

RISPOSTE AI QUESITI 2 (24/02/2014)

D: Si chiede se presso le diverse Sedi regionali dell'Agenzia sono presenti e disponibili locali idonei ad ospitare il personale di presidio e se gli stessi sono conformi alla normativa vigente di sicurezza sul lavoro

R: Si.

D: Si chiede se per l'espletamento dei servizi richiesti si possano utilizzare risorse professionali assunte con contratti atipici (contratto a progetto, partita IVA , etc)

R: Si.

D: Il concorrente dovrà possedere il seguente requisito di capacità economica e finanziaria, che dovrà essere dichiarato nella domanda di partecipazione (allegato 1.3): idonee dichiarazioni bancarie da parte di almeno 2 istituti di credito operanti negli stati membri della UE o intermediari autorizzati a sensi della legge 1/9/1993 n.385. In caso di costituendo RTI, chi e in che misura deve soddisfare tale requisito?

R: Le dichiarazioni bancarie devono essere presentate dal r.t.i. nel suo complesso

D: Il concorrente dovrà possedere il seguente requisito di capacità economica e finanziaria, che dovrà essere dichiarato nella domanda di partecipazione (allegato 1.3): fatturato globale dell'impresa degli ultimi tre esercizi (triennio 2010-2011- 2012) pari almeno alla somma di € 1.350.000 al netto dell'IVA. Si chiede di confermare che in caso di costituendo RTI tale requisito dovrà essere soddisfatto almeno al 40% dalla mandataria e il restante 60% dalle mandanti con un minimo di almeno il 10%?

R: Si conferma

D: Il concorrente dovrà possedere il seguente requisito di capacità economica e finanziaria, che dovrà essere dichiarato nella domanda di partecipazione (allegato 1.3): elenco dei principali contratti di servizi analoghi a quello oggetto della presente gara, effettuati nel triennio 2010-2011-2012, con l'indicazione delle date dei destinatari, pubblici o privati, di cui almeno uno di importo pari a € 700.000,00 al netto dell'IVA: in caso di costituendo RTI chi e in che misura deve soddisfare tale requisito?

R: Il requisito richiesto, cioè aver eseguito un contratto per servizi analoghi a quelli di gara di importo pari a 700.000 dovrà essere cumulativamente posseduto al 100% dal R.T.I. o Consorzio

nel suo complesso. Qualora la mandataria, o l'impresa indicata come tale nel caso di raggruppamento non ancora costituito, oppure, in caso di consorzio, da una delle imprese consorziate che partecipano alla presente procedura di gara, non abbia tra le proprie esperienze un contratto di servizi analoghi a quello di gara, effettuato nel triennio, di importo pari almeno a 700.000 dovrà dichiarare di avere eseguito almeno un contratto per servizi analoghi a quelli di gara di importo al netto d'IVA pari ad € 280.000,00; le mandanti, o le imprese consorziate concorrenti, dovranno dimostrare di avere eseguito contratti, per servizi analoghi a quelli di gara, nel triennio la somma dei cui importi dovrà esser pari ad € 420.000,00. In caso di raggruppamento verticale, il requisito dovrà esser posseduto con riferimento alle percentuali della fornitura/servizio che ciascun componente del raggruppamento intende assumere. La mandataria in ogni caso deve possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria;

D: Nella domanda di partecipazione la tabella riporta "Pubblica amministrazione destinataria", si chiede di confermare che i destinatari possono essere anche privati.

R: Si conferma

D: Fatturato globale di impresa riferito agli esercizi 2010/2011/2012, da comprovare mediante copia dichiarata conforme all'originale, ai sensi del D.P.R.445/2000, del Modello unico, completo di tutti gli allegati, relativo ai redditi prodotti nel triennio, corredato dalla relativa nota di trasmissione. Si chiede di confermare che il fatturato globale possa essere comprovato anche mediante la presentazione dei bilanci in copia conforme e pertanto non indicare l'Agenzia delle Entrate nella domanda di partecipazione.

R: Non si conferma

D: Fatturato specifico relativo a servizi analoghi a quelli oggetto di gara realizzati nel corso del triennio 2010-2011-2012, e comunque, suddiviso per ciascun anno secondo il seguente dettaglio: in realtà nel disciplinare di gara il "fatturato specifico" non viene indicato e pertanto si chiede in che misura minima deve essere soddisfatto e, in caso di costituendo RTI, chi e in che misura deve soddisfarlo.

R: Il Fatturato specifico relativo a servizi analoghi a quelli oggetto di gara realizzati nel corso del triennio 2010-2011-2012 non richiesto dal disciplinare di gara non deve essere indicato, si provvederà a modificare il modulo di domanda di partecipazione.

D: Si richiede, al fine di poter stimare un idoneo supporto hardware manutentivo ed evolutivo, un elenco dettagliato di:

- tutte le componenti Client (PC, stampanti, stampanti multifunzione, scanner, ecc);
- tutte le componenti presenti, attive e passive, nei Data Center dell'ente (server, storage, UPS, unità di backup, ecc.);
- in generale tutte le componenti presenti nell'oggetto del Capitolato di Gara

con le seguenti informazioni:

a. Marca

b. Modello

c. Sistema Operativo installato (se PC e Server) d. Eventuali caratteristiche qualificanti (ad esempio numero di dischi, periferiche, memoria, ecc.) e. Anno di acquisto f. Data termine della garanzia o supporto hardware con il Vendor e/o Contratti con altra ditta

R. Si vedano le risposte ai chiarimenti pervenuti pubblicati il 13/02/2014.

D: Al fine di poter dimensionare il servizio di Help Desk secondo i livelli di qualità richiesti, si richiede un'indicazione storica del numero di chiamate all'Help Desk e della loro gestione in termini di tempo assegnato, SLA rispettati, percentuali su primo e su secondo livello di supporto, classificazione delle tipologie di richieste di supporto, ecc.;

R. Si vedano le risposte ai chiarimenti pervenuti pubblicati il 13/02/2014.

D. A pagina tre del Capitolato è citato: "Per tutti i Personal Computer dovrà essere prevista la gestione della manutenzione sia correttiva che evolutiva (intesa come aggiornamento di modesta entità, come ad esempio espansione di memoria RAM, di dischi, di periferiche quali masterizzatori, tastiere, mouse, etc.). Tale attività dovrà essere svolta anche per alcune periferiche diverse, quali ad esempio le stampanti Multifunzione ...". Si richiede a tal proposito di meglio definire la "modesta entità" citata al fine di poter ragionevolmente stimare le tipologie e i volumi delle richieste potenziali;

R. Per aggiornamento di modesta entità si intende un aggiornamento quantificabile nel 10% del valore del bene.

D. Si richiede il dettaglio del piano di indirizzamento, mappatura fisica e logica (VLAN, VPN, Routing Policy) del Networking per poter valutare l'implementazione del sistema di monitoraggio e del QoS richiesti nel Capitolato Tecnico a pagina 8.

R. Tutte le sedi dell'agenzia sono attestate su una un'unica rete privata nel range 192.168 con subnet di classe C. Sono inoltre presenti 4 vlan logiche che separano apparati in DMZ e apparati su rete pubblica (32 indirizzi in tutto). La gestione delle VPN tra le sedi è realizzata e mantenuta da Fastweb.

D: Al fine di poter fornire un servizio di formazione di adeguata qualità alle utenze, si richiede di specificare la cadenza e le diverse tipologie di formazione che l'Ente ritiene necessarie, visto il numero ed il grado di alfabetizzazione delle sue utenze.

R. Si vedano le risposte ai chiarimenti pervenuti pubblicati il 13/02/2014.

D. In più punti del capitolato si fa riferimento al supporto sull'ambito applicativo ("applicazioni proprietarie", "rilascio di nuovi software applicativi", "... all'utilizzo funzionale degli applicativi, alla risoluzione di problemi sistemistici o applicativi, allo sviluppo di nuove applicazioni o all'adozione di prodotti software", ecc.). A tal proposito si richiede di confermare che il tipo di supporto richiesto in tale ambito è da ritenersi limitato alla componente sistemistica/infrastrutturale dell'Ente a supporto delle attività richieste o effettuate dai singoli produttori delle soluzioni software adottate.

R. Il supporto è limitato alla componente sistemistica/infrastrutturale relativamente alle attività di rilascio e allo sviluppo. Relativamente invece al "supporto all'utilizzo" e "alla risoluzione di problemi" rientrano nella fornitura tutte le attività classificabili richieste di assistenza di primo livello.

D: Riferimento paragrafo 4.3 e 4.4 - documento "Analisi dello stato attuale 2013" - Trattandosi di software applicativo in prevalenza di natura "proprietaria", si richiede se il fornitore si dovrà far carico esclusivamente della gestione di primo livello da parte dell'Help Desk o eventualmente anche delle attività di aggiornamento e manutenzione ordinaria e straordinaria;

R: Sul software proprietario è richiesta solo l'assistenza di 1° livello

D: Riferimento pagina 6 -7 Capitolato Tecnico - Si richiede se alla scadenza degli attuali contratti di manutenzione con le società indicate relativamente agli impianti tecnologici la stazione appaltante procederà al rinnovo con le suddette oppure se il fornitore si dovrà far carico anche del supporto di 2° livello.

R: Sì, l'Agenzia procederà autonomamente a gestire i contratti relativi agli impianti tecnologici o mediante rinnovo con le società attualmente incaricate oppure mediante affidamenti ad altri operatori economici.

D: Si chiede di confermare l'esclusione dell'obbligo di creazione e di consegna del PASSOE come richiesto al punto 4 pagina 9 del disciplinare di Gara (Contenuto della busta "A");

L'uso meramente cartaceo della presentazione dei documenti di gara per la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico- organizzativo ed economico finanziario in caso di aggiudicazione e/o di sorteggio ai sensi dell' art.48 D.lgs. 163/06 e ss.mm.ii. ex Art.7 Modalità di aggiudicazione del Disciplinare di Gara.

R: Al momento, e fino alla legge di conversione del decreto Milleproroghe, vige l'obbligatorietà del sistema AVCPASS. L'Agenzia si riserva la facoltà di valutare nei prossimi giorni se escludere per la presente gara l'obbligo di creazione e consegna del PASSOE; a tal fine, ogni comunicazione sarà data mediante pubblicazione di apposito avviso sul sito.

D: CAPITOLATO TECNICO, paragrafo "Gestione, controllo e manutenzione delle stazioni di lavoro" (pag. 3 e segg.), ove viene specificato «Per tutti i Personal Computer dovrà essere prevista la gestione della manutenzione sia correttiva che evolutiva (intesa come aggiornamento di modesta entità, come ad esempio espansione di memoria RAM, di dischi, di periferiche quali masterizzatori, tastiere, mouse, etc.). Tale attività dovrà essere svolta anche per alcune periferiche diverse, quali ad esempio le stampanti multifunzione». L'aggiudicatario fornirà solo l'intervento mentre le parti sono a carico dell'ARPA ?

R: Sì

D: E' previsto un tetto massimo agli interventi evolutivi per PC e, in caso affermativo, a quanto esso ammonta?

R: Non è previsto un massimo.

D: Quali interventi evolutivi sono da prevedere per le stampanti?

R: Ad esempio la trasformazione di una stampante usb locale in stampante di rete, utilizzando un printserver USB-LAN

D: Quali altre periferiche, oltre le stampanti, possono essere oggetto di interventi?

R: Tutte le altre periferiche di uso comune, come ad esempio scanner, stampanti etichettatrici zebra, lettori barcode, dispositivi di archiviazione esterni etc

D: Quante sono le postazioni di lavoro (PC utente, inclusi notebook) oggetto dei servizi di assistenza

R: Vedere risposte a quesiti pubblicate il 13/02/2014

D: Dislocazione numerica di PC e stampanti per ogni sede di ARPA

R: Vedere integrazione al capitolato tecnico

D: Su base annuale (o altro periodo di riferimento), quante sono le chiamate al servizio di help desk con suddivisione per tipologia di gravità.

R: Vedere risposte a quesiti pubblicate il 13/02/2014

D: Il sistema antivirus centralizzato (come richiamato a pag. 4 del CAPITOLATO TECNICO) è già in dotazione ad ARPA?

R: Sì.

D: Per tutti i prodotti software indicati (sia client che server) ARPA dispone di appositi contratti di supporto ai quali il fornitore ricorrerà, senza oneri aggiuntivi per se, per innescare servizi di assistenza di secondo livello presso i rispettivi produttori?

R: Sì, nella maggior parte dei casi. Ad eccezione dei sistemi operativi e di software di utilizzo comune.

D: Per tutti i prodotti hardware indicati (sia client che server, sia informatici che infrastrutturali), ARPA dispone di appositi contratti di assistenza ai quali il fornitore ricorrerà, senza oneri aggiuntivi per se, in caso di guasti o malfunzionamenti o altre esigenze di competenza dei produttori/fornitori ?

R: No. Nella maggior parte dei casi ARPA è disponibile solo la garanzia di legge dal momento dell'acquisto

D: CAPITOLATO TECNICO paragrafo “Gestione, controllo e manutenzione delle stazioni di lavoro” (pag. 4 e segg.), ove viene specificato «Configurazione dei PC Fissi e Portatili in dotazione agli utenti [...] Il contraente dovrà offrire anche: supporto agli utenti attraverso attività di Help Desk, gestione degli Account, assistenza tecnica per tutte le problematiche connesse alla gestione dei dati, delle banche dati e dei programmi utilizzati. [...]». Si assume che il servizio di Help Desk

fornirà supporto di tipo sistemistico ai fornitori di tutti gli applicativi di ARPA poiché per essi esiste uno specifico servizio di assistenza non oggetto di gara. Si richiede cortesemente di confermare o meno che tale assunzione sia corretta ovvero di fornire delucidazioni in merito.

R: Il servizio di HelpDesk fornirà supporto sistemistico, ma anche gestionale su tutte le richieste di assistenza. Viene infatti specificato che deve essere tenuta traccia di tutte le problematiche e la chiusura dei ticket, anche nel caso siano intervenuti altri fornitori, è responsabilità del servizio di HelpDesk.

D: Devono essere forniti i CV nominativi delle figure professionali impiegate nello svolgimento dei Servizi?

R: Sì

D: CAPITOLATO TECNICO GESTIONE E CONTROLLO E MANUTENZIONE DELLE STAZIONI DI LAVORO – PAG. 3. Con riferimento ai servizi qui indicati, quanti sono gli apparati oggetto del servizio qui descritto?

R: Vedere risposta a domanda analoga

D: CAPITOLATO TECNICO GESTIONE E CONTROLLO E MANUTENZIONE DELLE STAZIONI DI LAVORO – PAG. 4. Con riferimento alla gestione del backup centralizzato si richiede di conoscere il prodotto.

R: Symantec Netbackup

D: MANUTENZIONE CORRETTIVA HARDWARE pag. 5. Con riferimento alla manutenzione correttiva degli apparati la manutenzione degli stessi è a pieno carico della contraente o la contraente gestirà i contratti di manutenzione stipulati tra l'Agenzia e aziende terze come richiesto per le stazioni di lavoro?

R: La manutenzione degli apparati server verrà gestita con le stesse modalità degli apparati client.