

RISPOSTE AI CHIARIMENTI RICHIESTI

OGGETTO: Richiesta di Offerta nr. 2749936 presentata sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), per “l’acquisto e l’aggiornamento (eventuale “upgrade tecnologico” ovvero “restatement”) del supporto delle licenze “software” denominate “HCL NOTES DOMINO” e “VEEAM” per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi, fino al 30/4/2024, con riattivazione del supporto qualora scaduto”, necessario al corretto funzionamento della “Sala Lampertz” presso la Direzione Centrale della Polizia di Prevenzione. **CIG 8600282937**

1) **DOMANDA:**

SI CHIEDE DI CONFERMARE CHE IL SUPPORTO E’ CIRCOSCRITTO AI PRODOTTI SOFTWARE OGGETTO DELLA FORNITURA (VEEAM BACKUP & REPLICATION, HCL NOTES E HCL DOMINO VOLT) E CHE SONO ESCLUSI DAL SERVIZIO PROBLEMI SISTEMISTICI DELLE POSTAZIONI (CAPITOLATO TECNICO – ARTICOLO 4 – PAGINA 4).

RISPOSTA:

Si conferma quanto richiesto. Il supporto richiesto è circoscritto ai prodotti “software” oggetto della fornitura.

2) **DOMANDA:**

AL FINE DI DISEGNARE UN SERVIZIO COMMISURATO ALLE ESIGENZE SI CHIEDE DI CONOSCERE, SE NOTO, IL VOLUME DI CHIAMATE MENSILE, RIPARTITE PER TIPOLOGIA DI GRAVITA’. SI CHIEDE, INOLTRE, DI PRECISARE IL NUMERO DI UTENTI ATTIVI QUOTIDIANAMENTE. (CAPITOLATO TECNICO – ARTICOLO 4 – PAGINA 5).

RISPOSTA:

In merito al servizio di supporto tecnico e “help desk” di cui al cap. (pag. 5) del capitolato tecnico, non è noto il volume di chiamate mensili ripartite per tipologia di gravità, mentre si stima che il numero di utenti attivi quotidianamente, che possano potenzialmente aprire un “ticket”, sia pari a circa n. 8 per entrambi i prodotti.

3) **DOMANDA:**

SI CHIEDE DI CHIARIRE SU QUALE BASE TEMPORALE DEVE ESSERE CALCOLATO IL NUMERO PERCENTUALE DI CHIAMATE PERSE (MENSILE, TRIMESTRALE, ETC.). SI CHIEDE, INOLTRE DI CONFERMARE CHE IL TEMPO MAX DI ATTESA VENGA CALCOLATO SULLA MEDESIMA BASE TEMPORALE, AL NETTO DEL 5% DI CHIAMATE PERSE, OVVERO CHE SIA DI 60 SECONDI NEL 95% DEI CASI COMPLESSIVI. (CAPITOLATO TECNICO – ARTICOLO 6 – SOTTOPARAGRAFO 6.1 – PAGINA 6)

RISPOSTA:

Si precisa che il periodo temporale sul quale deve essere calcolato il numero percentuale di chiamate perse è da intendersi trimestrale. Si conferma che il tempo max di attesa dovrà essere calcolato sulla medesima base temporale (trimestrale), al netto del 5% di chiamate perse.

4) DOMANDA:

CON RIFERIMENTO AL CAPITOLATO TECNICO, PARAGRAFO 3, RELATIVAMENTE ALLA TIPOLOGIA E CONSISTENZA DELLE LICENZE VEEAM SI CHIEDE DI CONFERMARE I CODICI PRODOTTO E LE RELATIVE QUANTITÀ. INTERPELLANDO IL PRODUTTORE EMERGE UN'INCONGRUENZA TRA I CODICI RIPORTATI NEL BANDO DI GARA E QUELLI QUOTATI DAL PRODUTTORE DOVUTA AL FATTO CHE A PARTIRE DA FEBBRAIO 2021 È CAMBIATA LA PROCEDURA PER L'UPGRADE. NELLO SPECIFICO IL PRODUTTORE HA COMUNICATO CHE I CODICI V-VBRENT-VS-P02YP-00 E V-VBRPLS-VS-P01BE-U4 SONO STATI SOSTITUITI CON IL CODICE V-VBRPLS-VS-P02PP-00, IL CODICE V-VBRENT-VS-P01MR-00 È STATO SOSTITUITO CON IL CODICE V-VBRPLS-VS-POPMPR-00.

IL PRODUTTORE SEGNALE INOLTRE CHE ANDREBBERO RIVISTI I “**PERIODI DI UPLIFT DELLA SOLUZIONE**” IN QUANTO LA PRECEDENTE IPOTESI RIPORTATA NEL BANDO È STATA CALCOLATA PER ATTIVAZIONE AD APRILE 2021 MENTRE IL PRODUTTORE VALORIZZA L'ATTIVAZIONE A MAGGIO 2021”.

RISPOSTA:

In merito ai nuovi codici prodotto, successivi al cambio di licensing operata dal Produttore, si indicano le seguenti variazioni:

- **i seguenti prodotti:**

V-VBRENT-VS-P02YP-00	2 additional years of Basic maintenance prepaid for Veeam Backup & Replication Enterprise
V-VBRENT-VS-P01MR-00	Monthly Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup & Replication Enterprise

- **sono stati sostituiti rispettivamente dai seguenti prodotti, a parità di quantità:**

V-VBRPLS-VS-P02PP-00	2 additional years of Production (24/7) maintenance prepaid for Veeam Backup & Replication Enterprise Plus – si aggiungono al codice di rinnovo annuale (per il periodo dicembre 2020-dicembre 2021 supporto basic), 7 mesi Maintenance Uplift, Veeam Backup & Replication Enterprise Plus, per l'uplift al supporto Production (corrispondenti al periodo maggio 2021-dicembre 2021)
V-VBRPLS-VS-POPMPR-00	Monthly Production (24/7) Maintenance Renewal (includes 24/7 uplift) - Veeam Backup & Replication Enterprise Plus.

Si precisa altresì che non sono più richiesti i seguenti prodotti:

- V-VBRPLS-VS-P01BE-U4
- V-VBRPLS-VS-P0MBE-U4

Si conferma l'attivazione per maggio 2021 significando che i costi per il periodo di "uplift" devono essere imputati al prodotto "V-VBRPLS-VS-P02PP-00" come indicato nella precedente tabella.

Per maggiore chiarezza si riporta di seguito uno stralcio delle tabelle riportate ai cap. 3 e 9 del Capitolato Tecnico, oggetto di variazione:

V-VBRPLS-VS-POARE-00	Annual Basic Maintenance Renewal Expired - Veeam Backup & Replication Enterprise Plus	16
V-VBRENT-VS-P02YP-00	2 additional years of Basic maintenance prepaid for Veeam Backup & Replication Enterprise	16
V-VBRENT-VS-P01MR-00	Monthly Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup & Replication Enterprise	64
V-VBRPLS-VS-P0000-U4	Veeam Backup & Replication Enterprise Plus Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise	16
V-VBRPLS-VS-P01BE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus - ONE year	32
V-VBRPLS-VS-P0MBE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus - ONE month	64

Di seguito si riporta la precedente tabella dando evidenza delle variazioni intercorse:

V-VBRPLS-VS-POARE-00	Annual Basic Maintenance Renewal Expired - Veeam Backup & Replication Enterprise Plus	16
V-VBRPLS-VS-P02PP-00	2 additional years of Production (24/7) maintenance prepaid for Veeam Backup & Replication Enterprise Plus – si aggiungono al codice di rinnovo annuale (per il periodo dicembre 2020-dicembre 2021 supporto basic), 7 mesi Maintenance Uplift, Veeam Backup & Replication Enterprise Plus, per l'uplift al supporto Production (corrispondenti al periodo maggio 2021-dicembre 2021)	16
V-VBRPLS-VS-P0PMR-00	Monthly Production (24/7) Maintenance Renewal (includes 24/7 uplift) - Veeam Backup & Replication Enterprise Plus.	64
V-VBRPLS-VS-P0000-U4	Veeam Backup & Replication Enterprise Plus Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise	16
V-VBRPLS-VS-P01BE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus – ONE year	32
V-VBRPLS-VS-P0MBE-U4	Basic Maintenance Upgrade from Veeam Backup & Replication Enterprise to Veeam Backup & Replication Enterprise Plus – ONE month	64