Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO SETTORE I

RISPOSTE AI CHIARIMENTI

Oggetto: Piattaforma di end point protection e servizi professionali per 36 mesi

Firmato digitalmente da:
TOMMASO TAFURI
Ministero dell'Interno - Dipartimento della P.S.
Firmato il 06/10/2020 14:34
Seriale Certificato: 3269221743290320306
Valido dal 10/06/2020 al 10/06/2022
ArubaPEC EU Qualified Certificates CA G1

1 CHIARIMENTI

Si riportano nel seguito i quesiti formulati e le rispettive risposte:

Domanda Nr 1
- In relazione al § 6 Requisiti Gestionali del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento al requisito Device Control, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare la necessità di supportare le funzionalità di Device Control solo su sistemi operativi EndPoint client e non sui sistemi operativi server.

Risposta Nr 1
Si conferma

Domanda Nr 2
- In relazione al § 6 Requisiti Gestionali del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento al requisito Allarmistica, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare che il requisito è altresì soddisfatto anche consentendo l'invio di allarmi tramite email, syslog e trap snmp escludendo quindi "msn messenger", essendo la stessa una tecnologia ormai considerata obsoleta per la notifica di allarmi.

Risposta Nr 2
Si conferma

Domanda Nr 3
- In relazione al § 6 Requisiti Gestionali del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento ai requisiti Rimozione remota dell'agent e Competitive Unistall, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare che la fornitura di uno script di uninstall fornito dal vendor sia rispondente al requisito di gara limitatamente agli ambienti server, ove modifiche unattended possono compromettere la normale operatività dei sistemi.

Risposta Nr 3
Si conferma

Domanda Nr. 4
- In relazione al § 7 Requisiti della componente Antimalware del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento al requisito Scan Scheduling, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare che la richiesta in merito alla sospensione con ripresa al giorno seguente della scansione antimalware sia da considerare mandatoria per la sola componente client e non server, dove la disponibilità della macchina è in H24.

Risposta Nr 4
Si conferma

Domanda Nr.5
- In relazione al § 7 Requisiti della componente Antimalware del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento al requisito Scan File&Folder, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare che la feature di Right-click per scansione a menu contestuale sia da considerare mandatoria per la sola componente client in virtù della usuale mancanza di user-interaction su sistemi operativi Server.

Risposta Nr 5
Si conferma

Domanda Nr.6
- In relazione al § 7 Requisiti della componente Antimalware del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento al requisito Scan Removable Media, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare che il requisito è da considerarsi mandatorio solo su sistemi operativi client.

Risposta Nr 6
Si conferma

Domanda Nr 7
- In relazione al § 9 Componente Personal Firewall, Host IPS e Web Reputation del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento al requisito No Zero Ping, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare che il requisito sia da considerarsi mandatorio nei soli ambienti con OS Server considerata la natura critica della loro funzione applicativa.

Risposta Nr 7
Si conferma che la funzionalità deve essere presente almeno sulla componente dei protezione dei sistemi Os Server

Domanda Nr 8
- In relazione al § 11 Componente Data Loss Prevention del "Capitolato Tecnico Parte Seconda V2", con particolare riferimento al requisito Data Loss Prevention, si richiede a Codesta Amministrazione di confermare che le funzionalità di DLP siano necessarie solo in ambienti con sistemi operativi client.

Risposta Nr 8
Si conferma

Domanda Nr 9
È possibile rispondere al bando con più soluzioni tecniche in un unico documento?

Risposta
La soluzione tecnica deve essere unica. Possono essere offerte licenze di diversi vendor purché nel totale siano soddisfatti tutti i requisiti minimi richiesti. Si veda ad esempio risposta n. 36.

Domanda Nr10
È possibile rispondere al bando con più soluzioni tecniche in più documenti con una SOLA ragione sociale?
Risposta
Non si conferma

Domanda Nr 11
È possibile rispondere al bando con più soluzioni tecniche in più documenti con più ragioni sociali di aziende appartenenti allo stesso gruppo industriale?
Risposta
Non si conferma

Domanda Nr 12
È POSSIBILE ALLEGARE DOCUMENTAZIONE TECNICA AGGIUNTIVA (ANCHE DI TERZE PARTI) OLTRE ALLE RISPOSTE INSERITE NEGLI APPOSITI BOX DEL DOCUMENTO DI RISPOSTA AL BANDO?
Risposta Nr 12
Non si conferma

Domanda Nr 13
QUANTE SONO LE SEDI PER LE QUALI EFFETTUARE LE ATTIVITA DI DEPLOY?
Risposta
Tutti gli Uffici dell'Amministrazione.

Domanda Nr 14
QUANTI SONO I DATA CENTER SUI QUALI EFFETTUARE LE ATTIVITA' DI DEPLOY?
Risposta
Uno.

Domanda Nr 15
QUALI SONO I SISTEMI ED I PROTOCOLLI DI COMUNICAZIONE TRA SERVER E CLIENT SUI QUALI EFFETTUARE IL DEPLOY?
Risposta
Si conferma come da capitolato tecnico. Il deploy è manuale**.**

Domanda Nr 16
OCCORRE PREVEDERE UNA CONSOLE DI MONITORAGGIO PER I 25K CLIENTS?
Risposta
Si veda capitolato tecnico capitolo "6. Requisti Gestionali".

Domanda Nr 17
OCCORRE PREVEDERE UNA CONSOLE DI MONITORAGGIO DEDICATA PER I SERVER?
Risposta
Si veda capitolato tecnico capitolo "6. Requisti Gestionali".

Domanda Nr 18
È PLAUSIBILE PENSARE AD UNA SOLA CONSOLE DI MONITORAGGIO PER LA TOTALITA' DEI SERVER E DEI CLIENT SUI QUALI EFFETTUARE IL DEPLOY?
Risposta
Si veda capitolato tecnico capitolo "6. Requisti Gestionali".

Domanda Nr 19
QUANTI SONO I NODI DI DISTRIBUZIONE PREVISTI (SE GIA' PRESENTI PER ATTUALE SOLUZIONE EPP)?
Risposta
Uno.

Domanda Nr 20
SAREBBE NECESSARIO COMPRENDERE SE SONO PREVITI SERVIZI DI INSTALLAZIONE "ON SITE"
Risposta
Non sono previste.

Domanda Nr 21
IL SERVIZIO DI HELP DESK E' DA EROGARE SOLO AI 25 UTENTI INDIVIDUATI DAL CLIENTE?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 22
IL SERVIZIO DI HELP DESK E' DA EROGARE A TUTTI I 25K DI UTENTI?
Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 23
IN RIFERIMENTO AL TITOLO PARAGRAFO 18 (PAG. 17 DEL DOCUMENTO Capitolato Tecnico Parte Seconda V2.pdf (5)), SI PREGA DI SPECIFICARE SE LE MODALITA' DI SUPPORTO "POSSONO ESSERE EROGATE IN MODALITA DI HELP DESK"
Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 24
SAREBBE NECESSARIO CAPIRE MEGLIO LA TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE ON SITE
Risposta
L'installazione sarà eseguita dal personale dell'Amministrazione operante sul territorio.

Domanda Nr 25
SAREBBE POSSIBILE CHIARIRE IN DETTAGLIO LE MODALITÀ DI INSTALLAZIONE RICHIESTA AL FORNITORE PER L'INSTALLAZIONE DELLE CHIAVI DI LICENZA DIGITALE PER SINGOLO SERVER?
Risposta
Sono installate manualmente.

Domanda Nr 26
SAREBBE POSSIBILE CHIERIRE IN DETTAGLIO LE MODALITÀ DI INSTALLAZIONE RICHIESTA AL FORNITORE PER L'INSTALLAZIONE DELLE CHIAVI DI LICENZA DIGITALE PER SINGOLO CLIENT?
Risposta
Sono installate manualmente.

Domanda Nr 27
si chiede la conferma che la categoria e la classe di ammissione dell'appalto specifico sia la seguente:Categoria SOFTWARE - Classe B
RISPOSTA
Si conferma

Domanda Nr 28
si chiede indicazione del valore economico € che andrà comprovato in caso di aggiudicazione per quanto concerne i fatturati della classe di ammissione.

RISPOSTA
Ai sensi dell'articolo 2, Paragrafo 2.2 del Bando Istitutivo, l'operatore economico che risultasse aggiudicatario dovrà comprovare il fatturato specifico per forniture di software, realizzato negli ultimi due esercizi finanziari, nella fattispecie compreso nello scaglione individuato nel capitolato d'oneri Paragrafo 5.1, relativo alla Classe di ammissione B compreso tra € 130.000,01 e € 500.000,00.

Domanda Nr 29
si fa presente che è stata rilevata una discordanza sull'esplicitazione della base di gara.
Nel pannello di riepilogo della procedura si legge una base d'asta del valore di 7 milioni di euro così come viene riportato anche nel Capitolato Tecnico parte prima v.3, mentre sul Capitolato Tecnico parte seconda v.2 e sul Capitolato d'Oneri la base d'asta è espressa per un importo di € 700.000,00 .
Si richiede cortesemente conferma della base d'asta.

RISPOSTA
Si conferma che l'importo a base d'asta della presente procedura è di € 700.000,00, oltre IVA.
Il refuso relativo ad un importo di 7 milioni riportato nel riepilogo delle informazioni generali, è stato tempestivamente rettificato sul portale dal gestore CONSIP.

Domanda Nr 30
Inoltre, qualora la base d'asta fosse di € 700.000,00, si chiede di verificare gentilmente, che in sede di offerta il sistema riconosca la base d'asta corretta

RISPOSTA
Vedasi risposta n.29

Domanda Nr 31
l'offerta economica prevede l'indicazione dei costi della manodopera. A tal fine vi chiediamo di comunicarci la Vostra stima dei costi della manodopera

Risposta
Il dato va determinato "*ad hoc"* da ciascun operatore economico.

Domanda Nr 32
In relazione al § 10.2 Ulteriori regole e vincoli del "Capitolato D'Oneri Endpoint Protection", con particolare riferimento al punto elenco con cui si specifica l'esclusione delle offerte che non possiedano le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Tecnico e relativi allegati, si richiede a Codesta Amministrazione di specificare la modalità di presentazione del documento tecnico contenente la matrice di conformità compilata a comprova della rispondenza ai requisiti della

soluzione proposta.

Risposta

Si deve allegare una tabella con la rispondenza di tutti i requisiti richiesti dal Capitolato tecnico.

Domanda Nr 33

In relazione al § 10.2 Ulteriori regole e vincoli del "Capitolato D'Oneri Endpoint Protection", con particolare riferimento al punto elenco con cui si specifica l'esclusione delle offerte che non possiedano le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Tecnico e relativi allegati, si richiede a Codesta Amministrazione di specificare se è prevista una verifica della conformità tecnica della soluzione proposta, propedeutica all'aggiudicazione.

Risposta

Si deve allegare una tabella con la rispondenza di tutti i requisiti richiesti dal Capitolato tecnico.

Domanda Nr 34

Si richiede cortesemente conferma della base d'asta.Inoltre, qualora la base d'asta fosse di € 700.000,00, si chiede di verificare gentilmente, che in sede di offerta il sistema riconosca la base d'asta corretta.

Risposta

Vedasi risposta nr.29

Domanda Nr 35

Nel documento Capitolato Tecnico Parte Seconda V2, pag. 4, paragrafo 5. Descrizione della Fornitura, viene riportato il campo "Nome Commerciale" dettagliando i seguenti prodotti commerciali Sophos, McAfee, Trend Micro, Symantec, Cisco. Si chiede se sia ammissibile offrire un prodotto che pur rispondendo ai requisiti di capitolato non sia indicato tra quelli citati nel bando.

Risposta

Non si conferma.

Domanda Nr 36

Nel documento Capitolato Tecnico Parte Seconda V2, pag. 4, paragrafo 5. Descrizione della Fornitura, viene riportato il campo "Nome Commerciale" dettagliando i seguenti prodotti commerciali Sophos, McAfee, Trend Micro, Symantec, Cisco. Si chiede se sia ammissibile offrire due prodotti diversi tra loro, uno per le 25.000 postazioni client e un secondo brand per le 1.000 postazioni server.

Risposta

Si conferma.

Domanda Nr 37

Nel documento Capitolato Tecnico Parte Seconda V2, pag. 5, paragrafo 6. Requisiti Gestionali, viene richiesta una console di gestione centralizzata, di facile utilizzo, consultabile via web (web based) che sia nativamente Multitenant, abbia una reportistica unificata che includa tutti i dati ed eventi provenienti dalle varie piattaforme.

Si chiede di specificare:
- in considerazione del fatto che non viene esplicitato nell'oggetto della fornitura se le licenze per la piattaforma gestionale web based siano parte del set di 1000 licenze server Windows o debbano essere considerate aggiuntive
- se per la soddisfazione del requisito sia necessario fornire modulo applicativo e relative licenze da installare on premise presso un'infrastruttura, hardware e software di base, messa a disposizione dall'Amministrazione Appaltante

Risposta
Si conferma che è necessario fornire un modulo applicativo e relative licenze da installare on premise presso un'infrastruttura, hardware e software di base, messa a disposizione dall'Amministrazione.

- se per la soddisfazione del requisito sia possibile offrire un servizio in cloud privato, per tutta la durata contrattuale, messo a disposizione dal produttore del pacchetto software offerto

Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 38
Nel documento Capitolato Tecnico Parte Seconda V2, pag. 14, paragrafo 14. Consegna, installazione e verifica di conformità viene riportato " Al completamento della fase di installazione del pacchetto licenze il fornitore dovrà procedere alle attività di configurazione di tutti i sistemi " Si chiede di confermare che per configurazione si intenda solo ed esclusivamente i sistemi software ed hardware per la verifica di conformità del prodotto offerto e non per i sistemi in produzione dell'Amministrazione appaltante.

Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 39
Si chiede conferma che non sia obbligatorio fornire la funzionalità di data loss prevention.

Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 40
In relazione al paragrafo 11, pagina 12 del capitolato tecnico, si chiede conferma della non esigenza di implementazione della componente di Data Loss Prevention sulle macchine con sistema operativo Windows Server

Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 41
In relazione al paragrafo 10 del capitolato tecnico , si chiede conferma che sia obbligatorio fornire una soluzione di file encryption dello stesso vendor di riferimento per il DLP
Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 42
In relazione al paragrafo 10 del capitolato tecnico, si chiede conferma dell'obbligatorietà di applicazione delle policy DLP ad utenti Active Directory e non solo a specifici client
Risposta
Non si conferma. Si conferma quanto richiesto nel capitolato tecnico

Domanda Nr 43
In relazione al paragrafo 11, pagina 12 del capitolato tecnico, si chiede conferma che, per la componente DLP applicato al bluetooth, il controllo debba essere granulare, bloccando solo il trasferimento dati verso un device connesso via bluetooth e non inibendo totalmente l'uso del device stesso.
Risposta
Si conferma

Domanda Nr 44
In relazione al paragrafo 10, pagina 11 del capitolato tecnico, si chiede conferma che il popup di notifica di un blocco applicativo eseguito su un client debba poter essere personalizzato dal punto di vista del contenuto testuale
Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 45
In relazione al paragrafo 10, pagina 11 del capitolato tecnico, si chiede conferma dell'obbligatorietà della funzionalità di self-approval in modo che un utente possa autonomamente autorizzare l'uso di un'applicazione critica, in override a quanto configurato sulle policy centralizzate
Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 46
In relazione al paragrafo 11, pagina 12 del capitolato tecnico, si chiede conferma che, per la componente DLP si debba obbligatoriamente effettuare il controllo true file type.
Risposta
Non si conferma.

Domanda Nr 47
Si richiede di precisare su quante e quali sedi/filiali devono essere implementate le licenze
Risposta
Non ci sono attività di installazione a carico dell'aggiudicatario in sedi periferiche dell'Amministrazione.

Domanda Nr 48
Quante workstations sono previste per sede/filiale
Risposta
Sono previste 25K client. Non ci sono attività di installazione a carico dell'aggiudicatario su tali postazioni.

Domanda Nr 49
Per la distribuzione degli aggiornamenti usando i GUP (Group Update provider) serve almeno un server/PC sempre accesso presso ogni sede/filiale. Si richiede di confermare che tutte le sedi/filiali hanno almeno un server/PC sempre accesso.
Risposta
Non ci sono attività di installazione a carico dell'aggiudicatario in sedi periferiche dell'Amministrazione.

Domanda Nr 50
Bisogna prevedere Disaster Recovery e Alta affidabilità? Se sì su quanti data center?
Risposta
Non si conferma

Domanda Nr 51
E' disponibile e si può condividere uno schema di rete?
Risposta
Tale informazioni non è necessaria per formulare l'offerta.

Domanda Nr 52
E' possibile avere uno schema dell'attuale infrastruttura end point?
Risposta
Tale informazioni non è necessaria per formulare l'offerta.

Domanda Nr 53
Quale è la versione di Microsoft SQL Server installata?
Risposta
Tale informazioni non è necessaria per formulare l'offerta.

Domanda Nr 54
Capitolo 6 "Requisiti Gestionali", punto 4 "Device Control": Il blocco del bridging viene fatto con regole di firewall. La soluzione si ritiene conforme?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 55
Capitolo 7 "Requisiti della componente Antimalware", punto 7 "Ignore": La soluzione è in grado di fare "ignore" in tutti i casi elencati ad eccezione del CVE, si conferma la conformità della stessa?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 56
Capitolo 7 "Requisiti della componente Antimalware", punto 14 "Size Limit": Per ragioni di sicurezza, la soluzione non permette di impostare limiti sulla dimensione dei file, è invece possibile fare esclusioni per tipologia di file, per path e per diverse altre opzioni. Può ritenersi sufficiente per considerarla conforme?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 57
Capitolo 9 "Componente Personal Firewall, Host IPS e Web Reputation", punto 3 "Host IPS": La soluzione è dotata di firme per le specifiche CVE ma non ha un motore di ricerca degli eventuali software soggetti a CVE. Le firme IPS vengono aggiornate di frequente o comunque appena disponibile la firma per nuove CVE. Si può ritenere conforme sul punto?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 58
Capitolo 9 "Componente Personal Firewall, Host IPS e Web Reputation", punto 4 "Web Reputation": La funzionalità di Web Reputation sarà disponibile nella versione SEP 14.3 RU1 a fine 2020. Si conferma la conformità della soluzione?
Risposta
Si conferma. Tutti le funzionalità devono essere disponibili alla data del 01/01/2021.

Domanda Nr 59
Capitolo 10 "Componente Application Control", punto 2 "Lockdown": La soluzione permette di censire le applicazioni eseguite dagli utenti, ma si possono costruire specifiche regole di Host integrity che recuperino tutte le informazioni richieste, per le quali è necessario la realizzazione di script ad-hoc. La soluzione può ritenersi conforme?
Risposta
Si conferma. Sarà onere dell'operatore economico la realizzazione di tali script.

Domanda Nr 60
Capitolo 10 "Componente Application Control", punto 3 "Application Restriction": Con la costruzione di regole di application and device control è possibile regolare l'accesso alle risorse di qualsiasi applicativo e quindi definire differenti livelli di esecuzione. Si considera conforme?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 61
Capitolo 10 "Componente Application Control", punto 4 "Granularità dei filtri statici": La soluzione è conforme a tutti i requisiti. Per quanto riguarda il certificato dell'applicazione è necessario applicare la policy di host integrity indicata nel punto 10.2, con la quale si recupera anche l'informazione del certificato dell'applicazione. Questa opzione è considerata conforme?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 62
Capitolo 10 "Componente Application Control", punto 6 "Versioning Applicativo": Con specifiche regole di Application and device control è possibile bloccare con l'hash del file le differenti versioni dei software installati. La soluzione si considera conforme?
Risposta
Si conferma.

Domanda Nr 63
Capitolo 12 "Requisiti Sistemistici", punto 2 "Supporto": confermare che è sufficiente che il fornitore che risulterà assegnatario della gara fornisca Help Desk in lingua locale per supporto all'apertura di ticket (case) verso il Supporto Tecnico del fornitore della soluzione software, come previsto dal capitolo 17 (Help Desk) del Capitolato Tecnico Parte Seconda.
Risposta
Si conferma. Si specifica che la lingua dell'help desk è l'italiano.

Domanda Nr 64
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 4 alla voce "Servizi di consegna, installazione, configurazione e tuning : sarebbe necessario comprendere se sono previsti servizi di installazione "on site" o la modalita' di deployment della soluzione puo' avvenire in modalita' digitale via lan/wan, eventualmente solo dalla sede citata al paragrafo 1.4 , pag. 5 dello stesso documento.
Risposta
Si conferma che i servizi di installazione on site saranno erogati solo per la componente centralizzata di Roma.

Domanda Nr 65
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 10 alla voce "competenze certificate sui "sistemi"in oggetto" prego specificare le certificazioni richieste, oltre a quelle del software licenziato.
Risposta
Non ci sono ulteriori certificazione oltre quelle del software licenziato.

Domanda Nr 66
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 10 paragrafo 5.1.1 – Livelli di servizio "Supporto specialistico"
Mentre nel capitolo 5.1 si richiedono interventi on-site per analisi, configurazione, progettazione e tuning, quindi non inerenti ad incident, e con uno SLA di intervento con almeno 7 giorni dalla richiesta, nel paragrafo seguente 5.1.1 si richiedono interventi on-site con tempo di presa in carico entro 1 giorno dalla chiamata e tempo di intervento e risoluzione entro 3 giorni, quindi chiaramente una tipologia di intervento in emergenza a causa di incident e diverso dalle necessita' espresse nelle stesso capitolo.
Risposta
Si conferma il contenuto del Paragrafo 5.1 dell'articolo 5 dello "Schema di contratto".
Trattasi di refuso quanto indicato al Paragrafo 5.1.1, in quanto il termine di 7 giorni per il preavviso comprende anche la presa in carico e la risoluzione dell'intervento richiesto.

Prego specificare :
- Che tipologia esatta di intervento viene richiesta nel paragrafo 5.1.1
- Deve essere SEMPRE on-site
- Fornire la lista delle sedi potenzialmente chiamanti
- Per risoluzione specificare per quali tipologie di ticket viene richiesta la risoluzione.

Risposta
Si faccia riferimento al capitolato tecnico paragrafo 15.

Domanda Nr 67
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 11 alla voce 5.2 – Servizio di supporto tecnico e interventi di assistenza on-site: prego specificare chi determina il livello di severita'
Risposta
Il livello di severità è indicato da chi fa la segnalazione e apre un ticket.

Inoltre prego specificare per :
-Severita' 1 – per sistema bloccato cosa si intende per sistema, ovvero il software licenziato che non funziona oppure anche le componenti hardware e software dell'endpoint/server e quindi una responsabilita' COMPLETA su tutto il sistema?
Risposta
Si riferisce alle licenze sw relative all'antimalware che sono oggetto della fornitura.

-Severita' 1 – per attivita' interrotta si intende l'attivita' del sofwtare licenziato o l'attivita' COMPLETA del sistema intendendo anche le componenti hardware e software degli endpoint/server?
Risposta
Si riferisce alle licenze sw relative all'antimalware che sono oggetto della fornitura.

-Severita' 2 – prego specificare cosa si intende per mancata disponibilita' di feature importanti, ovvero se qualche funzione che e' data disponibile nel software licenziato non e' operativa?

Oppure se manca qualche funzionalita' non prevista nel software licenziato e che e' stata invece richiesta nelle tabelle descritte nel "Capitolato Tecnico Parte Seconda"?

Risposta

Si intende che qualche funzione che e' data disponibile nel software licenziato non e' operativa.

-Severita' 3 – prego specificare quando si cita "mancata disponibilita' di caratteristiche significative" quale e' la differenza rispetto alla Severita' 2 descritta prima.

Risposta

La differenza rispetto al livello 2 è che nel livello 3 vi si può applicare temporaneamente, intanto che si risolve un'ipotetica anomalia di una o più feature del sistema principale, un workround. Un workaround e' una correzione temporanea o una sequenza di azioni alternativa, come tra l'altro indicato e specificato nel capitolato tecnico.

Domanda Nr 68

Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 12 alla voce 5.2.1 – Livelli di servizio Viene chiesto di comunicare le scelte da effettuare sulla risoluzione dei ticket, rimanendo all'interno degli SLA per ogni livello di Severita'.

Non viene specificato se vi sono SLA sulla risoluzione ed eventualmente le casistiche per i quali si richiedono tempi di risoluzione.

Si richiede di chiarire in dettaglio la richiesta.

Risposta

Nello schema di contratto e nel capitolato tecnico per "attività di risposta alla chiamata" deve intendersi "tempo di ripristino" come indicato nel paragrafo 12.3 dello schema di contratto.

Domanda Nr 69

Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 13 alla voce 5.3.1 – Livelli di servizio "Help desk" e "Sistema di Trouble Ticket System" : prego specificare chi e' il responsabile della misurazione del tempo che intercorre tra inizio chiamata e risposta e per la chiamata perduta ed il processo di audit su questa misurazione.

Risposta

La società deve consentire al referente dell'Amministrazione l'accesso del sistema di trouble ticket per le relative attività di monitoraggio sui ticket.

Domanda Nr 70

Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 22 alla voce 12.1 – Consegne licenze, installazione, configurazione (ecc) - Prego specificare la tipologia di ritardi per il completamento delle operazioni di consegna, installazione, configurazione e tuning, essendo queste operazioni soggette anche a riatrdi non imputabili all'Impresa Fornitrice (ad esempio sciopero mezzi di traspsrto, blackout nelle sedi diinstallazione, mancata reperibilita' del personale che deve accogliere le attivita', endpoint e server non funzionanti, rete lan/wan non funzionante, ecc).

Risposta

Ritardi non imputabili all'impresa fornitrice non daranno luogo a penali.

Domanda Nr 71
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 22 alla voce 12.2 – Servizi di supporto specialistico – Livelli di servizio, vale quanto richiesto nei quesiti 22/23/24
Risposta
Vedasi risposte ai quesiti 22/23/24

Domanda Nr 72
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 22 alla voce 12.3 – Servizi di supporto tecnico – Livelli di servizio, vale quanto richiesto nei quesiti 22/23/24.
Risposta
Vedasi risposte ai quesiti 22/23/24

Domanda Nr 73
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 22 alla voce 12.3 – Servizi di supporto tecnico – Livelli di servizio, prego specificare cosa si intende per INFRASTRUTTURA oggetto del tempo di ripristino
Risposta
Si tratta di refuso. Il supporto tecnico e relativi SLA sono relativi alle licenze software fornite. Per completezza vedasi risposta n. 67.

Domanda Nr 74
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 23 alla voce 12.3 – Servizi di supporto tecnico – Livelli di servizio, prego specificare cosa si intende per SERVIZIO da ripristinare
Risposta
Si tratta di refuso. Il supporto tecnico e relativi SLA sono relativi alle licenze software fornite. Per completezza vedasi risposta n. 67.

Domanda Nr 75
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 23 alla voce 12.4 – "Helpdesk" e "Sistema di Trouble Ticket System", prego specificare il periodo di osservazione ed il metodo di calcolo con un esempio.
Risposta
Il periodo di osservazione per l'applicazione delle penali è lo stesso disciplinato all'articolo 13, Paragrafo 13.3, "semestrale", utilizzato quale riferimento per la certificazione e la liquidazione del canone del servizio.
La misura della penale è rapportata all'importo complessivo del contratto (al netto dell'IVA).

Domanda Nr 76
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 24 alla voce 12.45– Piano Formativo e Servizio di formazione, prego specificare i criteri di giudizio sull'attivita' di formazione e l'ente giudicante e le competenze e certificazioni dello stesso ente giudicante.
Risposta
Il giudizio sull'attività di formazione è di competenza del DEC sulla base della valutazione fornita dai discenti ed in eventuale contraddittorio con la società che eroga il servizio di formazione.

Domanda Nr 77
Rif. " Schema Contratto Antimalware.." pag. 26 alla voce 13.3 – "Servizio di supporto tecnico" - "Help desk" e "Sistema di Trouble Ticket System" (rendicontazione a canone). Sarebbe possibile prevedere una fatturazione mensile o bimestrale posticipata invece che semestrale posticipata?
Risposta
Non si conferma