 2 29%

Classe 3 1%

Classe 4 8%

Al fine di poter dimensionare correttamente i team e l'impegno delle varie figure in relazione alle approvazioni, si chiede di chiarire le corrispondenze con le varie tipologie di change associate alle classi, gli impatti associati ed i relativi livelli di approvazione richiesti.

Risposta

Il riferimento nel quesito non appare corretto; le informazioni riportate nel testo della domanda sembrerebbero desunte dall'Allegato 4. Ed in proposito, si richiama l'attenzione a quanto indicato al par. 2.6.1 del citato allegato e che viene riportato nel seguito: *"La rigosità del processo di autorizzazione dipende dall'entità del cambiamento richiesto che può essere classificato nelle seguenti tipologie:*

- *Standard: richiesta pre-autorizzata dal Change Management, in quanto attività considerata di "routine" all'interno della conduzione e per la quale può essere avviata l'implementazione secondo le procedure/istruzioni definite;"*

In merito alla corrispondenza tra tipologie di change standard, si richiama l'attenzione su quanto riportato nel par. 4.9 dell'Allegato 3 al Capitolato tecnico, in relazione all'IQ20 – Tempestività di esecuzione dei change standard/predefiniti ove è presente *"una lista esemplificativa e non esaustiva di attività riconducibili a change standard/predefiniti"*.

199) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 11.1.1.2; 7.2.2 Pag.94, 62. PdL UDCOM e User support UDCOM. Si richiede di confermare che con UDCOM si considerano le postazioni ad uso degli uffici a diretta collaborazione con l'Autorità politica, ed in particolare si richiede in cosa si differenziano dalle postazioni standard.

Risposta

Per UDCOM si fa riferimento agli uffici di diretta collaborazione. In merito alla tipologia di PdL si veda la risposta alla domanda n. 134.

200) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 4.2 Pag.20. Gestione dispositivi mobili. Limitatamente agli utenti ospitati presso le sedi romane, è richiesto che il Fornitore effettui attività di gestione e supporto all'utenza per tutti i dispositivi mobili di proprietà dell'Amministrazione omissis...supporto agli utenti all'utilizzo dei dispositivi e all'installazione di applicazioni software. In riferimento alle installazioni sw si chiede di confermare che l'eventuale licenza dei sw richiesti rimane un onere in carico a Sogei.

Risposta

Oggetto del servizio di cui al citato paragrafo non è la fornitura di licenze e/o di sottoscrizioni dei prodotti sw da installare/configurare sugli apparati; conseguentemente, eventuali oneri derivanti dall'acquisizione di detti prodotti sono a carico di Sogei e/o dell'Amministrazione.

201) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 4.2 Pag.20. Gestione dispositivi mobili. Limitatamente agli utenti ospitati presso le sedi romane, è richiesto che il Fornitore effettui attività di gestione e supporto all'utenza per tutti i dispositivi mobili di proprietà dell'Amministrazione omissis...supporto agli utenti all'utilizzo dei dispositivi e all'installazione di applicazioni software ...omissis...Inoltre, si evidenzia che può essere richiesto supporto anche per i dispositivi mobili personali al fine di consentire al personale dell'Amministrazione ovvero al personale "ospite" di utilizzare i servizi wi-fi resi. Si chiede di confermare che il fornitore ha la responsabilità di eseguire l'installazione ma non ha responsabilità in merito ai contratti d'uso del sw di Sogei eventualmente prestati o ceduti all'utente finale.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.200.

202) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 4.2 Pag.21. Ai fini della remunerazione del servizio, sono conteggiati esclusivamente i dispositivi mobili dell'Amministrazione. Si prega di fornire la distribuzione delle richieste relative a dispositivi dell'amministrazione vs altri dispositivi

Risposta

Attualmente, le richieste di supporto sui dispositivi mobili personali non superano il 15% del totale delle richieste; la numerosità maggiore è legata alla sede di via XX settembre.

203) Domanda

CT All 3 Indicatori di Qualità Par. 3.1.1 Pag.11. IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali. L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati (es. Documento, Offerta tecnica, ecc.). Pur considerando che i livelli di servizio sono deducibili dagli indicatori di qualità si richiede, se possibile, di poter disporre di un quadro riassuntivo dei tempi di reattività SLA per sito e/o per funzione

Risposta

Il quesito non appare chiaramente formulato. Come indicato nella relativa scheda, l'indicatore IQ01 è riferito alle scadenze temporali formalmente pianificate nel Contratto, nei documenti di pianificazione, nelle schede di attivazione, ecc.

204) Domanda

CT All 1 Contesto Tecnologico e applicativo Par. 2.6 Pag.7. Il DT eroga un servizio di Virtualizzazione Desktop la cui infrastruttura HW dedicata è di tipo ibrido (fisico/virtuale). Il servizio viene garantito anche per utenti che accedono da rete Internet e di altri Dipartimenti. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team si chiede di specificare quante PdL sono virtualizzate e quante sono fisiche all'interno del contesto DT.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.79.

205) Domanda

CT All 1 Contesto Tecnologico e applicativo Par. 4.9 Pag.14. Il CED DAG eroga il servizio di virtualizzazione desktop e applicazioni. La gestione delle utenze è effettuata tramite active directory, quindi in maniera centralizzata. Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team si chiede di specificare quante PdL sono virtualizzate e quante sono fisiche all'interno del contesto DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.79. Inoltre, si richiama l'attenzione sulle informazioni contenute nell'Allegato 4 al Capitolato tecnico, par. 4.3.2.1.2, relative ai volumi riferiti alle attività di accounting.

206) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 11.1.1.4 Pag.95. Il Fornitore, ai fini della definizione della Baseline di riferimento ...omissis...per sistema iperconvergente si intende un'infrastruttura fisica costituita da componenti modulari (server, storage, rete, ecc.) gestiti mediante software di virtualizzazione/orchestrazione ad elevato livello di automazione; i server virtuali configurati sui sistemi convergenti e iperconvergenti. Si prega di dettagliare se le numeriche espresse nelle tabelle 25, 26 e 27 sono relative ai singoli elementi computazionali del sistema iperconvergente o al numero di sistemi stessi. Nel caso si riferisca al numero di sistemi iperconvergenti si prega di esplicitare anche la numerica dei singoli nodi e la tipologia.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

207) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 11.1.1.4 Pag.95. Il Fornitore, ai fini della definizione della Baseline di riferimento ...omissis...per sistema iperconvergente si intende un'infrastruttura fisica costituita da componenti modulari (server, storage, rete, ecc.) gestiti mediante software di virtualizzazione/orchestrazione ad elevato livello di automazione; i server virtuali configurati sui sistemi convergenti e iperconvergenti. Si prega di confermare che i server virtuali ospitati all'interno del sistema iperconvergente sono stati contabilizzati all'interno del "numero di server virtuali". In caso negativo si prega di fornire anche questa quantità

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

208) Domanda

CT All 1 Contesto Tecnologico e applicativo Par. 4.4 Pag.14. L'infrastruttura di backup/restore del CED DAG è costituita da librerie a nastri e librerie "virtuali". Al fine di poter adeguatamente dimensionare i team e individuare personale con le idonee certificazioni (rif. All 2 al capitolato tecnico) si chiede di specificare, relativamente a "librerie virtuali" quali sono i prodotti, le versioni e le tecnologie adottate nel contesto DAG.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

209) Domanda

CT All 2 Profili professionali Par. 2.13 Pag.22. Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore (Lotto 1 e Lotto 2) deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento. Al fine di poter individuare personale con le idonee competenze e certificazioni, si chiede di elencare i prodotti e le tecnologie di contesto per questo profilo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.3

210) Domanda

CT All 2 Profili professionali Par. 2.13 Pag.22. Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione. Si prega di specificare il tempo massimo per adeguare le certificazioni del personale in seguito all'introduzione di tecnologie non previste inizialmente.

Risposta

Si richiama l'attenzione su quanto indicato al par. 2 dell'Allegato 2 al Capitolato tecnico e che si riporta nel seguito: *"Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti, fermo restando l'obbligo per il Fornitore ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione."* Pertanto, *"ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore (Lotto 1 e Lotto 2) deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento."* Le modalità operative con cui procedere all'adeguamento delle conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi da parte del Fornitore sono concordate con Sogei, anche in funzione di quanto eventualmente espresso dal concorrente in relazione al criterio di merito tecnico "Piani di formazione professionale" (criterio n.3 per entrambi i lotti).

Nell'eventualità in cui si renda necessario procedere alla sostituzione di una risorsa professionale ovvero all'inserimento di una nuova figura nell'ambito di un team, si faccia riferimento a quanto indicato nel Capitolato tecnico, nell'Allegato 3 allo stesso nonché a quanto previsto nel Contratto Condizioni Speciali all'art. 11 S Produttività delle risorse impiegate.

211) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 4.3.2 Pag.22. Inoltre, nell'ambito del contesto DT, è richiesto il supporto all'allestimento dell'"Ufficio mobile dell'Amministrazione", utilizzato per eventi di alto profilo internazionale, anche in caso di eventi al di fuori delle sedi dell'Amministrazione, per attività quali:

- trasporto con mezzi propri del Fornitore, movimentazione e imballaggio /o disimballaggio delle apparecchiature

- attestazione dei collegamenti tra le varie componenti
- installazione e configurazione di PdL
- supporto on site e dalla sede dell'Amministrazione per la durata richiesta.

Si richiede di confermare che i mezzi necessari per allestire l'ufficio mobile al di fuori delle sedi dell'Amministrazione hanno la pura funzione di trasporto. Non si tratta cioè di mezzi adattati per un allestimento dell'ufficio all'interno del mezzo stesso.

Risposta

Si conferma.

212) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 4.3.2 Pag.22. Inoltre, nell'ambito del contesto DT, è richiesto il supporto all'allestimento dell'Ufficio mobile dell'Amministrazione, utilizzato per eventi di alto profilo internazionale, anche in caso di eventi al di fuori delle sedi dell'Amministrazione, per attività quali:

- trasporto con mezzi propri del Fornitore, movimentazione e imballaggio /o disimballaggio delle apparecchiature
- attestazione dei collegamenti tra le varie componenti
- installazione e configurazione di PdL
- supporto on site e dalla sede dell'Amministrazione per la durata richiesta.

Al fine di dimensionare correttamente il servizio di trasporto, si richiede di specificare quali siano le tecnologie oggetto di trasporto, le volumetrie ed il peso dei singoli oggetti trasportati

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.113.

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)