

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA “FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI”, AI SENSI DELL’ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

CHIARIMENTI

DOMANDA 1

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 2, pag. 5

Il capitolato recita: “Le informazioni attinenti ad ogni apparato gestito e le relazioni tra le caratteristiche tecniche degli stessi, congiuntamente alle relative informazioni di tipo logistico e amministrativo, sono conservati all’interno di un’apposita base dati relazione”.

Si chiede di specificare se tale base dati, o almeno parte di essa, debba essere importata e/o integrata nella nuova piattaforma. In caso di risposta affermativa si chiede di specificare la dimensioni e le caratteristiche di tale base dati.

RISPOSTA

Deve essere importata l’anagrafica associata ad ogni apparato (sede, referenti, etc.). Si tratta di circa 4.500 righe (apparati).

DOMANDA 2

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 2, pag. 5

Il capitolato recita: “Il portale di accesso rappresenta il punto di accesso unico agli strumenti e alle funzionalità della piattaforma Si.S.In.”.

Visto che il portale del Si.S.In. contiene più funzionalità rispetto a quelle richieste dal capitolato, si chiede di indicare se il nuovo sistema informativo per la gestione della rete e per la gestione dei ticket debba integrarsi con portale di accesso sopra menzionato. In caso di risposta affermativa si chiede di indicare le caratteristiche e le modalità di integrazione previste fornendo indicazione anche sui meccanismi di protezione dei dati utilizzati.

RISPOSTA

Il sistema informatico in fornitura non prevede l’integrazione con l’attuale sistema informatico

DOMANDA 3

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.1, pag. 6

Si chiede di indicare se attualmente tutti i 6500 apparati da monitorare inviano direttamente, tramite protocolli di rete IP, le informazioni al sistema di gestione di rete oppure ci siano degli Element Manager che fanno da “proxy” di rete per il colloquio con la piattaforma centrale. In caso di presenza di Element Manager si chiede di indicarne il numero e nome e versione della piattaforma applicativa utilizzata.

RISPOSTA

Le informazioni di rete vengono inviate dagli apparati direttamente al sistema informativo per la gestione della rete tramite protocolli di rete basati sulla suite IP.

DOMANDA 4

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.1, pag. 6

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA “FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI”, AI SENSI DELL’ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

Si chiede di indicare se gli utenti censiti attualmente nel sistema, in numero pari a 250, siano utenti che possono gestire sia gli apparati di rete che i ticket di manutenzione. In caso di risposta negativa si chiede di indicare quanti utenti sono dedicati solamente alla rete, quanti alla gestione dei ticket di manutenzione e quanti svolgano il doppio ruolo.

RISPOSTA

I 250 utenti censiti dovranno effettuare operazioni per la gestione della rete e per la gestione dei ticket

DOMANDA 5

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.1, pag. 6

Si chiede di indicare se gli utenti concorrenti attualmente nel sistema, in numero pari a 30, siano utenti che possono gestire sia gli apparati di rete che i ticket di manutenzione. In caso di risposta negativa si chiede di indicare quanti utenti sono dedicati solamente alla rete, quanti alla gestione dei ticket di manutenzione e quanti svolgano il doppio ruolo.

RISPOSTA

I 30 utenti concorrenti dovranno effettuare operazioni per la gestione della rete e per la gestione dei ticket

DOMANDA 6

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.1, pag. 6

Dato l’elenco degli apparati gestiti attualmente dal Si.S.In. rispondenti tutti al protocollo SNMP, come indicato nel capitolato, si chiede di indicare se, a valle dell’aggiudicazione, saranno rese disponibili dall’Amministrazione tutte le MIB SNMP per il corretto monitoraggio di tutti gli apparati nel nuovo sistema in fornitura.

RISPOSTA

Le MIB SNMP devono essere fornite ed inserite nel sistema informatico dal fornitore.

DOMANDA 7

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 3, pag. 6

Si chiede di indicare se la fornitura di un sistema informatico per la gestione della rete e di un sistema informatico per la gestione dei ticket debba prevedere anche l’integrazione con l’attuale portale del Si.S.In. In caso affermativo si chiede di indicare la tecnologia utilizzata dall’attuale portale e le caratteristiche di integrazione richieste.

RISPOSTA

Non si conferma. Si faccia riferimento alla risposta 2

DOMANDA 8

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 3.3, pag. 7

Il capitolato recita: “il fornitore dovrà garantire l’interoperabilità e la compatibilità di tutti i sistemi che costituiscono la soluzione proposta e l’integrazione con l’ambiente esistente”.

Si chiede di indicare quali siano i requisiti di integrazione con l’ambiente esistente.

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA “FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI”, AI SENSI DELL’ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

RISPOSTA

Si faccia riferimento alla risposta 28.

DOMANDA 9

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 4, pag. 8

Si chiede di indicare cosa si intenda quando nel Capitolato si dichiara che il software fornito dovrà essere opportunamente corredato di licenze d’uso in modo da garantire il monitoraggio di tutti gli apparati per i quali l’Amministrazione richiede tale servizio visto che, da requisito, sia l’applicativo fornito che il sistema operativo previsto dovranno essere basati su soluzioni open source.

RISPOSTA

In riferimento al software oggetto della fornitura, si tratta di refuso in quanto per *soluzioni open source si intendono tutte le soluzioni che hanno licenze approvate esplicitamente dalla OSI oppure considerate dalla FSF libere (free) o compatibili con la GPL*. Si segnala che tutti i software e le librerie necessarie al funzionamento del sistema devono essere incluse nella fornitura.

DOMANDA 10

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.1, pag. 9

Si chiede di indicare cosa si intenda per la funzionalità di gestione dei contratti e delle licenze.

RISPOSTA

Il sistema informatico deve permettere all’operatore di collegare ai sistemi sottoposti a monitoraggio i riferimenti e le informazioni (es. scadenze, vincoli, durata, livelli di servizio) di tutti i contratti e le licenze associate. Le funzionalità minime sono quelle di aggiunta, modifica e cancellazione.

DOMANDA 11

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.1, pag. 9

Si chiede di indicare quante e quali siano le informazioni visualizzate attualmente nell’inventario completo delle apparecchiature monitorate.

RISPOSTA

Di seguito esempio delle informazioni presenti nell’inventario.

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA "FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI", AI SENSI DELL'ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

NODO			
NOME (FQDN DNS O IP)	PS-RM167RT434_ASSET.LOCAL	NOTE	NULL
DOMINIO TECNOLOGICO	IP	MODELLO	2821
ZONA TLC DI RIFERIMENTO	VIMINALE	CONSTRUTTORE	CISCO SYSTEMS
CODICE SEDE	PS-RM167	VERSIONE SOFTWARE	12.4(11)T2
REGIONE	LAZIO	VERSIONE FIRMWARE	12.4(13R)T
PROVINCIA	RM	IP MASTER	
COMUNE	ROMA	DATA MODIFICA	15/12/2017 15:53:14
TIPO PROVISIONING	STANDARD	DATA PIC	14/12/2010 11:43:16
IN MANUTENZIONE	NO	MEMORIA (IN KB)	262144
CRITICITÀ	MEDIO	FILE FIRMWARE	FLASH:C2800NM-SPSERVICESK9-MZ.124-11.T2.BIN
RESPONSABILE APPARATO	NULL	HOSTNAME	APN-MOBILE-VIM-BCK
RIFERIMENTO RESPONSABILE	NULL	ZONA DI COMPETENZA DEL NODO	ALL

SEDE	
CODICE SEDE	PS-RM167
TIPOLOGIA SEDE	LISTO 5 SETTORE
INDIRIZZO	PIAZZA DEL VIMINALE, 1
CAP	00184
COMUNE	ROMA
PROVINCIA	RM
REGIONE	LAZIO
UFFICIO CENTRALE/PRIMARIO	SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO DI PUBBLICA SICUREZZA
CODICE UFFICIO CENTRALE/PRIMARIO	PS-RM178
TELEFONO SEDE	NULL
NOTE SEDE	TEL.06 465 28135

PARAMETRI ACCESSO			
NOME	PS-RM167RT434_ASSET.LOCAL	SNMP READ	
USERNAME		SNMP WRITE	__NOVALUE__
PASSWORD	*****	SNMP RETRIES	5
ENABLE PASSWORD	.	SNMP DELAY	10
LOCAL USER	__NOVALUE__	SNMP TIMEOUT	2
LOCAL PASSWORD	__NOVALUE__	SNMP PORT	161
LOCAL ENABLE	__NOVALUE__	SNMP VERSION	2C
TELNET/SSH TIMEOUT	30	PROXY	__NOVALUE__
TELNET/SSH RETRIES	2	PROTOCOL	TELNET
		LOCK KEY	__NOVALUE__

SCHEDE					
Descrizione	Numero di serie	Tipo	Data modifica	Nome nodo	
Main Power Supply	null	cevPowerSupply	14/12/2010 11:44:08	ps-rm167rt434.asset.local	
c2821 Motherboard with 2GE and integrated VPN	FOC11323LV7	cevCpuC28212ge	14/12/2010 11:44:08	ps-rm167rt434.asset.local	
2821 chassis	FCZ11377219	cevChassis2821	14/12/2010 11:44:08	ps-rm167rt434.asset.local	

PORTE															
Id nodo	Nome nodo	Nome	Scheda	Stato amministrativo	Alias	Porta padre	Porta fisica	Tipo	Servizio	Indirizzo fisico	Velocità	MIB ifindex	Data modifica	Livello	Criticità
327032	ps-rm167rt434.asset.local	other/Null0		up	null			unknown	null	null	1000000000	4	14/12/2010 11:44:08	Fisico	Medio
327018	ps-rm167rt434.asset.local	softwareLoopback/Loopback0		up	null			Loopback	null	null	8000000000	5	14/12/2010 11:44:08	Fisico	Medio
327014	ps-rm167rt434.asset.local	ethernetCsmacd/GigabitEthernet0/1	c2821 Motherboard with 2GE and integrated VPN	up	verso dmz apn virtual firewall nas			Ethernet	null	00:1D:48:E6:4A:A1	1000000000	2	15/12/2017 15:52:48	Fisico	Medio
327012	ps-rm167rt434.asset.local	ethernetCsmacd/GigabitEthernet0/0	c2821 Motherboard with 2GE and integrated VPN	up	r-rm556 ge-2/0/2.079			Ethernet	null	00:1D:48:E6:4A:A0	10000000	1	15/12/2017 15:52:48	Fisico	Medio

INDIRIZZI IP							
Indirizzo	Porta	Alias	MIB ifindex	Scheda	Netmask	Indirizzo subnet	Data modifica
	softwareLoopback/Loopback0	null	5		255.255.255.255		14/12/2010 11:44:08
	ethernetCsmacd/GigabitEthernet0/1	verso dmz apn virtual firewall nas	2	c2821 Motherboard with 2GE and integrated VPN	255.255.255.248		14/12/2010 11:44:08
	ethernetCsmacd/GigabitEthernet0/0	r-rm556 ge-2/0/2.079	1	c2821 Motherboard with 2GE and integrated VPN	255.255.255.252		14/12/2010 11:44:08

FLASH DEVICES			
Nome	Descrizione	Byte size	Rimovibile
flash	CompactFlash	64018384	Si

DOMANDA 12

Rif. Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.3, pag. 9

Si chiede di indicare se il sistema in fornitura debba solo essere in grado di analizzare il protocollo ed i dati Netflow mentre il sistema che memorizza il traffico Netflow non sia oggetto di fornitura. In caso affermativo si chiede di indicare quale piattaforma sia utilizzata per la memorizzazione di tale tipo di traffico. In caso

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA “FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI”, AI SENSI DELL’ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

negativo si chiede di indicare quanti apparati genereranno informazioni Netflow, qual è la dimensione media dei dati giornalieri e quale deve essere il periodo di storicizzazione dei dati.

RISPOSTA

Il sistema informatico deve avere funzionalità di collector, deve essere in grado collezionare e analizzare le informazioni Netflow generate dagli apparati. Tale protocollo, impegnando molte risorse degli apparati, viene utilizzato in via residuale e per attività di *troubleshooting*.

DOMANDA 13

Relativamente al “paragrafo 2 - SITUAZIONE ATTUALE” del Capitolato Tecnico:

- a) Si chiede di confermare che il nuovo sistema proposto non deve prevedere strumenti di supporto alla Web Collaboration e di Knowledge Management, visto che tali funzionalità non sono descritte nei paragrafi successivi 4 e 5.
- b) Si chiede di confermare che, al fine di garantire la crittografia della sessione, è sufficiente il supporto del protocollo HTTPS da parte del nuovo sistema proposto.
- c) Si chiede di confermare che il nuovo sistema proposto non deve prevedere funzionalità per il controllo delle centrali telefoniche e dal traffico da esse generato, visto che tali funzionalità non sono descritte nei paragrafi successivi 4 e 5.

RISPOSTA

- a) Si conferma.
- b) Si conferma.
- c) Si conferma.

DOMANDA 14

Relativamente al “paragrafo 2.1 - Dimensionamento” del Capitolato Tecnico, al fine di effettuare una attenta valutazione dei tempi di configurazione del sistema, si chiede di fornire l’elenco dettagliato di tutti gli apparati con marca, modello e indicazione della versione di protocollo SNMP supportato (v1, v2, v3).

RISPOSTA

L’elenco dettagliato degli apparati verrà fornito al fornitore solo dopo l’aggiudicazione definitiva.

DOMANDA 15

Relativamente al “paragrafo 3.3 - Gestione della fornitura” del Capitolato Tecnico, si chiede di precisare quale tipologia di integrazione con l’ambiente esistente dovrà essere garantita dal fornitore.

RISPOSTA

Si faccia riferimento alla risposta 28.

DOMANDA 16

Relativamente al “paragrafo 3.4 – Certificazione e conformità” del Capitolato Tecnico:

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA "FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI", AI SENSI DELL'ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

- a) Si chiede di confermare che tutto il materiale, pezzi o componenti, necessari per integrare le apparecchiature fornite con l'infrastruttura esistente, sono da riferirsi unicamente ai pezzi o componenti dell'hardware e/o del software che verrà fornito.
- b) Si chiede di indicare in quale sezione dell'offerta devono essere evidenziati e inseriti gli eventuali componenti aggiuntivi ritenuti essenziali per il corretto montaggio e funzionamento dei sistemi.

RISPOSTA

- a) Si conferma
- b) Sul portale è possibile allegare ulteriori documenti di dettaglio dell'offerta.

DOMANDA 17

Relativamente al "paragrafo 4.2.1 - Gestione degli Asset" del Capitolato Tecnico, si chiede di indicare la quantità e la tipologia di interfacce grafiche / cruscotti richiesti per la visualizzazione della topologia di rete e per la visualizzazione dell'inventario di tutte le apparecchiature monitorate.

RISPOSTA

Si faccia riferimento a quanto riportato al paragrafo 4.2.1

DOMANDA 18

Relativamente al "paragrafo 5 - SISTEMA INFORMATICO PER LA GESTIONE DEI TICKET" del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che il nuovo sistema proposto non deve prevedere strumenti di integrazione automatica con altri sistemi applicativi e software gestionali dell'Amministrazione per l'avanzamento del workflow.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 19

Relativamente al "paragrafo 6.2.2 - Sistema informatico per la gestione dei ticket" del Capitolato Tecnico si chiede di confermare che il nuovo sistema proposto deve prevedere la funzionalità di importazione dei ticket chiusi preesistenti sotto forma di archivio storico, ma non deve prevedere la funzionalità per mapparli nel nuovo workflow del nuovo processo.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 20

Relativamente al "paragrafo 6.3 - Assistenza e manutenzione evolutiva" del Capitolato Tecnico si chiede di confermare che le parti di ricambio, le prove ed i controlli necessari per il ripristino delle complete funzionalità sono da riferirsi unicamente agli apparati di proprietà dell'Amministrazione forniti nel presente appalto (hardware e software forniti nel presente appalto).

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA “FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI”, AI SENSI DELL’ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 21

Relativamente al “paragrafo 6.4 - Supporto specialistico” del Capitolato Tecnico si chiede di confermare che la presenza fisica delle risorse specialistiche dovrà essere garantita solo nella sede ove sarà installato il sistema fornito (hardware e software).

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 22

Relativamente al “paragrafo 7 – TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO” del Capitolato Tecnico, al fine di garantire i livelli di servizio indicati, si chiede se l’Amministrazione è dotata di analoghi contratti di manutenzione per gli apparati posti sotto monitoraggio (sottoscritti con i vendor/manutentori degli apparati) con analoghi livelli di servizio.

RISPOSTA

I livelli di servizio richiesti si riferiscono solo al sistema informativo in fornitura e verranno valutati esclusivamente per le parti di competenza del fornitore.

DOMANDA 23

Con riferimento ai paragrafi 4.1 e 5.1 si chiede di confermare che l’infrastruttura hardware possa essere comune tra i due sistemi allorché ridondata oppure devono obbligatoriamente essere forniti server hardware distinti per i due sottosistemi.

RISPOSTA

L’infrastruttura hardware può essere in comune tra i due sistemi informatici purché questa rispetti i requisiti di ridondanza richiesti.

DOMANDA 24

Con riferimento al paragrafo 4.1 in cui si richiede “storage in Raid 1 (mirroring)” e ai paragrafi 4.2.4 e 4.2.5 in cui è richiesta la “correlazione di tutti gli eventi” e la reportistica si chiede di indicare se deve essere prevista la fornitura di uno storage dedicato per il mantenimento dei seguenti dati: log di sistema, log di accesso utente, netflow traces, trap ed eventi oppure se tale spazio di archiviazione sarà messo a disposizione dell’Amministrazione. In caso di necessità di fornitura dello storage si chiede di indicare: il dimensionamento, la tipologia di dischi richiesti, la modalità di connessione ai server, la durata della retention dei dati e le modalità di backup se richiesto, in caso di messa a disposizione da parte dell’Amministrazione si chiede di indicare il tipo di storage fornito (SAN, NAS, ecc..) e le interfacce di connessione (FC, GbE, ecc..).

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA “FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI”, AI SENSI DELL’ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

RISPOSTA

Il fornitore deve includere nell’offerta gli apparati descritti ai paragrafi 4.1 e 5.1 aventi una memoria di archiviazione sufficiente a soddisfare i requisiti richiesti.

DOMANDA 25

Con riferimento al paragrafo 6.2.1 è richiesto di “configurare opportuni circuiti di correlazione(omissis).... ; configurare opportune regole.... (omissis)....; configurare più categorie di allarmi.....(omissis)...”. Al fine di valutare correttamente l’entità del lavoro di configurazione si chiede di indicare dei dimensionamenti per le attività di configurazione indicate.

RISPOSTA

I requisiti citati concernono la disponibilità tecnica delle opportune funzionalità, le attività di configurazione conseguenti saranno valutate in sede di implementazione. Per elementi di dimensionamento si faccia riferimento alla risposta alla domanda nr. 48.

DOMANDA 26

Con riferimento al paragrafo 6.2.3 il capitolato richiede figure professionali con conoscenza della “soluzione di sicurezza oggetto della fornitura”. Si chiede di confermare che si fa riferimento alla soluzione di network management offerta.

RISPOSTA

Si tratta di un refuso. La frase corretta è la seguente *Al fine di assicurare un’adeguata copertura del servizio si richiede che il gruppo di lavoro sia costituito da figure professionali con conoscenze approfondite sulla soluzione oggetto della fornitura.*

DOMANDA 27

Con riferimento al paragrafo 4.2.6 e 5.2.2 in cui è richiesta la “gestione (inserimento / modifica / cancellazione) di utenti attraverso server LDAP;” si chiede di indicare se il servizio LDAP deve essere oggetto della fornitura e che per “gestione” si intende la semplice abilitazione, di un utente, posto in un DB LDAP, all’uso del sistema di monitoraggio e ticket.

RISPOSTA

Il servizio LDAP deve essere oggetto della fornitura. Per “gestione” si intende la possibilità di eseguire le operazioni di inserimento / modifica / cancellazione dell’utente sul database, inclusa l’associazione all’utente stesso di tutti i privilegi richiesti dalle funzioni del sistema fornito.

DOMANDA 28

3.3 Gestione della fornitura e 3.4 Certificazioni e conformità

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA "FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI", AI SENSI DELL'ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

Si richiede di confermare che con "integrazione con l'ambiente esistente" (par. 3.3) ed "infrastruttura esistente" (par. 3.4) si intendono esclusivamente gli apparati attualmente monitorati elencati al par. "2.1 Dimensionamento" e gestiti/monitorati dal sistema Si.S.In

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 29

4.2.1 Gestione degli asset

Si richiede di precisare che cosa si intende con "gestione (aggiunta/modifica/cancellazione) dei contratti e delle licenze"

RISPOSTA

Si faccia riferimento alla risposta 10.

DOMANDA 30

4.2.6 Amministrazione e 5.2.2 Amministrazione

Si richiede di precisare che cosa si intende con parametri di configurazione del sw applicativo"

RISPOSTA

Nelle funzionalità di amministrazione dei sistemi informatici deve essere presente la possibilità di modificare alcuni parametri di configurazione come ad esempio il tempo di polling del protocollo SNMP o la schedulazione del salvataggio delle configurazioni degli apparati posti sotto monitoraggio.

DOMANDA 31

4.1 Hardware e 5.1 Hardware

Si richiede di confermare se il sistema per la gestione della rete e quello per la gestione dei ticket possono essere installati/seguiti sulla stessa piattaforma HW/SW (es. storage condiviso) oppure se è richiesta la fornitura di 2 piattaforme HW/SW dedicate

RISPOSTA

Si faccia riferimento alla risposta 23.

DOMANDA 32

6.1 Installazione

L'allestimento dei rack in termini di alimentazioni e protezioni elettriche e patch panel ed il cablaggio esterno al telaio sono a carico del Committente?

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA "FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI", AI SENSI DELL'ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

RISPOSTA

L'allestimento del rack è a carico dell'Amministrazione. Il cablaggio dell'hardware in fornitura è a carico del Fornitore, come pure il cablaggio tra detto hardware e i punti di accesso alla rete ministeriale indicati dall'Amministrazione. Si veda anche la risposta 33.

DOMANDA 33

6.1 Installazione

In riferimento all'installazione e cablaggio delle nuove apparecchiature, si richiede di indicare:

- quanti sono i rack che verranno messi a disposizione dal Committente
- quante sono le unità (U) disponibili/libere per ciascun rack
- la distanza tra i rack disponibili ed i rack i cui sono installati gli switch a cui deve essere collegato il nuovo hardware ridondato
- qual è la potenza massima installabile all'interno dei rack messi a disposizione
- se è possibile installare l'hardware ridondato delle nuove apparecchiature nello stesso rack"

RISPOSTA

L'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore, in una unica sala apparati, fino a n. 2 rack da almeno 40 Rack Unit entro i 20 m dai punti di accesso alla rete ministeriale. La sala dispone di ampia riserva di potenza elettrica libera.

DOMANDA 34

6.1 Installazione

Si richiede di indicare se l'attività di installazione fisica delle nuove apparecchiature sarà svolta all'interno di una unica sala data-center o su più sale/piani del Viminale

RISPOSTA

Si faccia riferimento alla Risposta alla Domanda 33.

DOMANDA 35

4.1 Hardware e 5.1 Hardware

Si richiede di confermare che le attività di configurazione dell'attuale network (es. indirizzamento,) necessarie al collegamento della nuova piattaforma con l'attuale infrastruttura sono completamente a carico della Committente

RISPOSTA

Le attività di configurazione degli apparati in fornitura sono a carico del Fornitore su indicazioni (es. indirizzi da utilizzare) dell'Amministrazione.

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA "FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI", AI SENSI DELL'ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

DOMANDA 36

6.2.2 Sistema informatico per la gestione dei ticket

Si richiede di specificare il formato con cui saranno resi disponibili i dati dei ticket presenti nell'attuale sistema SiSn da importare nel nuovo sistema

RISPOSTA

Il formato sarà concordato con il Fornitore tra diverse opzioni possibili, tra le quali il CSV.

DOMANDA 37

6.2.2 Sistema informatico per la gestione dei ticket

Si richiede di confermare che le attività di estrazione dei dati dall'attuale sistema Si.S.In saranno a carico della Committente

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 38

6.3.1 Sistema informativo per la gestione dei ticket

Si richiede di precisare che cosa si intende con "eventuali migrazioni delle informazioni qualora non previste nel processo di aggiornamento"; di quali informazioni si tratta?

RISPOSTA

Si intendono le operazioni di esportazione e importazione di dati, qualora richieste da interventi di manutenzione o di aggiornamento tecnologico dei sistemi.

DOMANDA 39

6.2.1 Sistema informativo per la gestione della rete

Si richiede di confermare che saranno fornite dal Committente le MIB SNMP relative agli apparati da gestire/supervisionare

RISPOSTA

Si faccia riferimento alla risposta 6.

DOMANDA 40

4.2.3 Monitoraggio

Si richiede di confermare che sarà fornito dal Committente l'elenco dettagliato delle informazioni rilevanti di MIB, Syslog e Netflow relative ad allarmi, eventi, errori ecc. da configurare e calibrare sul nuovo sistema

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA "FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI", AI SENSI DELL'ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 41

2 Situazione attuale

Si richiede di confermare se deve essere realizzato nel nuovo sistema il monitoraggio degli allarmi delle centrali telefoniche e del traffico generato.

RISPOSTA

Si faccia riferimento al quesito nr. 13

DOMANDA 42

2 Situazione attuale

Si richiede di specificare le interfacce di comunicazione offerte dalla piattaforma separata di gestione delle centrali telefoniche qualora ne sia richiesto il monitoraggio nel nuovo sistema

RISPOSTA

Si faccia riferimento al quesito nr. 13

DOMANDA 43

2 Situazione attuale

Si richiede di indicare qual è il sistema di TTM (Trouble Ticket Management) attualmente in uso presso l'Amministrazione; inoltre si richiede di chiarire se questo sistema è attualmente integrato nel sistema Si.S.In

RISPOSTA

Il sistema di TTM attualmente in uso è proprietario e integrato nel sistema Si.S.In

DOMANDA 44

2 Situazione attuale

Si richiede di chiarire che cosa si intende con "link agli element manager"; si tratta di un accesso tramite CLI (Command Line Interface)?

RISPOSTA

Si intende la possibilità di richiamare, direttamente dal sistema attuale, i sistemi di gestione degli apparati di rete forniti dai Produttori degli stessi, l'interfaccia dei quali è solitamente grafica oltre che a linea di comando.

DOMANDA 45

4.2.5 Reportistica

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA “FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI”, AI SENSI DELL’ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

Si richiede di chiarire quali report devo essere prodotti possibilmente fornendo degli esempi estratti dall'attuale sistema

RISPOSTA

Devono essere realizzabili almeno i report relativi a occupazione di banda dei link, riavvio degli apparati, risorse HW utilizzate dagli apparati, errori trasmissivi sul link, protocolli trasporto e applicativi che compongono il traffico di rete, informazioni sulle connessioni, etc.

DOMANDA 46

2.1 Dimensionamento

Si richiede di indicare il modello degli apparati (host) e le relative cardinalità

RISPOSTA

Si faccia riferimento alla risposta 14.

DOMANDA 47

2.1 Dimensionamento

Al fine di dimensionare la piattaforma HW/SW da fornire, si richiede di indicare il numero complessivo dei check (punti di controllo dei singoli host; es. CPU threshold, memory usage) da gestire/monitorare e la relativa frequenza

RISPOSTA

Il sistema deve poter monitorare tutte le interfacce degli apparati di rete (banda, numero di pacchetti, etc.), l’occupazione della CPU, la temperatura, e ogni altro parametro con una frequenza minima di un campione ogni 15 minuti.

DOMANDA 48

4.2.4 Troubleshooting

Si richiede di indicare il numero di eventi da correlare e se note le tipologie di correlazioni: padre-figlio, causa-effetto (root cause analysis)

RISPOSTA

Annualmente vengono complessivamente generati circa un milione di eventi di allarme. La scelta delle tipologie di correlazione sarà oggetto della fase di implementazione.

DOMANDA 49

4.1 Hardware e 5.1 Hardware

Si richiede di indicare se gli switch di rete attualmente presenti nel data-center dispongono di minimo n. 10 porte da 10 Gbps per il collegamento dei vari apparati forniti

APPALTO SPECIFICO N.2164271 PER LA "FORNITURA DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RETE E PER LA GESTIONE DEI TICKET, CON CONNESSI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE, PER UN ARCO TEMPORALE DI 36 MESI", AI SENSI DELL'ARTICOLO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO NR. 50 DEL 18/04/2016

RISPOSTA

L'amministrazione fornirà esclusivamente, per il collegamento del sistema oggetto della fornitura, nr. 2 porte da 1Gbps in fibra per il collegamento con la rete ministeriale. Pertanto eventuali apparati di switch interni all'architettura hw del sistema proposto saranno a carico del fornitore.

DOMANDA 50

6.3.1 Gestione e assistenza

Si richiede di confermare che le attività di gestione ed assistenza illustrate al par. "6.3.1 Gestione ed assistenza" riguardano esclusivamente i nuovi sistemi NMS e TTS forniti

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 51

6.3.2 Modalità di esecuzione

Si richiede di confermare che le parti di ricambio indicate al par. "6.3.1 Gestione ed assistenza" sono concernenti esclusivamente l'hardware dei sistemi NMS e TTS forniti

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA 52

In merito alla presente procedura, siamo a richiedere se può considerarsi valida l'ipotesi di presentare l'offerta in RTI da costituire con un'impresa che abbia completato l'iter di ammissione allo SDAPA nei giorni scorsi e che comunque è regolarmente abilitata sul MEPA e risulta essere in possesso dei requisiti tecnici ed economici.

RISPOSTA

Non si conferma.

Come da articolo 4 del Capitolato d'oneri, "tutte le imprese che siano interessate a partecipare all'Appalto Specifico, nelle forme del RTI o del Consorzio Ordinario o dell'Aggregazione senza soggettività giuridica, o quali consorziate esecutrici di un Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016, devono, a pena di esclusione, **essere state singolarmente ammesse**, secondo le modalità previste nel "Capitolato d'Oneri" del "Bando Istitutivo", allo "SDAPA" per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni **al momento dell'invio dell'invito** del presente "AS", alla luce di quanto previsto al Paragrafo 5.1.2 dello stesso "Capitolato d'oneri" del Bando istitutivo, e pertanto invitate.