

PROVINCIA di BENEVENTO

Settore Tecnico

Servizio Attività Amm.ve Patrimonio - Provveditorato - Prevenzione
Servizio Raccolta ed Elaborazione Dati – Digitalizzazione

OGGETTO: PROCEDURA APERTA DI GARA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA INFORMATICA. CIG: 7475783B48. RISPOSTA ALLE FAQ.

1) D. "E' disponibile un inventario hardware e software delle apparecchiature e dei sistemi oggetto del servizio?"

Per gli apparati hardware da mantenere sono disponibili informazioni su marca, modello, anzianità, garanzia, ecc"

R. Non è disponibile un inventario completo e dettagliato degli assets hardware e software dell'Ente, lo stesso dovrà essere realizzato dall'aggiudicatario entro 90 gg, dall'avvio delle attività così come prescritto dal capitolato al paragrafo 12.

2) D. Cap. 9 - Tracking delle attività: Per la gestione delle richieste di assistenza, l'Ente metterà a disposizione lo strumento GLPI; si chiede quali sono le funzionalità ricoperte da questo tool: es. trouble ticketing, reporting, gestione SLA, gestione asset, ecc.

R. Le specifiche tecniche dettagliate del software OpenSource GLPI sono disponibili alla URL: <http://www.glpi-project.org>. Si fa presente che la Provincia attualmente lo utilizza limitatamente alla gestione dei "ticket" e per la generazione dei relativi report. La manutenzione, l'aggiornamento del prodotto e la sua integrazione con altri strumenti rientra tra le attività che dovrà svolgere l'aggiudicatario che potrà altresì concordare con l'Ente l'adozione di soluzioni alternative, preferibilmente OpenSource o comunque senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Ente.

3) D. Cap. 11 - Interventi evolutivi: Si richiede conferma che gli interventi evolutivi (es. aggiornamento dei sistemi operativi), sia riferito solo alle macchine "fisiche" e non anche alle macchine virtuali.

R. Gli interventi evolutivi si riferiscono all'intero asset ICT dell'Ente ivi comprese le macchine virtuali, gli hypervisors, il firewall, etc.

4) D. Cap. 12. Inventario dei sistemi ICT e del patrimonio digitale dell'Ente: Si chiede se lo strumento di OCS potrà essere utilizzato dall'aggiudicatario per la gestione delle attività di inventario richieste.

R. Sì, a riguardo si specifica che la manutenzione, l'aggiornamento del prodotto e la sua integrazione con altri strumenti rientra tra le attività che dovrà svolgere l'aggiudicatario che potrà altresì concordare con l'Ente l'adozione di soluzioni alternative, preferibilmente OpenSource o comunque senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Ente.

5) D. Cap. 13 Servizi di Presidio: "Si chiede quali sono gli orari di copertura del Presidio. Si chiede inoltre se, in caso di ferie, malattia o altre assenze del tecnico di Presidio, sia richiesta una figura di back-up."

R. Il servizio di presidio dovrà rispettare il seguente orario, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 – 13,30; 14,00 – 17,00. Sono esclusi i festivi infrasettimanali. In caso di assenza, per qualsiasi motivo, del personale individuato, su base annua, per l'espletamento del servizio di presidio, l'aggiudicatario dovrà fornire personale sostitutivo.

6) D. Cap. 13.2 Gestione e manutenzione hardware e software: "Alla pagina 9 si cita la seguente frase: "L'hardware di nuova installazione o di ricambio sarà fornito dalla Provincia di Benevento. Interventi di manutenzione specialistici saranno espletati da terzi nell'ambito di appalti specifici." Si chiede conferma che i "muletti" e le parti di ricambio, oggetto di manutenzione, siano quindi messi a disposizione dalla Provincia . Si chiede inoltre quali sono gli interventi specialistici che saranno espletati da terzi. "

R. Si conferma che l'hardware sostitutivo, le parti di ricambio, i materiali di consumo (es. toner stampanti, etc.) saranno messi a disposizione dalla Provincia di Benevento ad eccezione dell'hardware di cui l'aggiudicatario dovrà dotare il personale di presidio. Per interventi specialistici espletati da terzi, nell'ambito di specifici appalti, si intendono tutte le attività regolate attraverso ulteriori contratti che la Provincia ha/avrà in essere con altri fornitori di servizi ICT. Ricadono tra gli stessi, a titolo di esempio, in via non esaustiva:

- ⑩ attività di manutenzione ed aggiornamento del sistema di protocollo informatico, gestione economico/finanziaria, paghe e presenze del personale, pagoPA, fatturazione elettronica, conservazione sostitutiva, atti amministrativi;
- ⑩ manutenzione delle macchinette marca tempo;
- ⑩ gestione delle macchine affrancatrici;
- ⑩ etc.

Si precisa che in ogni caso, nel rispetto di quanto previsto ai paragrafi 3 e 5 del capitolato tecnico, l'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi con i fornitori terzi e fornire loro tutto il supporto necessario richiesto per l'assolvimento delle loro attività.

7) D. Cap 14 - In relazione a quanto riportato nel paragrafo 14 del Capitolato Tecnico, pag. 14, relativamente agli "Interventi integrativi e specialistici", si chiede di precisare i criteri con cui sono stati definiti i parametri di costo delle figure professionali richieste:

- System/Network Administrator /Consulente Senior (attività specialistiche)
- System/Network Administrator /Consulente Junior (attività integrative)

Si evidenzia che, dal confronto dei costi indicati nel capitolato con le tabelle del CCNL di categoria, essi appaiono notevolmente inferiori, tenendo conto che tali importi definiscono, tra l'altro, il costo

netto, quindi senza oneri aggiuntivi (trasferite, rimborsi, ecc.) né tantomeno utile d'impresa, costituendo pertanto la base del costo per interventi da remoto.

R. I costi orari indicati nel cap. 14, se proiettati su base mensile sono ampiamente sufficienti a ricoprire anche ulteriori costi (trasferita, profitto aziendale, etc.) soprattutto se l'Aggiudicatario dispone di almeno parte delle figure professionali richieste nel proprio organico. Tale condizione, è pertanto considerata un vantaggio competitivo per l'Aggiudicatario ed una garanzia per la Provincia di Benevento. Si precisa che non sono stati richiesti specifici titoli di studio e/o certificazioni, seppure auspicabili.

8) D. Cap 14 - In relazione a quanto riportato nel paragrafo 14 del Capitolato Tecnico, pag. 14, relativamente agli "Interventi integrativi e specialistici", si chiede di confermare che i costi esposti in tabella non sono soggetti a ribasso, così come specificato al paragrafo 3.3 – punto a.1 del Disciplinare di Gara.

Inoltre, in merito allo stesso paragrafo del C.T., essendo richiesto "... personale altamente specializzato diverso da quello assegnato al Presidio, anche non presente nel proprio organico ..." si chiede di precisare se ciò può rappresentare forma di subappalto, (vietato dal Disciplinare di Gara), evidenziando che il ricorso a sub-fornitura di specialisti di Brand primari (HP, Dell, ecc.) comporterebbe costi senza dubbio molto più elevati, mentre l'utilizzo di liberi professionisti non garantirebbe uguali risultati in quanto non supportati dai laboratori di prodotto.

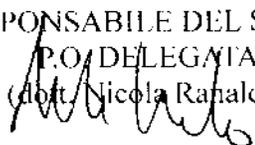
R. Si precisa che i costi orari indicati, limitatamente alle figure integrative e specialistiche, non sono soggetti a ribasso. Il ricorso a professionisti esterni, non rappresenta forma di sub-appalto. Si conferma che eventuali ritardi non imputabili al fornitore in via diretta, non comportano sanzioni per il fornitore stesso. Le sanzioni sono tuttavia confermate laddove esista una responsabilità indiretta, ad esempio: un disco di un sistema RAID subisce un guasto e resta in esercizio per un tempo irragionevole in modalità degradata, successivamente un secondo guasto comporta la perdita definitiva dei dati e sui sistemi di backup non sono presenti copie recenti ed integre: In questo caso, sebbene il guasto hardware non è imputabile all'Aggiudicatario, lo stesso è comunque responsabile per non aver effettuato il monitoraggio dei sistemi con ragionevole frequenza, di non aver sostituito i dischi guasti in tempo utile, di non aver avvertito i Responsabili del Servizio, di non aver verificato che il sistema di backup contenesse copie recenti, di non aver effettuato test di recovery.

9) D. Si chiede di confermare che NON debba essere presentato il DGUE (Documento di gara Unico Europeo) nonostante nel disciplinare di gara, "Cap. 4. Altre indicazioni e condizioni rilevanti per la partecipazione" par. 4.1 e 4.3 si faccia espresso riferimento a tale documento.

R. Non è obbligatoria la presentazione del DGUE.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

P.O. DELEGATA
(dott. Nicola Ranaldo)



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

P.O. DELEGATA
(dott. Serafino De Bellis)

