

Gara d'appalto esperita ai sensi dell'articolo 55 del D. Lgs.vo n.50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. e realizzata mediante ricorso al "Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione", per l'aggiornamento tecnologico e la fornitura di un servizio di assistenza tecnica e manutenzione evolutiva e correttiva degli apparati in uso presso il Servizio per il Sistema Informativo Interforze della Direzione Centrale Polizia Criminale ed afferenti i "sistemi applicativi", denominati "N-SIS, BDN-DNA e SDI", per un arco temporale di 36 (trentasei) mesi.

1) Domanda

Assolvimento imposta di bollo. Chiediamo per quanto in oggetto, se è possibile procedere con modello F24 con il codice tributo 1552 e non con F23 come da recenti disposizioni governative, in particolare con risoluzione n. 9/E del 2020, l'Agenzia delle Entrate ha istituito i codici tributo necessari per il versamento delle somme con F24.

Risposta

Si conferma

2) Domanda

Modello offerta economica predisposta dalla S.A. Chiediamo conferma se il modello in oggetto sia quello denominato "Offerta Caricamento Massivo" in formato Excel o se sia uno diverso che non troviamo nella documentazione di gara allegata.

Risposta

Non si conferma

3) Domanda

Nel paragrafo 7.9 del Capitolato d'Oneri si fa riferimento al "Modello di offerta economica predisposto dalla S.A." che deve essere trasmesso in sede di invio dell'offerta, ma nella documentazione tale modello non è presente. Si richiede cortesemente la trasmissione del modello.

Risposta

Il "Modello di offerta economica predisposto dalla S.A." è indicato al Cap. 13 del Capitolato Tecnico parte II^.

4) Domanda

Nell'elenco apparati mancano alcuni numeri di serie, tali informazioni sono necessarie per determinare il corretto canone di manutenzione e l'eventuale "EOS" del prodotto, si richiede pertanto che vengano forniti i numeri di serie delle seguenti apparecchiature:

-Pag.12, riga 13, CISCO ASA 5525-X

-Pag.12, riga 14, CISCO ASA 5525-X

-Pag.13, riga 15, CISCO Nexus 3048

-Pag.13, riga 16, CISCO Nexus 3048

-Pag.13, righe 17-22, Server Huawei RH5885H

-Pag.13, righe 23-24, Consolle KVM e Rack per Server (fornire anche Produttore e Modello)

-Pag.14, righe 47-50, Server Huawei RH5885H

-Pag.14, righe 51-52, Consolle KVM e Rack per Server (fornire anche Produttore e Modello)

-Pag.15, Power Edge Rack in quantità 2

-Pag.19, 112 NUE, CISCO ASA 5585, CISCO Catalyst 4948, CISCO Catalyst WS-C2960

-Pag.24, NSIS, righe 84 e 85, BNT 8124ER, le matricole non sono corrette

-Pag.20, terzultima riga, SDI, IBM Power E870 (9119-MME)

Risposta

Si riportano di seguito le informazioni richieste, laddove disponibili:

- Pag.12, riga 13, CISCO ASA 5525-X
- Pag.12, riga 14, CISCO ASA 5525-X
- Pag.13, riga 15, CISCO Nexus 3048
- Pag.13, riga 16, CISCO Nexus 3048
- Pag.13, righe 17-22, Server Huawei RH5885H
- Pag.13, righe 23-24, Consolle KVM e Rack per Server (fornire anche Produttore e Modello)

| | | | | | | | | |
|----|------|----------------------|--------|------------------------------|----------------------|---------|-------|------------|
| 13 | BARI | FIREWALL | CISCO | ASA 5525-X | FCH200379WP | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 14 | BARI | FIREWALL | CISCO | ASA 5525-X | FCH20037A9J | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 15 | BARI | SWITCH ETHERNET BARI | CISCO | NEXSUS 3048 | FOC19521EAV | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 16 | BARI | SWITCH ETHERNET BARI | CISCO | NEXSUS 3048 | FOC19522EPR | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 17 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | 2102311GFJ10FB000156 | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 18 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | 2102311GFJ10FB000153 | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 19 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | 2102311GFJ10FB000154 | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 20 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | 2102311GFJ10FB000155 | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 21 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | 2102311GFJ10FB000158 | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 22 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | 2102311GFJ10FB000157 | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 23 | BARI | CONSOLLE KVM | HUAWEI | LCDKVM Switch IDATA KVM-OIP8 | 1718RM0006 | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |
| 24 | BARI | CONSOLLE KVM | HUAWEI | RACK EMC2 40 UNIT | Non leggibile | CRITICO | 29587 | 26/11/2020 |

- Pag.14, righe 47-50, Server Huawei RH5885H
- Pag.14, righe 51-52, Consolle KVM e Rack per Server (fornire anche Produttore e Modello)

| | | | | | | | | |
|----|------|--------------|--------|------------------------------|---------------|---------|---------|------------|
| 47 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | Non leggibile | CRITICO | V 29587 | 05/03/2021 |
| 48 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | Non leggibile | CRITICO | V 29587 | 05/03/2021 |
| 49 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | Non leggibile | CRITICO | V 29587 | 05/03/2021 |
| 50 | BARI | SERVER | HUAWEI | RH5885H | Non leggibile | CRITICO | V 29587 | 05/03/2021 |
| 51 | BARI | CONSOLLE KVM | HUAWEI | LCDKVM Switch IDATA KVM-OIP8 | 1452GC0140 | CRITICO | V 29587 | 05/03/2021 |
| 52 | BARI | RACK | HUAWEI | RACK EMC2 40 UNIT | Non leggibile | CRITICO | V 29587 | 05/03/2021 |

- Pag.15, Power Edge Rack in quantità 2

| | | | | |
|------|----------------------|-------------------------|--------------------------|------------|
| DELL | Power Edge Rack 4220 | Seriale Non disponibile | Contratto SGM n. 4243880 | 30/10/2020 |
| | | Seriale Non disponibile | Contratto SGM n. 4243880 | 30/10/2020 |

- Pag.19, 112 NUE, CISCO ASA 5585, CISCO Catalyst 4948, CISCO Catalyst WS-C2960

| | | | | |
|-------------|-------------------|--------------|--------------------------|------------|
| 112 NUE | ASA 5585 | JAF1548APLB | Contratto SGM n. 4243880 | 30/10/2020 |
| | | JAF1548APLB | | |
| | | JAF1550ATKD | | |
| | | JAF1548CGNJ | | |
| | Catalyst 4948 | FOX1530GELC, | Contratto SGM n. 4243880 | 30/10/2020 |
| | | FOX1538GQ4T | | |
| | | FOX1542GA00 | | |
| | | FOX1543GPD8 | | |
| | Catalyst WS-C2960 | FOC1601Z2J6 | Contratto SGM n. 4243880 | 30/10/2020 |
| | | FOC2044Y0N2 | | |
| | | FOC2044Y0MT | | |
| | | FCW2043B620 | | |
| | | FCW2040B1AB | | |
| FOC1552Y2GX | | | | |
| FOC1552Y2H0 | | | | |

- Pag.24, NSIS, righe 84 e 85, BNT 8124ER, le matricole non sono corrette

In merito ai presenti apparati si confermano i seriali indicati, riportati di seguito per conferma:

| | | | | | | | |
|----|--------|-----|------------|---------------|-------------|-------|------------|
| 84 | Switch | IBM | BNT 8124ER | CH413000 56 | Non Critica | 29623 | 31/12/2020 |
| 85 | Switch | IBM | BNT 8124ER | Y350VT1B 902D | Non Critica | 29623 | 31/12/2020 |

- Pag.20, terzultima riga, SDI, IBM Power E870 (9119-MME)

| | | | | | |
|--------|-----|-----------------------|---------|----------------|------------|
| Server | IBM | Power E870 (9119-MME) | 78EF477 | Contratto ACDC | 31/12/2020 |
|--------|-----|-----------------------|---------|----------------|------------|

5) Domanda

Al Par.6.2 è indicato: “Si precisa che nel caso in cui l'intervento comporti la distruzione dell'ambiente software (tipicamente per rimpiazzo di supporti quali hard disk o altri supporti di memorizzazione), il Fornitore dovrà provvedere al ripristino di tali ambienti software in modo da ripristinare la piena funzionalità dell'apparato.” Si chiede di confermare che la Stazione Appaltante metterà a disposizione tutto quanto necessario per consentire al Fornitore il ripristino degli ambienti Software, a titolo esemplificativo e non esaustivo: i salvataggi, i package Sw originali, i dettagli delle personalizzazioni del Sw e le relative configurazioni, e tutte le informazioni tecniche che non sono oggetto dei servizi in gara.

Risposta

Si conferma.

6) Domanda

In considerazione che l'oggetto dell'appalto è: "L'AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO E LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA E CORRETTIVA DEGLI APPARATI IN USO PRESSO IL SERVIZIO PER IL SISTEMA INFORMATIVO INTERFORZE DELLA DIREZIONE CENTRALE POLIZIA CRIMINALE ED AFFERENTI I "SISTEMI APPLICATIVI", DENOMINATI "N-SIS, BDN-DNA E SDI", PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 (TRENTASEI) MESI", relativamente alla manutenzione degli apparati già in EOS al momento della presentazione dell'offerta, si chiede conferma che il fornitore, trascorsi i 6 mesi di Servizio di Manutenzione nel periodo EOS, non dovrà più dare servizio al prodotto ma dovrà garantire l'evoluzione tecnologica tramite sostituzione degli apparati come richiesto dal C.T. – Par.6.2 – Pag.5., e come indicato nello Schema di Contratto, Art.1.2.

Risposta

Si precisa che l'affidatario, per tutti gli apparati in EOS al momento della presentazione dell'offerta, dovrà sostituire l'apparato entro sei mesi dalla data di esecutività del contratto. Tale attività sarà concordata con l'Amministrazione.

7) Domanda

Si chiede conferma che nel caso di apparati in EOS al momento della presentazione dell'offerta, nel canone di manutenzione da inserire in offerta economica (rif. OE) e nello schema di dettaglio richiesto all'aggiudicatario (Rif. Capitolato Tecnico Cap.13), sia da inserire oltre al canone semestrale da garantire, anche gli oneri per la sostituzione delle apparecchiature, garantendo l'evoluzione tecnologica della soluzione esistente, e fino alla fine del contratto come richiesto dal C.T. – Par.6.2 – Pag.5, e come indicato nello Schema di Contratto, Art.1.2.

Risposta

Si conferma. Vedasi risposta n. 6.

8) Domanda

Relativamente ai Livelli di Servizio richiesti per la manutenzione ai prodotti Software, tutte le aziende Produttrici dei Software non prevedono SLA con "Impegno sulla Risoluzione" del problema, ma garantiscono solo la "Presenza in carico" dello stesso.

Si chiede conferma che, relativamente ad eventuali problematiche Software, la S.A. accetti che lo SLA sia calcolato rispetto alla "presa in carico" e non alla "risoluzione".

Risposta

Si conferma.

9) Domanda

Si chiede conferma che il server power IBM E870 da Voi indicato come 9119-MME sia da considerare come 9080-MME come da verifica effettuata negli inventari del Produttore.

Risposta

Si conferma.

10) Domanda

Si chiede conferma che il canone di manutenzione relativa all'apparecchiature IBM 9119-MME/9080-MME (Power E870) debba comprendere anche la manutenzione del software di sistema (sistema Operativo AIX, SW di virtualizzazione PowerVM e SW di Clustering PowerHA).

Risposta

Si conferma.

11) Domanda

Si chiede conferma che il canone di manutenzione relativa alle apparecchiature IBM Server Risc 8202 ed 8233 debba comprendere, oltre alla manutenzione del Sistema Operativo AIX, anche la manutenzione del SW di virtualizzazione PowerVM e, se presente, di Clustering PowerHA, comprensiva dei Livelli attualmente in uso.

Risposta

Si conferma.

12) Domanda

A seguito del trasferimento del ramo di azienda per la categoria di server X86 denominata "xSeries" operata da IBM a Lenovo e tenuto conto che l'aggiudicatario dovrà provvedere alla sottoscrizione dei relativi contratti di manutenzione col produttore stesso, si chiede di confermare la necessità di far riferimento a Lenovo, non potendo garantire la IBM quanto richiesto, per la manutenzione degli apparati nell'Appendice A, specificati con Marca IBM, di seguito elencati:

| N. | Ambito | Tipo | Mod | Matricola |
|-----|--------|------------------|--------|--------------|
| 27 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0107 |
| 28 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0089 |
| 29 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3286 |
| 30 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3273 |
| 31 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3288 |
| 32 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3283 |
| 33 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3277 |
| 34 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3282 |
| 35 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3285 |
| 36 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3284 |
| 37 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3280 |
| 38 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3275 |
| 39 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0047 |
| 40 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0045 |
| 41 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0099 |
| 42 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0195 |
| 43 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0103 |
| 44 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06D0139 |
| 45 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3281 |
| 46 | DNA | SERVER RACK | 3850X5 | 06R3287 |
| 189 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F318 |
| 190 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F319 |
| 191 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F316 |
| 192 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F315 |
| 193 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F31A |
| 194 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F317 |
| 195 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F314 |
| 196 | SDI | Server NAS | 8871 | S40F313 |
| 197 | SDI | Spectrum control | 8869 | S40MM7V |
| 198 | SDI | Spectrum Control | 8869 | S40MM7T |
| 293 | NSIS | Switch BNT | 8124ER | CH41300056 |
| 294 | NSIS | Switch BNT | 8124ER | Y350VT1B902D |

Risposta

Si conferma.

13) Domanda

Si chiede conferma che per gli apparati relativi all'ambiente SDI vadano inserite anche i 2 server IBM 3958-DD5 Matricole 785Z28V e 787K161.

Risposta

Si conferma. Di seguito il dettaglio degli apparati hardware aggiuntivi, da inserire nel listato presente in Appendice A – Elenco manutenzione hardware e software – Apparati SDI

| Tipo | Marca | Modello codice Produttore | Matricola | Contratto | Scadenza | Classe |
|----------|-------|---------------------------|-----------|-------------|------------|---------|
| 3958-DD5 | IBM | X3850 x5 | 787K161 | RDO 2511353 | 30/11/2020 | Critica |
| 3958-DD5 | IBM | X3850 x5 | 785Z28V | RDO 2511353 | 30/11/2020 | Critica |

14) Domanda

In riferimento alla verifica di conformità, al fine di predisporre i contratti e quantificare il costo dei servizi delle case produttrici, si considera che tali subcontratti con le case produttrici vengono richiesti solo per apparecchiature di fascia alta con esclusione di Monitor, PC, KVM, rack, sistemi in EOS, ecc. A tale scopo per evitare incongruenze o disallineamenti si chiede di elencare le apparecchiature che l'Ente Appaltante ritiene di sottoporre alla verifica di conformità e attivazione dei contratti con le case produttrici.

Risposta

Si conferma quanto richiesto al capitolo 5 del Capitolato Tecnico – Verifiche di Conformità – laddove è richiesto che *“siano attivati, col produttore degli apparati, i relativi servizi di assistenza Software, in relazione alle apparecchiature per le quali tale servizio è previsto”*, intendendosi tutte le apparecchiature per le quali la *“non sottoscrizione”* impedisca l'erogazione del servizio di manutenzione secondo le condizioni richieste dall'Amministrazione.

15) Domanda

Si chiede di confermare che i servizi relativi all'assistenza software, evolutiva e correttiva sono soddisfatti con l'assistenza fornita dalle case produttrici sulle apparecchiature oggetto del servizio e non includono eventuali ulteriori giornate di attività sistemistiche sull'ambiente operativo, servizi di change e capacity management.

Risposta

Non si conferma. Si precisa che i servizi relativi all'assistenza software, evolutiva e correttiva sono richiesti nei confronti dell'affidatario, il quale dovrà sottoscrivere i relativi contratti con le case produttrici al fine di erogare il servizio secondo le condizioni richieste dall'Amministrazione. Si precisa che la presente fornitura non prevede giornate aggiuntive per attività sistemistiche, servizi di change e capacity management che sono parte del servizio di manutenzione evolutiva e correttiva, in fase di installazione degli adeguamenti (patch) e nuove versioni/release del sistema operativo e del software di base rilasciato dal produttore degli apparati, ovvero in caso di guasto o malfunzionamento, al fine di ripristinare il funzionamento dell'apparato, secondo quanto previsto al capitolo 6 del Capitolato Tecnico – Assistenza Tecnica e Manutenzione.

16) Domanda

Per il ripristino di alcuni guasti hardware/software potrebbero non essere sufficienti le 4 ore indicate nel TR1A - 4 ore solari. In tali situazioni si chiede di confermare che non saranno applicate le penali indicate.

Risposta

Non si conferma. Per quanto riguarda i guasti software si veda risposta N. 8.

17) Domanda

In molti casi il servizio richiesto dall'Ente appaltante con attivazione del servizio delle case produttrici richiede la possibilità di accesso da remoto per l'acquisizione di diagnostica e analisi dei log. Qualora l'Ente appaltante non ritiene possibile l'attivazione dei servizi delle case produttrici per la diagnosi remota si chiede di confermare la sospensione dei tempi di ripristino fino all'arrivo del tecnico sul posto.

Risposta

Non si conferma.

18) Domanda

In considerazione del vincolo di utilizzare il servizio offerto dalle case produttrici, qualora queste ultime non fornissero la risoluzione nei tempi indicati dall'Amministrazione si chiede di confermare che saranno accettati i migliori SLA offerti dalla casa produttrice in sostituzione di quelli indicati nel Capitolato Tecnico.

Risposta

Non si conferma. Si veda, per completezza, risposte n.8 e n.19.

19) Domanda

In considerazione del vincolo di utilizzare i servizi delle case produttrici, qualora queste ultime non rispettassero gli SLA (tempi di risposta on-site e/o tempi di ripristino) richiesti dall'Amministrazione si chiede di confermare che non saranno applicate le penali indicate nel capitolato tecnico in quanto non attribuibili all'operatore economico.

Risposta

Non si conferma. Le penali verranno comunque applicate per il mancato rispetto del SLA riportati nel Capitolato Tecnico parte II[^]. La responsabilità circa la corretta esecuzione della fornitura rimane comunque in capo all'affidatario. Si precisa, inoltre, che il vincolo ipotizzato non è previsto in quanto non è richiesto l'intervento on-site del personale delle case produttrici. Si veda, inoltre, risposta N.15 e n.8.

20) Domanda

Ai fini dell'integrazione dei sistemi di trouble ticketing si chiede di comunicare il sistema attualmente utilizzato dall'Amministrazione.

Risposta

Attualmente l'Amministrazione utilizza sistemi eterogenei. Essendo in corso una fase di omogeneizzazione, tale comunicazione verrà data all'affidatario al termine di tale processo.

21) Domanda

Si chiede di confermare che non saranno richieste dismissioni per apparecchiature diverse da quelle indicate nell'Appendice A.

Risposta

Si conferma. Si precisa che quanto disciplinato dal cap.9 del Capitolato Tecnico è connesso alla fornitura di apparecchiature che, nella presente fornitura, è prevista nel caso di sostituzione degli apparati elencati in Appendice A.

22) Domanda

Al fine di poter meglio valutare i costi relativi al ritiro e allo smaltimento delle apparecchiature si chiede di comunicare il numero e la tipologia di apparecchiature che saranno oggetto di dismissione e smaltimento nell'arco dei 36 mesi.

Risposta

Non è possibile determinare il numero e tipologia di apparecchiature che saranno oggetto di dismissione e smaltimento nell'arco dei 36 mesi, in quanto strettamente legato alla condizione di "non manutenibilità" dell'apparato stesso.

23) Domanda

Per lo smaltimento dei rifiuti R.A.E.E. si chiede di confermare che il fornitore debba essere iscritto all'albo nazionale gestori ambientali cat.2bis e 3bis.

Risposta

Non si conferma.

24) Domanda

Al fine di attivare i servizi con le case produttrici si chiede di fornire le matricole dei Server Huawei e Cisco non riportate nell'appendice.

Risposta

Si veda risposta N.4

25) Domanda

Si chiede di confermare che il periodo di copertura della casa produttrice non dovrà essere retroattivo alla decorrenza del servizio (cosiddette backfee).

Risposta

Non si conferma. Secondo quanto previsto dal capitolo 2 – Oggetto di fornitura: *"Il servizio dovrà comprendere l'aggiornamento tecnologico degli apparati e garantire l'accesso/download/utilizzo delle licenze d'uso del "firmware" e degli aggiornamenti e/o "patch" per le componenti software di base e d'ambiente. Ove previsto, il Fornitore dovrà provvedere alla sottoscrizione dei relativi contratti di assistenza hardware/software (sistema operativo e software di base)".* Inoltre il fornitore dovrà, come indicato al capitolo 5 – Verifiche di conformità: *"attestare l'effettivo rinnovo/attivazione dei contratti sottoscritti con le case produttrici"*. Ciò implica l'eventuale "backfee" qualora dovuto.

26) Domanda

Si chiede di confermare che le apparecchiature che dovranno essere coperte dal servizio della casa produttrice non saranno tolte dal canone della manutenzione per tutto il periodo corrispondente al servizio della casa produttrice.

Risposte

Si precisa che i canoni di manutenzione di tutte le apparecchiature in appendice saranno corrisposti, per intero, nei confronti dell'affidatario. Si veda, per completezza, risposte n. 15 e n.19.

27) Domanda

Si chiede di confermare che eventuali chiamate lasciate aperte dal fornitore uscente non saranno a carico del fornitore entrante.

Risposta

Si conferma.

28) Domanda

Si chiede di comunicare il numero e la tipologia di ticket gestiti negli ultimi 12 mesi sulle apparecchiature oggetto del servizio.

Risposta

Data la complessità ed eterogeneità dei contratti di manutenzione in corso, non si dispone dell'informazione richiesta.

29) Domanda

In considerazione del vincolo di utilizzare i servizi delle case produttrici, qualora queste ultime non rendessero disponibile il solo servizio di fornitura e aggiornamento software ma tutto il pacchetto di assistenza, hardware e software, si chiede se è consentito il superamento del limite di subappalto consentito dal codice dei contratti (art. 105 D. Lgs. 50/2016) per l'erogazione di tali servizi.

Risposta

Non si conferma. Trattasi di limite non superabile in ragione della particolare natura dell'appalto in argomento. Nell'eventualità prospettata si faccia riferimento alla disciplina delle sub – forniture di cui all'articolo 105, comma 2 nonché al comma 3, lettera b) del medesimo articolo di legge.

30) Domanda

CT pag. 3 cap. 2

“Il servizio dovrà comprendere l'aggiornamento tecnologico degli apparati.” Si prega di specificare tale indicazione, se da interpretare come riferito al solo aspetto sw nello specifico come aggiornamenti firmware e download patch.

Risposta

Non si conferma. Tale indicazione è riferita ad ogni aspetto hardware e software, che possa precludere il funzionamento dell'apparecchiatura, includendo il ricambio di pezzi hardware, fino ad arrivare alla sostituzione dell'intero apparato nei casi di non manutenibilità, ovvero non riparabilità dello stesso.

31) Domanda

CT pag. 5 paragrafo 6.2

“Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo contrattuale, la fornitura di tutte le “Release” e versioni successive (upgrade) dei componenti software emessi dal produttore degli apparati.

In particolare il Fornitore dovrà fornire ed installare gratuitamente, su richiesta dell'Amministrazione, gli adeguamenti (patch) e nuove versioni/release del sistema operativo e del software di base rilasciato dal produttore degli apparati, acquistando a proprie spese e senza ulteriori oneri per l'Amministrazione patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS dalla casa produttrice e/o IOS per gli apparati di rete, laddove previsto dalle specifiche tecniche delle apparecchiature gestite.”

Si fa presente che gli aggiornamenti firmware ed il rilascio delle patch da parte della Casa Produttrice sono di loro esclusiva erogazione; si richiede di confermare che gli apparati nell'Appendice A siano attualmente tutti coperti da garanzia della Casa Produttrice; qualora non lo fossero, si prega di confermare che, per i soli apparati dove non sarà possibile la sottoscrizione di un nuovo contratto con la casa madre, si esonera il servizio di manutenzione proattiva del software, proprio perché non erogabile da altro fornitore.

Viene richiesta la copertura per tutti i software attualmente in uso sulle apparecchiature; l'Appendice A riporta una tabella con l'indicazione “La presente tabella, da intendersi indicativa e non esaustiva...”. Si richiede l'integrazione della stessa con tutti i software attualmente in uso da inserire nel contratto di manutenzione, relativi attuali contratti e/o sottoscrizioni con la Casa Produttrice, condizione indispensabile per la richiesta della nuova quotazione ad ogni Vendor.

Si richiede di confermare inoltre che tutti gli apparati siano attualmente funzionanti, sia a livello HW che SW.

Risposta

Non si conferma la copertura della garanzia della Casa Produttrice di tutti gli apparati presenti in Appendice A. Si precisa che la sottoscrizione dei contratti con i produttori è proprio finalizzata all'erogazione di tutte quelle attività, di interesse per l'Amministrazione, che non possono essere erogate da altro fornitore che non sia il produttore dell'apparato, ma che saranno garantite dall'affidatario. Quest'ultimo non è esonerato, pertanto, dal prestare il servizio di manutenzione preventiva richiesto, mediante la sottoscrizione dei contratti suddetti a meno che il produttore, con propria dichiarazioni, non eroghi più il servizio su quell'apparato.

In merito all'integrazione richiesta delle tabelle software presenti in Appendice A la stessa deve intendersi esaustiva nella tipologia di software in uso.

Si precisa che non devono essere fornite licenze dei soli prodotti software Microsoft e VMware.

Si conferma che tutti gli apparati sono attualmente funzionanti, sia a livello HW che SW.

Al riguardo si veda anche risposta n.27 e n 45.

32) Domanda

CT – Appendice A pag. 12

Nelle tabelle dell'appendice mancano numerosi seriali su diverse apparecchiature. Si conferma che l'indicazione degli stessi è condizione indispensabile per la richiesta delle quotazioni ai Vendor. Si prega di integrare i dati mancanti per poter permettere di procedere con una quotazione consona e completa.

Risposta

Si veda risposta n.4.

33) Domanda

CT – Appendice A pag. 14 – punto 12

Per quando riguarda il vnx e la relativa licenza sw, part number VNX7600-FSTS, si prega di indicare l'attuale numero di contratto presente nel certificato in essere, indispensabile per la richiesta della nuova quotazione al Vendor.

Inoltre, si prega di specificare i dettagli del servizio richiesto nel passaggio "Si precisa che il Fornitore dovrà farsi carico anche degli eventuali oneri di riattivazione, ovvero di neo acquisto, qualora necessario".

Risposta

Non si dispone dell'informazione richiesta.

Si veda la risposta n.25.

34) Domanda

CT pag. 4 paragrafo 6.2

Si richiede se è possibile ipotizzare interventi da remoto per l'erogazione della manutenzione preventiva (visite periodiche trimestrali) ad esclusione degli interventi di ripristino come da voi richiesto a pag. 7 stesso paragrafo.

Risposta

Non si conferma.

35) Domanda

CT – Appendice A pag. 12

Nelle tabelle dell'appendice, nella colonna "CONTRATTO" è riportato un riferimento che non riconduce a nulla; si richiede di indentificare l'attuale contratto in essere con la casa produttrice.

Risposta

Non si dispone dell'informazione richiesta. Si veda, inoltre, risposta N.36.

36) Domanda

CT – Appendice A pag. 12

Nelle tabelle dell'appendice, nella colonna "DATA DI SCADENZA" è riportata l'attuale data di scadenza del contratto in essere con la casa produttrice. Si conferma?

Viste le policy delle Case Produttrici, che non prevedono "salti temporali" per le manutenzioni erogate direttamente, si richiede di render note le tempistiche con le quali la Vostra Amministrazione attuerà l'esecutività del contratto. Questo per poter calcolare con minimo scarto la decorrenza del nuovo contratto e richiedere ad ogni Vendor l'esatta quotazione, comprendente eventuali "buchi" dall'attuale scadenza fino al collaudo.

Risposta

Non si conferma. Si precisa, inoltre, che le colonne "Contratto" e "Data di Scadenza" non sono riferiti ai contratti con le case produttrici, bensì verso gli aggiudicatari dei contratti di manutenzione stipulati dall'Amministrazione.

Si informa che l'attuale fornitura dovrebbe avere contratto esecutivo a partire dal 01/01/2021.

37) Domanda

Schema di Contratto – paragrafo 1.5 pag. 3

Si rende presente che le policy dei Vendor prevedono rinnovi minimi annuali, eccezionalmente semestrali. In considerazione di ciò, si richiede l'adeguamento di tale richiesta.

Risposta

Non si conferma.

Si rappresenta che trattasi di refuso la data di scadenza del 30/10/2020, indicata in corrispondenza degli apparati afferenti al contratto SGM n. 4243880. Si intenda, in corrispondenza di tutti gli apparati afferenti al suddetto contratto, la seguente data di scadenza: 31/12/2020.

Si rappresenta che trattasi di refuso la data di scadenza del 26/11/2020, indicata in corrispondenza degli apparati afferenti al contratto N. 29587. Si intenda, in corrispondenza di tutti gli apparati afferenti al suddetto contratto, la seguente data di scadenza: 31/12/2020.

38) Domanda

CT pag. 4 – paragrafo 5

"...il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettivo rinnovo/attivazione dei contratti sottoscritti con le case produttrici. Tale documentazione, che dovrà comprendere i contratti sottoscritti con le case produttrici e rispondenti a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico in termini di qualità e livelli di servizio, sarà sottoposta ad approvazione da parte dell'Amministrazione."

Si rende noto che ogni Casa Produttrice ha il suo standard di SLA, difficilmente accostabile allo standard richiesto. Qualora il contratto proposto dalla Casa Produttrice stessa non dovesse quindi rispecchiare alla lettera in termini di qualità e livelli di servizio quanto indicato nel CT, si richiedono indicazioni circa la documentazione da fornire.

Risposta

Si precisa che la sottoscrizione dei contratti con le case produttrici sono richiesti ad avallo del servizio di manutenzione che sarà erogato dall'affidatario. L'Amministrazione, in fase di verifica di conformità, si riserva di verificare l'adeguatezza della documentazione prodotta e delle condizioni dei contratti

sottoscritti con le case produttrici, fermo restando che i livelli di servizio indicati dall'Amministrazione saranno richiesti esclusivamente nei confronti dell'affidatario, il quale dovrà farsi carico di garantire gli SLA richiesti.

Per completezza di informazione si veda la risposta n. 8.

39) Domanda

Con riferimento al paragrafo 6.2 "Manutenzione evolutiva e correttiva" del documento "Capitolato Tecnico Ssii Man Hw II Parte", riguardo a quanto riportato in tema di apparati in End of Support, si chiede di confermare che, trascorsi i 6 mesi di copertura del servizio a partire dalla data di dichiarazione dello stato di EoS, non saranno richieste ulteriori attività di manutenzione su tali apparati.

Risposta

Si precisa che il periodo "Durante l'intera durata contrattuale, in caso di dichiarazione di End Of Support "EOS" di un apparato da parte del Produttore, il Fornitore è tenuto a darne immediata comunicazione all'Amministrazione ed a garantire il servizio di manutenzione, rifornendosi di sufficienti scorte di magazzino per assicurare gli SLA richiesti, per sei mesi successivi alla data di EOS dell'apparato, ovvero per i sei mesi successivi alla suddetta comunicazione, qualora successiva alla data di EOS." Deve essere considerato un refuso.

Devono essere sostituiti tutti gli apparati in EOS alla data di scadenza della presentazione dell'offerta. Vedasi risposta n.6.

Per tutti gli altri apparati deve essere garantito il servizio di "Manutenzione evolutiva e correttiva" come descritto nel relativo paragrafo 6.2 per 36 mesi.

40) Domanda

Con riferimento al paragrafo 6.2 "Manutenzione evolutiva e correttiva" del documento "Capitolato Tecnico Ssii Man Hw II Parte", riguardo a quanto riportato in tema di sostituzione di interi apparati, si chiede conferma che tale eventualità, vincolata ad autorizzazione da parte dell'Amministrazione, è da considerarsi come possibile evenienza a completa discrezione del fornitore che può proporla come soluzione di maggiore efficienza operativa propedeutica alle attività di manutenzione del sistema interessato.

Risposta

Si conferma quanto richiesto nel paragrafo 6.2.

Si precisa che il fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, può proporre la sostituzione di apparati come soluzione di maggiore efficienza operativa propedeutica alle attività di manutenzione del sistema interessato. L'attività deve essere autorizzata dall'Amministrazione.

41) Domanda

Con riferimento all'Appendice A "Elenco manutenzione hardware e software" del documento "Capitolato Tecnico Ssii Man Hw II Parte", si richiede, laddove disponibili, le attuali versioni firmware degli apparati oggetto del servizio di manutenzione costituenti i sistemi BDN-DNA e SDI, così come sono state rese disponibili per il sistema NSIS (rif. Tabella "Software" a pag.30)

Risposta

Le informazioni non sono disponibili.

42) Domanda

Con riferimento al capitolo 2 "Oggetto della fornitura" del documento "Capitolato Tecnico Ssii Man Hw II Parte", si specifica che "Il servizio dovrà comprendere l'aggiornamento tecnologico degli apparati e garantire l'accesso/download/utilizzo delle licenze d'uso del "firmware" e degli aggiornamenti e/o "patch" per le componenti software di base e d'ambiente". Si chiede di confermare che il fornitore dovrà garantire, laddove tecnicamente possibile, l'aggiornamento del firmware degli apparati anche nel caso di salto di più release, facendosi carico degli eventuali costi aggiuntivi.

Risposta

Si conferma.

43) Domanda

Con riferimento al paragrafo 6.2 del capitolato tecnico, considerando che da verifiche effettuate con i vendor, già alla data in cui verrà effettuata l'offerta, molti apparati risulteranno in EOS, si chiede di confermare che in tal caso tutti gli apparati in questione debbano essere sostituiti con apparati equivalenti, entro i sei mesi successivi alla data di sottoscrizione/registrazione del contratto.

Risposta

Si conferma. Si veda risposta n.6 e n. 39.

44) Domanda

Con riferimento al paragrafo 6.2 del capitolato tecnico, si chiede conferma che, in caso di "End of Support" durante l'esecuzione contrattuale, alla conclusione dei 6 mesi di manutenzione garantiti dal Fornitore (a decorrere dalla data di EOS o dalla comunicazione di EOS alla committente), decade ogni responsabilità da parte del fornitore sulla manutenzione del medesimo apparato.

Risposta

Vedasi risposta n.39.

45) Domanda

Con riferimento al paragrafo 6.2 del capitolato tecnico, si chiede conferma che la dicitura "Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo contrattuale, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive (upgrade) dei componenti software emessi dal produttore degli apparati" esclude i Sistemi Operativi e il Software di terze parti (Es. Microsoft e VmWare) considerando anche che per questi ultimi software l'amministrazione nella maggior parte dei casi ha già degli accordi molto più estesi con gli stessi vendor. Si evidenzia a tal proposito che alcuni sistemi operativi presenti nelle tabelle del capitolato (es. windows server 2003) non sono più supportati dal vendor.

Risposta

Non si conferma. Si precisa che "Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo contrattuale, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive (upgrade) dei componenti software emessi dal produttore degli apparati" ad eccezione delle licenze dei soli prodotti software Microsoft e Vmware che saranno forniti dall'Amministrazione.

Restano tuttavia inclusi per tali software i servizi richiesti nel paragrafo 6.2.

46) Domanda

Con riferimento al paragrafo 5 del capitolato tecnico, si chiede conferma che per tutti gli apparati non in EOS dovranno essere sottoscritti i contratti con le case produttrici rispondenti a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico in termini di qualità e livelli di servizio.

Risposta

Si conferma. Si veda, per completezza, risposta N. 38.

47) Domanda

Con riferimento alla possibilità di sostituzione degli apparati di cui a pag.5 del C.T. di gara si richiede di confermare che la sostituzione degli apparati debba avvenire in continuità tecnologica con quelli attualmente installati e che conseguentemente l'equivalenza o eventualmente la miglioria funzionale e prestazionale dei nuovi sistemi debba essere certificata dal produttore degli apparati oggetto di sostituzione.

Risposta

Non si conferma. Anche il fornitore, nella proposta di sostituzione, può produrre un documento tecnico che certifichi almeno l'equivalenza tra il vecchio apparato e quello proposto. L'Amministrazione deve sempre autorizzarne la sostituzione.

48) Domanda

Con riferimento all'Appendice A del capitolato tecnico, si richiede di fornire le seguenti informazioni, necessarie per la quotazione del servizio oggetto di gara.

In particolare per la parte CISCO :

- ASA 5525-X manca indicazione del seriale pagina 12
- ASA 5525-X manca indicazione del seriale pagina 12
- NEXSUS 3048 manca indicazione del seriale pagina 13
- NEXSUS 3048 manca indicazione del seriale pagina 13
- ASA 5585 manca indicazione del seriale pag 19
- Catalyst 4948 manca indicazione del seriale pag 19
- Catalyst WS-C2960 manca indicazione del seriale pag 19

Mentre per la parte huawei mancano tutti i seriali senza i quali il produttore ci ha informato che non è in grado di quotare la manutenzione.

Risposta

Si veda risposta N.4

49) Domanda

Capitolo 2 Si richiede puntuale evidenza degli apparati in riferimento a quanto previsto nel capitolo 2. Oggetto della fornitura : "Ove previsto", il Fornitore dovrà provvedere alla sottoscrizione dei relativi contratti di assistenza hardware/software (sistema operativo e software di base).

Risposta

Si precisa che la puntuale indicazione degli apparati è presente nell'Appendice A – Elenco manutenzione hardware e software – del capitolato tecnico. Vedasi risposta n. 45.

50) Domanda

Capitolo 6.2 Nel Manutenzione evolutiva e correttiva a si fa riferimento programmi, Si richiede puntuale evidenza.

Risposta

Si precisa che sono presenti in appendice A - Elenco manutenzione hardware e software – del capitolato tecnico, le liste indicative degli ambienti tecnologici attualmente presenti, rappresentando allo stato

attuale la tipologia di programmi software attualmente in uso sulle apparecchiature hardware dei sistemi: SDI, N.SIS e Banca Dati Nazionale del D.N.A.

51) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede dettaglio delle sottoscrizioni dell'Amministrazione con le relative software/house o distributori dei programmi del punto 2).

Risposta

Si veda risposta n.38.

52) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede in assenza di sottoscrizioni dell'Amministrazione con le relative software/house o distributori dei programmi del punto 2) e se in assenza l'onere delle stesse ricade sul Fornitore di servizi.

Risposta

Si precisa che nell'ambito della presente fornitura non sono previste sottoscrizioni da parte dell'Amministrazione con software/house, ovvero distributori di programmi software. Tutte le sottoscrizioni con produttori dei software di cui si richiede la manutenzione, dovranno essere effettuate dall'affidatario, ad avallo del servizio di manutenzione richiesto, dandone evidenza in sede di verifica di conformità.

53) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede la durata del servizio di "disk retention" da parte del fornitore per apparati prima di procedere allo smaltimento come da capitolo 9.

Risposta

La durata del servizio è di 36 mesi.

54) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede dettaglio puntuale degli ambienti software inclusi nel perimetro di manutenzione.

Risposta

Si veda risposta N.50

55) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede di confermare l'impossibilità di intervenire da remoto sui sistemi oggetto di assistenza.

Risposta

Si conferma.

56) Domanda

Capitolo 6.2 Se confermata [SI] la domanda 5) si richiede che tipo di sottoscrizione l'Amministrazione si aspetta dal Fornitore con i singoli Vendor per i prodotti in manutenzione;I vendor in fase ingaggio necessitano/richiedono accesso alle apparecchiature per Tbs

Risposta

Si veda risposta n.55 e n.38.

57) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede modalità di gestione per il licenziamento del/dei pacchetti software relativa parco PDL nello specifico laptop/thin client/Pc e SERVER, in particolar modo per gli EoS.

Risposta

Si faccia riferimento al capitolo 6 del capitolato tecnico.

58) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede se la logica utilizzata per Eos Hw Networking/ICT è applicabile anche per laptop/thin client/Monitor/Pc/Printer/Scanner.

Risposta

Vedasi risposta n. 39.

59) Domanda

Capitolo 6.2 Si richiede se la logica utilizzata per Eos Hw Networking/ICT è applicabile anche sui prodotti software/programmi.

Risposta

Si conferma.

60) Domanda

Capitolo 7 Si richiede evidenza del sistema di TroubleTicketing che l'amministrazione intende utilizzare e relativa Versione.

Risposta

Si veda risposta n.20.

61) Domanda

Capitolo 10 Si richiede se nel Ritiro per il trattamento dei materiali di consumo sono esclusi consumabili Es.Toner/Catucce/Batterie/Etc.

Risposta

Non si conferma.

62) Domanda

Appendice A – Elenco manutenzione hardware e software. Si richiede di avere asset in formato xls.

Risposta

Si precisa che la produzione dell'asset in un formato diverso non chiarirebbe alcun aspetto della procedura.