



*Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti
dell'Amministrazione Pubblica*

DIREZIONE CENTRALE SISTEMI INFORMATIVI

GARA A PROCEDURA APERTA PER UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE
APPARECCHIATURE HARDWARE IT DEL CENTRO SERVIZI INPDAP DI ROMA.

RISPOSTA AI CHIARIMENTI

Q.1

In riferimento al Capitolo 5.2 " HELP DESK" del Capitolato di Manutenzione per un servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware IT del centro servizi INPDAP di Roma si richiede di specificare se nell'applicativo descritto, che dovrà essere reso disponibile gratuitamente a fine contratto, si richiedono caratteristiche di applicativo di Call Management oppure si richiede applicativo con caratteristiche di Database con funzioni di analisi dei dati.

Q.2

Si richiede, inoltre, di specificare l'ambiente e le caratteristiche del sistema informativo individuato dall'Istituto per utilizzare, al termine del contratto, il sistema web proposto cosicché sia possibile garantire la compatibilità richiesta.

R.1

L'applicativo dovrà sia essere in grado di gestire le chiamate, sia di tenere traccia di tutti quei dati che sono necessari all'elaborazione di statistiche e ad una loro analisi. Pertanto dovrà possedere entrambe le caratteristiche.

R.2

Le piattaforme standard dell'Istituto sono:

- a) Intel – Microsoft Windows – DB SQL Server
- b) AIX – IBM Portal – Oracle DB

Relativamente al paragrafo 5.2 del Capitolato Tecnico:
5.2 – Help desk

Q.1

Nel testo si fa riferimento alla disponibilità da parte del Fornitore, di un sistema web installato presso il Fornitore per consentire all'Istituto l'accesso ai dati delle chiamate. Si fa inoltre riferimento al fatto che, a termine contratto, il sistema e i relativi dati debbano essere resi disponibili all'INPDAP al termine del periodo contrattuale. Si chiede di chiarire se con il termine "resi disponibili" si intenda:

a) che l'accesso al sistema web e ai relativi dati storici debba proseguire anche dopo il periodo contrattuale. In tal caso si chiede di specificare per quanto tempo debba proseguire tale disponibilità, e se al termine della stessa il Fornitore debba fornire la struttura dati a INPDAP;

b) che il Fornitore debba provvedere a fornire e installare presso le infrastrutture dell'Istituto tutto l'ambiente software (database server, application server, web server, applicazioni) necessari.

Q.2

Il sistema di gestione web delle chiamate è strettamente integrato con i sistemi informativi del Fornitore per la gestione dell'intero workflow di incident management (magazzini scorte, allocazione risorse, monitoraggio tempi) ed è utilizzato per la totalità delle chiamate gestite per i vari Clienti del Fornitore. Ciò comporta, che le funzioni d'aggregazione statistica dei dati delle chiamate vengano di solito riservate a strumenti di analisi della base dati, eseguibili con elevati privilegi amministrativi e normalmente non disponibili attraverso l'accesso web da portate Cliente. Si chiede se l'INPDAP possa ammettere che l'accesso web per il monitoraggio delle chiamate possa limitarsi ai dati di dettaglio chiamate, variamente filtrabili, mentre per le funzioni statistiche queste verranno elaborate dal Fornitore oppure lasciate alla libera analisi di INPDAP mediante fornitura periodica della base dati in formato standard (excel, access, ecc).

Q.3

In caso che la risposta alla domanda D2 fosse negativa, potrebbe essere necessario installare direttamente presso INPDAP, fin da inizio contratto, il server di gestione del sistema web, in modo da riservarne a INPDAP le funzioni statistiche. Si chiede pertanto di chiarire se INPDAP potrebbe ammettere l'installazione di tale sistema presso di sé fin da inizio contratto.

R.1

E' corretta l'ipotesi b), limitatamente al prodotto, ed all'eventuale database contenente i dati pregressi, comprensivi di licenze. Non dovranno essere fornite infrastrutture HW o SW di base (p.es. Application server)

R.2

L'Istituto dovrà avere accesso sia ai dati di dettaglio che a report statistici predefiniti, che verranno concordate tra Fornitore ed Istituto, e dovranno essere elaborate e pubblicate dal Fornitore.

R.3

Non applicabile, viste le risposte precedenti.

Q.1

Nel documento "Allegato 'A' al Capitolato Tecnico" si fa riferimento alle tabelle dell'elenco dei prodotti soggetti a manutenzione per 36, 28, 30 e 26 mesi; nell' "Allegato 4 - Schema di Offerta Economica" del

| | |
|--|--|
| <p>Disciplinare di Gara, ai rigi 7 e 8 è riportato 36, 29 e 30 mesi. Si richiede di definire quali sono i periodi corretti di copertura.</p> | |
| <p>R.1</p> <p>Con riferimento alle apparecchiature elencate in Allegato A del Capitolato, i periodi corretti sono i seguenti:</p> <p>36 mesi per quelle di cui alla sezione 1 28 mesi per quelle di cui alla sezione 2 tabella A.2.1 29 mesi per quelle di cui alla sezione 2 tabella A.2.2 30 mesi per quelle di cui alla sezione 3 26 mesi per quelle di cui alla sezione 4</p> | |
| <p>Q.1</p> <p>Nel documento "Allegato 4 - Schema di Offerta Economica" del Disciplinare di Gara" non si fa alcun riferimento al servizio di Manutenzione Software di Base per apparati IBM p595 soggetti a Manutenzione Software per 12 mesi ed alla Sezione 5 dell' "Allegato A al Capitolato Tecnico". Si richiede di chiarire come devono essere indicati tali prezzi.</p> | |
| <p>R.1</p> <p>La Sezione 5 costituisce un refuso. Non si deve quindi tenere conto della tabella A.5.1 della sezione 5 nella formulazione dell'offerta.</p> | |
| <p>Q.1</p> <p>Riferimento/i Allegato 2 del disciplinare di Gara, puntoA) lettera D)</p> <p>Testo <u><i>l'importo del fatturato riferito all'ultimo triennio (2006-2008) attribuibile a sole attività di manutenzione hardware in ambito informatico è attribuibile per almeno il 50% ad attività di manutenzione su sistemi AIX; si allegano le apposite referenze.</i></u></p> <p>Domanda/e Si chiede se sia necessario dimostrare già in fase di offerta tali referenze o se (così come previsto anche dall'art. 48 del D.Lgs.vo 163/06) è ammissibile fornire l'elenco delle referenze dal momento che nel disciplinare la dimostrazione dei requisiti di capacità economica e finanziaria e capacità tecnica è prevista solo in fase di aggiudicazione (cfr pag 12 del disciplinare) ed oltretutto la richiesta di tale documentazione non e' prevista nell'allegato 1 del disciplinare di gara:"Elenco documenti busta A".</p> | |
| <p>Q.2</p> <p>Riferimento/i Disciplinare di gara – Allegato 4 – Schema di offerta economica - pag.31</p> | |

Testo

Determinazione prezzo complessivo servizio di manutenzione correttiva e preventiva

Domanda/e

Per ogni apparecchiatura riportata nelle tabelle di cui all'Allegato A al Capitolato, va indicato il canone mensile per il servizio di manutenzione correttiva e preventiva.

Inoltre, va indicato il prezzo complessivo offerto per questo servizio, calcolato come somma dei singoli canoni mensili offerti, moltiplicato per i mesi di erogazione del servizio previsti (n.36 mesi per le apparecchiature di cui alle tabelle della Sezione 1 dell'Allegato A, n.29 mesi per le apparecchiature di cui alle tabelle della sezione 2 e n.30 mesi per le apparecchiature di cui alle tabelle della sezione 3 dell'Allegato A)".Concetto che viene riportato integralmente in tab.1 -Determinazione canoni mensili delle singole apparecchiature dell'allegato A , che è situata nella stessa pagina.

Facendo un raffronto con l'Allegato "A" al Capitolato Tecnico, al fine di determinare il prezzo del servizio di manutenzione correttiva e preventiva, si chiede di chiarire:

1. le apparecchiature in Sezione 2 - apparati IBM soggetti a manutenzione, sono da considerare in n. 28 canoni , così come espresso in allegato "A" al Capitolato Sezione 2 , oppure n.29 canoni così come espresso in Disciplinare Allegato 4?
2. se e come trattare le apparecchiature in *Sezione 4 – Apparati soggetti a manutenzione per una durata di n. 26 mesi* ed in *Sezione 5 – Software di base per apparati IBM p595, soggetto a manutenzione per n. 12 mesi*, ovvero:
 - a. Vanno esplicitati solo come costi unitari mensili da non sommare al totale di Tab.1?
 - b. Oppure vanno anch'essi sommati al totale di Tab.1?

Q.3

Riferimento/i

Capitolato tecnico – 5.1.3.1-pag.8

Testo

Manutenzione hardware preventiva

Domanda/e

Tra le varie attività richieste si parla di:

c) analisi delle informazioni relative ad anomalie rilevabili sul sistema di gestione dei sistemi, o, laddove opportuno ed applicabile, sui sistemi stessi";

1. Qual è il "sistema di gestione dei sistemi" e più in generale quali sono i tools di monitoraggio HW sulle diverse piattaforme rese disponibili all'Impresa/RTI ?
2. E' prevista la possibilità di accedere a tali tools anche operando da siti remoti rispetto al CED ove sono installati i sistemi?

Q.4

Riferimento/i

Disciplinare di gara punto 4.3

Testo

La busta C dovrà contenere, pena esclusione dalla gara le giustificazioni relative

alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo posto a base di gara, come disposto dall'art.86, comma 5 del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. e i dagli articoli 87 e 88 dello stesso decreto.

Domanda/e

Essendo stato tale comma abrogato, con art 4-quater comma 1 lettera b) della legge 102 del 2009 e' corretto interpretare che la giustificazione dei prezzi vada data solo in fase di aggiudicazione?

Q.5

Riferimento/i

Codice di registrazione

Testo

Il codice CIG 03907297c3 risulta sul sito AVCP scaduto in data **20/01/2010**

Domanda/e

Si richiede come poter procedere alla registrazione visto che tale codice non e' piu' registrabile.

Q.6

Riferimento/i

Schema di Offerta Economica

Testo

Disciplinare di gara – All.4 “Per ogni apparecchiatura riportata nelle tabelle di cui all’Allegato A al Capitolato, va indicato il canone mensile per il servizio di manutenzione correttiva e preventiva.”

Domanda/e

Si richiede se vadano allegate all'offerta economica tutte le tabelle contenute nell'allegato A con i relativi canoni mensili ed in tal caso se e' possibile avere tali tabelle in formato Excel.

R.1

L'allegato 2 del Disciplinare di gara si riferisce alla compilazione della dichiarazione necessaria per l'ammissione alla “Gara per i Servizi di manutenzione delle apparecchiature IT del Centro Servizi INPDAP”. Non viene richiesto di comprovare le dichiarazioni relative alla capacità economico-finanziaria e tecnica al momento dell'offerta. Il controllo verrà effettuato nei confronti dei concorrenti sorteggiati, ai sensi dell'art. 48, c. 1 del d.lgs. 163/2006 e s.m.i. e al momento dell'aggiudicazione, nei confronti dell'aggiudicatario e del concorrente che segue in graduatoria, ai sensi dell'art. 48 c.2 del decreto stesso.

R.2

Con riferimento alle apparecchiature elencate in Allegato A del Capitolato, i periodi corretti sono i seguenti:

36 mesi per quelle di cui alla sezione 1

28 mesi per quelle di cui alla sezione 2 tabella A.2.1

29 mesi per quelle di cui alla sezione 2 tabella A.2.2

30 mesi per quelle di cui alla sezione 3

26 mesi per quelle di cui alla sezione 4

La Sezione 5 costituisce un refuso.

Pertanto, non si deve tenere conto della tabella A.5.1 della sezione 5 nella formulazione dell'offerta,

mentre di tutte le altre apparecchiature andrà tenuto conto nell'offerta, sia esplicitandone i canoni mensili, sia calcolandone il costo complessivo nell'arco contrattuale, come indicato in tab.1, tenendo conto dei periodi sopra indicati, e sommando la cifra corrispondente per determinare il canone complessivo, come indicato nella tab. 2

R.3

I tools di monitoraggio in uso da parte dell'Istituto sono IBM Tivoli Monitoring, e Microsoft SCOM. Tali tools non potranno essere resi raggiungibili da remoto.

R.4

Per ragioni di celerità ed urgenza potranno essere presentate, in sede di offerta, le giustificazioni preventive. Resta inteso che non è motivo di esclusione la mancata presentazione delle stesse, ai sensi dell'art. 86, c.5 del d.lgs. 163/2006, abrogato dal D.L. 78/2009, convertito in legge con la L. 102/2009.

R.5

Anche in mancanza delle possibilità di una registrazione telematica, il pagamento può essere effettuato presso un qualsiasi Ufficio Postale, mediante versamento sul c/c postale n. 73582561 o a mezzo bonifico bancario o postagiuro IBAN IT 75 Y 07601 03200 0000 73582561 (BIC/SWIFT BPPIITRRXXX), intestato a "Aut. Contr. Pubbl." Via di Ripetta, 246 – 00186 Roma Cod. Fisc. N. 97163520584.

La causale del versamento deve riportare esclusivamente:

- a) Il codice fiscale del partecipante;
- b) Il CIG che identifica la procedura.

R.6

Sì, vanno allegate le tabelle dell'allegato A con i relativi canoni mensili per ogni apparecchiatura. Le tabelle non sono disponibili in formato Excel.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(dott. Giuseppe Moccaldi)
F.to Giuseppe Moccaldi