



**Data di pubblicazione:** 20/09/2022

**Nome allegato:** 9288926839 BMC Informazioni complementari-signed.pdf

**CIG:** 9288926839;

**Nome procedura:** *Fornitura di nuove licenze software BMC e relativa manutenzione, rinnovo manutenzione delle licenze software già in uso e servizi professionali. Procedura ristretta, ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. n. 50/2016, svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA), da aggiudicare con il criterio del minor prezzo.*

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

Direzione Centrale Risorse Strumentali  
e Centrale Unica Acquisti

**INFORMAZIONI COMPLEMENTARI**

**ex art. 74, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016**

**Procedura celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento della**

**"Fornitura di nuove licenze software BMC e relativa manutenzione, rinnovo manutenzione delle licenze software già in uso e servizi professionali."**

**CIG 9288926839**

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma  
C.F. 80078750587 P.IVA 0212115100**

## **1) Quesito**

CAPITOLATO TECNICO - pag. 7

*Nel testo è riportato:*

*"L'Istituto utilizza per il funzionamento ottimale dei servizi del Service Management la suite di ITSM della BMC il cui contratto di manutenzione è in scadenza il 30/06/2022."*

Si chiede di confermare che la manutenzione delle licenze già esistenti abbia una durata di 36 mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio d'esecuzione del nuovo contratto e quindi non comprenda il periodo pregresso dal 01/07/2022 alla data di avvio dell'esecuzione del contratto.

### **Risposta:**

**Si conferma.**

## **2) Quesito**

CAPITOLATO D'ONERI – pag. 11

CAPITOLATO TECNICO - pag. 5

Nel capitolato d'oneri è riportato:

*"Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo.*

*In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare, il subappalto è vietato".*

Nel capitolato tecnico è riportato:

*"Le risorse dei servizi professionali implementativi e di supporto specialistico fornite direttamente dal produttore della suite BMC ITSM, dovranno essere in grado di:..."*

Si chiede di confermare che i Servizi Opzionali Professionali di Supporto Specialistico (sia supporto implementativo che supporto specialistico), forniti direttamente dal produttore della suite BMC ITSM, siano da considerarsi a catalogo del Vendor e si configurino quindi come subfornitura, di cui all'art. 105, comma 3, lett. b) del Codice degli appalti, e non come subappalto.

### **Risposta:**

**Si conferma.**

### 3) Quesito

CAPITOLATO TECNICO - pag. 13

Nel testo è riportato:

*"Le attività di supporto specialistico, per non avere impatti sul servizio, potranno essere richieste anche fuori dal normale orario di lavoro che si prevede dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 18:00."*

Ai fini della valutazione dei costi, si chiede di sapere le quantità stimate delle giornate di supporto specialistico che saranno effettuate al di fuori del normale orario di lavoro, con riferimento alla tabella riportata nel capitolato tecnico a pag. 13.

#### **Risposta:**

**Le attività fuori orario non sono preventivamente quantificabili, possono, infatti, essere richieste per eventi non pianificabili come problemi della piattaforma oppure aggiornamenti di versione.**

### 4) Quesito

Quale versione dei software oggetto di gara è in uso?

#### **Risposta: Le versioni sono rappresentate nella seguente tabella**

Ruolo	Versione	
BMC Remedy AR System server Admin	20.02	
BMC Remedy Mid Tier	20.02	
BMC Remedy SSO		
BMC Digital WorkPlace	20.02	
BMC Remedy Smart IT	20.02	
BMC Remedy Smart Reporting		

## 5) Quesito

Non è possibile fare una sessione di Health Check iniziale per capire l'effettiva possibilità di rispetto del contratto (relativamente alle SLA e alle penali)?

### **Risposta:**

**Successivamente all'avvio del contratto sarà possibile effettuare un Health Check per stabilire lo stato della piattaforma.**

## 6) Quesito

Quali sono i dati della situazione attuale in termini di volumi di ticket verso il gruppo di manutenzione in termini di tipologia e in termini di:

- bug, configurazione, evolutiva
- priorità (1-4) che rispecchi poi le penali

### **Risposta:**

**Non ci sono attualmente ticket aperti verso il gruppo di manutenzione del prodotto.**

## 7) Quesito

Dal punto di vista architetturale non troviamo la parte descrittiva e numerica delle versioni di software in uso attualmente, con relativo documento architetturale

### **Risposta:**

**Vedi risposta al quesito 4 per le versioni. Dal punto di vista architetturale la piattaforma è costituita dai seguenti server:**

Ruolo	Versione	Numero Nodi
BMC Remedy AR System server Admin	20.02	2
BMC Remedy AR System server User	20.02	2
BMC Remedy Mid Tier	20.02	2

BMC Remedy SSO			
BMC Digital WorkPlace	20.02	2	
BMC Remedy Smart IT	20.02	2	
BMC Remedy Smart Reporting			

### 8) Quesito

Con che versione è configurata Remedy ITSM? e Remedy ARS?

**Risposta:** Vedi la risposta al quesito 4.

### 9) Quesito

Che DB è utilizzato? Qual è la sua versione?

**Risposta:**

**Sono utilizzati i database MySQL e Microsoft SQL Server 2017 (RTM-CU24) (KB5001228) - 14.0.3391.2 (X64).**

### 10) Quesito

Che sistema Operativo è in utilizzo?

**Risposta:**

**Il sistema operativo utilizzato dai server della piattaforma è Microsoft Windows Server 2016.**

### 11) Quesito

Ci sono integrazioni? In caso di risposta affermativa, di che tipo? Come sono state sviluppate? Esiste una documentazione tecnica? Ci sono delle sorgenti da condividere?

**Risposta:**

**La piattaforma viene richiamata da alcune applicazioni tramite chiamata a web service per l'apertura degli incident. Sono in corso integrazioni con il modulo BMC di asset management.**

**12) Quesito**

Quanti sono i gruppi solutori?

**Risposta:**

**I gruppi solutori sono 226.**

**13) Quesito**

Quali sono i volumi dei vari processi?

**Risposta:**

**Nel periodo gennaio-agosto 2022 sono stati aperti i seguenti volumi di ticket:**

- **Incident: 128092**
- **Work Order: 9017**
- **Change Request: il processo è in rilascio.**

**14) Quesito**

Hanno delle Service Request che devono essere migrate su Digital Workplace Advanced? In caso di risposta affermativa, quante sarebbero?

**Risposta:**

**Non sono presenti service request da migrare.**

**15) Quesito**

Ci sono delle AIF? In caso di risposta affermativa, quante e di che tipo? Con una sola vista o con più viste?

**Risposta:**

**Non sono presenti AIF.**

**16) Quesito**

Non è prevista in alcun modo la modalità di lavoro da remoto neanche per uno dei profili richiesti?

**Risposta:**

**A seconda delle attività da effettuare, potrà essere valutata un'eventuale modalità di lavoro da remoto.**

**17) Quesito**

La sede lavorativa sarà unica presso via Ciriaco De Mita, Roma, o è possibile che ce ne siano altre?

**Risposta:**

**La sede lavorativa è via Ciriaco De Mita, Roma.**

**\*\*\***

**Si specifica che, come previsto dal Capitolato d'Oneri, art. 13.1 pag. 16, la Dichiarazione sostitutiva di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal DPR 642/1972, in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo pari ad € 16,00.**

**A tal fine, qualora il concorrente scelga di caricare a sistema la ricevuta per la comprova del pagamento, dovrà utilizzare il box "Eventuale ulteriore documentazione amministrativa aggiuntiva".**