

Quesito n. 1

Capitolato Tecnico pag 5, fig 2,3

- per alcuni dispositivi oggetto del monitoraggio e MA HW si fa riferimento ad una sede di "disaster Recovery" la cui posizione geografica non è esplicitata. Si richiedono maggiori dettagli.

Risposta

Confronta schema allegato. Ogni qual volta che nel capitolato si fa riferimento al "**Disaster recovery**" ci si riferisce alla sala denominata "**Sala Data DR**" (vedi allegato tecnico) situata nel complesso HQ di Roma presso la Sede Operativa di Via G.G. Belli, 5.

Quesito n. 2

Capitolato tecnico pag. 18, par 5.1 Help Desk

- si richiede di chiarire chi sono gli utenti (tipologie e il corrispondente numero) che potranno contattare l'HD
- si richiede di indicare la stima del numero di chiamate/richieste/segnalazioni annuali che potranno pervenire all'HD. Eventualmente se fosse possibile averne uno storico
- Numero gratuito dall'estero: si richiede di chiarire da quali paesi potranno chiamare gli utenti

Risposta

Gli utenti che potranno contattare l'HD sono le risorse del team operation della Committente stimabili da tre a cinque unità. Non è disponibile uno storico delle segnalazioni/ricieste di assistenza in quanto il servizio oggetto di appalto specifico viene richiesto in modalità outsourcing per la prima volta. L'Help desk potrà essere contattato gratuitamente da ciascuna utenza sia fissa che mobile sul territorio nazionale.

Quesito n. 3

Con riferimento a quanto previsto nell'articolo 17 dello schema di contratto, si chiede di confermare che l'articolo 30 ivi menzionato sia un refuso e che, parimenti, sia un refuso, il riferimento ivi contenuto (nonchè contenuto in altre disposizioni del medesimo allegato) alla "presente convenzione".

Risposta

Trattasi di refusi.

Quesito n. 4

In considerazione della potenziale entrata in vigore, nelle more di validità del contratto, ove aggiudicato alla scrivente, del regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), si chiede fin d'ora di confermare la disponibilità di Codesta Spett.le Stazione Appaltante a negoziare e stipulare una variazione del contratto stesso come ragionevolmente richiesto per

riflettere i propri obblighi e rischi derivanti dal GDPR citato ed eventuali spese o costi aggiuntivi correlati.

Risposta

L'esercizio del contratto in oggetto sarà svolto secondo la normative vigente.

Quesito n. 5

Si chiede di specificare con precisione la finestra temporale di erogazione del servizio di manutenzione correttiva, per le macchine segnalate nelle figure 15,16,17,18,19,20,21 del Capitolato Tecnico

Risposta

Le finestre temporali richieste per i servizi predetti sono indicate nel capitolo 6 del capitolato tecnico. Si precisa che nel capitolato tecnico si intende con riferimento a tutti i servizi ivi richiesti la seguente finestra temporale di erogazione:

- a) **Orario base: lunedì-venerdì** dalle ore **09:00** alle ore **18:00**
- b) **Orario esteso: lunedì-sabato** dalle ore **09:00** alle ore **19:00**

Quesito n. 6

Si chiede di poter schedulare il sopralluogo citato nel capitolato tecnico (pag.5 , paragrafo 3.1 - pag 14 , paragrafo 4.1) per poter verificare la completezza e l'aggiornamento degli apparati da mantenere.

Risposta

Si precisa che il sopralluogo non è obbligatorio ma la sua esecuzione potrà essere liberamente richiesta dall'operatore economico entro i termini di presentazione dell'offerta previo appuntamento da concordare in orario d'ufficio (dalle ore 08:00 alle ore 15:30) con il Direttore d'esecuzione del contratto Ing. Litterio Barrica telefono 06/36205863 email barrica@cassaforense.it

Quesito n. 7

Si chiede di confermare che gli aggiornamenti di Software, Microcode e firmware, quando necessari, saranno forniti della Stazione Appaltante senza alcun tipo di coinvolgimento del Fornitore.

Risposta

Fermo restando che costituirà obbligo del fornitore l'erogazione di tutti I servizi richiesti nel capitolato tecnico, la Committente si rende disponibile, in caso si manifestassero possibili sinergie o ottimizzazione gestionali, a concordare le conseguenti modalità operative.

Quesito n. 8

Si chiede a codesta spettabile stazione appaltante di confermare che la compilazione del DGUE (reso documento obbligatorio per le gare pubbliche dal 16/04/2018) e' riferita alla sola parte Parte III: Motivi di esclusione (Articolo 80 del Codice), in considerazione del fatto che l'Accordo Quadro al quale si riferisce l'Appalto Specifico e' regolato dal vecchio codice appalti, e che deve essere presentato da tutti i componenti del RTI costituito.

Risposta
Si conferma

Quesito 9

Riferimento al CT dell'AS § 3.2 *Prestazioni richieste con riferimento ai servizi base oggetto dell'Appalto Specifico*, pagina 7

Il capitolato richiede come da fabbisogno, servizi di Monitoraggio e Condizione operativa in modalità remota.

Il CT dell'AQ Sistemistico a pagina 24, § 6.6 *"Predisposizione della connessione telematica con il Centro Servizi del Fornitore"* specifica che:

"Nel caso in cui l'Amministrazione richieda servizi erogati in remoto dal Centro Servizi del Fornitore, il Fornitore dovrà predisporre, per la durata prevista del contratto derivante dall'Appalto Specifico, la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi che ospitano le infrastrutture ICT oggetto dei servizi, come riportato in dettaglio nel capitolo 4.3.

*L'onere per la predisposizione e l'utilizzo della connessione telematica dovrà essere previsto come completamento dell'offerta in fase di Appalto Specifico e, in tal caso, l'Amministrazione definirà nella Richiesta di Offerta le specifiche tecniche di dettaglio delle modalità di connessione richieste e la relativa base d'asta, **aggiuntiva rispetto a quella definita per i servizi base.**"*

Si richiedono chiarimenti di merito circa l'assenza della base d'asta, riservata alla predisposizione e utilizzo della connessione telematica.

Risposta

Fermo restando quanto previsto nel capitolato tecnico si conferma che quanto richiesto sarà onere e cura del fornitore nell'ambito della base d'asta indicate nella documentazione di gara. Solo per ausilio si allega documentazione esplicativa e non esaustiva relative alla architettura di rete in essere presso codesta stazione appaltante.

Quesito 10

Riferimento al CT dell'AS § 3.1 *Consistenza di dettaglio dei sistemi/applicativi oggetto di servizi base*, pagina 5

Il capitolato indica che

"L'Offerente, in fase di sopralluogo, avrà la possibilità di verificare la completezza e l'aggiornamento di quanto indicato nelle tabelle che seguono, per ciascuna tipologia di sistema"

Riguardo il sopralluogo previsto dal CT si richiede di indicare

- a) L'eventuale obbligatorietà dell'esecuzione del sopralluogo.
- b) I siti coinvolti: Roma/Colle Salvetti (LI)

- c) Le modalità previste per la richiesta e la modalità di esecuzione.
- d) La finestra temporale in termini di date e orari in cui può essere effettuato

Risposta

Confronto risposta al quesito n. 6

Quesito 11

Riferimento al CT dell'AS §3.2 *Prestazioni richieste con riferimento ai servizi base oggetto dell'Appalto Specifico*, pagina 7

Il capitolato richiede l'erogazione del servizio di Monitoraggio in orario esteso.

Si richiede di indicare la fascia oraria dell'orario esteso prevista per il suddetto servizio.

Risposta

Confronto risposta al quesito n. 5

Quesito 12

Riferimento al CT dell'AS §3.2 *Prestazioni richieste con riferimento ai servizi base oggetto dell'Appalto Specifico*, pagina 7

Il capitolato richiede il servizio di Conduzione operativa.

Si richiede di indicare la fascia oraria sia dell'orario base che dell'orario esteso prevista per il suddetto servizio.

Risposta

Confronto risposta al quesito n. 5

Quesito 13

Riferimento al CT dell'AS §3.2 *Prestazioni richieste con riferimento ai servizi base oggetto dell'Appalto Specifico – Interventi fuori orario*, **pag. 12**

Il capitolato riporta una tabella per tre figure professionale con indicate il numero di giornate annue. Il servizio di *Interventi fuori orario* nell'ambito dell'AQ Sistemistico dell'orario è remunerato a **ore**.

Si richiede di confermare che l'indicazione del Numero Giornate presenti nella tabella di capitolato a pagina 12 sia da considerare un refuso.

Risposta

Si conferma che si tratta di un refuso e che quanto alla tabella n. 2 del capitolato a pagina 12 si riferisce a ore annue.

Quesito 14

Riferimento al CT dell'AS §2. *CONTESTO ED OGGETTO DELLA*

FORNITURA, pag. 4 Il CT di AS riporta

"[...]come indicato nel seguito, saranno svolti presso le sedi di Cassa Forense site in Roma (per la maggior parte) e in Colle Salvetti (Livorno) [...]"

Riguardo le sedi si richiede di:

- a) Specificare quale sito eroga il servizio di DR e quale siano i valori dei parametri RPO/RTO previsto.
- b) Confermare che i servizi primari vengono erogati dal solo sito di Roma

Chiarire quale sia il ruolo del sito Colle Salvetti.

Risposta

Confronto risposta al quesito n. 1

Quesito 15

Riferimento al CT dell'AS §2. *CONTESTO ED OGGETTO DELLA FORNITURA*, pag. 4

Si richiede la descrizione dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi, nello specifico

- a) Architettura sistemistica
- b) Architettura di virtualizzazione
- c) Architettura della infrastruttura di rete
- d) Distribuzione servizi sulla infrastruttura

L'architettura del Disaster Recovery e i relativi servizi

Risposta

Confronta documentazione allegata

Quesito 16

Riferimento al CT dell'AS §2. *CONTESTO ED OGGETTO DELLA FORNITURA*, pag. 4

Si richiede di esplicitare quali siano gli attuali strumenti di gestione della infrastruttura tecnologica e se tali strumenti sono messi a disposizione del Fornitore aggiudicatario nell'ambito del presente AS.

Risposta

I tecnici Cassa gestiscono l'infrastruttura tecnologica tramite strumentazione on-site che non può essere condivisa o messa a disposizione.

Quesito 17

Riferimento al CT dell'AS §4. SERVIZI ACCESSORI – MANUTENZIONE HARDWARE, pag. 13.

Si richiede di indicare gli SLA associati servizio di Manutenzione Hardware (tempi di intervento sui diversi apparati/sistemi)

Risposta

Confronto risposta al quesito n. 5 e capitolo 6 del capitolato tecnico

Quesito 18

Riferimento al CT dell'AS §4. SERVIZI ACCESSORI – MANUTENZIONE HARDWARE, pag. 15,
(fig.15/16/17/18/19/20/21)

Al fine di formulare una corretta proposta economica per il servizio accessorio di Manutenzione Hardware si richiede di indicare le date di scadenza dei contratti di manutenzione attualmente in essere per ciascun apparato riportato nelle tabelle del par. 4.1 alle pagg 15 e 16.

Risposta

Si fa presente che la durata degli attuali contratti di manutenzione (per i servizi oggetto del AS) sarà di massima compatibile con i tempi di perfezionamento della presente procedura. Sarà pertanto obbligo del fornitore garantire quanto richiesto dal capitolato tecnico a far data dalla stipula del contratto e per l'intera durata prevista senza eccezione alcuna.

Quesito 19

Riferimento al CT dell'AS §4. SERVIZI ACCESSORI – MANUTENZIONE HARDWARE, pag. 15,
(fig.15/16/17/18/19/20/21)

Si richiede di specificare per ogni singolo apparato/sistema della baseline presentato in elenco nelle tabelle di cui sopra:

- a) Data di decorrenza del servizio accessorio manutenzione hardware richiesto
- b) Eventuale Data di scadenza della garanzia
- c) Eventuali date di End Of Support dichiarati dal produttore.

Risposta

Confronto risposta al quesito n. 18

Quesito 20

Riferimento doc "Punteggi E Criteri Di Valutazione".

La descrizione dell'elemento di valutazione "Tempo di ripristino –

Malfunzionamenti con Severity Code 1" riporta il seguente testo:

"Miglioramento del valore di SLA Target per il parametro "Tempo i", in misura inversamente proporzionale al valore offerto".

Si chiede di specificare il significato del parametro "Tempo i".

Risposta

Trattasi di refuso il nome corretto del parametro è: "Tempo di ripristino – Malfunzionamenti con Severity Code 1"

Quesito 21

Riferimento al CT dell'AS §3.2 "Prestazioni richieste con riferimento ai servizi base oggetto dell'Appalto Specifico, pag. 7.

Si richiede di specificare se l'Amministrazione ha attualmente in uso strumenti di monitoraggio dei propri sistemi ed in caso affermativo di specificare quale siano le caratteristiche di tali strumenti e quale sia il perimetro dei sistemi sotto monitoring. In caso affermativo, si chiede inoltre di indicare se tali strumenti sono messi a disposizione del Fornitore aggiudicatario nell'ambito del presente AS.

Risposta

Fermo restando l'obbligo per il fornitore di erogare tutti i servizi richiesti nel capitolato tecnico, si precisa che la Committente dispone di tutti i sistemi e procedure necessari per il monitoraggio delle infrastrutture (Housing) dei sistemi/applicativi oggetto di gara

Quesito 22

Riferimento al CT dell'AS §4. SERVIZI ACCESSORI – MANUTENZIONE HARDWARE, pag. 15, (fig.15/16/17/18/19/20/21)

Si richiede di specificare per ciascun apparato di cui è richiesta la manutenzione quale sia il livello di servizio per la manutenzione hardware.

Risposta

Confronto risposta al quesito n. 17

Quesito 23

Riferimento doc "Punteggi E Criteri Di Valutazione".

Ai fini del corretto calcolo del punteggio ereditato da ciascun concorrente, tenendo conto dei servizi richiesti, si chiede di specificare lo scenario di riferimento applicato al presente AS e di riportare, per ciascun Aggiudicatario i-esimo dell'AQ, il Punteggio Tecnico Ereditato.

Risposta

Come già indicato nella documentazione allegata lo scenario di riferimento è il "D"