



Data di pubblicazione: 16/10/2020

Nome allegato: *Manutenzione.Hardware.-
.Informazioni.complementari_I.gruppo.pdf*

CIG: 8439066990;

Nome procedura: *Acquisizione dei "Servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature elettroniche del sistema informatico dell'INPS".*

Procedura ristretta ai sensi dell'art. 61 del Codice dei contratti, svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA) ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 50/2016.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti

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 ristretta ai sensi dell'art. 61 del Codice dei contratti, svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA) ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 50/2016 volta all' acquisizione dei "Servizi di manutenzione hardware delle apparecchiature elettroniche del sistema informatico dell'INPS".

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
tel. +390659054280 - fax +390659054240
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

1) Quesito

Si chiede di confermare che due (o più) Operatori Economici ammessi allo SDAPA per la categoria oggetto dell'AS ("11 - Servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione"), ma tutti qualificati in classe di ammissione inferiore a quella dell'AS in oggetto ("G1"), possano partecipare all'AS in forma aggregata, purché la somma dei fatturati specifici dichiarati da ciascun Operatore Economico in fase di ammissione e/o modifica dei dati sia superiore al minimo richiesto per la qualifica alla classe G1 della categoria "11 - Servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione", ovvero € 10.000.000 (valore previsto al punto 2.2.11 del Disciplinare d'Oneri del Bando Istitutivo).

Risposta

Si conferma. Al riguardo, si rinvia all'art. 3 ed all'art. 5 del Capitolato d'onori della gara.

2) Quesito

Il sistema SDAPA prevede anche l'inserimento di una relazione tecnica. Considerato che la gara viene aggiudicata al minor prezzo, si chiede di confermare che non sarà necessaria la relazione tecnica. In caso contrario cosa deve prevedere la relazione tecnica?

Risposta

Si è provveduto a richiedere a Consip l'eliminazione dei campi Richiesta di tipo amministrativo denominati "Eventuale documentazione tecnico/economica aggiuntiva", "Offerta economica" e "Documento attestante il versamento del contributo all'ANAC", nonché del campo Richiesta di tipo tecnico denominato "Relazione tecnica", che non andranno, quindi, valorizzati.

3) Quesito

Nella parte amministrativa, il sistema sdapa prevede l'offerta economica nella stessa sezione. Si chiede conferma che si possa procedere in questa direzione.

Risposta

Si veda risposta al Quesito n. 2.

4) Quesito

Chiediamo in aggiunta chiarimenti sulla procedura telematica che richiede obbligatoriamente la stesura di un'offerta economica specifica oltre quella prodotta in automatico dalla piattaforma di acquisti in rete, presente nel quarto passaggio telematico previsto.

Risposta

Si veda risposta al Quesito n. 2.

5) Quesito

In merito a quanto riportato in capitolato tecnico "Per le apparecchiature coperte da garanzia o da altro contratto specifico, alla scadenza della garanzia o del contratto specifico, a richiesta dell'Istituto e nelle modalità specificate successivamente in questo capitolato, potrà essere richiesto il loro subentro nel parco delle apparecchiature da mantenere (vedi più avanti il par. "Variazione della consistenza delle apparecchiature")." Si richiede all'ente di chiarire se per garanzia si intende il supporto del produttore a componenti HW e SW degli elementi oggetto di manutenzione.

Risposta

Per garanzia o altro contratto specifico si intende il servizio di "manutenzione e supporto" contrattualizzato all'atto dell'acquisto dell'apparecchiatura.

6) Quesito

Secondo quanto estratto dal capitolato tecnico: "Per tutte le tipologie di manutenzione (preventiva, correttiva ed evolutiva), il fornitore dovrà utilizzare esclusivamente parti di ricambio di prima qualità, originali e nuove di fabbrica. Qualora non fossero più disponibili sul mercato alcune componenti il fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione all'Istituto." Da una verifica sulle componenti oggetto di manutenzione risultano in essere situazioni di obsolescenza di diversi elementi HW e SW per le quali potrebbe non essere possibile soddisfare i requisiti di cui sopra, si richiede pertanto all'ente di specificare come intende procedere per quelli elementi che in quanto obsolescenti, non sono più supportati in termini di HW e SW dal produttore stesso.

Risposta

Vedi risposta al quesito n. 7.

7) Quesito

Qualora non si potrà intervenire con parti nuove in quanto l'elemento HW oggetto di manutenzione non è più coperto dal supporto del produttore, si richiede di confermare o meno la possibilità di intervenire utilizzando componenti "refurbished".

Risposta

Si conferma, ma sempre previa valutazione dell'Istituto

8) Quesito

Si richiede di chiarire se il fornitore può proporre una sostituzione di quegli elementi HW che presentano un elevato grado di obsolescenza e non è possibile reperire sul mercato componenti di ricambio.

Risposta

Si conferma.

9) Quesito

riferimento Capitolato Tecnico – Art.7 - Caratteristiche della Fornitura

Nel citato articolo è riportato che *"il Fornitore, alla stipula del contratto dovrà produrre, pena esclusione, le referenze, gli accordi commerciali, le partnership con i produttori delle apparecchiature oggetto del contratto. Nello specifico la documentazione dovrà accertare la titolarità del Fornitore a offrire un servizio di manutenzione di qualità con pezzi di ricambio nuovi ed originali nonché la fornitura del relativo firmware/codice macchina o microcode aggiornato fino alle ultime release rilasciate dal Produttore"*. Si chiede di confermare che gli accordi commerciali, partnership e referenze debbano fare riferimento alle classi di macchine oggetto della gara ed alle specifiche condizioni contrattuali della presente procedura.

Risposta

Si conferma.

10) Quesito

riferimento Capitolato Tecnico – Art.7 - Caratteristiche della Fornitura

Nel citato articolo è riportato che *"il Fornitore, alla stipula del contratto dovrà produrre, pena esclusione, le referenze, gli accordi commerciali, le partnership con i produttori delle apparecchiature oggetto del contratto. Nello specifico la documentazione dovrà accertare la titolarità del Fornitore a offrire un servizio di manutenzione di qualità con pezzi di ricambio nuovi ed originali nonché la fornitura del relativo firmware/codice macchina o microcode aggiornato fino alle ultime release rilasciate dal Produttore"*. Si richiede di chiarire con quali modalità, la S.A. verificherà con i rispettivi produttori l'effettiva validità, per l'intera durata dell'appalto (36 mesi), degli accordi commerciali, partnership e referenze presentate.

Risposta

Sarà cura dell'Istituto verificare, in corso di esecuzione del contratto, la disponibilità del servizio attraverso la corretta presa in carico dei ticket aperti sui portali del produttore; la stazione appaltante inoltre verificherà direttamente con i produttori la validità degli accordi commerciali.

11) Quesito

riferimento Capitolato d'Oneri – Art.14 – Adempimenti per la stipula del contratto

Si chiede conferma che nel termine dei 10 giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione il Fornitore, oltre alla documentazione indicata all'art. 14 del Capitolato d'Oneri, debba produrre, pena esclusione, anche le referenze, gli accordi commerciali, le partnership con i produttori delle apparecchiature oggetto del contratto, secondo quanto previsto dall'art. 7 del Capitolato Tecnico.

Risposta

Ai sensi dell'art. 7 del Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà produrre la relativa documentazione alla stipula del contratto.

12) Quesito

Proprietà Intellettuale

Con riferimento agli aspetti di Proprietà Intellettuale/Copyright relativi al Microcode/Firmware dell'hardware oggetto del bando, si chiede di chiarire se, in caso di eventuali future esposizioni legate a violazioni delle leggi sulla proprietà intellettuale e Copyright, da parte di terzi ovvero della stazione appaltante, la responsabilità di riconciliazione economica e legale di queste sarà addebitata all'aggiudicatario o se resterà in capo alla S.A.

Risposta

Si richiama l'art. 8-bis dello schema di contratto.

13) Quesito

riferimento Capitolato Tecnico – Capitolo 6 – Articolazione del servizio – Servizio Base

Si chiede di confermare che gli aggiornamenti di microcode e firmware dovranno essere acquistati direttamente dall'aggiudicatario, senza alcun tipo di coinvolgimento della S.A. nel processo d'acquisto.

Risposta

Come indicato nel cap. 7 del Capitolato tecnico: "Sarà cura del fornitore effettuare gli aggiornamenti di microcode e firmware, sia evolutivi che correttivi, sugli apparati hardware oggetto del contratto. La fornitura di tutti gli aggiornamenti del microcode dovrà essere fatta nel rispetto delle regole sulla proprietà intellettuale vigenti, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

14) Quesito

riferimento Capitolato Tecnico – Capitolo 6 – Articolazione del servizio – Servizio Base

Si chiede di confermare che Il servizio di supporto di secondo livello, dovrà garantire l'accesso ai laboratori e supporti di 3° livello del produttore, per lo sviluppo di fix o patch ad hoc in caso di problemi non noti, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti e senza oneri aggiuntivi a carico dell'Istituto.

Risposta

Si conferma che il servizio dovrà essere erogato per tutte le componenti degli apparati sia hardware che software oggetto del contratto, indipendentemente da problemi noti o no.

15) Quesito

riferimento Capitolato Tecnico – Capitolo 6 – Articolazione del servizio – Servizio Base

Si chiede di chiarire se Il servizio di tele-diagnosi dovrà includere anche l'accesso al set completo dei diagnostici previsti dal produttore, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti e senza oneri aggiuntivi a carico dell'Istituto.

Risposta

Si conferma per tutte le apparecchiature che prevedono tale servizio come da specifiche del produttore.

16) Quesito

riferimento Capitolato Tecnico – Capitolo 7.5 – Risorse impiegate e profili professionali richiesti

Nel Capitolato viene specificato: "Durante il periodo iniziale della fornitura, l'Istituto si riserva la facoltà di verificare la corrispondenza tra i curricula presentati in fase di offerta e i curricula/profili del personale effettivamente fornito. Qualora il personale non corrisponda al profilo professionale richiesto...". Si chiede di chiarire se vi sia l'obbligo di trasmettere all'Istituto i CV in fase di offerta e, nel caso, in quale sezione del sistema SDAPA vadano inseriti.

Risposta

L'espressione "in fase di offerta" va considerata un refuso. I curricula andranno presentati al momento della stipula contrattuale.

17) Quesito

riferimento Capitolato d'Oneri – parag. 2.1 - pag.7

Si chiede di confermare che i costi di manodopera indicati facciano riferimento esclusivamente ai Servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione e non ai Servizi Opzionali.

Risposta

Si conferma.

18) Quesito

riferimento Allegato E allo schema di Contratto – Elenco apparecchiature

Al fine di costruire un'offerta economica coerente con l'attuale situazione delle apparecchiature presenti, si chiede di integrare l'elenco riportando per ciascuna apparecchiatura le seguenti informazioni:

- esistenza di eventuali date di scadenza della manutenzione anteriori alla data di inizio di manutenzione indicata nei documenti di gara;
- eventuali fee retroattive a carico dell'aggiudicatario;
- status di "end of sale";
- status di "end of support".

Risposta

Tutte le macchine sono attualmente coperte contrattualmente. Le informazioni di End of sale e end of support sono informazioni gestite dai produttori e pubblicate presso i propri siti.

19) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 5 - pag.11

Considerando la facoltà dell'Amministrazione di variare il numero delle apparecchiature in manutenzione nel limite del 20% della fornitura, si chiede di specificare se eventuali apparecchiature in incremento possano essere nello stato di "end of sale", "end of support" o con assistenza scaduta da più mesi.

Risposta

Per le apparecchiature in scadenza di garanzia, che l'Istituto intenderà conferire in manutenzione, è prevista una comunicazione anticipata all'operatore economico in modo da dare continuità al servizio di manutenzione

20) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 6 - pag.13

Considerando che nel punto b) manutenzione correttiva si specifica che "Il servizio di manutenzione non comprende i materiali di consumo" mentre al punto d) dello stesso paragrafo vengono richieste la sostituzione delle parti usurate e la fornitura dei materiali di consumo, si chiede di confermare che i materiali di consumo non siano oggetto del servizio base. Qualora siano previsti si chiede di esplicitare una lista di tali materiali di consumo.

Risposta

Si conferma che non sono previsti i materiali di consumo nel servizio base.

21) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 6 - pag.13

Si chiede conferma che non siano in ogni modo comprese nel servizio di sostituzione le batterie di eventuali apparecchiature che ne facessero uso (ad es. UPS).

Risposta

Le batterie apparecchiature mission critical, quali sottosistemi storage, virtualizzatori, cache di controller HBA, etc... sono parte integrante dell'apparecchiature stessa o dell'appliance o del sistema ingegnerizzato e la loro manutenzione rientra nel servizio base.

22) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 7 - pag.19

All'interno delle Caratteristiche della Fornitura si legge che: "Per tutte le tipologie di manutenzione (preventiva, correttiva ed evolutiva), il fornitore dovrà utilizzare esclusivamente parti di ricambio di prima qualità, originali e nuove di fabbrica. Qualora non fossero più disponibili sul mercato alcune componenti il fornitore dovrà

darne tempestiva comunicazione all'Istituto". In quest'ultimo caso si chiede conferma che tale componente non sarà più oggetto del servizio e il Fornitore sarà esonerato dall'effettuare la sostituzione.

Risposta

Si rimanda alla risposta del quesito n. 7

23) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 6 - pag.15

In riferimento al servizio di Tele-diagnosi e di gestione delle segnalazioni d'errore, si chiede di confermare che la relativa piattaforma sia già presente, fornendo i dettagli (nome, modello, etc.) della soluzione in campo.

Risposta

I sistemi di telediagnosi sono specifici di ogni piattaforma e normalmente inviano segnalazioni via VPN direttamente verso il supporto del produttore, mentre per quanto riguarda la gestione delle segnalazioni la piattaforma utilizzata in Istituto è Remedy della BMC,

24) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 6 - pag.14

Con riferimento alle attività di supporto di secondo livello (presidio), si chiede di indicare una stima del numero di richieste basata sullo storico degli anni passati.

Risposta

La media basata sullo storico dei precedenti anni è di circa 600 richieste annue

25) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 7 - pag.19

In riferimento alle Caratteristiche della Fornitura in cui si indica "il Fornitore, alla stipula del contratto dovrà produrre, pena esclusione, le referenze, gli accordi commerciali, le partnership con i produttori delle apparecchiature oggetto del contratto", si chiede di confermare che in alternativa ad accordi diretti con i produttori, siano ritenute valide e non motivo di esclusione referenze, accordi commerciali e partnership con partner e distributori certificati dei produttori stessi.

Risposta

Si rimanda a quanto strettamente previsto dal Capitolato.

26) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 6 - pag.13

Si richiede dettaglio delle categorie merceologiche (modello/vendor) al quale si intende applicare la voce in manutenzione preventiva per l'aggiornamento di firmware e microcode.

Risposta

La fattispecie si riferisce a tutte le apparecchiature oggetto della fornitura dotate di firmware/microcode.

27) Quesito

riferimento Allegato 1.1 al Capitolato tecnico – parag. 6 - pag.14

Con riferimento alle attività di supporto di secondo livello (presidio), si chiede di indicare una stima del numero di richieste RMA basata sullo storico degli anni passati.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nelle precedenti risposte.