

Gara europea per il servizio di manutenzione software e servizi correlati  
(n. 14/10)

### **INFORMAZIONI COMPLEMENTARI**

Portiamo a formale conoscenza di tutte le Imprese interessate alla gara d'appalto in oggetto le richieste di chiarimenti pervenute, con le rispettive risposte:

- 1) Ci potete confermare che i contratti di manutenzione che verranno eventualmente stipulati con produttori/rivenditori/distributori non sono da dichiarare come subappalto ?***

L'attivazione di contratti da parte dell'Appaltatore è funzionale alla mera acquisizione di prodotti informatici a catalogo (es. patch, cd, ecc...), ovvero di soli beni, anche software, che non costituiscono il servizio di manutenzione ma che sono funzionali alla prestazione del servizio da parte dell'Appaltatore. Tale attività non si configura quale sub-appalto (che, a norma dell'articolo 118, comma 11, richiede invece l'impiego di manodopera) ma quale sub-fornitura, ai sensi dell'articolo 118, comma 12 lett.b) del D.lgs. 163/06.

Analogamente, non rientrano nella categoria del sub-appalto gli accordi con i Produttori preesistenti alla partecipazione alla presente gara che si configurano come forme di ottimizzazione gestionale dell'appaltatore che conservano la propria autonomia a prescindere dall'appalto aggiudicato.

Resta quindi fermo che tutte le attività oggetto di appalto proprie del servizio di manutenzione devono essere erogate dall'Appaltatore, in virtù di competenze proprie, fatta salva la possibilità di avvalersi eventualmente, ai sensi della normativa di settore, del subappalto a terzi delle attività oggetto d'appalto, nei limiti del 30% dell'importo contrattuale complessivo. A tal fine si rimanda a quanto previsto all'art. 19 del Capitolato Norme Generali.

Si tenga presente, in ogni caso, quanto stabilito all'art. 4.2, secondo paragrafo, del Capitolato Tecnico.

Restano infine salve le disposizioni del codice degli appalti in ordine alla partecipazione di associazioni di Imprese (RTI ecc.).

- 2) In merito all'oggetto del servizio, si richiede di specificare se i contratti di manutenzione con le società produttrici degli applicativi da mantenere vadano stipulati e pagati dall'Aggiudicatario, diventando quindi parte integrante dell'offerta economica, o vengano pagati da CSI in aggiunta al valore previsto per il presente appalto.***

Fatto salvo quanto riportato nella risposta di cui al precedente punto 1, si precisa che l'importo a base d'asta - su cui i concorrenti dovranno effettuare la propria offerta - è riferito al complesso delle prestazioni oggetto d'appalto e pertanto l'offerta economica deve comprendere e compensare tutte le attività e i costi

necessari all'erogazione del servizio richiesto. Nessun onere aggiuntivo sarà a carico della stazione Appaltante.

Si rimanda, per maggior dettaglio, all'articolo 10 del Capitolato Speciale d'Appalto-Norme generali.

**3) *La negoziazione economica e la stipula dei contratti di manutenzione con i fornitori software, è a carico dell'aggiudicatario o è di competenza del CSI-Piemonte?***

Si veda la risposta alla domanda di cui al precedente punto 2.

**4) *Preso atto:***

- *che secondo quanto riportato nel Bando da Voi pubblicato il CSI potrà recedere dal Contratto che verrà stipulato, dando comunicazione scritta, con un preavviso di almeno 20 giorni, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, anche se sono iniziate le prestazioni. In tal caso, in deroga all'art. 1671 del Codice civile, l'Appaltatore avrà diritto di percepire esclusivamente i corrispettivi relativi alle prestazioni effettuate fino al momento dell'effettiva decorrenza del recesso, rinunciando a qualsiasi pretesa di indennizzo e/o risarcimento e/o rimborso ad alcun titolo;*
- *che sempre secondo quanto riportato nel Bando da Voi pubblicato l'Appaltatore deve presentare un'offerta economica complessiva che comprenda sia il costo dei servizi professionali che il costo dei rinnovi delle licenze e manutenzioni dei software in dotazione all'Ente (prodotti);*
- *che l'Ente pagherà la cifra complessiva secondo offerta in 12 rate mensili e conseguentemente nella singola rata mensile vi sarà solo una quota parte del costo per i prodotti già installati;*
- *che l'Appaltatore invece dovrà pagare in via anticipata al proprio fornitore tutti i prodotti ordinati;*

*Si è con la presente a richiedere la seguente specifica: se deve essere considerato nelle prestazioni effettuate sino al momento dell'effettiva decorrenza del recesso anche l'importo complessivo dei prodotti che saranno installati in una unica soluzione all'inizio del rapporto tale per cui l'Appaltatore potrà fatturare, in una unica soluzione, la parte prodotti ancora non fatturata alla data dell'effettiva decorrenza del recesso ed ottenere così il pagamento dell'intera quota prodotti già installati.*

*Si resta in attesa di una risposta alla richiesta di specifica sopra riportata, specifica importante considerando vessatoria la deroga all'art. 1671 del cc che al contrario prevede che il committente debba tenere indenne l'appaltatore delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.*

Oggetto dell'appalto non è il rinnovo di licenze ma, come indicato all'articolo 1 del Capitolato Speciale d'appalto – Norme Generali, oggetto d'appalto è il servizio di manutenzione relativo ai prodotti software descritti nell'Allegato 1 al documento "Requisiti tecnici". Trattasi di prodotti software in licenza d'uso al CSI Piemonte o

comunque la cui manutenzione è gestita dal Consorzio in qualità di ente strumentale dei propri Enti Consorziati.

Conseguentemente, il corrispettivo dovuto all'appaltatore per l'erogazione del servizio è determinato, come da offerta economica in canoni mensili unitari di manutenzione.

Pertanto, come indicato all'articolo 31 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali, in caso di recesso anticipato, in deroga all'art. 1671 del Codice civile, l'Appaltatore avrà diritto di percepire esclusivamente i corrispettivi relativi alle prestazioni (**ovvero i corrispondenti canoni mensili di manutenzione**) effettuate fino al momento dell'effettiva decorrenza del recesso, rinunciando a qualsiasi pretesa di indennizzo e/o risarcimento e/o rimborso ad alcun titolo.

Resta inteso che in caso di recesso anticipato, il CSI non avrà più diritto al servizio di manutenzione.

- 5) *L'articolo 31 "Recesso" delle Norme Generali prevede che il CSI possa recedere dal contratto con almeno 20 giorni di preavviso. Poiché il servizio include anche le licenze di manutenzione dei prodotti oggetto della gara che sono di durata annuale e su cui si precisa nel Capitolo 4.2. dei Requisiti Tecnici che devono essere di proprietà di CSI Piemonte, si chiede la conferma che l'importo annuale relativo a tali licenze di manutenzione sia riconosciuto anche in caso di recesso dal contratto da parte di CSI Piemonte.*

Si veda, al riguardo, la risposta al precedente quesito di cui al precedente punto 4.

- 6) *Nel documento Norme Generali si evince che, in caso di ricorso al subappalto, occorre rilasciare la dichiarazione di cui al "modello E" indicando, sin dalla presentazione dell'offerta, il nominativo dell'azienda cui verranno subappaltate le attività. Si chiede di precisare se, eventualmente, in caso di aggiudicazione possa essere cambiata la società subappaltatrice indicata nel modello E, qualora dovessero sorgere criticità.*

Si può ritenere che il concorrente possa successivamente variare l'operatore economico inizialmente individuato quale subappaltatore, purché, nel caso specifico, ciò avvenga entro 10 giorni dalla data di comunicazione di aggiudicazione definitiva e contestuale autorizzazione (condizionata) al subappalto, in quanto entro tale termine ultimo deve essere prodotta la documentazione di cui all'art. 13 del Capitolato Speciale d'Appalto - Norme Generali (bozza del contratto di subappalto, dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali, ecc...).

- 7) *Per i prodotti acquisibili direttamente dai produttori americani, ci potete confermare che il CSI, secondo i parametri americani, è considerata un'organizzazione di tipo Government ?*

Il CSI Piemonte è qualificabile come organismo di diritto pubblico.

- 8) *Per il prodotto Acronis ci potete confermare che le quotazioni richieste siano relative ai seguenti codici prodotto:*

***AC TIEXRPITD31***

***Acronis Backup & Recovery 10 Advanced Server - Renewal AAP EALP 50 – 499***

***AC UREXPITD31***

***Acronis Backup & Recovery 10 Universal Restore for Advanced Server - Renewal AAP EALP 50 – 499***

I codici prodotto in nostro possesso sono i seguenti:

Cod. TIEXRPENA31 Acronis Backup & Recovery 10 Advanced Server - Renewal AAP ALP

Cod. UREXPENA31 Acronis Backup & Recovery 10 Universal Restore for Advanced Server - Renewal AAP ALP

- 9) *Ci potete confermare che il terzo prodotto indicato come Acronis sia invece MS JT9-00017 TechNetPlusDirect ALNG SA OLP NL Qlfd ?*

Si conferma che il codice prodotto in nostro possesso è il seguente:

Item Name	Part Number	Quantity
TECHNET DIRECT MOL LICS	JT9-00017	0000001

- 10) *Per il prodotto Spamhaus Datafeed Rsync Service della MXTOOLS ci potete confermare che il servizio deve essere attivato per il numero minimo di utenti pari a 5000 ?*

Si precisa che il servizio va attivato per un numero di utenti “Unlimited”.

- 11) *Per il prodotto SURBL Sponsored Datafeed Service della MXTOOLS potete precisarci Il numero di utenti e il numero di messaggi/giorno gestiti dal sistema di posta (parametri con cui è stato attivato il servizio) ?*

I dati richiesti sono i seguenti:

Number of users 120000

Daily message volume 1000000

Tech contact sistemisti-posta@csi.it

- 12) *Si richiede di esplicitare per ogni applicativo riportato nell'allegato 1 il settore merceologico di appartenenza dei clienti che utilizzano l'applicativo (es. sanità, ente locale, ...).*

Si ritiene che l'informazione richiesta non sia influente ai fini della redazione dell'offerta da parte dei concorrenti.

- 13) Si richiede di esplicitare per ogni applicativo riportato nell'allegato 1 l'importo del canone annuale dell'ultimo contratto di manutenzione attivo con la relativa società produttrice.**

Si ritiene che l'informazione richiesta non sia influente ai fini della redazione dell'offerta da parte dei concorrenti.

- 14) Preso atto delle possibili variazioni riguardo le sedi in cui effettuare gli interventi (rif. paragrafo 4.5 del documento "Requisiti Tecnici") si richiede l'elenco completo aggiornato ad oggi delle possibili sedi di intervento onsite, indicandone l'indirizzo.**

Si conferma quanto riportato nel cap. 4.5 dei Requisiti Tecnici, ove è evidenziato che la maggioranza dei software oggetto della gara sono installati presso il Ced del CSI Piemonte in Torino e presso il sito secondario di Vercelli. Solo in minima parte esistono dei software installati presso le sedi degli enti della PA, di norma circoscritte entro il territorio Metropolitano di Torino e in minima parte all'interno della Regione Piemonte.

L'elenco dettagliato delle sedi, ove necessario, sarà comunque fornito all'Aggiudicatario nella fase di avvio del servizio.

- 15) Si manifesta un dubbio che nasce dall'apparente contraddizione tra quanto riportato nei "Requisiti Tecnici" al paragrafo 4.1, che lascia intendere l'uso di ARS Remedy non obbligatorio a favore di un sistema terzo ("Nel caso in cui l'Aggiudicatario non disponesse di tali strumenti, dovrà utilizzare il sistema ARS Remedy [...]"; "L'Aggiudicatario riceverà la richiesta di intervento all'interno del sistema ARS Remedy o in alternativa [...]") e quanto riportato nelle "Norme Generali" al paragrafo 7.2 che ne lascia intendere l'obbligatorietà. Infatti in tale paragrafo è espressa la condizione "Saranno ammesse all'apertura delle buste economiche soltanto le offerte che [...] avranno ottenuto [...] punteggio pari al "livello di qualità 2" in tutti gli elementi di valutazione"; richiedendo il livello di qualità 2 l'attestazione al valore minimo atteso ed essendo il punto di valutazione A5 descritto come "Utilizzo sistema ARS Remedy del CSI Piemonte" ed avendo come criterio di valutazione "Sistema di gestione delle richieste basato su piattaforma ARS Remedy del CSI Piemonte" appare quindi obbligatorio l'uso del sistema ARS Remedy per essere ammessi all'apertura della proposta economica. Si richiede pertanto di specificare se l'utilizzo del SW ARS Remedy è obbligatorio o è possibile proporre per la gestione di tutte le attività l'utilizzo di un applicativo diverso che consenta di gestire le richieste con gli strumenti alternativi a ARS Remedy indicati al paragrafo 4.1 dei "Requisiti Tecnici".**

Si conferma che l'utilizzo dello strumento ARS Remedy per la gestione completa delle attività non è obbligatorio, pertanto è possibile proporre, per la gestione di tutte le attività, l'utilizzo di un applicativo diverso.

Il CSI Piemonte utilizza già il sistema ARS Remedy per la gestione di tutte le attività di Trouble Ticketing per gli Enti consorziati, pertanto ha ritenuto di considerare elemento premiante la possibilità del concorrente, che utilizzi anch'esso la piattaforma Remedy del CSI Piemonte, di mantenere uniformità rispetto alla gestione richieste intervento.

Come indicato anche nello Schema di relazione tecnica (allegato B al Capitolato) il concorrente che utilizza ARS Remedy dovrà indicarlo e sarà valutato con l'attribuzione di 4 punti. Il non utilizzo di ARS Remedy non darà diritto all'attribuzione del relativo punteggio assegnando quindi 0 punti.

E' chiaro pertanto che la previsione di Capitolato per cui "...saranno ammesse all'apertura delle buste economiche soltanto le offerte che [...] avranno ottenuto [...] punteggio pari al "livello di qualità 2" in tutti gli elementi di valutazione" è applicabile con riferimento a tutti quegli elementi di valutazione in quanto soggetti ad attribuzione di punteggi graduabili (A1, A2, A3, A4, B1, B2, B3, C1, C2, D3, E1, E2).

***16) Esistono ambienti di certificazione identici a quelli di produzione, per testare e certificare le patch e gli altri software forniti dai rispettivi produttori?***

Si conferma l'esistenza di ambienti di test e collaudo per un sottoinsieme degli ambienti di produzione finalizzati a test funzionali dei prodotti software sviluppati dal CSI Piemonte; tali ambienti non sono adatti o progettati per testare e certificare le patch della totalità dei prodotti oggetto del presente capitolato.

***17) Rispetto agli SLA richiesti nel Capitolato speciale di appalto (requisiti tecnici), se i tempi di risoluzione del problema da parte del produttore software, non coincidono con gli SLA richiesti nel Capitolato speciale di appalto (requisiti tecnici) , è sufficiente un workaround e poi un monitoraggio dei tempi del fornitore?;***

Si conferma quanto indicato al paragrafo 7.5 dei requisiti tecnici.

***18) Si chiede di specificare i contenuti del capitolo: E1. Chiarezza, Accuratezza e Comprensione - [Livello di chiarezza, accuratezza, comprensione e aderenza all'indice fornito.]***

I punti E1 ed E2 dello schema di relazione tecnica non sono da compilare: fanno riferimento ai criteri di valutazione attraverso i quali sarà valutata la qualità della proposta nel suo complesso, sulla base dei parametri descritti di chiarezza, accuratezza, comprensione e personalizzazione.

***19) Con riferimento al prodotto Adobe LiveCycle, che include 3 licenze sia del modulo Forms sia del modulo Digital Signature e 35 licenze del modulo Reader Extension, ci potete confermare che le quotazioni richieste siano relative ad una***

***sola licenza dei moduli Forms e Digital Signature e al modulo base (1-10 licenze) di Reader Extension ?***

In merito al servizio di manutenzione per il prodotto Adobe Live Cycle si specifica che la reale consistenza delle licenze è la seguente:

n° 3 licenze Adobe LiveCycle Forms 8.0 All ALP

n° 3 licenze Digital Signatures 8.0 All ALP

n° 35 Barcoded Paper Forms All ALP.

La quotazione è richiesta, con riferimento al singolo pacchetto, per le quantità sopra descritte.

***20) Si chiede conferma che nel paragrafo 4.2.1 “Manutenzione Preventiva” dei Requisiti Tecnici con la frase “L’Aggiudicatario si impegna a realizzare gli interventi tecnici” si intenda la realizzazione del piano di lavoro degli interventi tecnici e non l’esecuzione degli interventi stessi, conformemente anche con quanto previsto al punto 7.3.***

Gli interventi tecnici oggetto della manutenzione preventiva contemplano tutte le attività descritte nel paragrafo 4.2.1 e includono sia la redazione del piano che l'esecuzione degli interventi on-site e/o da remoto, all'interno dei limiti espressi nel suddetto paragrafo.

***21) Si chiede conferma che per il paragrafo 4.2.3 “Versioni successive- Major release” dei Requisiti Tecnici, l’impegno dell’Aggiudicatario è di mettere a disposizione gli aggiornamenti dei prodotti per la data prevista di intervento, come specificato al punto 7.4, senza una presenza di personale durante l’effettivo intervento di aggiornamento.***

Si conferma.

***22) Ci potete confermare che le quotazioni richieste per le licenze:***

- ***BMC Remedy AR System Flt 1-Pk Lsn sono 190, invece della attuali 180 da voi acquisite***
- ***BMC Remedy Help Desk Flt 1-Pk Lsn sono 180, invece delle attuali 170***

Si confermano le quantità richieste:

BMC Remedy AR System Flt 1-Pk Lsn n.190

BMC Remedy Help Desk Flt 1-Pk Lsn n. 180

Eventuali variazioni di consistenza dei software oggetto di manutenzione saranno gestite, in corso di contratto, attraverso l’applicazione dell’istituto del sesto quinto, a norma dell’articolo 3 del Capitolato Speciale d’Appalto – Norme Generali.

**23) Per quanto riguarda il prodotto ADOBE Homesite, non più commercializzato e non sostituito da nessun altro prodotto a catalogo, ci confermate che non debba essere valorizzato.**

Il caso di prodotto non più a catalogo determina per tutti i partecipanti l'impossibilità di fornire una quotazione economica e pertanto in tal caso, sarà garantita l'omogeneità delle offerte e la par condicio dei concorrenti.

**24) Ci potete confermare che in relazione al foglio S8 dell'allegato tecnico riguardante i prodotti CA Unicenter, le licenze descritte come:**

Licenze d'uso illimitate (codice prodotto: UWSMAD99000)	28
Licenze d'uso illimitato per sistemi Linux Red Hat ES II o superiore	5

**siano in realtà da ridefinire nel seguente modo:**

Prodotto	Tier	Modello CPU	Sistema Operativo	Q.tà
Unicenter NSM Job Mgmt Option (cod. NSMMWL990)	7	SUN Solaris E25k-28 CPU	SUN Solaris	1
Unicenter NSM Job Mgmt Option (cod. NSMMWL990)	1	WIN-Intel	Linux Red Hat	5

Si conferma quanto sopra esposto.

**25) Si chiede se sia possibile conoscere il numero di richieste di intervento generate, sul perimetro oggetto di gara, negli anni precedenti.**

Si ritiene che l'informazione richiesta non sia influente ai fini della redazione dell'offerta da parte dei concorrenti.

**26) Relativamente al parametro di valutazione D1, si richiedono chiarimenti in merito al criterio di assegnazione del punteggio, in quanto sembra che vengano assegnati 1, 2, 3, 4 o 6 punti in funzione del numero di giornate specialistiche aggiuntive rispetto alla quantità minima, mentre la tabella a pag. 26 delle "Norme Generali" riporta al massimo 3 punti.**

La tabella di cui all'art. 7.1 del documento "Norme Generali" contiene un refuso. La corretta ripartizione dei punteggi, con riferimento al criterio "Elementi migliorativi" è la seguente:

<b>Elementi migliorativi</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	Supporto specialistico	<b>D1</b>	Proposte migliorative rispetto alle quantità minime richieste
------------------------------	-----------	----------	------------------------	-----------	---

				1 p.to per 2 giornate specialistiche aggiuntive	
				2 p.ti per 4 giornate specialistiche aggiuntive	
				3 p.ti per 6 giornate specialistiche aggiuntive	
				4 p.ti oltre 8 giornate specialistiche aggiuntive	
		6	Livelli di Servizio:	D2	
			sla n. 1 - Gold		Proposte migliorative rispetto ai livelli di servizio richiesti
			sla n. 2 - Silver		0.5 pt per ogni punto% di miglioramento fino ad un massimo di 2 punti
			sla n. 3 - Bronze	0.5 pt per ogni punto% di miglioramento fino ad un massimo di 2 punti	
		3	Gestione variazioni quantità	D3	
				Modalità, processo proposto dal Concorrente per la gestione e la comunicazione delle variazioni dei volumi	

**27) Relativamente al parametro di valutazione D1, il criterio quantitativo di assegnazione di 1, 2, 3, 4 o 6 punti sembra in contrasto con quello qualitativo della tabella “D. Elementi migliorativi” a pag. 28 delle “Norme Generali”. Si chiedono chiarimenti in merito alla modalità di assegnazione del punteggio per il parametro D1.**

Come indicato al par. 7.1, pagina 27, del documento “Norme generali”, “...con esclusione dei soli criteri relativi agli “elementi migliorativi” (per i quali è prevista l'applicazione di una mera formula matematica proporzionale), lo strumento per la valutazione fornito dalla ISO 9004:2000 prevede l'individuazione del livello di prestazioni (livello di qualità) per ciascun aspetto preso separatamente in considerazione, con graduazione tra il livello minimo 1 ed il livello massimo 4.”.

**28) Relativamente al parametro di valutazione D2, si prevede 0,5 punti per ogni punto % di miglioramento fino ad un massimo di 2 punti per ciascun livello di servizio (Bronze, Silver, Gold). Si richiede se il miglioramento % si riferisce alla soglia del 95%.**

Si.

**29) Relativamente al parametro di valutazione D2, si prevede 0,5 punti per ogni punto % di miglioramento fino ad un massimo di 2 punti per ciascun livello di servizio (Bronze, Silver, Gold). Questo criterio quantitativo di assegnazione sembra in contrasto con quello qualitativo della tabella “D. Elementi**

*migliorativi” a pag. 28 delle Norme Generali. Si chiedono chiarimenti in merito alla modalità di assegnazione del punteggio per il parametro D2.*

Si veda la risposta al precedente punto 27.

**30) Relativamente al parametro di valutazione D2, si prevede 0,5 punti per ogni punto % di miglioramento fino ad un massimo di 2 punti per ciascun livello di servizio (Bronze, Silver, Gold). Quindi sembra che D2 possa raggiungere al massimo 6 punti mentre nella griglia di valutazione sono indicati 7 punti. Si chiedono chiarimenti in merito.**

Si veda la risposta fornita al precedente punto 26.

Il punteggio massimo previsto per il parametro D2 è, infatti, pari a 6

**31) Ai fini dell’assegnazione del punteggio D2 la proposta migliorativa riguardante uno degli SLA (Bronze, Silver, Gold) deve necessariamente riguardare tutti i prodotti per i quali viene richiesto lo SLA in questione oppure prodotti che prevedono lo stesso SLA possono prevedere soglie diverse (sempre nel rispetto del requisiti minimo della soglia del 95%)?**

Si conferma che ai fini dell’assegnazione del punteggio D2 la proposta migliorativa deve necessariamente riguardare tutti i prodotti per i quali viene richiesto lo SLA in questione.

**32) Si ipotizza che gli oneri per il rinnovo delle licenze software non facciano parte dell’ambito di gara, ma che la quotazione richiesta riguardi esclusivamente l’impegno necessario alla gestione di tali prodotti presso CSI. Prego confermare.**

Come indicato all’articolo 1 del Capitolato Speciale d’appalto – Norme Generali, oggetto d’appalto è il **servizio di manutenzione** relativo ai prodotti software descritti nell’Allegato 1 al documento “Requisiti tecnici”. Trattasi di prodotti software in licenza d’uso al CSI Piemonte o comunque la cui manutenzione è gestita dal Consorzio in qualità di ente strumentale dei propri Enti Consorziati.

**33) Requisiti tecnici – pag 14**

**“Il CSI-Piemonte, anche tramite personale di aziende terze allo scopo preposte, comunicherà all’Aggiudicatario la manifestazione di malfunzionamenti o la necessità di pianificazione di un intervento correttivo/migliorativo dei sistemi, mediante inoltro della richiesta tramite e-mail o chiamata telefonica ad un apposito numero, confermata mediante e-mail ad un apposito indirizzo di posta.”**

**Si ipotizza che le entità che potranno contattare il Contact Center del fornitore saranno esclusivamente:**

- a. Help Desk CSI Piemonte**
- b. Assistenza Operativa**

**Mentre non è prevista l’interazione diretta con gli utenti finali. Prego confermare.**

Si conferma che l'apertura delle richieste sarà effettuata in via ordinaria dall'Assistenza Operativa o attraverso strutture di Help Desk interne o esterne, ma ciò non esclude che in casi straordinari possano essere aperte richieste anche da personale tecnico CSI e fatti salvi gli eventuali approfondimenti tecnici successivi.

**34) *Requisiti tecnici – pag 14***

***“Nel caso in cui l’Aggiudicatario non disponesse di tali strumenti, dovrà utilizzare il sistema ARS Remedy per la gestione delle richieste. Il software Remedy sarà messo a disposizione dal CSI-Piemonte per un massimo di 2 postazioni utente.”***

***Si ipotizza che la soluzione preferenziale sia che lo strumento di gestione della richiesta venga messo a disposizione dal fornitore. Nel caso in cui si utilizzi uno strumento di gestione messo a disposizione dal fornitore, si richiede se sia necessario prevedere un meccanismo di integrazione tra il sistema ARS Remedy di CSI e lo strumento del fornitore.***

L'integrazione non è indispensabile.

L'utilizzo dello strumento ARS Remedy per la gestione completa delle attività non è obbligatorio, pertanto è possibile proporre, per la gestione di tutte le attività, l'utilizzo di un applicativo diverso.

Il CSI Piemonte utilizza già il sistema ARS Remedy per la gestione di tutte le attività di Trouble Ticketing per gli Enti consorziati, pertanto ha ritenuto di considerare elemento premiante la possibilità del concorrente, che utilizzi anch'esso la piattaforma Remedy del CSI Piemonte, di mantenere uniformità rispetto alla gestione richieste intervento.

**35) *Requisiti tecnici – pag 13***

***“Il servizio oggetto del presente appalto comprende le seguenti attività:***

- 1. Manutenzione preventiva***
- 2. Manutenzione correttiva e adeguativa***
- 3. Versioni successive***
- 4. Knowledgebase***
- 5. Supporto tecnico***
- 6. Gestione della richiesta***
- 7. Servizi specialistici”***

***Con riferimento ai vari componenti del servizio si richiede se sia possibile ipotizzare una modalità di erogazione da remoto (sede fornitore) utilizzando componenti infrastrutturali messi a disposizione da CSI.***

I requisiti tecnici specificano le modalità di esecuzione del servizio, le quali includono sia interventi che è possibile svolgere da remoto sia interventi on-site presso le sedi del CSI Piemonte o degli Enti consorziati.

**36) *Requisiti tecnici – pag 20***

***“Indicativamente i sistemi su cui sono installati i software oggetto del presente capitolato sono fisicamente dislocati presso:***

- a. *Sedi del CSI , in larga maggioranza presso il Ced di Torino e in parte presso il sito di Disaster Recovery presso la città di Vercelli,*
- b. *Sedi di clienti CSI, dislocate principalmente nell'area metropolitana ma presenti in tutto il territorio regionale.*

*Di conseguenza, saranno privilegiate proposte di modalità di esecuzione del servizio e di organizzazione dello stesso che tengano conto della dislocazione territoriale delle sedi presso cui sono situati i software oggetto di manutenzione.”*

*Si ipotizza l'esistenza di connessioni telematiche con caratteristiche adeguate per garantire i servizi oggetto di gara per alcune delle sedi in cui sono dislocate le apparecchiature in gestione. Al fine di indirizzare correttamente la richiesta del bando si richiedono maggiori dettagli (elenco e dislocazione) relative alle sedi per le quali non e' disponibile una modalita' di accesso telematico da remoto (sede centrale CSI oppure sede fornitore).*

Il CSI Piemonte, ove possibile, può fornire modalità di accesso da remoto ai propri sistemi nell'ambito di esecuzione del servizio oggetto del presente appalto al fine di poter eseguire attività di troubleshooting e analisi remota dei problemi. L'accesso remoto per una parte dei sistemi è disponibile in particolare per la Server Farm principale di C.so Unione Sovietica 216 e per il CED secondario di Vercelli, mentre per la parte restante delle sedi è disponibile previa verifica tecnica e disponibilità dell'Ente.

**37) *Requisiti tecnici – pag 19***

*“Il supporto tecnico ha lo scopo di ricevere le richieste di assistenza, individuare le ragioni prime del disservizio ed indicare al richiedente le operazioni necessarie alla risoluzione del problema.”*

*Si ipotizza che le richieste di tipo “How-to-use” non facciano parte dell'ambito del servizio.*

*Prego confermare*

Si conferma.

**38) *Requisiti tecnici – pag 22 “6.2 Fase di avvio”***

*Al fine di definire correttamente le attività da svolgere nella citata fase di servizio, si richiedono ulteriori indicazioni relative allo stato attuale della documentazione operativa (es. Manuali di esercizio, installazione, ...) dei prodotti in ambito.*

Durante la fase di Avvio il CSI Piemonte metterà a disposizione dell'Aggiudicatario tutte le informazioni e la documentazione di cui dispone.

Come indicato a pag. 23 dei Requisiti Tecnici, *“Nella fase di avvio l'Aggiudicatario dovrà garantire la presenza continuativa presso il CSI-Piemonte del Service Manager e di tutto il personale tecnico necessario a garantire il corretto avvio del servizio.”*, pertanto durante tale fase, sarà facoltà dell'Aggiudicatario raccogliere le ulteriori informazioni eventualmente necessarie.

**39) *Requisiti tecnici – pag 21***

*“L'appaltatore dovrà erogare il servizio di manutenzione software e i servizi correlati, secondo quanto descritto nei documenti di gara, fino al 31/12/2011 e secondo i seguenti*

*termini di decorrenza:*

*- dal 01/01/2011 per i software la cui manutenzione è in scadenza al 31/12/2010;”*

*Con riferimento ai prodotti per i quali i servizi in ambito devono essere erogati a partire dal 01/01/2011, si richiede di conoscere la finestra temporale a disposizione per le attività di presa in carico, in quanto potenzialmente condizionata dalla durata delle operazioni di gara (vedi anche norme generali pag 33).*

Ai sensi dell'articolo 2 del capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali, *“In considerazione del fatto che il presente appalto è finalizzato a garantire il continuo e corretto funzionamento dei servizi erogati alla Pubblica Amministrazione e che la mancata esecuzione immediata delle prestazioni determinerebbe un grave danno all'interesse pubblico che il Consorzio è destinato a soddisfare, si procederà a dare esecuzione al contratto in via anticipata, a decorrere dal 01/01/2011.”*

L'esecuzione anticipata del contratto in via d'urgenza dovrà essere garantita a decorrere dal 01/01/2011 indipendentemente dalla data della relativa comunicazione.

La data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva e della contestuale comunicazione di esecuzione anticipata è, peraltro, imprevedibile, tenuto conto:

- del termine per la presentazione delle offerte, fissato al 25/11/2010;
- dei tempi necessari all'espletamento della procedura di gara;
- della necessità di procedere all'aggiudicazione definitiva solo a seguito delle verifiche circa la sussistenza, in capo al primo classificato, dei requisiti di ordine generale, il cui sollecito esito non dipende dalla Stazione Appaltante ma dagli Enti certificatori.

**40) Allegato 1 – nessuno specifico riferimento**

*Le eventuali personalizzazioni/sviluppi ad hoc per CSI sui prodotti indicati fanno parte dell'ambito del servizio e si deve quindi tenerne conto nella progettazione del piano di subentro?*

Le attività sopra indicate non sono comprese nell'oggetto dell'appalto.

**41) Allegato 1 – nessuno specifico riferimento**

*Per i prodotti cui il campo “Data scadenza attuale manutenzione” non è compilato si intende:*

- a. Prodotto per il quale non è attivo un contratto di manutenzione*
- b. Prodotto per il quale viene chiesto di attivare contratto di manutenzione dal 1/1/2010*
- c. Prodotto escluso dal perimetro di manutenzione*

I prodotti senza data di scadenza nel foglio generale hanno un'indicazione puntuale nei sotto-fogli di dettaglio che li caratterizzano.

**42) Requisiti tecnici – pag 22 “6.2 Fase di avvio”**

*Si ipotizza che eventuali attività e costi che dovessero essere imputabili ai fornitori uscenti per l'affiancamento durante la fase di presa in carico sono fuori dal perimetro della proposta economica.*

*Prego confermare*

Il capitolato non richiede attività di affiancamento con i fornitori uscenti. Nessun onere potrà essere addebitato al CSI Piemonte nel caso l'Aggiudicatario dovesse ottenere il supporto dei fornitori uscenti per attività di affiancamento.

**43) Allegato 1 – nessuno specifico riferimento**

*Per i contratti con scadenza differente dal 31/12/2010 si ipotizza che il punto di contatto per le richieste di servizio CSI vadano direttamente al fornitore uscente.*

*Prego confermare.*

Si conferma che per tutto il periodo di validità del precedente contratto di manutenzione, le richieste del CSI saranno inoltrate al fornitore uscente, mentre a partire dal primo giorno di decorrenza del servizio secondo i termini specificati all'articolo 2 del Capitolato Speciale d'appalto –Norme generali, saranno inoltrate all'Aggiudicatario.

**44) Ci potete confermare che in relazione al foglio S5 dell'allegato tecnico riguardante i prodotti Lotus Domino, le licenze descritte siano in realtà da ridefinire nel seguente modo:**

Q.tà	codifica	descrizione	
1600		E020KLL	Licenze IBM Lotus Domino Enterprise Server Processor Value Unit (PVU)
500		E07UMLL	Licenze IBM Lotus Domino Enterprise Client Access License Authorized User di Regione Piemonte
658		E07UMLL	Licenze IBM Lotus Domino Enterprise Client Access License Authorized User del Consiglio Regionale
2556		E07UMLL	Licenze IBM Lotus Domino Enterprise Client Access License Authorized User di CSI Piemonte

*e che nel foglio di sintesi la licenza descritta come "IBM CommonStore for Lotus Domino Authorized User Value Unit Annual SWSubscription & Support Renewal" sia in realtà da ridefinire come:*

Q.tà	codifica	descrizione
n.450 Support	E06L2LL	IBM CommonStore for Lotus Domino Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal
n.20	E066BLL	IBM Content Manager Authorized User Value Unit SW Subscription & Support Renewal

Si conferma.

- 45) *Da verifiche di consistenza presso i vendor, risultano varie e in qualche caso notevoli discordanze tra le quantità richieste da capitolato e le quantità attualmente attive presso il CSI Piemonte. Sembrerebbe che per tali prodotti il capitolato prevede quindi una diminuzione o un aumento delle quantità rispetto a quelle attuali. Si richiede conferma di questa interpretazione o, in caso contrario, una rettifica delle quantità richieste.*

Al netto delle modifiche segnalate nelle risposte di cui ai precedenti punti 24 e 44, si confermano le quantità indicate nell'allegato 1 al documento "Requisiti Tecnici".

Eventuali variazioni di consistenza dei software oggetto di manutenzione saranno gestite, in corso di contratto, attraverso l'applicazione dell'istituto del sesto quinto, a norma dell'articolo 3 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme Generali.

Torino, 18 novembre 2010