

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Acquisti e Appalti

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 per l'adeguamento e il mantenimento dell'infrastruttura virtuale della server farm e della relativa infrastruttura di backup".

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
tel. +390659053053 fax +390659054240
C.F. 80078750587 P.IVA 0212115100**

1) Quesito

Domanda 1. In relazione al requisito di capacità economico-finanziaria della classe merceologica "Sistemi integrati ed infrastrutture convergenti", Classe di ammissione richiesta G1, si chiede di confermare che per componenti per Sistemi integrati e Infrastrutture Convergenti, Ved Allegato 1 - Capitolato Tecnico SDAPA ICT al Paragrafo 9.2 – che recita testualmente quanto segue:• Moduli computazionali, cioè server bi o quadriprocessore, senza alcun tipo di storage (sistemi integrati e reference architecture) o comprensivi di storage interno (Sistemi Hyper-convergenti), dotati di tutto il software necessario ad operare le funzionalità operative richieste nello specifico al sistema integrato ed alla sua utilizzabilità finale;• Moduli di Storage, cioè singoli dischi per espansione, cestelli completi di dischi per i disk array, controller array aggiuntivi;• Moduli di network, sia LAN che SAN, cioè switch/director SAN, switch LAN, permutatori, GBIC vari, etc.;• Moduli hardware e/o software di management, cioè server dedicati al management e/o software di management specifico, orchestratori, software vari essenziali alla corretta gestione del sistema integrato o della infrastruttura convergente;• Ulteriori componenti per Sistemi Integrati ed infrastrutture convergenti, non ricompresi in tale elenco, ma compatibili con la lista dei sistemi riportata al paragrafo precedente; sono da considerarsi valide le progettualità realizzate presso clienti finali dove sono state implementate soluzioni di infrastrutture convergenti non preintegrate ma aventi paritetici contenuti logici.

Domanda 2. In relazione al valore di base d'asta di 17.791,093,68, considerato che lo specifico delle componenti richieste è il seguente: Totale BACKUP € 3.880.287,70Totale VCE € 7.775.853,98Totale Man. Existing € 4.275.632,00 Totale Servizi Spec. € 1.290.800,00Totale Servizi Tec. € 568.520,00Totale € 17.791.093,68Si chiede di poter considerare anche il possesso dei requisiti relativi al fatturato specifico, delle altre categorie merceologiche presenti in maniera preponderante nell'oggetto di gara, per raggiungere il totale complessivo

Risposta:

Si rappresenta che, ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara, occorre possedere un fatturato specifico realizzato negli ultimi due esercizi finanziari approvati alla data di presentazione della domanda di ammissione, per forniture in acquisto e/o noleggio di Sistemi integrati e infrastrutture convergenti, compreso tra euro 10.000.000,01 ed euro 20.000.000,00, come riportato nella tabella di cui all'art. 4.1 del Capitolato d'oneri. Si ribadisce, dunque, che la categoria merceologica è unica e che è quella dettagliatamente descritta ai paragrafi 6.1 e 6.2 dell'Allegato 1 - Capitolato Tecnico SDAPA ICT".

2) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 4.5.1, pag. 33.

Argomento: modalità di erogazione dei servizi di manutenzione

In riferimento alle modalità di erogazione del servizio di manutenzione da parte del Fornitore si richiede se è previsto, per le attività di diagnosi e riparazione realizzate da remoto, l'utilizzo di un collegamento ai server dell'Istituto mediante rete Intranet INPS oppure l'accesso da rete esterna con una connessione sicura messa a disposizione dall'Istituto.

Risposta:

Oltre al supporto on-site, è attualmente implementata la funzionalità ESRS Gateway e Policy manager che consente un supporto remoto da parte dei centri di supporto del Produttore.

3) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 5, pag. 37.

Argomento: Livelli di servizio e penali.

In riferimento alla "Definizione base di calcolo" per la consegna e installazione, si richiede se è corretta l'interpretazione dell'"Importo della singola Macchina" come importo della macchina da installare comprensiva di tutte le sue componenti HW e SW specificate nell'allegato (1 b) al Capitolato Tecnico. Nel caso non sia corretta l'interpretazione, si richiede di specificare quali voci concorrono alla definizione della base di calcolo.

Risposta:

Si conferma.

4) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 5, pag. 37.

Argomento: Livelli di servizio e penali

In riferimento al monitoraggio remoto e intervento per apparati che "chiamano casa" si richiede di specificare cosa si intende per apparati che "chiamano casa" e che tipo di monitoraggio remoto e intervento è richiesto. Si prevede per il fornitore o per il Vendor un accesso remoto agli apparati da rete esterna o dalla intranet dell'Istituto? L'ingaggio del fornitore avverrà da parte del personale dell'Istituto oppure è richiesto un monitoraggio da parte del fornitore?

Risposta:

Attraverso l'ESRS Gateway ogni apparato invia alert segnalando automaticamente i problemi e consentendo al supporto del Produttore di identificare e risolvere i problemi intervenendo direttamente dai propri centri di supporto.

5) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 5, pag. 37.

Argomento: Livelli di servizio e penali

In riferimento al monitoraggio remoto e intervento per apparati che "chiamano casa"- Livello di Servizio per "prima risposta" - si intende per "prima risposta" la risposta con la prima diagnosi e analisi della segnalazione? "Severity 4: entro 8 ore lavorative". Le ore lavorative specificate per segnalazioni di severity 4 sono riferite all'orario locale (Italia)? Per orario lavorativo si intendono "tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 18:00"?

Inoltre, la penale associata al livello di servizio sembra riferita al tempo di ripristino e non ad

un servizio per analisi e diagnosi: si richiede una più dettagliata definizione del livello di servizio richiesto e della metrica relativa.

Risposta:

Premesso che, come specificato nel capitolato, il servizio di manutenzione “dovrà essere disponibile per 24 ore al giorno e per 365 giorni all’anno”, per quanto riguarda il “livello di servizio per prima risposta” come indicato nel capitolato si intende l’accesso da remoto per analisi e diagnosi. Per quanto riguarda i guasti di severità 3 e 4, per ore lavorative si intende l’orario di lavoro normalmente svolto in Italia (lun – ven: 09:00 – 18:00).

6) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 5, pag. 38.

Argomento: Livelli di servizio e penali

Diritti a rilasci nuove versioni SW e installazioni da parte di personale del vendor: in riferimento al livello di servizio "Installazione da parte del personale del vendor solo per le componenti SW di sistema operativo" si richiede se è corretta l'interpretazione per cui l'attività debba essere eseguita nel trimestre di riferimento o, in caso negativo quale sia la corretta interpretazione.

Risposta:

Le attività di installazione e la loro tempificazione vengono definite e concordate con il personale dell’Istituto; tali attività andranno realizzate rispettando tale tempificazione.

7) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 5, pag. 38.

Argomento: Livelli di servizio e penali

Cosa si intende per livello di servizio "Accesso agli strumenti di supporto online e web based e alla knowledge base per self help"? Quale evento/metrica o soglia è soggetto all'applicazione di penali?

Risposta:

Evento: disponibilità degli strumenti di supporto, metrica: ore, soglia: 100%.

8) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 5, pag. 38.

Argomento: Livelli di servizio e penali.

In riferimento al componente "Supporto tecnico globale-servizio di contatto telefonico o interfaccia web per segnalazione guasto HW o malfunzionamento SW e per analisi dati iniziali per determinare la Severity", non è chiara la relazione tra il livello di servizio richiesto ("Livello di Servizio per prima risposta") e la metrica utilizzata per il calcolo della penale ossia il tempo di ripristino associato ad un fermo; si richiede, pertanto, una più dettagliata definizione del livello di servizio richiesto e della metrica relativa.

Risposta:

Il livello di servizio è rettificato come segue:

Componente	Livello di servizio	Modalità di misurazione	Modalità di verifica	Definizione base di calcolo	Penale
Supporto tecnico globale-servizio di contatto telefonico o interfaccia web per segnalazione guasto HW o malfunzionamento SW e per analisi dati iniziali per determinare la Severity	Livello di Servizio per prima risposta: Severity 1: entro 30 minuti, 24x7 Severity 2: entro 2 ore, 24x7 Severity 3: entro 3 ore lavorative (orario locale) Severity 4: entro 8 ore lavorative	Reportistica fornitore / INPS	Verbale di verifica fornitore/ INPS	Canone trimestrale di manutenzione dell'apparecchiatura oggetto del disservizio	Per ogni ora di ritardo, l'1‰ del canone di manutenzione trimestrale per un massimo del 10% del canone di manutenzione trimestrale

9) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 5, pag. 38.

Argomento: Livelli di servizio e penali

In relazione al supporto tecnico globale-servizio di contatto telefonico o interfaccia web per segnalazione guasto HW o malfunzionamento SW e per analisi dati iniziali per determinare la Severity - Livello di Servizio per prima risposta, si intende "per prima risposta" la risposta con la prima diagnosi e analisi della segnalazione? In relazione al "Severity 4: entro 8 ore lavorative", le ore lavorative specificate per segnalazioni di Severity 4 sono riferite all'orario

locale (Italia)? Per orario lavorativo si intendono "tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 18:00"?

Risposta:

Vedi risposta ai quesiti numero 4 e 8.

10) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 3, pag. 13.
Argomento: Formazione

In riferimento ai corsi di formazione si richiede di specificare il numero di destinatari del corso e il numero di sessioni necessarie.

Risposta:

La formazione è rivolta a circa 15 persone e i corsi saranno erogati in un'unica sessione a corso.

11) Quesito

Documento: Allegato al Capitolato Tecnico (All-1a_Capitolato_Tecnico) – par. 4.4, pag. 23.
Argomento: Subappalto.

Domanda:

In considerazione di quanto indicato a pag. 23 del Capitolato Tecnico dove è riportato che "i servizi di supporto specialistico e i servizi professionali tecnologici, entrambi gli ambiti dovranno essere realizzati attraverso i servizi professionali tecnologici offerti dal produttore delle tecnologie oggetto della presente fornitura", si chiede conferma che tali servizi non si configurino come subappalto ma come mera subfornitura, in caso contrario, si chiede conferma della possibilità di presentare un unico subappaltatore in luogo della terna.

Risposta:

Si premette che, ai fini dell'esecuzione dei servizi professionali, distinti in professionali tecnologici e di supporto specialistico, occorre, stante l'unicità del produttore, che l'operatore sia accreditato come "Business Partner DELL/EMC" certificato sulla piattaforma VBlock.

Ciò posto, si rinvia alla disciplina del subappalto di cui all'art. 105 del D.lgs. 50/2016, con l'ulteriore specificazione che, ai sensi del comma 6 del predetto articolo, l'offerente, qualora voglia avvalersi di tale istituto, dovrà indicare, nella dichiarazione sostitutiva di partecipazione di cui all'art. 6.2 del Capitolato d'onori, la terna dei subappaltatori.

12) Quesito

Documento: Capitolato d'Oneri – par. 12, pag. 27.

Argomento: Certificazione "Business Partner DELL/EMC" sulla piattaforma VBlock.

Domanda:

In riferimento al possesso della certificazione partner DELL/EMC su piattaforma VBLOCK e della possibilità che nell'ambito del RTI sia posseduta solamente dalla Società che svolge le attività per cui essa è richiesta, si chiede di specificare in dettaglio quali siano tali attività.

Risposta:

Oltre alla fornitura degli apparati, le attività sono dettagliate nel capitolato tecnico e sono relative all'upgrade ed adeguamento delle soluzioni Convergenti VCE VBlock da 720 a 740 sui siti di Roma ed adeguamento con riuso della soluzione di DR presso Bari".

13) Quesito

Documento: Capitolato d'Oneri – par. 12, pag. 27.

Argomento: Certificazione "Business Partner DELL/EMC" sulla piattaforma VBlock.

Domanda:

In riferimento al requisito di possesso della certificazione partner DELL/EMC si richiede se esso possa essere soddisfatto attraverso l'istituto dell'Avvalimento.

Risposta:

Si veda la risposta al precedente quesito n. 11.

14) Quesito

Rif: Art. 4 comma 6 dell'allegato 5 al capitolato d'oneri (Schema di Contratto)

domanda:

Premesso che le operazioni previste dal vendor per la produzione di Sistemi Convergenti includono l'assemblaggio in fabbrica di materiali hardware provenienti dai diversi produttori e parallelamente, in accordo con il cliente finale, la preparazione del documento contenente la configurazione logica (chiamato LCS) e , premesso inoltre che i relativi tempi di consegna dichiarati dal vendor non possono essere inferiori a 60 gg lavorativi dall'accettazione dell'LCS, si chiede conferma che si possa rispettare tale tempistica per la messa in opera dei suddetti sistemi convergenti.

Risposta:

Si conferma.

15) Quesito

Rif:

- Allegato 1A al capitolato tecnico Art. 4.5: "Manutenzione dei prodotti hardware e software ed estensione della manutenzione degli apparati base"
- Allegato 1B al capitolato tecnico: "Dettaglio dei componenti della fornitura"

domanda:

Premesso che nell'allegato 1B al capitolato tecnico Par 4.5 viene richiesto un supporto VCE di tipo Plus mentre invece nell'all. 1A del capitolato tecnico viene richiesto un supporto VCE di tipo Premier e premesso inoltre che entrambi i supporti includono un servizio di 'customer advocacy', un escalation management, una reportistica mensile sulle chiamate aperte, una revisione operativa annuale oltre all'analisi annuali dello stato di salute degli apparati in una modalità di affiancamento al team dei residenti già previsto nei medesimi capitolati vi chiediamo di confermare che il servizio richiesto sia quello specificato nell'Allegato 1B "Dettaglio dei componenti della fornitura) ovvero il Support Plus.

Risposta:

Si conferma che la tipologia di servizio è quello Plus dettagliato nell'allegato 1B relativo al "Dettaglio dei componenti della fornitura".

16) Quesito

Rif: Allegato 1A al Capitolato Tecnico - Capitolo 3 – Paragrafo 2 - Pag.12 Premesso che l'implementazione di un Cruscotto di Monitoraggio e Reportistica è realizzabile mediante opportune personalizzazioni degli strumenti del vendor, esclusivamente utilizzando le informazioni rese disponibili nativamente dai sistemi stessi, si chiede di confermare che le specifiche dei parametri da monitorare mediante il Cruscotto, quali ad esempio le tempistiche delle query o informazioni su quantità e tempi dei dati in replica, e i relativi tempi di interrogazione vengano individuati con le specifiche certificate dal vendor in fase di start-up di questa attività.

Risposta:

Il cruscotto è funzionale al monitoraggio continuo delle funzionalità base della replica tra i tre siti degli ambienti di backup; pertanto, pur partendo da specifiche certificate, occorrerà realizzare un monitoraggio che fornisca dati nei tempi stabiliti dal capitolato.