

FAQ del 27/05/2020

PROCEDURA APERTA IN AMBITO EUROPEO

(Ai sensi dell'art. 216, c. 9, D.Lgs. n. 50/2016 e s.m. e i.; dell'art. 36, c. 2, lett. b), D.Lgs. n. 50/2016)

OGGETTO	Servizio di gestione e manutenzione del sistema informativo dell'INAPP.
CIG (Codice identificazione gara)	8192648301

DOMANDA 1:

Nel Disciplinare di gara viene indicato, per la comprova del requisito di capacità tecnico-professionale, la possibilità di fornire documenti attestanti servizi/forniture prestati a favore di committenti privati. Si chiede pertanto conferma che per "Servizi analoghi" si intendono "Servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo" senza distinzione tra soggetto pubblico o privato.

RISPOSTA:

Si comunica che per Servizi analoghi così come riferito all'articolo 4.3 lettera c) del disciplinare di gara si intendono **"servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico e supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A"**. Per quanto concerne la comprova del predetto requisito si chiarisce che la modalità è definita nel successivo punto a) dell'articolo 4.3 del disciplinare di gara e che l'indicazione di cui al punto b) del medesimo articolo, è da intendersi non applicabile.

DOMANDA 2:

Sulla base di quanto indicato nel Capitolato Tecnico relativamente all'oggetto dell'appalto si rileva che la quasi totalità della fornitura è riferita ad un servizio di gestione e manutenzione di un sistema informativo come la gestione di reti LAN, PDL, sala CED, sale riunioni, l'assistenza tecnica-sistemistica con servizio di help desk, ecc... mentre l'attività di "Supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi, al fine di individuare le soluzioni più idonee all'adempimento degli obblighi correlati alle normative in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A" è di fatto una sporadica attività di consulenza, tant'è che non è premiante nella distribuzione del punteggio tecnico.

Ciò premesso, si chiede se l'indicazione su cosa si intende per "Servizi Analoghi" sia semplicemente "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi informativi", nell'ottica di favorire la più ampia partecipazione alle gare degli operatori economici.

RISPOSTA

Si precisa che l'attività di "Supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi, al fine di individuare le soluzioni più idonee all'adempimento degli obblighi correlati alle normative in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A" è un'attività puntualmente definita e richiesta nel capitolato al paragrafo 1 e sarà oggetto di valutazione come descritto nel



disciplinare di gara al punto 1.1. del paragrafo 13.1. "Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività".

DOMANDA 3:

In merito ai requisiti di capacità tecnica e professionale si definiscono come servizi analoghi quelli relativi a "supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A."

Tale descrizione non sembra però essere coerente con i servizi oggetto della gara così come descritti dal Capitolato Tecnico.

Si chiede di avere conferma che trattasi di un refuso e che per servizi analoghi vadano intesi solo "servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico".

RISPOSTA

Si comunica che per Servizi analoghi così come riferito all'articolo 4,3 lettera c) del disciplinare di gara si intendono "**servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico e supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.**". Per quanto concerne la comprova del predetto requisito si chiarisce che la modalità è definita nel successivo punto a) dell'articolo 4.3 del disciplinare di gara e che l'indicazione di cui al punto b) del medesimo articolo è da intendersi non applicabile. Si precisa che l'attività di "Supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi, al fine di individuare le soluzioni più idonee all'adempimento degli obblighi correlati alle normative in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A" è un'attività puntualmente definita e richiesta nel capitolato, paragrafo 1 "Oggetto dell'appalto".

DOMANDA 4:

Si afferma che "l'offerta tecnica dei servizi offerti dovrà essere predisposta in conformità alle disposizioni del capitolato tecnico e contenere tutti gli elementi ivi indicati".

Il Capitolato Tecnico non sembra contenere nessuna indicazione sulla struttura dell'offerta tecnica da presentare.

Si chiede di fornire lo schema di offerta tecnica con le indicazioni per la predisposizione.

RISPOSTA

Si comunica che l'offerta tecnica deve rispettare le indicazioni e le disposizioni complessivamente contenute nel capitolato. Non è previsto uno schema predefinito.

DOMANDA 5:

Si afferma che "nella busta "B – Offerta tecnica" saranno contenuti: i curricula vitae in formato europeo delle risorse professionali che si intendono impiegare nella prestazione del Servizio"

Si chiede di specificare quanti sono i CV minimi e, eventualmente, massimi da presentare per singola figura professionale essendo la "dimensione" del gruppo di lavoro un criterio di valutazione dell'offerta.

RISPOSTA

Si comunica che dovranno essere presentati i curricula di tutte le risorse professionali che il fornitore vorrà impiegare nel gruppo di lavoro così come richiesto nel capitolato tecnico paragrafo 3.1 "Gruppo di lavoro".



DOMANDA 6:

Tra i documenti di gara non è presente uno schema di offerta economica e non è chiaro se i prezzi devono essere forniti per singola figura professionale e per quante giornate, ovvero per singolo servizio o a canone mensile per l'intera fornitura.

Si chiede di avere uno schema di offerta economica su cui costruire la nostra migliore proposta.

RISPOSTA

Si comunica che dovrà essere indicato l'importo complessivo dei servizi erogati dall'Operatore economico, oggetto dell'appalto.

Non è previsto uno schema predefinito per l'offerta economica, l'indicazione fornita al punto 12. "Contenuto della Busta C - Offerta Economica" - dell'**Allegato 3**, deriva da un mero refuso ed è pertanto da non considerare.

DOMANDA 7:

E' specificato che per i sistemi in gestione è a carico del fornitore la "Gestione di un magazzino di parti di ricambio e apparati sostitutivi". Si chiede di confermare che l'alimentazione del magazzino con le diverse parti di ricambio è interamente in carico ad INAPP che si occuperà di mantenere i necessari livelli di scorte.

RISPOSTA

Si conferma che l'approvvigionamento del magazzino è a carico dell'Istituto.

DOMANDA 8:

Nel Disciplinare di gara art. 10.2 "Documento di gara unico europeo" Parte II - Informazioni sull'operatore economico, in caso di intenzione di ricorrere al subappalto, si chiede di indicare la denominazione dei 3 subappaltatori proposti e di allegare, per ciascun subappaltatore:

1. DGUE, a firma dell'appaltatore, contenente le informazioni di cui alla parte II, sezioni A e B, alla parte III, e alla parte VI
2. PASSOE del subappaltatore.

Si chiede di confermare quanto sopra indicato considerando che il D. Legge del 18/04/2019 trasformato in legge 14 giugno 2019, il cosiddetto "Sblocca cantieri", ha sospeso l'applicazione della disposizione fino al 31/12/2020

RISPOSTA

Si conferma che non vi è l'obbligo da parte del subappaltatore di compilare il modello DGUE né acquisire il PASSOE.

DOMANDA 9:

Con riferimento al par. 2.2 "PDL E PERIFERICHE" del Capitolato Tecnico, e in particolare a quanto di seguito riportato "*Notebook: sono presenti circa 40 notebook. Trattasi di circa 20 notebook di marca HP Probook 4330s. La manutenzione di tali apparecchiature non è prevista nel presente appalto.*", si chiede di confermare che la numerosità di notebook di marca HP Probook 4330s sia pari a 40 e che la manutenzione di tutti i 40 notebook non è oggetto del presente appalto.

RISPOSTA

Si precisa che, così come enunciato nel paragrafo pdl e periferiche che così testualmente recita "*Presso l'ente sono presenti circa 650 postazioni di lavoro desktop di acquisizione più o meno recente, circa 650 monitor, 40 notebook, varie stampanti di stanza e 20 stampanti multifunzione di piano configurate in rete*", trattasi di 40 pc notebook per cui la quantità 20 alla pagina 10 del capitolato è un refuso e bensì si tratta di 40 notebook di marca HP Probook 4330s.



Pertanto trattasi di 40 notebook e così come già enunciato nella medesima pagina "La manutenzione di tali apparecchiature non è prevista nel presente appalto."

DOMANDA 10:

In relazione ai profili professionali indicati al par. 3.1 "GRUPPO DI LAVORO" del Capitolato Tecnico (Service manager, Sistemista Senior, Sistemista Hardware, Sistemista Client, Cyber Security Expert, Data Protection Officer, Operatore Helpdesk) si chiede di confermare che più profili possano essere ricoperti dalla stessa risorsa.

RISPOSTA

Si comunica che è opportuno ma non obbligatorio che il profilo professionale richiesto sia svolto da una sola persona (Service manager, Sistemista Senior, Sistemista Hardware, Sistemista Client, Cyber Security Expert, Data Protection Officer, Operatore Helpdesk) e non che più profili professionali possano essere svolti dalla stessa persona.

DOMANDA 11:

In relazione al profilo di Service Manager di cui al par. 3.1 "GRUPPO DI LAVORO" del Capitolato Tecnico si chiede di confermare che tale profilo può essere ricoperto da una delle risorse che compongono il presidio (Sistemista Senior, Sistemista Hardware, Sistemista Client, Cyber Security Expert, Data Protection Officer, Operatore Helpdesk).

RISPOSTA

Il profilo di service manager di cui al paragrafo 3.1 Gruppo di lavoro tale profilo non può essere ricoperto da una delle risorse che compongono il presidio in quanto così come enunciato nel capitolato "il servizio di presidio dovrà essere assicurato per tutta la durata del periodo contrattuale con le seguenti modalità e professionalità minime richieste: disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto....." pertanto dovrà essere una figura professionale in aggiunta al team di presidio.

DOMANDA 12:

Con riferimento al par. 3.1 "GRUPPO DI LAVORO" e in particolare a quanto riportato al punto b):

"Il servizio di presidio dovrà essere assicurato per tutta la durata del periodo contrattuale con le seguenti modalità e professionalità minime richieste:

- o disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato;*
- o reperibilità di uno specialista assicurata da telefono portatile in maniera continuativa (h 24) nell'orario non coperto dai turni elencati in precedenza."*

in considerazione della numerosità minima di risorse di presidio (pari a 5) e ad una diversa numerosità di profili, si chiede di conoscere la numerosità minima di CV che dovranno essere presentati per ciascun profilo.

RISPOSTA

Si dovrà fornire per ogni figura professionale il cv relativo (**Sistemista Senior, Sistemista Hardware, Sistemista Client, Cyber Security Expert, Data Protection Officer, Operatore Helpdesk**) atteso che così come enunciato nel capitolato si dovrà fornire la disponibilità presso l'ente di almeno n° 5 specialisti di sistema....



DOMANDA 13:

Con riferimento al par. 3.1 "GRUPPO DI LAVORO" e in particolare a quanto riportato al punto b):

"Il servizio di presidio dovrà essere assicurato per tutta la durata del periodo contrattuale con le seguenti modalità e professionalità minime richieste:

- o *disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato;"*

si chiede di confermare che la numerosità minima, pari a 5 specialisti di sistemi, sia da intendersi complessivamente, a copertura di una intera giornata lavorativa, nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato.

RISPOSTA

Si conferma che la numerosità minima sia da intendersi complessivamente a copertura di un'intera giornata lavorativa così come testualmente recita il capitolato ".....disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato..." .

DOMANDA 14:

Con riferimento al par. 3.1 "GRUPPO DI LAVORO" e in particolare a quanto riportato al punto b):
"Il servizio di presidio dovrà essere assicurato per tutta la durata del periodo contrattuale con le seguenti modalità e professionalità minime richieste:

- o *disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato;"*

si chiede di indicare la numerosità minima di risorse per ciascun profilo:

- Sistemista Senior
- Sistemista Hardware
- Sistemista Client
- Cyber Security Expert
- Data Protection Officer
- Operatore Helpdesk

RISPOSTA

Si dovrà garantire la presenza di 1 sistemista senior, 1 sistemista hardware, 2 sistemisti client e 1 operatore di helpdesk.

DOMANDA 15:

Nel documento "INAPP_Capitolato_tecnico_CIG_8192648301_Rif_167_Full_Risk al capitolo 3.1 Gruppo di lavoro" vengono indicate le figure professionali obbligatorie del gruppo di lavoro di presidio. Si chiede di confermare che le figure di Esperto Cyber Security e DPO Office, vista la natura della loro specializzazione e dei loro compiti, non debbano far parte del team di presidio in forma stabile ma che questi possano essere ingaggiati a fronte di necessità specifiche.

RISPOSTA

La figura professionale del cyber security expert dovrà far parte del gruppo di lavoro ma verrà contattata solo su necessità specifiche di sicurezza informatica. Stesso discorso riguarda la figura professionale del Data Protection Officer che verrà contattato solo su necessità specifiche di protezione dati in termini di compliance (GDPR Regolamento UE 679/2016 e D.Lgs 196/2003 e s.m.i.).



DOMANDA 16:

Si chiede di specificare se il servizio di copertura "full risk" dei server non coperti da manutenzione del fornitore sia compreso nell'oggetto della gara.

RISPOSTA

Si conferma che è compreso il servizio di copertura "full risk" dei server non coperti da manutenzione del fornitore

DOMANDA 17:

Per quanto concerne il tema del perimetro di sicurezza nazionale si chiede di chiarire se INAPP abbia già evidenza di:

- a) rientrare nel novero degli enti collocati entro il perimetro
- b) quali potrebbero essere i requisiti pertinenti le previste misure volte a garantire elevati livelli di sicurezza di reti, sistemi, servizi, che impattano anche l'affidamento all'esterno della loro fornitura (in previsione della prossima pubblicazione del decreto che declinerà le modalità attuative della norma 105/2019).

RIPOSTA

In tema di perimetro di sicurezza nazionale, non essendo stati ancora pubblicati i decreti attuativi della legge 18 novembre 2019 n° 133 di conversione del D.L. 105/2019 non è dato sapere se INAPP rientra nel novero degli enti del perimetro di sicurezza nazionale nazionale, né conoscere gli eventuali requisiti. Pertanto si resta in attesa della pubblicazione dei suddetti decreti.

DOMANDA 18:

Capitolato Tecnico – Pag. 3, 4: nell'elenco delle forniture/servizi oggetto dell'appalto, si richiede: "Obbligo, in caso di fornitore incluso nel perimetro di sicurezza nazionale cibernetica (D. Leg. N° 105/2019), di comunicazione al Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale, istituito presso il MISE con redazione di apposita valutazione del rischio associata all'oggetto della presente fornitura".

Si chiede se per "fornitore" si intenda l'azienda aggiudicatrice del contratto oppure l'INAPP, qualora fosse incluso nel perimetro di sicurezza nazionale cibernetica.

RISPOSTA:

In riferimento al quesito richiesto si conferma che per fornitore si intende l'azienda aggiudicatrice del contratto.

DOMANDA 19:

Nell'elenco attività da effettuare all'interno del Servizio di gestione e manutenzione del sistema informativo, si richiede: "Gestione procedurale dello smaltimento di tutte le attrezzature informatiche mediante tecniche di punzonatura e di degaussing con apposita redazione di verbale di smaltimento".

Si chiede conferma che le apparecchiature per la punzonatura ed il degaussing e lo smaltimento siano a carico dell'Amministrazione.

RISPOSTA

Così come enunciato nel capitolato tecnico alla pag. 32 il fornitore dovrà curare la "Gestione procedurale dello smaltimento di tutte le attrezzature informatiche mediante tecniche di punzonatura e di degaussing con apposita redazione di verbale di smaltimento;" pertanto il fornitore dovrà dotarsi di attrezzature idonee per la punzonatura ed il degaussing, mentre per



ciò che concerne lo smaltimento lo stesso dovrà soltanto rispettare le procedure interne mentre lo smaltimento fisico degli apparati è carico dell'Istituto.

DOMANDA 20:

PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO ED INVENTARIO GENERALE

Si chiede conferma che tale fase, della durata di 3 mesi, sia remunerata dall'Amministrazione e **dunque non a titolo gratuito.**

RISPOSTA

Si ribadisce così come previsto nel capitolato tecnico par. 3.6.1. che la PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO E INVENTARIO INIZIALE "..... dovrà essere completata entro 3 mesi dalla stipula del contratto." Pertanto tale attività rientra nel computo dei 36 mesi del contratto d'appalto e non sono previste ulteriori remunerazioni

DOMANDA 21:

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Le postazioni offerte dovranno avere caratteristiche tecniche pari o superiori alle seguenti:

- Processore: Intel i5-8xxx
- Sistema operativo: Linux
- Memoria RAM: 16 GB
- Hard disk [TB]: 1 formato SSD"

Si chiede di specificare la versione del S.O. Linux

RISPOSTA

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Le postazioni offerte dovranno avere caratteristiche tecniche pari o superiori alle seguenti:

- Processore: Intel i5-8xxx
- Sistema operativo: Linux
- Memoria RAM: 16 GB
- Hard disk [TB]: 1 formato SSD"

Si chiede di specificare la versione del S.O. Linux

La versione del S.O. Linux è la ultima corrente al momento del bando

DOMANDA 22:

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Le postazioni offerte dovranno avere caratteristiche tecniche pari o superiori alle seguenti:

- Processore: Intel i5-8xxx
- Sistema operativo: Linux
- Memoria RAM: 16 GB
- Hard disk [TB]: 1 formato SSD"

Si chiede di confermare che la dimensione dell'Hard disk possa essere di 960Gb.

RISPOSTA

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Le postazioni offerte dovranno avere caratteristiche tecniche pari o superiori alle seguenti:

- Processore: Intel i5-8xxx
- Sistema operativo: Linux
- Memoria RAM: 16 GB
- Hard disk [TB]: 1 formato SSD"



Si chiede di confermare che la dimensione dell'Hard disk possa essere di 960Gb.

Dato che 1 TB corrisponde a 960 Gb (per il passaggio da decimale a binario) la domanda mi sembra superflua.

DOMANDA 23:

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Si richiede al concorrente la fornitura di n. 150 Monitor entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto, con caratteristiche tecniche pari o superiori a quelle di seguito descritte:

- Descrizione tecnica: Monitor LCD a schermo piatto da 24"
- Tecnologia: LED
- Formato dello schermo: Wide Screen Full HD
- Ingressi video: DVI e VGA
- Rapporto di contrasto: 1000
- Etichette ambientali: Energy Star 6.0 Display

Si chiede di confermare che possano essere forniti monitor dotati di porta HDMI in luogo della DVI.

RISPOSTA

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Si richiede al concorrente la fornitura di n. 150 Monitor entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto, con caratteristiche tecniche pari o superiori a quelle di seguito descritte:

- Descrizione tecnica: Monitor LCD a schermo piatto da 24"
- Tecnologia: LED
- Formato dello schermo: Wide Screen Full HD
- Ingressi video: DVI e VGA
- Rapporto di contrasto: 1000
- Etichette ambientali: Energy Star 6.0 Display

Si chiede di confermare che possano essere forniti monitor dotati di porta HDMI in luogo della DVI.

La porta HDMI dovrà essere almeno la versione 1.3, mentre per la DVI è richiesta DVI-D dual link

DOMANDA 24:

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Si richiede al concorrente la fornitura di n. 150 Monitor entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto, con caratteristiche tecniche pari o superiori a quelle di seguito descritte:

- Descrizione tecnica: Monitor LCD a schermo piatto da 24"
- Tecnologia: LED
- Formato dello schermo: Wide Screen Full HD
- Ingressi video: DVI e VGA
- Rapporto di contrasto: 1000
- Etichette ambientali: Energy Star 6.0 Display"

Si chiede di confermare, relativamente alle etichette ambientali, che possano essere forniti monitor conformi agli standard EPA ENERGY in luogo della Energy Star 6.0 Display.



RISPOSTA

In riferimento alla fornitura di PDL e monitor di cui al par. 2.2 "PDL e periferiche" del Capitolato Tecnico in cui è richiesto:

"Si richiede al concorrente la fornitura di n. 150 Monitor entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto, con caratteristiche tecniche pari o superiori a quelle di seguito descritte:

- Descrizione tecnica: Monitor LCD a schermo piatto da 24"
- Tecnologia: LED
- Formato dello schermo: Wide Screen Full HD
- Ingressi video: DVI e VGA
- Rapporto di contrasto: 1000
- Etichette ambientali: Energy Star 6.0 Display"

Si chiede di confermare, relativamente alle etichette ambientali, che possano essere forniti monitor conformi agli standard EPA ENERGY in luogo della Energy Star 6.0 Display.

Dato che l'etichetta Energy Star è relativa allo standard EPA Energy, la domanda è ininfluenza.

DOMANDA 25:

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 4.3. lett. c) del Disciplinare di gara, a norma del quale il concorrente "A dimostrazione del possesso di adeguata capacità tecnica e professionale, dovrà attestarsi che il soggetto proponente ha eseguito nei tre anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara (2017-2018-2019), almeno 3 servizi analoghi a quelli oggetto del presente bando di gara, specificando la descrizione delle attività, i destinatari, l'importo e la durata del singolo contratto", premesso che "per SERVIZI ANALOGHI si intendono servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico e supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A." in ragione della disomogeneità delle due distinte tipologie di servizi e delle peculiarità della richiesta unitaria da parte di codesta Stazione appaltante di chiedere di confermare che ai fini della dimostrazione del requisito si può fare riferimento ad affidamenti differenti che riguardano l'una ("servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico") o l'altra ("supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.") tipologia di servizi, mantenendo il requisito soddisfatto nel suo complesso.

RISPOSTA

In riferimento a quanto da voi richiesto si comunica che per Servizi analoghi così come riferito all'articolo 4,3 lettera c) del disciplinare di gara si intendono "servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico e supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.". Per quanto concerne la comprova del predetto requisito si chiarisce che la modalità è definita nel successivo punto a) dell'articolo 4.3 del disciplinare di gara e che l'indicazione di cui al punto b) è da intendersi non applicabile. Si precisa che l'attività di "Supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi, al fine di individuare le soluzioni più idonee all'adempimento degli obblighi correlati alle normative in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A." è un'attività definita puntualmente e richiesta nel capitolato, paragrafo 1 "Oggetto dell'appalto. Pertanto ai fini della dimostrazione del requisito si fa riferimento ad entrambi e cioè "servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico e supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A."



DOMANDA 26:

Nel capitolato è indicato il software SysAid di SysAid Technologies come prodotto di riferimento di INAPP per l'Asset Management ed il Trouble Ticketing.

Dal sopralluogo del giorno 26 febbraio è risultato invece che questo software non è utilizzato.

Al fine di valutare correttamente la fornitura di un nuovo sistema centralizzato per il System Management (par.2.10 del capitolato tecnico), si chiede di specificare:

1. quale prodotto è attualmente in uso per l'Asset Management e in quale versione;
2. quale prodotto è attualmente in uso per il Trouble Ticketing e in quale versione;
3. quale prodotto è attualmente in uso per il servizio di distribuzione degli aggiornamenti;
4. quale prodotto è attualmente in uso per il servizio di Log Management.

Si chiede altresì di specificare se, in caso di proposta di prodotti diversi da quelli in uso presso INAPP, sia necessario prevedere la migrazione dei dati dai sistemi attuali ai nuovi.

RISPOSTA

1. Attualmente il sistema utilizzato è OCS Inventory NG versione 2.3.1;
2. Attualmente usiamo OTRS Community Edition 6.0);
2. Attualmente gli aggiornamenti di Windows avvengono tramite Wsus 6.3.9600 implementato su windows server 2012 r2);
3. Attualmente non c'è nessun sistema di log management istallato).

DOMANDA 27:

Si chiede di confermare che le dotazioni (PdL, telefono fisso) del personale in presidio presso i locali del Cliente, verranno rese disponibili da INAPP.

RISPOSTA

Si le dotazioni verranno messe a disposizione dall'Istituto.

DOMANDA 28:

Si chiede di confermare che il Service Manager, pur non facendo parte del team minimo in presidio composto da n.5 specialisti, si intende NON in presidio quotidiano ma coinvolto nella attività, secondo necessità, ruolo e responsabilità.

RISPOSTA

Si dà conferma di quanto richiesto.

DOMANDA 29:

Si chiede di confermare che il SW di Trouble Ticketing che il fornitore potrebbe fornire nell'ambito del presente appalto, può essere fruibile da remoto in quanto installato presso il Centro Servizi del Fornitore. Nell'ipotesi in cui il SW di Trouble Ticketing che il fornitore potrebbe fornire nell'ambito del presente appalto, non possa essere fruibile da remoto si chiede di confermare che l'HW necessario per l'installazione in loco verrebbe messo a disposizione dell'Istituto e che quindi la soluzione identificata dal fornitore non deve prevedere anche la fornitura di un'infrastruttura HW adeguata. In tal caso si chiede di confermare che non vi sono specifiche dell'Istituto da rispettare? Nel caso si volesse invece utilizzare il SysAid, si chiede di chiarire il costo della licenza e della manutenzione del quale il fornitore dovrà farsi carico per l'intero arco contrattuale.



RISPOSTA

Così come indicato nel capitolato di gara paragrafo 3.2.2 che così testualmente recita "L'Aggiudicatario, all'interno del servizio di Help Desk, dovrà prevedere un processo di gestione del trouble ticket, includendo la fornitura e l'installazione di un apposito software,...."Pertanto si ribadisce che tutta la strumentazione hardware e software dovrà essere messa a disposizione del fornitore aggiudicatario della presente procedura di gara e fornita all'interno dell'Istituto. Per quanto concerne la richiesta di fornitura in remoto del sw di Trouble Ticketing, secondo quanto prevista dalla vigente normativa europea in materia di protezione dati (Regolamento UE 679/2016 GDPR) tale accesso in remoto non è consentito. Per quanto concerne la richiesta relativa a SYSAID tale attività è a carico del fornitore aggiudicatario ed anche i relativi costi di licenza e manutenzione.

DOMANDA 30:

In merito ai server per i quali è necessario da parte del fornitore aggiudicatario garantire la manutenzione "Full-Risk", si richiede l'elenco completo delle macchine per le quali garantire la manutenzione nonché i loro seriali. Il numero di serie è fondamentale per la quotazione di un servizio di manutenzione hw full-risk. Si chiede poi di fornire anche l'elenco degli apparati coperti dalla manutenzione/garanzia di terza parte, in capo ad INAPP.

RISPOSTA

L'elenco dei server per i quali necessita la manutenzione full risk sono elencati all'interno del paragrafo 2,3 HW CENTRALE e secondo quanto previsto dalla normativa europea in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 679/2016) non è possibile fornire tale dettaglio che comunque rientra nell'elenco di cui al paragrafo 2.3 HW Centrale . Per quanto concerne la richiesta relativa ai seriali sui server richiesti, secondo quanto previsto dal vigente Regolamento UE 67/2016 GDPR , dal vigente DLgs 196/2003 così come modificato dal DLGS 101/2018 e dalla recente circolare ENISA sulla sicurezza dei dati non è possibile fornire tale informazione. Per quanto concerne l'elenco degli apparati coperti dalla manutenzione/garanzia di terza parte è presente sempre nel paragrafo 3.2 e secondo quanto previsto dalla normativa europea in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 679/2016) non è possibile fornire tale dettaglio che comunque rientra nell'elenco di cui al paragrafo 2.3 HW Centrale.

DOMANDA 31:

Si chiede di chiarire in cosa consista la soluzione tampone che il fornitore aggiudicatario dovrà adottare in caso di guasto di un apparato di rete coperto da garanzia o da manutenzione di terze parti.

1. Qualora si intenda "muletto" si chiede di chiarire se questo sarà messo a disposizione del fornitore aggiudicatario da INAPP.

RISPOSTA

Per quanto concerne la richiesta relativa la muletto tale dotazione dovrà essere fornita dal fornitore aggiudicatario della presente procedura di gara. Stessa cosa riguarda anche per ciò che concerne la soluzione tampone che sarà sempre a carico dell'aggiudicatario della presente procedura di gara e pertanto sarà cura dell'aggiudicatario scegliere la soluzione tampone ottimale.

DOMANDA 32:

Si chiede di confermare essere un refuso l'affermazione "entro un arco temporale di 2 anni dalla stipula del contratto".



RISPOSTA

Si trattasi di refuso pertanto l'affermazione "entro un arco temporale di 2 dalla stipula del contratto" è da intendersi "entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto"

DOMANDA 33:

In relazione al par. 3.1. GRUPPO DI LAVORO relativamente al profilo Operatore Helpdesk in cui è riportato "Una tale figura dovrà essere sempre presente all'interno del presidio", e alle risposte fornite ai quesiti 14 e 13, di seguito sintetizzate:

RISPOSTA QUESITO 14 - "Si dovrà garantire la presenza di 1 sistemista senior, 1 sistemista hardware, 2 sistemisti client 1 operatore di helpdesk."

RISPOSTA QUESITO 13 - "Si conferma che la numerosità minima sia da intendersi complessivamente a copertura di un'intera giornata lavorativa così come testualmente recita il capitolato ".....disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato..." ."

Da cui si desume che è richiesto 1 Operatore Helpdesk che, complessivamente, insieme alle altre 4 risorse di presidio, copriranno una intera giornata lavorativa nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato, si chiede di confermare che l'Operatore di Help Desk richiesto nelle risposte di chiarimento è da riferirsi a n. 1 risorsa, con turno di 8 ore lavorative, nell'arco dell'orario sopra riportato e che pertanto non è necessario prevedere la presenza dell'Operatore di Help Desk per l'intero orario di copertura del presidio (8.00-19.00).

RISPOSTA

Si ribadisce che è necessario prevedere la presenza dell'operatore di Help Desk per l'intero orario di copertura del presidio (8:00 - 19:00).

DOMANDA 34:

In relazione e alle risposte fornite ai quesiti 14 e 13, di seguito sintetizzate:

RISPOSTA QUESITO 14 - Si dovrà garantire la presenza di 1 sistemista senior, 1 sistemista hardware, 2 sistemisti client 1 operatore di helpdesk.

RISPOSTA QUESITO 13 - Si conferma che la numerosità minima sia da intendersi complessivamente a copertura di un'intera giornata lavorativa così come testualmente recita il capitolato ".....disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato..." .

Si chiede di confermare che tali 5 risorse di presidio saranno impiegate, ciascuna con turno di 8 ore lavorative, in modo da coprire nel complesso l'intero orario giornaliero richiesto, ovvero dalle 8.00 alle 19.00 tutti i giorni feriali escluso il sabato.

RISPOSTA

Si ribadisce quanto già confermato con la risposta al quesito n° 13 che così testualmente recita : "Si conferma che la numerosità minima sia da intendersi complessivamente a copertura di un'intera giornata lavorativa così come testualmente recita il capitolato ".....disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato..."

DOMANDA 35:

Si chiede di confermare che sia per gli apparati non coperti da contratti di garanzia/manutenzione del produttore, sia per gli apparati coperti da contratti di garanzia/manutenzione del produttore, nell'ambito della presente procedura e per l'intera durata contrattuale, non è prevista alcuna



fornitura di componenti Hardware (parti di ricambio, interi apparati, consumabili per dispositivi di stampa, etc.) per tutte le categorie di apparati (infrastruttura di rete, Pdl e periferiche, HW centrale, etc.) fermo restando che per la manutenzione dei server, delle macchine client e/o periferiche coperti da garanzia del produttore, sarà comunque cura dell'Aggiudicatario, a fronte di un malfunzionamento, procedere agli interventi tampone, nel rispetto dei livelli di servizio, ad esempio con rapide sostituzioni mediante "muletti" pre-configurati, in attesa degli interventi risolutivi in garanzia dei produttori.

RISPOSTA

In riferimento al quesito formulato si ribadisce quanto enunciato nel capitolato di gara paragrafo 3 che così testualmente recita: "..Gestione di un magazzino di parti di ricambio e apparati sostitutivi con la tempestiva segnalazione di carenza delle scorte per opportuno approvvigionamento, in carico ad INAPP".

DOMANDA 36:

In relazione a quanto richiesto con il Quesito 35, si chiede di confermare che gli apparati "muletto" saranno messi a disposizione da INAPP.

RISPOSTA

Per quanto concerne la richiesta relativa agli apparati muletto si comunica che tale attrezzatura sarà fornita dall'aggiudicatario della presente procedura di gara

DOMANDA 37:

Si chiede di confermare che nell'ambito della presente procedura non è prevista alcuna fornitura/rinnovo di componenti Software (licenze) ad esclusione degli eventuali strumenti (ticket Management, Asset Management, etc.) che l'aggiudicatario vorrà offrire in sostituzione degli strumenti in uso presso INAPP.

RISPOSTA

Si dà conferma a quanto richiesto.

DOMANDA 38:

In relazione a quanto riportato al par. 2.2. PDL E PERIFERICHE del Capitolato e in particolare ai punti in cui viene richiesta, nell'ambito della presente procedura di gara "la fornitura di n. 150 PDL comprensive di tastiera e mouse che andranno a sostituire le postazioni più obsolete tra quelle attualmente presenti, entro un arco temporale di 2 anni dalla stipula del contratto" e "la fornitura di n. 150 Monitor entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto" e in relazione a quanto riportato al par. 3.5. GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI DELLE POSTAZIONI DI LAVORO del Capitolato e in particolare al punto "E' inoltre in programma la sostituzione progressiva, nel giro di tre anni, di circa 150 postazioni di lavoro (con ciò intendendo il complesso di pc, tastiera e mouse e un numero di monitor quantificati in 50 in funzione dell'obsolescenza dei preesistenti)".

Si chiede di confermare la numerosità complessiva di PDL, pari a 150, e di chiarire la numerosità complessiva di Monitor, da fornire nell'ambito della presente procedura di gara.

RISPOSTA

Per quanto concerne la numerosità così come enunciato nel capitolato di gara paragrafo 2.2 che così testualmente recita: "... A tal riguardo si richiede al concorrente la fornitura di n. 150 PDL comprensive di tastiera e mouse (per il monitor si veda il punto seguente)" E "... A tal riguardo, si richiede al concorrente la fornitura di n. 150 Monitor entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto..." pertanto la numerosità complessiva è di 150 pdl e 150 monitor. Per quanto concerne la dicitura 2 anni trattasi di refuso pertanto l'affermazione "entro un arco temporale di 2 dalla stipula del contratto" è da intendersi "entro un arco temporale di 3 anni dalla stipula del contratto"



DOMANDA 39:

In relazione alle PDL che sono oggetto di fornitura nell'ambito della presente gara (vedi Quesito 6), e a quanto riportato al par. 3.5. GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI DELLE POSTAZIONI DI LAVORO "Le licenze del sistema operativo, nonché del pacchetto Office base, saranno fornite dell'Istituto, che ha già sottoscritto idoneo accordo multilicenza con Microsoft." si chiede di confermare che sono da intendersi escluse dalla fornitura tutte le componenti software (es. licenze antivirus, etc.).

RISPOSTA

Si dà conferma di quanto richiesto

DOMANDA 40:

In relazione a quanto riportato al par. 2.1.1. RETE LAN e in particolare al punto "Sono altresì disponibili ulteriori 5 switch HP A5120-48G di scorta, ugualmente compresi nella fornitura." Si chiede di confermare che tali switch sono già nella disponibilità di INAPP e che, pertanto, non sono oggetto della presente procedura di gara.

RISPOSTA

Si dà conferma di quanto richiesto

DOMANDA 41:

In relazione a quanto riportato al par. 2.11. SISTEMI DI MONITORAGGIO E ALLARMISTICA, si chiede di specificare la versione di Nagios attualmente in uso presso INAPP.

RISPOSTA

La versione di Nagios Core è la 4.3.2.

DOMANDA 42:

In relazione a quanto riportato al par. 2.11. SISTEMI DI MONITORAGGIO E ALLARMISTICA, e in particolare al punto:

Nel caso in cui l'Aggiudicatario decida di non sostituire Nagios, dovrà comunque:

- aggiornare il software all'ultima versione stabile disponibile;
- estendere il monitoraggio ai sistemi centrali o network non ancora raggiunti;
- garantire la manutenzione dei software nei termini e secondo i livelli di servizio previsti nel Capitolato (paragrafo 3.7).

Si chiede di confermare che l'eventuale rinnovo/aggiornamento delle licenze Nagios non sono da considerarsi nel perimetro della presente procedura di gara.

RISPOSTA

Considerato che l'attuale sw di monitoraggio NAGIOS trattasi di software free sarà cura dell'aggiudicatario valutare e fornire con oneri a suo carico il rinnovo/aggiornamento delle licenze NAGIOS.

DOMANDA 43:

In relazione alla risposta fornita al Quesito 14, "Si dovrà garantire la presenza di 1 sistemista senior, 1 sistemista hardware, 2 sistemisti client 1 operatore di helpdesk.", si chiede di conoscere la stima di impiego in termini di giornate annue per i profili per i quali non è prevista la presenza continuativa in presidio.



RISPOSTA

Si ribadisce che la numerosità minima sia da intendersi complessivamente a copertura di un'intera giornata lavorativa così come testualmente recita il capitolato "....disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato. Pertanto sarà cura dell'aggiudicatario fornire una stima di massima.

DOMANDA 44:

A pagina 15 del disciplinare di gara, in riferimento al subappalto, viene richiesta la terna di potenziali subappaltatori oltre alla relativa documentazione (DGUE e il PASSOE) da presentare in fase di offerta. Alla luce delle modifiche apportate all'art 105 c. 6 del codice degli appalti dalla legge n. 55/2019 del 14 giugno 2019 (ai sensi dell'art. 1, comma 18, secondo periodo, della legge n. 55 del 2019, il comma 6 del Codice è stato sospeso fino al 31 dicembre 2020), si chiede conferma che non debba né essere indicata la terna di subappaltatori, né presentata la relativa documentazione, ma semplicemente dichiarato l'utilizzo descrivendo la tipologia di servizi erogati dal subappaltatore con la relativa quota massima.

RISPOSTA

Si conferma che non dovrà essere indicata né la terna di subappaltatori, né presentata la relativa documentazione, ma semplicemente dichiarato l'utilizzo descrivendo la tipologia di servizi erogati dal subappaltatore con la relativa quota massima.

DOMANDA 45:

In riferimento a quanto descritto al paragrafo "3.1 Gruppo di Lavoro" del documento "20200205_INAPP_Capitolato_tecnico_CIG_8192648301_Rif_167_Full_Risk_0", si chiede di indicare la quantità di giornate uomo in un anno previste per la figura del Data Protection Officer (DPO).

RISPOSTA

Secondo la figura del DPO non può essere quantificata in giornate uomo perché è una risorsa professionale che sarà contattata solo in caso di tematiche critiche di protezione dati e cybersecurity per cui non è possibile quantizzare in termini di giornate uomo.

DOMANDA 46:

Con riferimento a quanto previsto a pag. 11 (par.7 - subappalto) del disciplinare di gara, in considerazione della circostanza che, secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 18, D.L. 32/2019 e ss.mm. e ii. "...Fino alla medesima data di cui al periodo precedente [31.12.2020], sono altresì sospese l'applicazione del comma 6 dell'articolo 105" si chiede di confermare che il riferimento alla disciplina di cui all'art. 105, comma 6, D. Lgs. 50/2016 e la conseguente richiesta di indicare una terna di subappaltatori è frutto di un refuso, così che in caso di subappalto non è necessario attendere al detto adempimento.

RISPOSTA

Si conferma che si tratta di un refuso e pertanto che non dovrà essere indicata né la terna di subappaltatori, né presentata la relativa documentazione, ma semplicemente dichiarato l'utilizzo descrivendo la tipologia di servizi erogati dal subappaltatore con la relativa quota massima.

DOMANDA 47:

Si chiede di confermare che l'attività in carico al fornitore aggiudicatario NON comprende la manutenzione HW degli apparati di rete presenti nel CED e nei vari armadi di piano.



RISPOSTA

Si comunica che l'attività di manutenzione degli apparati di rete presenti nel CED e nei vari armadi di piano è carico dell'aggiudicatario della presente procedura.

DOMANDA 48:

Si chiede di confermare anche la manutenzione hw degli apparati elencati al par.2.1.3 e riconducibili alla rete wireless in uso all'Istituto, sia in carico al fornitore aggiudicatario.

RISPOSTA

Si dà conferma quanto richiesto

DOMANDA 49:

Si chiede di confermare che l'affermazione "La manutenzione di tali apparecchiature non è prevista nel presente appalto." si riferisca non solo ai 40 notebook ma anche alle 650 PdL, alle varie stampanti di stanza, alle 20 stampanti multifunzione, ai 16 rilevatori di presenza RFID Technodrive, agli scanner HP e MicroREI.

RISPOSTA

Si precisa che la manutenzione relativa ai circa 40 notebook non è prevista nel presente appalto così come enunciato nel capitolato di gara mentre si applica alle restanti attrezzature.

DOMANDA 50:

1) La fornitura in alternativa di un nuovo sistema centralizzato di System Management si intende come facoltativa consentendo al fornitore aggiudicatario di utilizzare quanto già presente presso l'Istituto senza oneri aggiuntivi a suo carico?

2) Nel caso venisse fornita una soluzione alternativa, questa può risiedere nel centro servizi del Fornitore e quindi fruibile da remoto? Nel caso l'accesso da remoto all'infrastruttura del Cliente è consentita in quale forma?

3) La soluzione alternativa può prevedere installazioni di agent nelle PdL e nei server oggetto della gestione ?

RISPOSTA

Per quanto concerne la prima richiesta sarà cura del fornitore valutare l'eventuale fornitura di un nuovo sistema di system management con oneri a suo carico. Per quanto concerne la seconda richiesta di entrambi i software la fornitura in remoto, secondo quanto prevista dalla vigente normativa europea in materia di protezione dati (Regolamento UE 679/2016 GDPR) tale servizio non può risiedere presso il fornitore e pertanto non è consentito. Per quanto concerne la terza richiesta si dà conferma che è possibile. Infine per quanto concerne la quarta richiesta l'hardware è a carico del fornitore aggiudicatario della presente procedura.

DOMANDA 51:

1) Si chiede di chiarire quali e quanti sono i sistemi non ancora raggiunti da Nagios;

2) In caso di soluzione alternativa fornita, si chiede di confermare che l'HW necessario per l'installazione, verrà reso disponibile dal Cliente presso la propria sala CED;

3) In caso di soluzione alternativa, è accettata anche una soluzione cloud, residente presso il centro servizi del Fornitore ?

RISPOSTA

si comunica che l'attuale versione di Nagios fa il monitoraggio di tutti i sistemi e vengono aggiunti/rimossi a seconda dell'evenienza. Se disponibile all'interno della sala ced potrà essere



installato, in caso negativo l'hw sarà a carico dell'aggiudicatario della presente procedura. Secondo quanto previsto dalla vigente normativa sulla protezione dei dati non è consentita la soluzione cloud.

DOMANDA 52:

1) Sono già disponibili le immagini "Master" delle postazioni attualmente in uso o l'attività è da intendersi ex-novo ?

2) La repository per tali immagini, in termini di infrastruttura e spazio disco, si intende messa a disposizione dell'Istituto e alloggiata nel proprio CED ?

3) E' già in uso presso l'Istituto e quindi licenziato, un SW di creazione di immagini o il Fornitore deve prevederne uno con costi a proprio carico ?

RISPOSTA

Le immagini master delle postazioni in uso sono attualmente presenti mentre per quanto concerne le attività nuove saranno a carico dell'aggiudicatario della presente procedura. Per quanto concerne il repository per tali immagini, sia in termini di infrastruttura e spazio disco, tale attività è a carico dell'aggiudicatario della presente procedura di gara. Per quanto concerne l'a scelta del sw per la creazione delle immagini è una scelta discrezionale mentre per quanto concerne anche gli eventuali costi saranno a carico dell'aggiudicatario.

DOMANDA 53:

La reperibilità si intende sempre a copertura degli orari non coperti dall'orario di servizio del presidio e quindi dal lunedì al venerdì, H24, escludendo sempre sabato/domenica e festivi ?

RISPOSTA

In riferimento al quesito richiesto si ribadisce quanto enunciato nel capitolato di gara paragrafo 3.1 lettera b) che così testualmente recita:"... b) Il servizio di presidio dovrà essere assicurato per tutta la durata del periodo contrattuale con le seguenti modalità e professionalità minime richieste:

disponibilità presso l'Ente di almeno n. 5 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato;

reperibilità di uno specialista assicurata da telefono portatile in maniera continuativa (h 24) nell'orario non coperto dai turni elencati in precedenza..."

DOMANDA 54:

1) Si chiede di confermare che la manutenzione HW in capo al fornitore aggiudicatario, riguardi i seguenti sistemi server, storage e applicance indicati nel capitolato alle pag.13, 14, 15, 16 e 17:

- Fujitsu Primergy Rx 300 S7 (Isfsvdc)
- HP Proliant DL360 P Gen 8 (Isfsvvrt3)
- HP StoreEasy 1630
- HP Proliant DL360 P Gen 8 (Isfsvvrt2)
- IBM Blade Center (Ulisse)
- Fujitsu Siemens Primergy (Consultazione)
- Dell Power Vault NX300 (Nasdell)
- Dell PowerEdge R900 (Archimede)
- HP Proliant DL380 G5 (Isfsv025)
- IBM System x3350 (Isfsv029)
- Dell PowerEdge R410 (Isfsvass)
- Fujitsu Siemens Primergy (Isfsv014)
- HP Proliant DL 360 G7 (Isfsvfollum001)



- HP Proliant DL 360 G7 (Isfsvfollum002)
- Fujitsu Siemens Primergy (Isfsvfollum003)
- Fujitsu Siemens Primergy RX 300 S7 (Isfsvfollum004)
- HP StorageWorks P2000 (Storage Follum)
- IBM SI 00335 (Log Management)
- Dell PE E03S (Isfsvprod)
- Dell PE R310 (Server Fondi Nexus)
- Proliant DL 360 G9

Server ERASMUS+

- HP Proliant DL560 Gen8 (Ares)
- HP Proliant DL380 G7 (Centauro)
- HP Proliant DL 380 G5 (Andromeda)
- HP Proliant DL380p G8 (Fenice)
- HP Proliant DL580 G4 (Perseo)
- HP Proliant DL380 G7 (Pegaso)
- HP Netserver (LH3000)
- HP Storgeworks (Storage 1)
- HP Storgeworks (Storage 2)
- HP StorageWorks (Storage 3)

RISPOSTA

L'elenco dei server per i quali necessità la manutenzione full risk sono quelli presenti all'interno del paragrafo 2,3 HW CENTRALE e secondo quanto previsto dalla normativa europea in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 679/2016) non è possibile fornire tale dettaglio che comunque rientra nell'elenco di cui al paragrafo 2.3 HW Centrale.

DOMANDA 55:

1) Nella Tabella di pag.15 sono presenti dei server fisici e degli storage dei quali non c'è indicazione in termini di modello e matricola. Qualora questi fossero da includere nella manutenzione Full-Risk, si chiede di fornire i dati mancanti poiché il modello e la matricola sono elementi fondamentali per esprimere una quotazione full-risk

2) Per quanto riguarda gli storage, si chiede di fornire indicazioni sulla loro configurazione in termini di dischi (quantità, capacità, tecnologia)

RISPOSTA

In relazione ai quesiti richiesti si ribadisce che l'elenco dei server per i quali necessità la manutenzione full risk sono presenti all'interno del paragrafo 2,3 HW CENTRALE e secondo quanto previsto dalla normativa europea in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 679/2016) non è possibile fornire tale dettaglio che comunque rientra nell'elenco di cui al paragrafo 2.3 HW Centrale.

DOMANDA 56:

Considerando l'impegno secondo necessità' delle figure del Cyber Security Expert e del Data Protection Officer, per la corretta formulazione dell'offerta economica, si chiede di fornire un'indicazione in termini di gg/uomo da prevedere nell'arco contrattuale, per meglio tarare l'offerta economica.

RISPOSTA

Sarà cura del fornitore aggiudicatario fornire una valutazione discrezionale sulle due figure professionali richieste



DOMANDA 57:

Si chiede di confermare che il subentro nel contratto di utilizzo sia relativo alle sole manutenzione software e di indicare il perimetro di tali licenze in termini tipologia e di numerosità.

RISPOSTA

In relazione al quesito richiesto si ribadisce quanto previsto nel capitolato di gara paragrafo 2.11 "...Nella fornitura dei suddetti software l'Aggiudicatario dovrà prevedere un numero adeguato di licenze perpetue degli stessi, incluse nell'offerta economica, tenendo in considerazione le dimensioni della rete e dell'utenza dell'INAPP e gli eventuali ampliamenti..."

DOMANDA 58:

1) Si richiede di dettagliare il modello di infrastruttura utilizzata per l'applicativo Microsoft SharePoint indicando quale versione di SharePoint è installata e, qualora non fosse presente una infrastruttura a singolo server, se possibile indicare i livelli di infrastruttura utilizzati.

2) Si richiede di indicare qual è il numero di siti/applicativi gestiti sulla piattaforma.

RISPOSTA

Le versioni di SharePoint attualmente utilizzate sono le 2010 e 2013. Per quanto concerne le altre richieste si comunica che secondo quanto previsto dall'attuale normativa vigente sulla protezione e sicurezza dei dati (Regolamento UE 679/2016 GDPR) non è possibile fornire le informazioni richieste

DOMANDA 59:

Nel Disciplinare di gara al punto c) Requisiti di capacità tecnica e professionale viene richiesta di fornire la comprova del requisito secondo la seguente modalità:

a) in caso di servizi/forniture prestati a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici, mediante una delle seguenti modalità:

- originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- copia conforme del contratto unitamente a copia conforme delle fatture relative al periodo richiesto;
- dichiarazione del concorrente contenente l'oggetto del contratto, il CIG (ove disponibile) e il relativo importo, il nominativo del contraente pubblico e la data di stipula del contratto stesso unitamente a copia conforme delle fatture relative al periodo richiesto.

Tutti i documenti sopra menzionati sono inseriti nel sistema AVCPass dai concorrenti.

Si chiede di confermare, trattandosi di documenti emessi verso la PA (in caso di fatture) o dalla PA (in caso di contratti), questi debbano comunque essere caricati sul sistema AVCPASS o se invece sia sufficiente caricare la dichiarazione da parte del Concorrente di aver eseguito i 3 servizi con l'indicazione:

- della descrizione delle attività
- il destinatario delle attività
- la durata contrattuale
- l'importo

RISPOSTA

L'inserimento, sulla piattaforma AVCPASS, dei documenti relativi alla dimostrazione dei servizi analoghi prestati, facilita il controllo da parte della Stazione Appaltante a seguito di aggiudicazione definitiva, che però nel caso non fossero stati caricati, chiederà direttamente in fase di stipula.



DOMANDA 60:

Nel Disciplinare all'articolo 18 "Spese di pubblicazione del bando" si dice che entro il termine di 60 gg dall'aggiudicazione, l'aggiudicatario in via definitiva ha l'obbligo di corrispondere a INAPP le spese di pubblicità, in applicazione a quanto disposto dall'art. 34, comma 35, del D.Lg 18 ottobre convertito in legge 7 dicembre 2012 n.221.

Potete indicare l'importo previsto di tale spese?

RISPOSTA

In questa fase della procedura non è possibile quantificare le spese sostenute dalla Stazione Appaltante per la pubblicità. Si informa comunque che l'importo massimo non può superare € 6.000,00 + IVA.

DOMANDA 61:

Possono essere subappaltate in quota parte tutte le attività previste nel Capitolato di gara; che potranno essere inseriti nella busta tecnica i cc.vv. del personale dipendente dal subappaltatore che effettivamente erogherà la prestazione secondo l'organizzazione di commessa, anche ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio.

RISPOSTA

Il subappalto è consentito nei limiti di legge, i curricula che saranno oggetto di attribuzione del punteggio tecnico sono solo quelli relativi al "Gruppo di lavoro" dell'operatore economico che presenta l'offerta o come singolo operatore o in RTI.

DOMANDA 62:

In relazione a quanto previsto al punto 4.3 Requisiti di partecipazione lettera C) del Disciplinare di gara, in considerazione della diversità dell'ambito di applicazione dei "servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico" e "supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A." si chiede di confermare che detto requisito possa essere soddisfatto con l'esecuzione nei tre anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara (2017-2018-2019), di almeno 3 servizi analoghi aventi ad oggetto "servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico" e 3 servizi analoghi aventi ad oggetto "supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.".

RISPOSTA

Si conferma che detto requisito possa essere soddisfatto con l'esecuzione nei tre anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara (2017-2018-2019), di almeno 3 servizi analoghi aventi ad oggetto "servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico" e 3 servizi analoghi aventi ad oggetto "supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.".

DOMANDA 63:

E' richiesto che ciascun contratto comprenda tutti i servizi indicati nel requisito (gestione e manutenzione del sistema informativo e supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi ...) oppure il requisito può essere dimostrato con più contratti che complessivamente dimostrino il possesso del requisito stesso (es. un contratto di manutenzione



del sistema informatico, un contratto di gestione sistemistica del sistema informativo, un contratto di supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi, etc...) ?

RISPOSTA

Il contratto deve essere unico e deve comprendere tutti i servizi richiesti.

DOMANDA 64:

Si chiede di voler meglio chiarire cosa si intende per supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.

RISPOSTA

Per supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della pa si intendono quei servizi, finalizzati all'individuazione delle soluzioni più idonee per garantire il rispetto degli adempimenti in materia di digitalizzazione (D. Lgs. 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), D. Lgs. n. 235/2010, DPCM del 03.12.2013, DPCM del 13.11.2014, D. Lgs. 179/2016, Regolamento UE 679/2016, circolare AGID 2/2017, Linee guida AgID in materia di conservazione dei documenti informatici, circolare ENISA sulla sicurezza delle informazioni, nuova normativa sul perimetro cibernetico di sicurezza nazionale, la vigente normativa in materia di Business Continuity, Disaster Recovery e Cloud Computing, etc) e dematerializzazione, utilizzando i consueti standard dell'analisi e revisione dei processi amministrativi.

DOMANDA 65:

Si chiede di confermare che, in caso di operatore singolo o di RTI, il requisito di capacità tecnico professionale relativo ai servizi analoghi è soddisfatto dimostrando nel complesso di aver svolto nell'ultimo triennio almeno 2 servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico, ed almeno 1 relativo all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.

RISPOSTA

No, il requisito nel caso di operatore singolo è da intendersi soddisfatto in presenza di almeno 3 servizi analoghi aventi ad oggetto sia i servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico, che i servizi relativi all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A.;

Nel caso di partecipazione in RTI il requisito è da intendersi soddisfatto in presenza di almeno 2 servizi analoghi da parte della Capogruppo mandataria e almeno 1 servizio analogo da parte della mandante, tutti afferenti sia i servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico, che i servizi relativi all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A..



DOMANDA 66:

Si chiede di confermare che non rientrano nel perimetro della presente gara eventuali attivazioni/rinnovi di contratti di manutenzione/garanzia con i Vendor degli apparati oggetto dei servizi (rete, HW Centrale, Postazioni di Lavoro, etc.).

RISPOSTA

Si conferma che tali attività non rientrano. Si richiede all'aggiudicatario invece la notifica all'amministrazione di scadenze e proposte di aggiornamento di licenze d'uso

DOMANDA 67:

Si chiede di confermare che in nessun caso saranno in carico all'aggiudicatario le riparazioni e/o sostituzioni di componenti hardware guaste o le sostituzioni di interi apparati.

RISPOSTA:

Si conferma che riparazioni e sostituzioni non sono a carico dell'aggiudicatario Sarà cura dell'Aggiudicatario tenere sotto controllo il magazzino di parti di ricambio e apparati sostitutivi per garantire che sia sempre disponibile quanto necessario per un rapido ripristino dell'operatività, segnalando tempestivamente ad INAPP eventuali carenze nelle varie scorte.

DOMANDA 68:

Si chiede di specificare la copertura oraria che si dovrà garantire presso l'Ente in una giornata lavorativa standard per ciascuna delle seguenti risorse:

- Sistemista senior
- Sistemista hardware
- Sistemista client 1
- Sistemista client 2
- Operatore di helpdesk

RISPOSTA

Si comunica come enunciato nel capitolato di gara, paragrafo 3.1 la copertura oraria dovrà essere la seguente..... nell'orario che va dalle 8.00 alle 19.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato;.....

DOMANDA 69:

Al punto 4.3 c) del Disciplinare (Requisiti di partecipazione - Requisiti di capacità tecnica e professionale) si richiede il soddisfacimento dei requisiti mediante la dimostrazione della esecuzione, nel periodo di riferimento, di servizi di gestione e manutenzione del sistema informativo di un ente pubblico e supporto all'analisi e revisione dei processi amministrativi funzionali agli adempimenti di legge in tema di tecnologie dell'informazione e digitalizzazione della P.A..

Si chiede se:

- 1) sono ammissibili anche servizi analoghi eseguiti operando in subappalto di azienda fornitrice di tali servizi verso ente pubblico;



- 2) sono assimilabili ad ente pubblico anche le aziende appartenenti alla categoria dei Gestori di Pubblici Servizi (quali ad es. Poste Italiane SpA, ACEA SpA, ecc).

RISPOSTA

- 1) Si sono ammissibili.
- 2) Si ribadisce quanto dichiarato al punto 4.3 lett.c) del Disciplinare di gara, in materia di requisiti di partecipazione dove si chiede che per il soddisfacimento del requisito è necessario che l'esecuzione della prestazione sia stata svolta nei confronti di un Ente pubblico. Laddove si voglia far riferimento a società partecipate o altri tipi di società di natura pubblica è vostro onere dimostrare che sono soggetti al diritto pubblico e non al diritto privato.

DOMANDA 70:

Nel Disciplinare di gara viene indicato, per la comprova del requisito di capacità tecnico-professionale, la possibilità di fornire documenti attestanti servizi/forniture prestati a favore di committenti PA.

Si chiede se come committenti PA possono essere annoverati anche Società Private Concessionarie di Servizi Pubblici o Partecipate.

RISPOSTA

Vedasi risposta al quesito n.69 Punto 2).

DOMANDA 71:

Gestione e manutenzione completa della Sala CED e dell'hardware centrale (server) in uso presso la sede INAPP: cosa si intende per completa? Cosa è da includere oltre agli apparati descritti dell'hardware centrale? È da considerare anche la parte per esempio di condizionamento, ecc.?

RISPOSTA:

In riferimento a tale quesito bisogna attenersi a quanto previsto nel capitolato di gara paragrafo HW Centrale mentre per ciò che concerne il condizionamento tale attività è attualmente in carico ad altro fornitore.

DOMANDA 72:

Gestione e manutenzione completa delle sale riunioni poste ai piani -1, 6, 7 e Auditorium: cosa si intende per completa? Quali sono gli apparati presenti nelle sale riunioni? È da considerare anche la parte per esempio di condizionamento, ecc.?

RISPOSTA:

In riferimento a tale quesito bisogna attenersi a quanto previsto nel capitolato di gara mentre per ciò che concerne il condizionamento tale attività è attualmente in carico ad altro fornitore. Nello specifico nelle sale sono presenti pc portatili o pc fissi a seconda della dimensione della sala, proiettore ove presente o schermi collegati tramite HDMI Over IP per trasmettere il segnale video e degli Access point (così come indicati nel paragrafo Rete Wireless del capitolato di gara) per il wifi degli ospiti. In un'altra sala è presente un access point. Nella sala Auditorium è presente



un pc portatile e access point, con schermi e proiettore. Sono presenti anche telecamere con relativo impianto audio/video.

DOMANDA 73:

Per la posta elettronica è richiesta la manutenzione e se sì di quale tipo?

RISPOSTA:

Così come riportato nel capitolato di gara il servizio di posta elettronica è esternalizzato sul cloud Microsoft. La manutenzione, intesa a livello di gestione, ad esempio creazione utenze, policy personalizzate, mailing list o anche configurazioni più dettagliate saranno a carico dell'aggiudicatario mentre il resto delle attività è gestito da Microsoft.

DOMANDA 74:

Per il servizio di manutenzione correttiva è corretta l'ipotesi di utilizzare client o parti di ricambio dal magazzino dell'Ente per l'HW centrale e per tutte le postazioni di lavoro non coperte da garanzia del produttore o manutentore terzo?

RISPOSTA:

Non esiste un magazzino per le parti di ricambio, le parti di ricambio vengono recuperate quanto possibile da client destinati alla dismissione.

DOMANDA 75:

si chiede conferma che la manutenzione sulla componente rete LAN (fibra e/o rame) sia relativa alla sola parte rack con esclusione della rete di distribuzione orizzontale e verticale

RISPOSTA:

No la manutenzione andrà effettuata anche sulla rete di distribuzione orizzontale e verticale, per cui si dà conferma che la manutenzione sulla componente rete LAN (fibra e/o rame) dovrà essere relativa sia alla parte rack sia alla rete di distribuzione orizzontale e verticale. Si vedano a tale proposito i paragrafi del capitolato di gara servizio di manutenzione ordinaria e servizio di manutenzione straordinaria.