

## **RISPOSTA AI CHIARIMENTI RICHIESTI**

**Appalto specifico nr. 2786554** per “il potenziamento e l’adeguamento del “Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli” e del “Centro Unico di Backup di Bari”, mediante ricorso al “Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA)”, di cui all’articolo 55 del D.Lgs.vo nr. 50/2016 e ss.mm.ii., mediante la “fornitura di apparati “hardware” e licenze “software Veritas”, con connessi servizi di installazione, configurazione e specialistici, per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi (Lotto 1), la fornitura di licenze “software CITRIX”, con connessi servizi d’installazione, configurazione e specialistici per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi (Lotto 2), la fornitura di licenze “software CYLANCE”, con connessi servizi d’installazione, configurazione e specialistici per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi (Lotto 3), la fornitura di licenze “software LOGIN VSI”, con connessi servizi d’installazione, configurazione e specialistici per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi (Lotto 4), la fornitura di licenze “software BROADCOM”, con connessi servizi d’installazione, configurazione e specialistici per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi (Lotto 5), la fornitura di licenze “software PAESSLER”, con connessi servizi d’installazione, configurazione e specialistici per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi (Lotto 6), la fornitura di licenze “PEER SOFTWARE”, con connessi servizi d’installazione, configurazione e specialistici per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi (Lotto 7)

### **DOMANDA 1:**

E’ necessario essere in possesso di attestazione SOA o essere iscritti in elenchi ufficiali?

### **RISPOSTA 1:**

Non si conferma. È richiesta la sola certificazione “ISO 9001” e, per il solo Lotto 6, anche la certificazione “Paessler PRTG Enterprise Monitor Partner Certified (prerequisito certificazioni Sales e Tecnica Paessler valida + IT Ops Board Training e validazione sales e presales)”.

### **DOMANDA 2:**

Chiediamo se l’assistenza telefonica deve coprire gli orari 9-18 lun-ven e 9-13 sab (come indicato all’art. 5.1 del contratto lotto 3) o h 24 7 giorni su 7 (come indicato all’art. 5.2)? Chiedete che sia attivo un n. telefonico 24x7x365, quindi deve essere disponibile l’operatore e attivo il servizio assistenza? Come sono calcolati gli SLA indicati al punto 5.1.1? Da quando viene aperta una chiamata o nella fascia oraria 9-18 lun-ven e 9-13 sab?

### **RISPOSTA 2:**

Il sistema di apertura dei ticket deve essere attivo h24 (art. 5.2 del contratto) mentre le attività di manutenzione devono essere svolte in orario lavorativo (art. 5.1 del contratto).

Per il calcolo degli SLA, il tempo iniziale di ripristino del guasto (T0) viene fatto partire dal primo orario lavorativo utile, il tempo di ripristino viene inteso come orario continuativo dal tempo T0.

### **DOMANDA 3:**

Capitolato Tecnico Lotto 2: Capitolo 3 Servizi: si richiede a codesta Stazione Appaltante di chiarire se i servizi richiesti nel Capitolato Tecnico Lotto 2 (Installazione, Configurazione, Manutenzione, Manutenzione Preventiva e relativa presa in carico degli SLA) debbano essere effettuati da personale dipendente Citrix, oppure sia accettato da Codesta Stazione Appaltante l’erogazione degli stessi con personale certificato Citrix, attestato dal vendor stesso, dell’eventuale partner aggiudicatario

**RISPOSTA 3:**

Si conferma la fornitura dei codici descritti nella Tabella 1 del capitolato tecnico, specificando che tutte le attività on site verranno effettuate da personale autorizzato e certificato da Citrix nell'ambito della fornitura.

**DOMANDA 4:**

Vista la richiesta del Capitolato tecnico punto 4 pagina 5 - Tempistiche e Livelli di servizio – Installazione in 5 giorni, si richiede se l'Ente metterà a disposizione del vincitore una soluzione di "software distribution" per centralizzare e automatizzare l'installazione degli agenti sui 4500 devices.

**RISPOSTA 4:**

Con riferimento al Lotto 3, si specifica che le licenze verranno installate, tramite la piattaforma Citrix, sulle immagini dei Virtual Desktop.

**DOMANDA 5:**

Capitolato tecnico punto 3.3.1 pagina 5 - Manutenzione preventiva e correttiva – si conferma che la richiesta "Il fornitore deve garantire la fornitura di patches e aggiornamenti durante il periodo di copertura del contratto" non comprende tra le patch gli aggiornamenti delle signature essendo il prodotto non basato su signature?

**RISPOSTA 5:**

Con riferimento a tutti i lotti si conferma che non è richiesta l'installazione di alcuna signature.

**DOMANDA 6:**

Capitolato tecnico punto 2 pagina 3 – Descrizione Fornitura. Per il prodotto richiesto "BlackBerry PROTECT On-prem", il "vendor" ha aggiornato i codici a listino: da "PT.EA.STD.SD" e "ONP.EA.STD.SD.CS" a "PT.EA.STD.SD.AD" e "ONP.EA.STD.SD.AD". Per questi codici è incluso il supporto da parte del "vendor" di tipo "Advantage", equivalente al supporto Standard precedentemente identificato. In alternativa al supporto "Advantage" e per lo stesso prodotto, il "vendor" ha aggiunto a listino il supporto Premium, con codici differenti: "PT.EA.STD.SD.S.PM" e "ONP.EA.STD.SD.S.PM". Rispetto al supporto "Advantage", il supporto Premium aggiunge diverse funzionalità di supporto migliorative da parte del "vendor", quali tempi di risposta più veloci e personale specializzato "Tier3". Si conferma la volontà dell'Ente di volere acquistare il prodotto con i codici relativi al supporto "Advantage" e non al supporto Premium?

**RISPOSTA 6:**

Si conferma la volontà dell'Amministrazione ad acquistare il supporto di tipo Premium, di seguito si riportano i nuovi codici prodotto oggetto della fornitura:

- da PT.EA.STD.SD a PT.EA.STD.SD.S.PM
- da ONP.EA.STD.SD.CS a ONP.EA.STD.SD.S.PM

**DOMANDA 7:**

Per gli interventi di supporto devono essere previsti esclusivamente attività da remoto oppure sono necessarie attività obbligatorie in loco?

**RISPOSTA 7:**

Con riferimento ai Lotti 1, 2 e 5 le attività devono essere svolte in presenza. Per tutti gli altri lotti le attività, per quanto possibile, devono essere svolte da remoto, l'Amministrazione può richiedere l'intervento in presenza se le attività risultano particolarmente critiche e complesse.

**DOMANDA 8:**

Vista la richiesta del Capitolato tecnico punto 4 tabella 2 pagina 5 - Livelli di servizio – Servizio di manutenzione (guasti bloccanti), si richiede se l'Ente metterà a disposizione del vincitore soluzioni di “backup” (“snapshot”), alta affidabilità e “disaster recovery” per la console di gestione (“Virtual Machine”).

**RISPOSTA 8:**

Con riferimento a tutti i lotti si conferma.

**DOMANDA 9:**

La documentazione tecnica e la guida utente, come alcune indicazioni di risoluzione di problemi (KB) sono esclusivamente in lingua inglese, si richiede se l'Ente ha esigenze della lingua italiana per tale documentazione.

**RISPOSTA 9:**

Con riferimento a tutti i lotti si conferma che l'Amministrazione non ha alcuna necessità di avere la traduzione della documentazione tecnica.

**DOMANDA 10:**

Siamo a domandare a quanto ammontano le spese contrattuali indicate nell'Allegato “Schema di contratto” per il Lotto 2 (art. 27 pag. 35).

**RISPOSTA 10:**

Le spese contrattuali sono così suddivise: l'imposta di registro ammonta ad Euro 200,00; le spese per i bolli ammontano ad Euro 16,00 ogni quattro pagine di contratto, comprensivo degli allegati; le spese di copia ammontano ad Euro 0,13 per ogni pagina di contratto. A queste spese si aggiungono Euro 1 per il dischetto da consegnare all'Agenzia delle Entrate, ed Euro 0,26 per la marca temporale per la firma digitale. Si specifica inoltre che le suddette spese sono da pagarsi entro il termine di nr. 5 gg. dalla stipula del contratto.

**DOMANDA 11:**

Si chiede di confermare che in caso di partecipazione come RTI, la certificazione denominata “Paessler PRTG Enterprise Monitor Partner Certified (prerequisito certificazioni Sales e Tecnica Paessler valida + IT Ops Board Training e validazione sales e presales)”, in corso di validità, possa essere posseduta da un solo membro dell'RTI, ovvero da chi effettuerà i servizi.

**RISPOSTA 11:**

Non si conferma. Come previsto al Paragrafo 5.1, lett. B), del capitolato d'oneri, il requisito costituito dalla certificazione “Paessler PRTG Enterprise Monitor Partner Certified (prerequisito certificazioni Sales e Tecnica Paessler valida + IT Ops Board Training e validazione sales e presales), in caso di partecipazione in forma associativa, dovrà essere soddisfatto, nell'ambito di un costituito/costituendo Raggruppamento/Consorzio/Aggregazioni, a pena di esclusione, da ciascuna

delle Società partecipanti, non risultando lo stesso avvalibile e/o oggetto di subappalto, trattandosi di requisito specifico di qualità tecnico-professionale dell'azienda.