

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



## **ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

Direzione Centrale Risorse Strumentali

E Centrale Unica Acquisti

### **INFORMAZIONI COMPLEMENTARI N. 2**

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

**Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.**

**CIG derivato: 88089141CC**

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

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

## **1) Quesito**

Con riferimento al seguente capoverso "Il Fornitore è tenuto, altresì, ad indicare all'interno dell'Offerta economica per l'AS, la quota che intende subappaltare e la terna dei subappaltatori (individuata con riferimento a una o più delle prestazioni omogenee, come identificate dai CPV relativi ai servizi oggetto del presente Appalto Specifico, sulla base di quanto indicato nel bando di gara relativo all'Accordo Quadro), ciascuno dei quali dovrà rendere proprio DGUE (Allegato 6 - Modello DGUE)" Si rappresenta che, ai sensi dell'art. 1, comma 18, secondo periodo della legge n. 55 del 2019, successivo differimento previsto dall'art. 13, comma 2, lettera c), legge n. 21 del 2021 e ulteriore differimento disposto dal D.L. 77/21 convertito dalla legge 108/2021, è sospesa l'applicazione del comma 6 dell'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 (obbligo di indicare la terna di subappaltatori in fase di offerta) fino al 31 dicembre 2023. Si chiede pertanto di confermare che l'obbligo di indicazione della terna dei subappaltatori e i connessi oneri documentali (quali ad esempio il DGUE) siano un refuso e che l'operatore dovrà solo indicare se intende ricorrere al subappalto ed eventualmente le parti e la quota del servizio che intende subappaltare.

### **Risposta:**

**In merito alla terna dei subappaltatori, si chiarisce che, come indicato nella Richiesta di Offerta dell'appalto specifico in questione, NON si applicano all'istituto del subappalto i limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14 dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, a seguito - rispettivamente - delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019. Inoltre, ai sensi dell'art. 1, comma 18, secondo periodo, della legge 55/2019 e successive modifiche ed integrazioni, è sospesa l'applicazione del comma 6 dell'art. 105 del sopra citato Codice degli appalti (obbligo di indicare la terna dei subappaltatori in sede di offerta) fino alla data del 31 dicembre 2023. Di conseguenza, diversamente da quanto prescritto nella Richiesta di Offerta, in particolare dal par. 2.2.2. e dal par. 5, nell'appalto de quo NON sussiste l'obbligo di indicare la terna dei subappaltatori, né l'obbligo di allegare il DGUE dei subappaltatori.**

## **2) Quesito**

Con riferimento all'Allegato 3 - Capitolato tecnico AS, Organizzazione e dimensionamento del team di risorse dedicate, al fine di ottimizzare l'organizzazione dei servizi offerti, si richiede lo storico dei ticket gestiti annualmente dai singoli gruppi di lavoro (di Ambiente/Sottoarea) suddivisi per tipologia (incident, change, etc).

### **Risposta:**

**Si forniscono di seguito le seguenti tabelle con l'avvertenza che non tutte le attività sono attualmente tracciate attraverso Ticket (è in corso il completamento della copertura delle attività):**

Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.

## Ticket Incident

Ambiente	Sottoarea		Ticket
Ciclo di vita del software	Change e Configuration Management	asschgmng	170
Datawarehouse	DBMS Data Stage	DataWareHouse	0
Datawarehouse	Piattaforma SAS		
Gestione Schedulazione	Gestione Schedulazione	Batch_open	65
Gestione Sistemi	Mainframe	Gest_Op_Mainframe	0
Gestione Sistemi	Server Farm	Gest_Op_Open	1
Infrastruttura Storage	Backup	BCKSRV	71
Infrastruttura Storage	Storage Management	San-storage	1
Mainframe	CICS – DB2 -IMS	Sistemi_Mainframe	44
Mainframe	MVS - PMO - AUTOMAZIONE TWS -RACF	SOTTO_SISTEMI_MAINFRAME	6
Mainframe	REPORT / Omegamon		
Mainframe	RETE		
Mainframe	Storage		
Mainframe	WAS/zOS		
Monitoraggio	Infrastruttura Maximo	Maximo_SCCD	0
Monitoraggio	Piattaforma IBM/Microfocus	monitoraggio	944
Monitoraggio	SLA management	SLA_Management	0
Piattaforma Interoperabilità	Porta di Dominio	Porta_dominio	0
Piattaforma trasferimento flussi	Piattaforma trasferimento flussi	Traf_flussi	0
Rete	Core network	supporto_rete_lan	332
Rete	Gestione e monitoraggio reti e TLC		
Server Farm	Application Server e Webserver .Net-WAS	assInternet	507
Server Farm	DBMS MSSQL	SQL_Server	2325
Server Farm	Infrastruttura MS Active Directory/SCCM	AssPortatili	2391
		tablet_vmc	0
		Desktop_Management	5794
		dotazione_Informatica	2

Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.

		assactvdir	7188
Server Farm	Infrastruttura posta elettronica MS Exchange	exchange	1486
Server Farm	Piattaforma VDI/Citrix	vdi	137
Server Farm	Sistemi MS Windows	Sistemi_MS_Windows	4474
		ass.net	814
Server Farm	Sistemi virtuali VW e Cloud Computing	VMWare	109
Server Farm	Test e Collaudo Mainframe/Microsoft/Unix	SUPPCOLL	3
Service management	Incident e problem management	elimina_code	51
		interventi_hw	765
		SUPPORTO_PATRONATI	234
		problem	0
		Incident_Management	24691
Service management	Service desk	service desk	7957
Sistemi UNIX/LINUX	Application Server Websphere	AssJavaIntranet	100
Sistemi UNIX/LINUX	Area Sistemi AIX - SUN Solaris	AIX	1331
		AssLinux	14811
		Assun	29
Sistemi UNIX/LINUX	DBMS Oracle	Oracle	82
Sistemi UNIX/LINUX	Piattaforma SAP	SAP	656
			77571

### Ticket Change

Ambiente	Sottoarea	Note	Ticket
Ciclo di vita del software	Change e Configuration Management		
Datawarehouse	DBMS Data Stage		
Datawarehouse	Piattaforma SAS		
Gestione Schedulazione	Gestione Schedulazione		
Gestione Sistemi	Mainframe		
Gestione Sistemi	Server Farm		
Infrastruttura Storage	Backup	TOTALE PER AREA	573
Infrastruttura Storage	Storage Management	TOTALE PER AREA	573

Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.

Mainframe	CICS – DB2 -IMS		
Mainframe	MVS - PMO - AUTOMAZIONE TWS -RACF		
Mainframe	REPORT / Omegamon		
Mainframe	RETE		
Mainframe	Storage		
Mainframe	WAS/zOS		
Monitoraggio	Infrastruttura Maximo		
Monitoraggio	Piattaforma IBM/Microfocus	TOTALE PER AREA	<b>685</b>
Monitoraggio	SLA management		
Piattaforma Interoperabilità	Porta di Dominio		
Piattaforma trasferimento flussi	Piattaforma trasferimento flussi		
Rete	Core network	TOTALE PER AREA	<b>627</b>
Rete	Gestione e monitoraggio reti e TLC		
Server Farm	Application Server e Webserver .Net-WAS		<b>14</b>
Server Farm	DBMS MSSQL		
Server Farm	Infrastruttura MS Active Directory/SCCM	TOTALE PER AREA	<b>312</b>
	Gestione DNS	TOTALE PER AREA	<b>1036</b>
Server Farm	Infrastruttura posta elettronica MS Exchange		
Server Farm	Piattaforma VDI/Citrix	TOTALE PER AREA	<b>10</b>
Server Farm	Sistemi MS Windows	TOTALE PER AREA	<b>299</b>
Server Farm	Sistemi virtuali VW e Cloud Computing	TOTALE PER AREA	<b>671</b>
Server Farm	Test e Collaudo Mainframe/Microsoft/Unix		
Service management	Incident e problem management		

Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.

Service management	Service desk		
Sistemi UNIX/LINUX	Application Server Websphere	TOTALE PER AREA	<b>68</b>
Sistemi UNIX/LINUX	Area Sistemi AIX - SUN Solaris	TOTALE PER AREA	<b>32</b>
Sistemi UNIX/LINUX	DBMS Oracle		<b>10</b>

### Ticket Service Desk

Categoria Prodotto	Numero Incident
Accesso	1
Amministrativo	23
Applicativi Istituzionali SIN	11999
Applicativo	4002
Assistenza e sostegno del reddito	244
Contenzioso	388
EESSI	3
Entrate e Contributi	356
EXCHANGE	49
Funzioni Trasversali di Integrazione	390
HELP DESK	8824
Incident Management	815
Mainframe	3
Messaggistica WEB	327
Monitoraggio	222
PdL - Notebook	164
PdL - Notebook - MF	11
PdL - WorkStation	603
Periferiche	37
Periferiche - MF	4
Prestazioni pensionistiche	38
Prestazioni pensionistiche e gestione conto assicurativo	663
Recupero indebiti	107
Rete	40
Richiesta	139
SAP	44

Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.

Server Server Farm	4
Servizi	92
Sicurezza	19
Sistema Eliminacode	2
Sistema rilevazione presenze	3
Sistemistico	239
Soggetto Contribuente	261
VDI/CITRIX	36
tot	30151

### 3) Quesito

Con riferimento a quanto previsto al paragrafo "SUBAPPALTO" della richiesta di offerta, si chiede di voler confermare che non sia necessaria l'indicazione della terna di subappaltatori in ragione del fatto che la sospensione della disposizione di cui all'Art. 105 comma 6 (ovvero l'indicazione della citata terna) è stata prorogata fino al 30/06/2023.

#### **Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n.1.**

### 4) Quesito

La Richiesta d'Offerta riporta: "Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, ad eccezione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14, che a seguito - rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione."

Domanda: Ciò premesso, considerato anche che il D.L. 77/2021, entrato in vigore dal 1 giugno 2021, ha modificato l'art. 105 comma 2 del Codice Appalti prevedendo che fino al 31 novembre 2021 l'eventuale subappalto non può superare la quota del 50 per cento dell'importo complessivo del contratto di lavori, servizi o forniture si chiede di confermare che nel presente Appalto Specifico il concorrente possa subappaltare nei limiti del 50% dell'importo complessivo del contratto, o in caso contrario di indicare la massima quota subappaltabile.

#### **Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 1. A tale riguardo, si precisa ulteriormente che, per effetto della sentenza della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019, non trovando applicazione il comma 2 dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, NON sussistono limiti alla quota del contratto che il Fornitore potrà eventualmente affidare in subappalto.**

### 5) Quesito

Documento: ALLEGATO3 CAPITOLATO TECNICO AS

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

Paragrafo/pagina: 6.3.2 Servizio di supporto agli ambienti client / pag.77

Nel paragrafo non sono presenti riferimenti specifici all'orario di servizio durante il quale va garantito il presidio se non con la dicitura "normale orario di lavoro".

Domanda: E' corretto assumere l'orario esteso di 72 ore settimanali escluso domenica e festivi secondo la seguente articolazione: Lunedì - Sabato dalle 07:30- 19:30?

**Risposta:**

**Si conferma**

**6) Quesito**

Documento: ALLEGATO3 CAPITOLATO TECNICO AS

Paragrafo/pagina: 6.1.2 Servizio conduzione operativa sistemi mainframe con presidio on site (h24) / pag.74

Nella documentazione di gara dell'Accordo Quadro (§7.2.1.2. Orario di servizio dell'"AQ\_System\_Management2\_Allegato\_4\_Capitolato\_Tecnico") era specificato che "... nel servizio compreso il presidio notturno e festivo per le attività di monitoraggio della disponibilità dei sistemi e di controllo delle attività schedate, in modo tale da garantire un presidio continuativo (H24 365 giorni/anno) e che in fase di AS, la singola Amministrazione, sulla base delle proprie esigenze organizzative, definirà in dettaglio le caratteristiche di copertura del servizio con le attività previste".

Nella documentazione del presente AS (§6.1.2 Servizio conduzione operativa sistemi mainframe con presidio on site (h24) dell' "Allegato3 Capitolato Tecnico AS") è previsto che nella componente del presidio della "sala operativa di controllo h24 7/7" "... l'Istituto intende avvalersi, per questo tipo di attività, anche di personale operativo specializzato, da attingere dal servizio di supporto specialistico come previsto dall'AQ seguendone le modalità di ingaggio e remunerazione, che il fornitore dovrà affiancare al gruppo interno garantendo il presidio on site 24 ore al giorno, per 365 giorni l'anno".

Domanda: E' corretto assumere che per la copertura della componente di presidio H24 della sala operativa di controllo Mainframe verrà utilizzato il servizio di supporto specialistico?

**Risposta:**

**Non è corretto. Come descritto nel paragrafo 3.1 del capitolato tecnico dell'AQ in merito al servizio di "Conduzione Operativa Sistemi Mainframe", la copertura del servizio è di tipo continuativo (H24 365 giorni/anno), essendo incluse le attività di monitoraggio notturno/festivo (vedi par. 7.2 AQ).**

**7) Quesito**

Documento: RICHIESTA D'OFFERTA

Paragrafo/pagina: 3.1.1.2. ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO SPECIFICO / pag.15.  
Con riferimento a quanto specificato per il Criterio tecnico - 1 Soluzioni per il servizio accessorio di supporto ambienti client.

Domanda: Si chiede di voler confermare che trattasi di refuso l'indicazione del "servizio di support specialistico" in quanto lo stesso non è presente nella descrizione del servizio in oggetto fornita dal Capitolato Tecnico.



*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Si conferma.**

**8) Quesito**

Documento: ALLEGATO3 CAPITOLATO TECNICO AS

Paragrafo/pagina: 8.2. AFFIANCAMENTO INIZIALE / pag.85

Nel paragrafo relativo all'affiancamento iniziale è previsto che "In sede di offerta, nel piano di progetto di fornitura, i fornitori dovranno descrivere il piano di affiancamento comprensivo del modello organizzativo proposto per tale attività".

Domanda: Si chiede di confermare che si tratta di un refuso e non sia richiesto presentare tale documentazione nella relazione tecnica.

**Risposta:**

**Nel piano di progetto di fornitura, si richiede ai fornitori di descrivere il piano di affiancamento comprensivo del modello organizzativo proposto per tale attività.**

**9) Quesito**

Documento: CAPITOLATO TECNICO

Paragrafo/pagina: 7.3 Servizi Accessori/ pag.83

Domanda: La tabella indicante il dimensionamento del Servizio di Gestione Ambienti Cloud Pubblico fa riferimento a 3 anni e non 4.

Domanda 1: Si chiede di confermare che trattasi di refuso e che deve essere previsto anche il quarto anno. E in tale caso si si chiede di specificare i valori dimensionali.

Domanda 2: Si chiede di confermare che i valori indicati fanno riferimento a giorni/persona.

**Risposta:**

**Risposta 1: Si conferma essere un refuso, il dimensionamento è per quattro anni, i valori dimensionali sono i medesimi degli altri anni (1040,520,260 giorni/persona).**

**Risposta 2: Si conferma che i valori indicati sono espressi in giorni/persona.**

**10) Quesito**

Con riferimento alla terna dei subappaltatori (Richiesta di Offerta), considerando che la sospensione dell'art. 105 comma 6 del D.lgs. 50/2016 disposta originariamente dalla legge 14 giugno 2019 n. 55, è stata prorogata fino al 30 giugno 2023 e che la previsione della terna è stata dichiarata in contrasto con la normativa comunitaria dalla lettera di infrazione della Commissione Europea del 24 gennaio 2019 n. 2018/2273, si chiede di dare conferma che il Fornitore non è tenuto ad indicare nell'offerta economica la terna dei subappaltatori e che non è tenuto a presentare in sede di offerta il DGUE del subappaltatore.

**Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n.1.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **11) Quesito**

Alla tabella relativa al dimensionamento del servizio di gestione ambienti cloud (Capitolato tecnico AS, par. 7.3), manca la colonna relativa al 4 anno. Si richiede integrazione dei relativi volumi di giornate per profilo professionale ed eventualmente confermare la relativa base d'asta.

#### **Risposta:**

**Vedi risposta al quesito 9.**

### **12) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 3.5.5) - Si chiede di confermare che il servizio di service desk non rientri nel perimetro del presente appalto specifico.

#### **Risposta:**

**Il servizio di Service Desk fa parte dell'appalto.**

### **13) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico si chiede di chiarire se sia richiesto un servizio di SPOC al quale avranno accesso tutti gli utenti interni di INPS (35.000) per richiedere assistenza su qualsiasi problematica di informatica individuale oppure se il servizio sia richiesto unicamente per indirizzare le segnalazioni di natura sistemistica.

#### **Risposta:**

**Il Service Desk è il punto di contatto unico (SPOC, single point of contact) per tutti gli utenti interni INPS che segnalano incidenti nell'utilizzo dei servizi IT. Si rimanda al paragrafo 3.5.5 per la descrizione dettagliata del service desk.**

### **14) Quesito**

Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico si chiede di chiarire in quale scheda tecnica rientri il canone del servizio (RdO 2866672 Riepilogo)

#### **Risposta:**

**Con riferimento al paragrafo 3.5.5 del capitolato tecnico AS: Il servizio di Service Desk (spoc) viene erogato in modalità h24 tramite:**

- **servizio base dell'AQ nel normale orario di lavoro;**
- **servizio di monitoraggio notturno\festivo on site nell'orario complementare alle 24 ore.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **15) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico si chiede di chiarire se tale servizio debba essere erogato dal centro servizi del fornitore o da una delle sedi di INPS predisposta a tale scopo, nel secondo caso si chiede di indicare l'indirizzo della sede.

#### **Risposta:**

**Il service desk deve essere erogato da una delle sedi INPS della Direzione Generale di Roma e del sito di DR presso Bari.**

**Si rimanda al paragrafo 8.1 del capitolato tecnico dell'AS per le modalità ed i tempi di indicazione delle sedi effettive.**

### **16) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico si chiede di indicare il volume delle richieste di assistenza gestite negli ultimi 12 mesi suddivise per tipologia (rete, sicurezza, pdl, applicativo, ecc..).

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 2.**

### **17) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico e debba essere erogato presso i locali dell'Amministrazione si chiede di indicare il dettaglio dell'infrastruttura di fonia a supporto del servizio.

#### **Risposta:**

**L'infrastruttura di fonia si basa su piattaforma VOIP Wildix.**

### **18) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico e debba essere erogato presso i locali dell'Amministrazione si chiede di indicare il numero di postazioni operatore che sarà messo a disposizione del fornitore.

#### **Risposta:**

**Attualmente sono disponibili 10 postazioni nella sede di Roma e 3 presso la sede di DR (Bari).**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **19) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico si chiede di indicare l'orario del servizio richiesto.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 14.**

### **20) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2. e 7.3) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di confermare, ai fini dell'offerta del Fornitore e con riferimento alla remunerazione a canone fisso calcolata sulla base degli utenti delle PdL, se per numero di utenti deve intendersi il numero delle stazioni client pari a 35.000.

#### **Risposta:**

**Il numero di riferimento è per postazioni di lavoro client (35.000).**

### **21) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Si chiede di indicare il normale orario di lavoro del servizio di supporto agli ambienti client.

#### **Risposta:**

**Per il servizio di supporto agli ambienti client è richiesto l'orario di lavoro esteso (Lunedì-Sabato 07:30-19:30).**

### **22) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di confermare che le attività di creazione nuove immagini, aggiornamento e distribuzione centralizzata del software delle PdL saranno erogate per tutte le sedi INPS centralmente da una delle sedi presidiate, allestita con ambiente e strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione.

#### **Risposta:**

**Si conferma.**

### **23) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di indicare il numero di immagini di cui potrà essere richiesta la realizzazione e personalizzazione.

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Il numero di immagini è legato al numero di differenti forniture delle postazioni di lavoro, attualmente sono 15 (numero indicativo e non esaustivo).**

**24) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di indicare il numero di immagini attualmente presenti nell'ambiente client INPS ed il numero di aggiornamenti annuali previsti.

**Risposta:**

**Il numero di immagini è legato al numero di differenti forniture delle postazioni di lavoro, attualmente sono 15 (numero indicativo e non esaustivo).**

**Gli aggiornamenti sono centralizzati tramite SCCM; annualmente, solo un numero limitato di aggiornamenti maggiori comporta una modifica delle immagini (indicativamente e non esaustivamente due o tre per tipologia di postazione di lavoro).**

**25) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di confermare che l'assistenza di secondo livello per le PdL in carico ai GAI delle sedi periferiche, ove richiesta nell'ambito del servizio accessorio di supporto ambienti client, sarà erogata dal personale del fornitore remotamente dalle sedi in cui operano di presidi.

**Risposta:**

**Si conferma.**

**26) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di indicare i volumi stimati delle richieste di assistenza di secondo livello per le PdL in carico alle sedi periferiche che potranno essere richiesti nell'ambito del servizio accessorio di supporto ambienti Client oppure lo storico di tali richieste, qualora disponibile, riferito agli ultimi 12 mesi.

**Risposta:**

**Lo storico dell'ultimo anno è di 1705 ticket lavorati di pdl in carico alle sedi periferiche.**

**27) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di confermare che in caso di assistenza remota gli strumenti di remote control sono messi a disposizione dall'Amministrazione.

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Si conferma.**

**28) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2.) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di chiarire quali attività sono incluse nella gestione license server per i software assegnati alla responsabilità dell'Area.

**Risposta:**

**Si richiede principalmente la registrazione del software client sul license server.**

**29) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.2) - Relativamente al Servizio di supporto agli ambienti client, si chiede di chiarire quali attività sono incluse nel servizio di amministrazione Microsoft exchange (ciclo di vita delle 45.000 caselle di posta).

**Risposta:**

**Nessuna**

**30) Quesito**

(Capitolato tecnico AS, par. 6.3.3) - Relativamente al Servizio di Gestione ambienti cloud, si chiede di fornire l'architettura di posta elettronica basata su Microsoft exchange.

**Risposta:**

**Attualmente è presente un'architettura ibrida in quanto è in corso il completamento della migrazione da Microsoft Exchange on-premise al servizio SaaS Microsoft Office 365 (EXO).**

**31) Quesito**

(Par. 6.3 Appendice 1 al Capitolato tecnico) - Si chiede di indicare l'orario di lavoro per le attività richieste nei servizi accessori.

**Risposta:**

**La finestra di servizio richiesta è la stessa del servizio base (orario esteso Lun-Ven 07:30-19:30) oltre ai servizi di reperibilità ed interventi fuori orario.**

**32) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di chiarire se nell'erogazione di Servizi di Service Desk e Supporto degli ambienti client il fornitore potrà trattare dati personali appartenenti alle categorie speciali (art. 9 GDPR) o giudiziari (art. 10 GDPR).

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Si rimanda a quanto espressamente indicato dall'art. 7, punto 1), della "Richiesta di offerta" e dall'art. 30 dello Schema di Contratto, e si precisa che, nell'esecuzione dei servizi di system management, non si esclude che il Fornitore possa trattare dati personali appartenenti alle "categorie particolari di dati personali" e dati giudiziari di cui rispettivamente agli artt. 9 e 10 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE/2016/679 GDPR). In questi casi, il Fornitore, che sarà designato quale Responsabile dal Titolare del trattamento, tratterà i dati attenendosi ai compiti e alle istruzioni impartite dal Titolare. In ogni caso, il Responsabile non potrà effettuare nessuna operazione di trattamento dei dati al di fuori delle regole previste nel Contratto ed allegati, ed osserverà, in ogni fase del trattamento, il rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, sanciti dall'art. 5 del Regolamento UE. A tale riguardo, si allega lo schema dell'Atto di nomina del responsabile del trattamento dei dati personali, parte integrante e sostanziale della documentazione contrattuale.**

**33) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di poter visionare il Documento di nomina del fornitore a Responsabile del trattamento di dati personali (art. 28 GDPR).

**Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 32.**

**34) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di chiarire se nell'erogazione dei servizi richiesti da bando, il fornitore potrà trattare dati personali appartenenti alle categorie speciali (art. 9 GDPR) o giudiziari (art. 10 GDPR).

**Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 32.**

**35) Quesito**

(Par. 6.3 Appendice 1 al Capitolato tecnico) - Si chiede di confermare che nei servizi accessori non è prevista alcuna fornitura di prodotti hardware e software in alcuna modalità (SaaS, rivendita, messa a disposizione senza cessione delle proprietà/licenze etc.) così come chiarito da Consip in fase di Accordo Quadro al quesito 50 del documento `1836 - AQ System Management 2 - Errata Corrige e Chiarimenti.pdf`.

**Risposta:**

**Si conferma.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **36) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di confermare che sarà il Titolare del Trattamento ad evadere le richieste degli interessati esercitate ai sensi degli art. 15-23 del GDPR e che al fornitore verrà richiesto solo un supporto e un'assistenza nella raccolta delle informazioni necessarie all'evasione di tali richieste.

#### **Risposta:**

**Si conferma e si rimanda a quanto previsto dallo schema dell'Atto di nomina del responsabile del trattamento dei dati personali di cui alla risposta al quesito n. 32.**

### **37) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dal Fornitore saranno individuate dalle Parti congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara.

#### **Risposta:**

Si conferma. A tale riguardo, si vedano le risposte ai quesiti n. 32 e n. 36.

### **38) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di specificare la tipologia di dati che saranno oggetto di trattamento.

#### **Risposta:**

**Si veda la risposta al quesito n. 32.**

### **39) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di confermare che il fornitore risponderà di eventuali violazioni delle obbligazioni assunte in qualità di Responsabile del Trattamento per comportamenti commissivi/omissivi posti in essere da parte del Fornitore stesso e/o dai suoi subappaltatori e/o subfornitori, esclusivamente in relazione alle obbligazioni in ambito GDPR a lui direttamente attribuite in quanto Responsabile (ove nominato) e/o a quelle concordate con il Titolare, così come previsto dall'art. 82 comma 2 del Regolamento UE 2016/679.

#### **Risposta:**

**Si conferma. Si veda inoltre la risposta al quesito n. 32.**



Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.

#### 40) Quesito

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di confermare che verranno sottoscritti atti di nomina distinti per ciascuna delle società partecipanti all'RTI che effettueranno il trattamento di dati personali nell'esecuzione del servizio.

##### **Risposta:**

**L'Atto di nomina del Responsabile del trattamento dati verrà sottoscritto solo dal rappresentante legale o procuratore a ciò abilitato della società mandataria del RTI aggiudicatario del presente Appalto specifico.**

#### 41) Quesito

(Richiesta di Offerta par. 7) - Si chiede di confermare che, qualora ci siano soluzioni tecnologiche necessarie ad adeguare l'infrastruttura dell'amministrazione alle policy GDPR (es. Crittografia dei dati, introduzione di alta affidabilità sui server, infrastrutture di backup, pseudonimizzazione dei dati, etc.) queste saranno a carico dell'Amministrazione che potrà coinvolgere il fornitore quale esecutore dei servizi in compliance con le regole imposte dall'Amministrazione e dal GDPR.

##### **Risposta:**

**Si conferma.**

#### 42) Quesito

(Richiesta di Offerta 3.1.1.2) - Relativamente alla frase del criterio tecnico 1 "Servizi di migrazione SW applicativo in cloud", considerando l'ambito del servizio di supporto ambienti client, si chiede di confermare che le attività da referenziare siano relative a progetti di migrazione verso soluzioni SaaS come ad esempio O365.

##### **Risposta:**

**Si conferma.**

#### 43) Quesito

(Capitolato tecnico par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico, al fine del corretto dimensionamento dello stesso, si chiede di indicare il volume medio di chiamate giornaliero distribuito per fascia oraria.

##### **Risposta:**

**media giornaliera di settembre 2021: totale 65.**

**Per fasce orarie:**

	<b>Media</b>	<b>Picchi</b>
<b>07:30 – 10:00</b>	<b>21</b>	<b>50</b>
<b>10:00 – 13:00</b>	<b>28</b>	<b>80</b>
<b>13:00 – 16:00</b>	<b>13</b>	<b>30</b>
<b>16:00 – 19:30</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

#### **44) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - In merito alla tabella di pag.64 del Capitolato Tecnico si chiede conferma che il Servizio di Supporto Specialistico, così come richiesto nel presente Appalto Specifico, sia compreso nel dimensionamento delle risorse indicate nella tabella relativa all'"Attuale dimensionamento del servizio".

#### **Risposta:**

**Il dimensionamento indicato nel capitolato nella tabella "Attuale dimensionamento del servizio" viene riportato come indicativo per il solo servizio base (sistemi Open e Mainframe); il servizio di supporto specialistico è considerato servizio aggiuntivo al servizio base con risorse differenti da questo.**

#### **45) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 6.2.1) - Al fine di un corretto dimensionamento del servizio di Monitoraggio notturno/festivo sistemi open on site, si chiede di avere il dettaglio dei ticket/attività elaborate in orario notturno/festivo.

#### **Risposta:**

**Nell'anno in corso gli eventi gestiti dal servizio di "Monitoraggio notturno/festivo sistemi open on site" che hanno determinato il ricorso al servizio di reperibilità di uno o più specialisti sono stati in media 30 mensili (35 sommando le richieste da canale telefonico) con picchi di 45 mensili.**

#### **46) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - Al fine di un corretto dimensionamento del servizio si chiede di fornire una descrizione dell'architettura VDI/Citrix e l'ambito delle attività richieste in quest'area.

#### **Risposta:**

**L'attuale piattaforma INPS per VDI/Citrix è composta da 3+1 (DR+Gestione) Farm Citrix in produzione.**

**Ogni Farm è composta da 2 aree, la componente Core e la componente di Workload ( VDI)**

**A monte di tutta l'infrastruttura sono presenti 4 appliance ADC (Netscaler) che garantiscono l'accesso alla farm sia dall'esterno (Access Gateway) che dall'interno dell'Istituto.**

**La Componente Core composta da un totale di 68 server così suddivisi:**

- **1 license server**
- **4 StoreFront**
- **4 Delivery controller**
- **2 Director**
- **2 file server**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

- **2 server Radius**
- **2 Workspace Environment Management**

**Componente Workload Farm di produzione composta da :**

- **n. 502 Application server**
- **n. 68 Desktop virtuali**

**Componente Workload Farm di Gestione Roma:**

- **n. 20 Application server**

**Componente Workload nuova Farm VDI**

- **n. 106 Application server**
- **n. 69 desktop virtuali**

**NB: Il numero complessivo di server è in espansione in base alle nuove richieste pervenute.**

**Nel progetto di implementazione della nuova Farm Citrix, in fase di realizzazione una Farm di "Gestione" presso il sito remoto di Bari che permetterà la fruibilità dei servizi di gestione dell'ambiente di Disaster Recovery senza interruzione nei servizi di produzione.**

**Per quanto riguarda le attività richieste, oltre a quelle dettagliate nel capitolato si possono elencare in maniera indicativa ed non esaustiva:**

- **Gestione Hypervisor (Xenserver+VMware)**
- **Patching a livello SO**
- **Manutenzione evolutiva e ottimizzazioni per migliorare la user experience**
- **Pubblicazione nuove app in base all'esigenze dell'Istituto**
- **Monitoraggio infrastruttura - analisi performance**
- **Front office dedicato verso l'utente**

#### **47) Quesito**

(Schema contratto art. 4 e Capitolato tecnico par. 5) - Si chiede di confermare che i due mesi previsti per la fase di affiancamento siano da considerarsi aggiuntivi ai 48 mesi di esercizio, e che pertanto la durata complessiva del contratto sarà di 50 mesi.

#### **Risposta:**

**I mesi previsti per la fase di affiancamento si considerano aggiuntivi ai 48 mesi. Si rimanda al capitolo 5 del capitolato tecnico dell'AS per i dettagli.**

#### **48) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 6.3.3) - Relativamente al Servizio di gestione ambienti cloud pubblico, si chiede di specificare se le risorse richieste per la gestione del cloud pubblico saranno impiegate in modalità continuativa o a progetto sulla base delle esigenze che di volta in volta l'Istituto indicherà al fornitore.

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Il servizio accessorio di gestione ambienti cloud viene considerato a progetto secondo le esigenze che l'Istituto indicherà al fornitore a partire dall'avvio del contratto.**

**49) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 7.3) - Relativamente al Servizio di gestione ambienti cloud pubblico, si chiede conferma che nella tabella di dimensionamento del Servizio di Gestione Ambienti Cloud Pubblico con il termine "N.elem", si intenda gg/u.

**Risposta:**

**Si conferma.**

**50) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - Relativamente al Servizio di gestione degli ambienti client, si richiede di indicare il numero di PdL presenti per ciascuna delle sedi di Direzione Generale e di rappresentanza.

**Risposta:**

**Circa 5000 pdl (tra fissi e portatili) in D.G. (3300 in via Ciriaco De Mita, Civiltà del Lavoro, Chopin e Liszt; 1700 in via Ballarin e Balaguer), 12 a Palazzo Wedekind, 8 a Morozzo, 11 a Depero, 3 presso la Camera dei Deputati, 2 presso il Senato della Repubblica e 4 alla Presidenza del Consiglio dei Ministri.**

**51) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - Si chiede di indicare la finestra di erogazione dei servizi richiesta per il servizio accessorio di supporto degli ambienti Client.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 21.**

**52) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - Relativamente al Servizio di gestione degli ambienti client, si chiede di indicare se le richieste di supporto per gli utenti delle sedi periferiche sono gestite dal Service Desk oppure direttamente dal Focal Point del GA.

**Risposta:**

**Le richieste di supporto per gli utenti delle sedi periferiche sono gestite sia dal service desk tramite ticket sia direttamente dal Focal Point del GA.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **53) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 3.1.1.2) - Si chiede conferma che l'indicazione di "servizio di supporto specialistico" all'interno del criterio 1 "Soluzioni per il servizio accessorio di supporto ambienti client" sia un refuso. In caso contrario si chiede di descrivere la tipologia di servizio.

**Risposta:**

**Si conferma.**

### **54) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - Al fine di permettere a tutti i concorrenti di avere lo stesso grado di informazione sull'ambiente attuale e quindi di poter effettuare un corretto dimensionamento del presidio di conduzione, si chiede di indicare per ciascuna area della tabella di pag.64 'Attuale dimensionamento del servizio', il tipo di attività eseguite ed il relativo volume in termini di ticket gestiti relativi almeno all'ultimo anno di esercizio.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 2.**

### **55) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.5.5) - Si chiede di confermare che l'infrastruttura telefonica a supporto del servizio di Service Desk sarà messa a disposizione da parte di INPS. Si chiede inoltre di specificarne la tecnologia.

**Risposta:**

**Si conferma che l'infrastruttura telefonica a supporto del servizio di Service Desk sarà messa a disposizione, per la tecnologia si rimanda alla risposta fornita al quesito 17.**

### **56) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.5.5) - Si chiede di indicare quali canali di accesso al service desk sono disponibili all'utente (Es. mail, web, chat, telefono).

**Risposta:**

**I canali di accesso al service desk sono il telefono (numero unico), l'e-mail, il portale web e le automazioni (es. monitoraggio).**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **57) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 6.3.2) - Relativamente al Servizio di gestione degli ambienti client, si chiede di indicare come viene attualmente gestito il sistema di change e reset password.

#### **Risposta:**

**Il sistema di change e reset password viene gestito tramite ticket inviato verso il gruppo Active Directory.**

### **58) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 6.3.1) - Relativamente al Servizio per la gestione della Business Continuity e del Disaster Recovery erogato presso il SIRE, si chiede di conoscere la numerosità delle immagini che dovranno essere gestite, suddivise secondo la seguente classificazione:

- Numero di immagini virtuali (VMWARE, Hyper-V, altri Hypervisor su piattaforma x86
- Numero di immagini fisiche (LPAR AIX, sistemi x86 non virtualizzati, altri sistemi Server Unix).

#### **Risposta:**

**Ad integrazione di quanto già descritto nel Capitolato dell'Appalto Specifico, si forniscono le seguenti informazioni aggiuntive ma non esaustive: VM VMWARE: 1400; LPAR AIX: 41; Solaris: 13 domini e 23 zone; Sever Fisici x86: 248**

### **59) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.5.5) - Qualora il servizio di service desk rientri nel perimetro del presente appalto specifico, si chiede di confermare che è attualmente in uso una piattaforma di knowledge management, popolata con le procedure operative relative ai servizi in ambito, e che sarà resa disponibile al fornitore entrante in fase di affiancamento.

#### **Risposta:**

**Si conferma.**

### **60) Quesito**

(Offerta tecnica, pag. 2) - Si chiede di confermare che nelle tabelle e nelle immagini si può usare un carattere con font inferiore a 10 salvaguardando comunque la leggibilità dell'offerta.

#### **Risposta:**

**Si conferma quanto prescritto nella documentazione di gara e si ribadisce che occorre utilizzare un carattere con font di dimensioni minime pari a 10, salvo il caso in cui vengano utilizzate tabelle che richiedano un carattere inferiore, purché leggibile.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **61) Quesito**

(Offerta tecnica, pag. 2) - Si chiede di confermare che PREMESSA, PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE non rientrano nelle 30 pagine dell'Offerta Tecnica

#### **Risposta:**

**Si conferma che la Relazione Tecnica dovrà essere contenuta entro le 30 (trenta) pagine, ad esclusione dell'indice e della copertina.**

### **62) Quesito**

(Capitolato tecnico) - Si chiede, se disponibile, relativamente al totale di incidenti presi in carico e gestiti dal fornitore attuale, la suddivisione per Livello di Priorità considerando come tipologie:

- tickets relativi ai servizi di gestione dei sistemi (servizi di Datacenter Unix/Linux/Windows);
- tickets relativi ai servizi di gestione dei DBMS;
- tickets relativi ai servizi di gestione delle applicazioni;
- tickets relativi ai servizi di gestione rete/sicurezza;

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 2.**

### **63) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 7.1) - Si chiede di fornire dettaglio dei volumi e delle tipologie delle apparecchiature coinvolte nei Servizi Base Datacenter:

- Numero di servers per tipologia di sistema operativo da gestire:
  - o Linux;
  - o Unix;
  - o Windows;
  - o Hypervisor;
  - o Altri (indicando tipologie).
- Quantità di RAM
- Tipologia Produzione-Non Produzione (Sviluppo, Test, Pre-Prod – QA)

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla documentazione di gara dell'AS per la descrizione del contesto tecnico ed il dimensionamento dell'infrastruttura oggetto dell'AS definito secondo le metriche proposte dall'AQ.**

### **64) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 7.1) - Si chiede di indicare per i servizi di tipo DBMS il dettaglio relativamente a:

- Numero di istanze da gestire suddivise per tipologia:

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

- o MS SQL
- o PostgreSQL
- o MongoDB
- o MySQL
- o ORACLE
- o Altre

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita per il quesito 63.**

**65) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.2) - Si chiede di indicare per i servizi di tipo Applicativo il dettaglio relativamente a:

- Elenco di dettaglio degli applicativi presenti all'interno dell'ambito di gestione

Indicando nello specifico:

- Numero di Middleware da gestire suddivisi per:
  - o Numero Web Server
  - o Numero Application Server
  - o Numero Middleware generici/complessi.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita per il quesito 63.**

**66) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 8.2) - Si richiede di indicare, se già disponibile, la data prevista (mese/anno) per l'avvio dei lavori di Affiancamento Iniziale.

**Risposta:**

**Come indicato nel capitolo 5 del capitolato tecnico, l'affiancamento partirà dalla data di inizio attività indicato nel contratto con l'aggiudicatario.**

**67) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.4) - In riferimento alla frase: "È in corso un progetto di virtualizzazione e segmentazione della rete che vede l'introduzione del prodotto VMware NSX-T su tutta la farm virtuale basata vSphere". Si richiede di fornire se già disponibile la schedulazione temporale di suddetta trasformazione.

**Risposta:**

**Allo stato attuale si prevede di completare la migrazione della farm intranet di sviluppo e collaudo entro il 2021; non è disponibile una schedulazione temporale complessiva per i restanti ambienti.**



*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **68) Quesito**

(Capitolato tecnico) - Si richiede un dettaglio nonché la calendarizzazione, se disponibile, dei progetti attualmente in essere o in partenza, relativamente ad attività di migrazione, trasformazione, dismissione di componenti facenti riferimento all'ambito del presente AS.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla documentazione di gara dell'AS ed al Piano Strategico ICT dell'Istituto.**

### **69) Quesito**

(Capitolato tecnico) - Si richiede la possibilità di avere un dettaglio dell'attuale inventario Hardware (numerosità e tipologia) relativamente ai device attualmente presenti e coinvolti nell'erogazione dei servizi di cui il presente AS.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita per il quesito 63.**

### **70) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 6) - Relativamente alla frase: "Nel realizzare quanto sopra descritto, il fornitore dovrà eseguire, ove necessario, anche quelle attività che, pur non essendo direttamente di supporto sistemistico, siano tuttavia ad esse connesse o risultino funzionali ed indispensabili per l'operatività delle piattaforme ICT dell'Istituto.". Si richiede di chiarire tipologia di attività che potrebbero essere richieste a complemento delle attività di profilo sistemistico, fornendo un elenco di esempio.

#### **Risposta:**

**A titolo indicativo e non esaustivo si indicano alcune attività:**

- **Scrittura e manutenzione ETL (ad esempio per l'estrazione e trasferimento dati per lo SLA Management oppure per la migrazione dei dati tra database)**
- **Scrittura e manutenzione Job e task schedulati di supporto**
- **Scrittura e manutenzione documentazione di supporto alla conduzione sistemistica**
- **Knowledge management**

### **71) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 8.1) - Si richiede di indicare se è possibile prevedere modalità di lavoro da remoto e/o Smart Working per i servizi Base, Opzionali, Accessori a fronte dell'emergenza COVID come tipologia di lavoro da preferire inserita negli attuali DPCM.

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**È possibile previo accordo con l'Istituto e dipendentemente dal permanere dello stato di emergenza.**

**72) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - In merito alla tabella par.3.6 "Attuale dimensionamento dei servizi", si chiede di chiarire se relativamente ai 314 FTE riportati, possano essere considerate incluse, per il dimensionamento, anche le figure professionali relative al servizio accessorio di supporto agli ambienti client e nel caso darne evidenza in termini di riga/righe in cui sono conteggiati e relativo numero in termini di figure professionali.

**Risposta:**

**Possono essere considerate incluse nella riga Server Farm – Infrastruttura MS Active Directory/SCCM.**

**73) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 3.6) - In merito alla tabella par. 3.6 "Attuale dimensionamento dei servizi", si chiede di confermare relativamente ai 314 FTE riportati, che le figure professionali (GG/UU) definite per i servizi di Supporto Specialistico (Servizio Opzionali e Accessori Cloud) siano da considerarsi come figure aggiuntive e non comprese nel suddetto dimensionamento.

**Risposta:**

**Si conferma.**

**74) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 8.2) - Si chiede di confermare che la frase "In sede di offerta, nel piano di progetto di fornitura, i fornitori dovranno descrivere il piano di affiancamento comprensivo del modello organizzativo proposto per tale attività" riportata a pag. 86 del Capitolato Tecnico, sia da considerarsi refuso e che il piano di affiancamento sia da inserire all'interno del "piano di progetto della fornitura, da presentare a inizio fornitura....." come indicato a pag. 89 del Capitolato Tecnico.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 8.**

**75) Quesito**

Si chiede di voler confermare che l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto specifico sarà tenuto a versare la "Commissione a carico del fornitore ai sensi del decreto ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012" pari all'1,5%, da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, di quanto fatturato.

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Il quesito va rivolto a Consip S.p.A. e non afferisce al presente appalto specifico.**

**76) Quesito**

(Capitolato tecnico par. 6.1, 6.2 e 6.3) - Relativamente alle modalità di erogazione dei Servizi Base, Servizi Accessori e Servizi opzionali e, più in generale, per tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico che contemplano la modalità operativa on site, si chiede di voler confermare che, nel caso in cui perduri l'emergenza COVID 19, verranno messi a disposizione del fornitore aggiudicatario i protocolli di sicurezza predisposti dall'Amministrazione per fronteggiare il COVID19.

Nel caso in cui i suddetti protocolli siano ad avviso del Fornitore aggiudicatario insufficienti a contenere il rischio di diffusione del COVID ad al fine di tutelare la salute dei propri lavoratori, si chiede di voler confermare che in tal caso i servizi potranno essere erogati da remoto (dalla propria sede e/o da casa) finché la suddetta emergenza non sarà terminata.

**Risposta:**

**Si conferma per le attività erogabili da remoto (ovvero per le attività che non richiedano in maniera esclusiva la presenza fisica).**

**77) Quesito**

(Schema di contratto, art. 30) - Relativamente al Trattamento dei dati personali, si chiede di mettere a disposizione il testo dell'atto di nomina al fine di valutarne preventivamente il contenuto.

In ogni caso si chiede di voler confermare che il richiamo alle misure di sicurezza di cui all'art. 30 dello schema di contratto rappresentano una mera indicazione e che le stesse saranno opportunamente concordate dalle parti in ragione dei servizi effettivamente prestati.

**Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 32.**

**78) Quesito**

(Schema di contratto, art. 22) - All'art. 22 dello schema di contratto, la penale "inserimento/sostituzione del personale" riporta una unità di misura diversa rispetto a quelle indicata dell'appendice 1 al capitolato tecnico "Indicatori di qualità della fornitura" (ad esempio "giorno solare" anziché "giorno lavorativo"). Si chiede di voler specificare quale unità di misura debba essere tenuta in considerazione.

**Risposta:**

**L'unità di misura da prendere in considerazione ai fini della penale "inserimento/sostituzione del personale" è il giorno lavorativo, come correttamente prescritto dall'Appendice 1 al Capitolato tecnico AS.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **79) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 7.3) - Si chiede di confermare che per l'acronimo "A06DR", il cui importo a base d'asta è pari a 5.740.000,00 €, s'intende in effetti il servizio "Supporto Ambiente Client", così come per l'acronimo "A07PC", il cui importo a base d'asta è pari a 3.732.573,70 €, s'intende il servizio "Gestione Business Continuity e Disaster Recovery".

#### **Risposta:**

**Si conferma.**

### **80) Quesito**

(Richiesta di Offerta, par. 3.1.1.2) - In ogni Criterio Tecnico discrezionale è presente la richiesta: "approcci e metodologie proposte per una più semplice gestione dei servizi sottoindicati, nonché le effettive esperienze specifiche maturate, da referenziare". Si chiede di confermare che:

- a) per "da referenziare" si intende che per ciascuna esperienza oltre alle informazioni richieste verrà indicato il nome del cliente, il tutto sotto la responsabilità del firmatario dell'Offerta Tecnica,
- b) nel caso in cui il cliente non autorizzi l'esposizione del suo nome è possibile presentare la referenza in forma anonimizzata.

#### **Risposta:**

**Si conferma.**

### **81) Quesito**

(Schema di contratto, art. 25) - Dalla risposta di chiarimenti n. 2 si comprende che non è previsto il rilascio della polizza assicurativa a copertura degli eventuali danni derivanti dallo svolgimento delle attività oggetto del Contratto. Si chiede quindi di confermare che l'art. 25, lett. m) laddove prevede che la violazione della clausola sulla polizza (i.e. "danni, responsabilità civile e polizza assicurativa e professionale") costituisce causa di risoluzione del contratto è un refuso.

#### **Risposta:**

**Si conferma che trattasi di un refuso.**

### **82) Quesito**

(Schema di contratto, art. 30) - Si richiede alla Stazione Appaltante di fornire l'Atto di Nomina che dovrà essere sottoscritto dall'aggiudicatario nel caso in cui sia previsto il trattamento di dati personali, e quindi quest'ultimo debba essere nominato "Responsabile del trattamento.

#### **Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 32.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **83) Quesito**

(Schema di contratto, art. 30) - Si chiede di confermare che sarà il Titolare del Trattamento ad evadere le richieste degli interessati esercitate ai sensi degli art. 15-23 del GDPR e che al fornitore verrà richiesto solo un supporto e un'assistenza nella raccolta delle informazioni necessarie all'evasione di tali richieste.

#### **Risposta:**

**Si conferma. A tale riguardo si rinvia a quanto prescritto dall'art. 7 - Obblighi di collaborazione con il Titolare, dello schema dell'atto di nomina del responsabile del trattamento dei dati personali.**

### **84) Quesito**

(Schema di contratto, art. 30) - Si chiede di confermare che qualora il Responsabile riceva istanze degli interessati destinate al Titolare, questi sarà tenuto a invitare l'interessato a rivolgersi direttamente al Titolare.

#### **Risposta:**

**Si vedano risposte ai quesiti n. 32 e 83.**

### **85) Quesito**

(Schema di contratto, art. 30) - Si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dal Fornitore saranno individuate dalle Parti congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara.

#### **Risposta:**

**Si conferma. Al riguardo, si veda risposta al quesito n. 32.**

### **86) Quesito**

(Schema di contratto, art. 30) - Si chiede di confermare che il fornitore risponderà di eventuali violazioni delle obbligazioni assunte in qualità di Responsabile del Trattamento per comportamenti commissivi/omissivi posti in essere da parte del Fornitore stesso e/o dai suoi subappaltatori e/o subfornitori, esclusivamente in relazione alle obbligazioni in ambito GDPR a lui direttamente attribuite in quanto Responsabile (ove nominato) e/o a quelle concordate con il Titolare, così come previsto dall'art. 82 comma 2 del Regolamento UE 2016/679.

#### **Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 32.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **87) Quesito**

(Schema di contratto, art. 30) - Si chiede di confermare che il Fornitore è obbligato ad utilizzare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi comprese quelle specificate nel Contratto, unitamente ai suoi Allegati, che l'Amministrazione, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, ha realizzato e/o che realizzerà mettendole a disposizione del Fornitore.

#### **Risposta:**

**Si vedano risposte ai quesiti n. 32 e n. 85.**

### **88) Quesito**

(Richiesta di Offerta art. 7) - Si chiede di confermare che la conservazione dei dati indicati nel citato articolo riguarda esclusivamente i dati relativi all'esecuzione del contratto ed esclusivamente quelli prodotti dal Fornitore e che rimangono di proprietà del Fornitore.

#### **Risposta:**

**Si fa rinvio a quanto prescritto dall'art. 8 dello schema dell'Atto di nomina del responsabile del trattamento dei dati personali.**

### **89) Quesito**

(Richiesta di Offerta art. 7) - Si chiede di confermare che nell'adottare tutte le misure di salvaguardia prescritte e introdurre quelle altre che il Garante dovesse disporre" si intende che qualora siano soluzioni tecnologiche, organizzative, o altro necessarie ad adeguare l'infrastruttura dell'amministrazione alle policy GDPR, queste misure saranno a carico dell'Amministrazione essendo il Titolare del trattamento dei dati.

#### **Risposta:**

**Una volta stipulato il Contratto, l'appaltatore si impegna nei confronti dell'Istituto a sostenere direttamente ogni e qualsiasi onere e spesa conseguente, anche a titolo di corrispettivo, rimborso, contributo o imposta, all'attività prestata dall'incaricato, dovendosi intendere che tali eventuali oneri, spese, corrispettivi, contributi, imposte e quant'altro sono integralmente compresi e coperti dal corrispettivo contrattuale, con manleva dell'Istituto, da parte dell'appaltatore, da eventuali pretese e azioni del medesimo incaricato e da ogni onere o spesa conseguente.**

### **90) Quesito**

(Schema di contratto art. 30) - Si chiede di confermare che verranno sottoscritti atti di nomina distinti per ciascuna delle società partecipanti all'RTI che effettueranno il trattamento di dati personali nell'esecuzione del servizio.

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 40.**

**91) Quesito**

(Schema di contratto art. 30) - Si chiede di confermare che l'amministrazione si è dotata di uno strumento per la raccolta dei log di Sistema in accordo con i provvedimenti del Garante della Privacy per la registrazione degli accessi (Logon/Logout) degli Amministratori di Sistema.

**Risposta:**

**Si conferma.**

**92) Quesito**

(Richiesta di offerta e Schema di contratto) - In merito al subappalto  
- nella premessa della Richiesta di offerta si legge che "Alla presente procedura deve intendersi applicabile quanto previsto nel D.lgs. 50/2016, nella versione vigente al momento di pubblicazione del bando dell'Accordo Quadro succitato, eccezion fatta per quanto attiene alla rimozione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14 dell'art. 105 in tema di subappalto, che a seguito - rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione."

- l'art. 5 della Richiesta di offerta prevede che: "Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, ad eccezione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14, che a seguito - rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione."

- l'art. 16, punto 16, dello Schema di contratto stabilisce che: "Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, fatte salve le eccezioni ai limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14, che a seguito - rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione"

Ciò premesso, considerato anche che il D.L. 77/2021, entrato in vigore dal 1 giugno 2021, ha modificato l'art. 105 comma 2 del Codice Appalti prevedendo che fino al 31 ottobre 2021 l'eventuale subappalto non può superare la quota del 50 per cento dell'importo complessivo del contratto di lavori, servizi o forniture, si chiede di confermare che nel presente Appalto Specifico è consentito indicare, in sede di offerta, una percentuale di subappalto superiore al 50%.

**Risposta:**

**Si veda la risposta al quesito n. 4.**

**93) Quesito**

L'art. 5 della richiesta di offerta prevede che: "Il Fornitore è tenuto, altresì, ad indicare all'interno dell'Offerta economica per l'AS, la quota che intende subappaltare e la terna dei

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

subappaltatori (individuata con riferimento a una o più delle prestazioni omogenee, come identificate dai CPV relativi ai servizi oggetto del presente Appalto Specifico, sulla base di quanto indicato nel bando di gara relativo all'Accordo Quadro), ciascuno dei quali dovrà rendere proprio DGUE (Allegato 6).

Il DGUE dovrà essere sottoscritto digitalmente da soggetto munito di poteri idonei ad impegnare l'impresa subappaltatrice e caricato nella sezione del Sistema denominata "Eventuale documentazione amministrativa.

In particolare, il DGUE di ogni subappaltatore, redatto con le modalità sopra indicate, dovrà contenere le informazioni di cui alle sezioni A e B della parte II, alla parte III, alla parte IV, lett. A, n. 1 e alla parte VI."

Considerato che la sospensione dell'art. 105 comma 6 del D.lgs. 50/2016 disposta originariamente dalla legge 14 giugno 2019 n. 55, è stata prorogata fino al 30 giugno 2023 e che la previsione della terna è stata dichiarata in contrasto con la normativa comunitaria dalla lettera di infrazione della Commissione Europea del 24 gennaio 2019 n. 2018/2273, si chiede di chiarire che l'art. 5 della RDO deve essere interpretato - in rettifica - nel senso che il Fornitore non è tenuto a indicare la terna dei subappaltatori e ad allegare i DGUE dei subappaltatori.

**Risposta:**

**Si veda la risposta al quesito n. 1.**

**94) Quesito**

L'art. 25 dello Schema di Contratto prevede che è causa di risoluzione contrattuale la violazione dell'articolo "Codice Etico - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01", ma tale disposizione non è presente nello Schema di contratto, né nella Richiesta di offerta e neanche nella restante disciplina di gara.

Si chiede di rettificare l'errore e di integrare l'articolo mancante.

**Risposta:**

**L'Istituto può risolvere il contratto che verrà stipulato in esito alla presente procedura di rilancio competitivo, in tutti i casi contemplati dall'art. 25 dello schema di contratto. Tra questi rientrano anche le violazioni di alcuni articoli dell'Accordo Quadro Consip (art. 25, lett. m), come per esempio l'art. 24 AQ intitolato "Codice Etico - Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. n. 231/2001 - Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza".**

**95) Quesito**

Si chiede di confermare che il Codice Etico a cui si fa riferimento all'art. 25 dello Schema di Contratto sia il "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale", adottato con determina n. 181 del 7 agosto 2014 presente sul sito internet dell'INPS; in alternativa si chiede di indicare il riferimento e/o denominazione puntuale del documento.

**Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 94.**



*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

## **96) Quesito**

(Schema di contratto art. 8) - Relativamente all'art. 8 dello Schema di contratto, avente ad oggetto la "proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere" che la S.A. intende acquisire per la fornitura/realizzazione del servizio/sistema si chiede di confermare la disponibilità da parte della stazione appaltante, in fase di stipula, di aggiungere alla documentazione contrattuale già prevista, condizioni generali di utilizzo e supporto stabilite dal produttore del software offerto. Tale disponibilità sarebbe da intendersi per quanto non in contrasto con il resto della documentazione della procedura. In caso affermativo si chiede la modalità attraverso la quale tale documentazione debba essere fornita.

### **Risposta:**

**Si conferma quanto prescritto dall'articolo 8 dello Schema di contratto, intitolato "proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere", e si rappresenta che il rapporto contrattuale sarà disciplinato dalla documentazione dell'Accordo Quadro Consip, nonché dal Contratto dell'Appalto specifico e suoi allegati, ovvero Capitolato Tecnico e sue Appendici AS, dalla Richiesta di Offerta, dalle Offerte, tecnica ed economica, e dall'Atto di nomina del responsabile del trattamento dati personali.**

## **97) Quesito**

Con riferimento al subappalto, nelle premesse dalla RDO si legge che "Alla presente procedura deve intendersi applicabile quanto previsto nel D.lgs. 50/2016, nella versione vigente al momento di pubblicazione del bando dell'Accordo Quadro succitato, eccezion fatta per quanto attiene alla rimozione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14 dell'art. 105 in tema di subappalto, che a seguito - rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione". La medesima previsione è contenuta altresì nell'art. 5 della RDO e nell'art. 16 dello Schema di Contratto. Ciò premesso, considerato anche che il D.L. 77/2021, entrato in vigore dal 1° giugno 2021, ha modificato l'art. 105 comma 2 del Codice Appalti prevedendo che fino al 31 ottobre 2021 l'eventuale subappalto non può superare la quota del 50 per cento dell'importo complessivo del contratto di lavori, servizi o forniture, si chiede di confermare che nel presente Appalto Specifico è consentito indicare, in sede di offerta, una percentuale di subappalto superiore al 50%.

### **Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 4.**

## **98) Quesito**

Nel Capitolato tecnico in vari punti, tra cui agli art. 3.2, 3.5.5 e 3.5.6, si evince che l'Istituto, per l'esecuzione dei servizi di conduzione operativa, è provvisto di software BMC/CA; si chiede conferma che, qualora sia richiesto al Fornitore l'uso di tali software messi a disposizione dall'Istituto, l'Istituto stesso ne permetterà l'accesso e l'uso secondo le politiche in vigore previste dai produttori.

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Si conferma.**

**99) Quesito**

Si chiede di confermare che il numero di risorse indicato nella tabella del par. 3.6 "Attuale dimensionamento dei servizi", afferenti alla colonna SIRE, (pari a 52 Risorse) siano da considerarsi incluse all'interno dei 314 FTE (conteggio relativo alle colonne "Profili Professionali").

**Risposta:**

**Si conferma.**

**100) Quesito**

Si chiede di confermare che il numero di risorse indicato nella tabella del par. 3.6 "Attuale dimensionamento dei servizi", pari a 314 FTE ("Full Time Equivalent"), sia il valore richiesto in termini di dimensionamento per l'erogazione dei servizi oggetto della presente offerta e sia quindi da considerarsi come un riferimento vincolante.

Inoltre, si chiede di confermare che il FTE prevede l'impiego pari a 220 giornate lavorative annue.

**Risposta:**

**Il valore contenuto nella tabella "Attuale dimensionamento dei servizi" è indicativo dell'attuale fornitura e non è considerato vincolante per i servizi oggetto di questo AS.**

**Le dimensioni caratterizzanti l'AS sono la modalità di presidio, l'orario di servizio e le dimensioni dell'infrastruttura tecnologica da gestire come indicato nel capitolato tecnico dell'AQ per la composizione del canone del servizio.**

**101) Quesito**

In merito alla tabella par. 3.6 "Attuale dimensionamento dei servizi", si chiede di confermare relativamente ai 314 FTE riportati, che le figure professionali (GG/UU) definite per i servizi di Supporto Specialistico (Servizio Opzionali e Accessori Cloud) siano da considerarsi come figure aggiuntive e non comprese nel suddetto dimensionamento.

**Risposta:**

**Si conferma.**

**102) Quesito**

(Richiesta di Offerta, par. 5) - Con riferimento al seguente capoverso "Il Fornitore è tenuto, altresì, ad indicare all'interno dell'Offerta economica per l'AS, la quota che intende

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

subappaltare e la terna dei subappaltatori (individuata con riferimento a una o più delle prestazioni omogenee, come identificate dai CPV relativi ai servizi oggetto del presente Appalto Specifico, sulla base di quanto indicato nel bando di gara relativo all'Accordo Quadro), ciascuno dei quali dovrà rendere proprio DGUE (Allegato 6 - Modello DGUE)" Si rappresenta che , ai sensi dell'art. 1, comma 18, secondo periodo della legge n. 55 del 2019, successivo differimento previsto dall'art. 13, comma 2, lettera c), legge n. 21 del 2021 e ulteriore differimento disposto dal D.L. 77/21 convertito dalla legge 108/2021, è sospesa l'applicazione del comma 6 dell'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 (obbligo di indicare la terna di subappaltatori in fase di offerta) fino al 31 dicembre 2023.

Si chiede pertanto di confermare che l'obbligo di indicazione della terna dei subappaltatori e i connessi oneri documentali (quali ad esempio il DGUE) siano un refuso e che l'operatore dovrà solo indicare se intende ricorrere al subappalto ed eventualmente le parti e la quota del servizio che intende subappaltare.

**Risposta:**

**Si vedano risposte ai quesiti n. 1 e n. 4.**

**103) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 7.3) - Si chiede di specificare l'unità di misura dei valori riportati nella tabella "Gestione Ambienti Cloud Pubblico"

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 9.**

**104) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 7.3) - Si chiede di confermare che nonostante la tabella "Gestione Ambienti Cloud Pubblico" riporti soltanto le colonne riferite ai primi 3 anni di gestione il servizio sia richiesto invece per 4 anni e che per il 4 anno si devono considerare gli stessi valori.

**Risposta:**

**Si conferma.**

**105) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.3) - In riferimento all'ambiente Cloud Azure, oltre agli strumenti standard offerti dalla piattaforma, si chiede se l'Istituto si sia dotato di ulteriori prodotti/piattaforme di monitoraggio e, in caso di risposta positiva, si chiede di elencarli.

**Risposta:**

**Si prevede l'utilizzo degli strumenti nativi Microsoft per il monitoraggio Cloud Azure e di integrare tali strumenti con la piattaforma centrale di monitoraggio.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

#### **106) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.3) - Si chiede di specificare nell'ambito dei servizi basati su Microsoft 365 i seguenti volumi: 1) il numero dei siti Share Point online e relativa quantità di storage occupata; 2) il numero degli utenti One Drive e relativa quantità di storage occupata; 3) il numero degli utenti Teams e relativa quantità di storage occupata.

#### **Risposta:**

**Sulla piattaforma Microsoft 365 sono presenti le utenze di tutti i dipendenti dell'Istituto, lo storage dei relativi servizi è gestito in modalità SaaS direttamente dal Cloud Provider.**

#### **107) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.6) - "...il cui dimensionamento, in termini di gg/uu per ogni figura professionale prevista dal precedente AQ, è di seguito riportato". Si chiede di confermare che l'unità di misura "gg/uu" è errata e di indicare la corretta unità di misura dei valori riportati nella tabella seguente.

#### **Risposta:**

**Si conferma il refuso, il numero identifica la quantità di figure professionali.**

#### **108) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.1) - Al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di indicare il numero di sottosistemi CICS Transaction Gateway da gestire e la distribuzione delle stesse sulle partizioni di produzione, collaudo applicativo, sviluppo applicativo, test sistemistico, mirroring.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63.**

#### **109) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.1) - Al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di indicare il numero di sottosistemi WebSphere for z/OS da gestire e la distribuzione delle stesse sulle partizioni di produzione, collaudo applicativo, sviluppo applicativo, test sistemistico, mirroring.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **110) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.1) – Al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di indicare il numero di sottosistemi WebSphere MQ for z/OS da gestire e la distribuzione delle stesse sulle partizioni di produzione, collaudo applicativo, sviluppo applicativo, test sistemistico, mirroring.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63.**

### **111) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.1) – Al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di indicare il numero medio di incidenti aperti, mensilmente, sui sistemi mainframe possibilmente divisi per tipologia di sottosistema e la relativa distribuzione dei tempi medi di risoluzione.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 2.**

### **112) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.1) – Al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di indicare il numero di job schedulati, mensilmente o settimanalmente.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63.**

### **113) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.1) – "Presso il sito di disaster recovery è presente un sistema z14 3906-M02 Modello 401 con funzionalità Capacity BackUp (CBU) in grado di ripristinare l'intero carico elaborativo in caso di effettivo disastro o test di ripristino da disastro. Si chiede di specificare:

-quali sono gli obiettivi di RTO/RPO attualmente implementati e a che perimetro dello stack SW/infrastrutturale sono riferiti (es. fino al Sistema operativo, fino al DB, fino al Middleware?...)

Esistono script di automazione usati per la gestione del failover/failback per il DR della parte Mainframe?"

#### **Risposta:**

**Si rimanda allo schema d'offerta per gli obiettivi di RTO, il perimetro degli obiettivi è costituito dal ripristino del servizio all'utente finale.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Sono presenti script ed automazioni a supporto della gestione del failover/failback per la parte Mainframe.**

#### **114) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.2) – "Il capitolato parla di sistemi Server e storage configurati in replica sincrona/BC (Campus) e DR (replica storage asincrona). Si chiede conferma che per tutte le componenti infrastrutturali dei servizi che risiedono sulle piattaforme x86 sia implementato una soluzione di DR presso il sito di Bari. Si chiede inoltre di fornire:

- architetture di Replica della parte Virtuale (Server Farm Vmware/Hyperv) quale soluzione di replica è usata (replica storage, Hypervisor/host)?
- quali sono gli obiettivi di RTO/RPO attualmente implementati e a che perimetro dello stack SW/infrastrutturale sono riferiti (es. fino al Sistema operativo, fino al DB, fino al Middleware? ...) ".

#### **Risposta:**

**Si conferma.**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63 per le architetture di replica.**

**Si rimanda al documento di richiesta di offerta per gli obiettivi di RTO, il perimetro degli obiettivi è costituito dal ripristino del servizio all'utente finale.**

#### **115) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.3) – "Per il perimetro Unix (SAP, DWH..) si chiede conferma che il sito di DR di Bari è in grado di gestire un DR, ovvero se esistono delle infrastrutture attive o in stand-by in grado di ripartire a fronte di un Disastro. In caso di conferma si chiedono ulteriori dettagli riguardo:

- soluzione di replica è usata (replica storage, Hypervisor/host)
- quali sono gli obiettivi di RTO/RPO attualmente implementati e a che perimetro dello stack SW/infrastrutturale sono riferiti (es. fino al Sistema operativo, fino al DB, fino al Middleware?...)".

#### **Risposta:**

**Si conferma.**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63 per le soluzioni di replica.**

**Si rimanda al documento di richiesta di offerta per gli obiettivi di RTO, il perimetro degli obiettivi è costituito dal ripristino del servizio all'utente finale.**

#### **116) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.1) – Esistono piattaforme di orchestrazione/automazione che attualmente vengono usate per la gestione del failover/failback per il DR?

#### **Risposta:**

**Si, ad esempio e non in maniera esaustiva, viene utilizzata la piattaforma Site Recovery Manager per la parte virtuale basata su VSphere.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **117) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.1) – Nel capitolato si richiede l'esecuzione di attività di redazione e aggiornamento delle politiche e dei piani di Business Continuity e Disaster Recovery (es. policy, manuali, linee guida operative, procedure e piani di BC/DR). Si chiede di confermare se l'Istituto è già in possesso di piani di continuità operativa e della documentazione di processo associata al DR, Test, BIA, risk management, Strategia di Recovery.

#### **Risposta:**

**Si conferma.**

### **118) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.3) – Che volumi ad oggi sono stati attivati su MS Azure e IBM Cloud (VM, Storage, data base, servizi PaaS, ecc.) e sono dunque oggetto del servizio.

#### **Risposta:**

**Azure: 10 VM e 10 servizi PaaS legati all'AI ed allo streaming video.**

**IBM Cloud: attualmente 2 bare metal con 6 VM, in divenire 3 bare metal con 10 VM.**

### **119) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.3) – Si chiede di indicare quale tipo di interconnessione c'è oggi con la piattaforma IBM cloud.

#### **Risposta:**

**Il tipo di interconnessione con la piattaforma IBM Cloud è pubblica ovvero tramite la connettività internet SPC dell'Istituto.**

### **120) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.3) – Si chiede di specificare quali servizi vengono erogati dalla piattaforma IBM Cloud Watson.

#### **Risposta:**

**Sulla piattaforma IBM Cloud Watson vengono erogati principalmente servizi di machine learning orientati alla predizione ed al riconoscimento di pattern.**

### **121) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.3) – Si chiede di specificare quali servizi devono essere erogati sulla piattaforma CloudPack? (es. supporto agli applicativi nella containerizzazione, ecc.).

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**Risposta:**

**Per il solo paragrafo 6.3.3, attualmente la piattaforma IBM CloudPack eroga i servizi della piattaforma di monitoraggio basati su prodotti IBM.**

**122) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.2) – Si chiede evidenza delle informazioni di dettaglio relativi alle apparecchiature di cui si chiede di gestire, oltre alle altre, l'attività di "analisi e risoluzione problemi hardware" in termini di marca, modello, anno di produzione, sussistenza di contratti di garanzia e/o manutenzione hardware con terzi.

**Risposta:**

**Le apparecchiature oggetto del servizio di cui al paragrafo 6.3.2 sono coperte da contratti di garanzia; per le tipologie ovvero marca, modello e anno di produzione si forniscono degli esempi indicativi ma non esaustivi di forniture:**

- **Desktop - HP 600 G1 SFF 2591**
- **Desktop - Lenovo Thinkcentre M920q**
- **Desktop - Lenovo Thinkcentre M93**
- **Notebook - Dell Latitude 5300**
- **Notebook - HP EliteBook 830 G5/G6**
- **Notebook - HP EliteBook 830 G7**
- **Notebook - LENOVO Thinkbook 15**

**123) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.2) – Si chiede se il richiesto servizio di "analisi e risoluzione problemi hardware" prevede che l'offerente si faccia carico degli eventuali ricambi necessari al ripristino di problematiche hardware.

**Risposta:**

**Non si richiede al Fornitore di farsi carico degli eventuali ricambi necessari al ripristino di problematiche hardware.**

**124) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 8.1) – Si prega di confermare l'interpretazione secondo la quale l'area denominata "Sistemi UNIX/LINUX" è relativa ai contenuti descritti al par. 3.3 "Sistemi Server Unix". In caso negativo, si prega di specificare a quale contenuto/perimetro tecnologico è relativo tale area.

**Risposta:**

**Si conferma.**



Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.

## 125) Quesito

(Capitolato tecnico, par. 8.1) – L'organizzazione operativa della funzione IT dell'Istituto per l'area "Sistemi UNIX/LINUX" prevede la presenza del sottoambito "Piattaforma Hadoop HDP, Cloudera CDP". Si prega di fornire, per tale sottoambito, informazioni più dettagliate, analogamente a quelle rese disponibili nel cap. 3 per gli altri sottoambiti oggetto dell'appalto.

### **Risposta:**

**Sono attualmente in produzione due ambienti Big Data basati sulla suite Hortonworks Data Platform: un primo ambiente per analisi Antifrode e un secondo per analisi dei log del portale Internet.**

**L'ambiente Antifrode è composto da un cluster di 32 server modello Dell PowerEdge R740xd dual socket con le seguenti caratteristiche:**

Caratteristiche	Tipologia	Quantità
CPU	Intel(R) Xeon(R) Gold 5120 CPU @ 2.20GHz	2 (14 core per CPU)
RAM	DDR-4	512 GB*
NIC integrata	BRCM GbE 4P 5720-t rNDC	1
NIC Slot 1	BRCM GbE 4P 5719-t Adapter	1
NIC Slot 4	BRCM 10GbE 2P 57810S Adapter	1
NIC Slot 7	BRCM 10GbE 2P 57810S Adapter	1
RAID Controller	PERC H730P Adapter	1
HDD	558.38 GB SAS 12 Gbps	2
HDD	1.8 TB a 10 SAS 12 Gbps	18
SDD	1787.88 GB SAS 12 Gbps	4

**Per quanto riguarda la rete, l'infrastruttura si completa con una topologia di rete di tipo Leaf-Spine composta da 8 switch Dell DN S4148 (Leaf switch), 2 switch Dell DN Z9100 (Spine switch) e 4 switch Dell DN S3048 (Management switch).**

**L'architettura è suddivisa in due macroAree**

- **il datalake che rappresenta la componente big data (Architettura open source Hortonworks);**
- **il db antifrode e la componente di business intelligence (Architettura Microsoft SqlServer).**

**Per quanto riguarda i software utilizzati dalla piattaforma Hadoop abbiamo principalmente Ambari, HDFS, Hive, Spark, Ranger, Atlas, HBase.**

**Analogamente l'ambiente del Log Analysis del Portale Internet è basato su architettura HDP su di un cluster di server fisici modello HP DL 585 G7 e server virtuali per un totale di 24 nodi.**

**Per quanto riguarda il software, in aggiunta a quello precedentemente descritto si annovera anche Kafka e Apache Nifi.**

**Per entrambi gli ambienti è in corso un progetto di migrazione da HDP verso la suite dei prodotti Cloudera Data Platform.**

## 126) Quesito

(Capitolato tecnico, par. 6.3.2) – Nell'ambito del Servizio di supporto agli ambienti client, esclusivamente per gli ambienti client della Direzione Generale, è richiesta l'analisi e la risoluzione di problemi hardware, applicativi e di rete relativi alle pdl tramite gestione ticket

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

help desk. Si chiede di confermare che, per la presente fornitura, tali attività si intendono limitate alla sola gestione dei ticket al primo livello e l'eventuale istradamento degli stessi verso strutture INPS e/o di terze parti preposte alla manutenzione hw, applicativa, di rete.

**Risposta:**

**Si conferma.**

**127) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.2) – Nell'ambito del Servizio di supporto agli ambienti client, esclusivamente per gli ambienti client della Direzione Generale, è richiesto il presidio di assistenza tecnico sistemistica di secondo livello. Si chiede di specificare meglio quali attività rientrano in tale servizio, fornendo eventuali esempi autoesplicativi.

**Risposta:**

**Nel supporto di secondo livello gli operatori approfondiscono in tempo reale la natura del problema e provano a risolverlo direttamente. L'operatore deve essere in grado di capire la problematica sottoposta, inserita nel contesto architetturale aziendale (quindi con implicazioni di rete, dominio AD, software utilizzati, sistema operativo, aggiornamenti di sicurezza, policy, ecc.) e risolverla o capire a quale gruppo competente passare la risoluzione.**

**Ad esempio, in caso di problema legato ad un malfunzionamento di 365, l'operatore verifica l'assegnazione della licenza 365, eventuali malfunzionamenti del client, verifica la documentazione relativa a problematiche precedentemente risolte e, a seconda di ciò che rileva, interviene mettendo in atto le azioni di troubleshooting necessarie (join del pc al dominio, richiesta di aggiunta dell'utente al corretto gruppo AD per l'assegnazione della licenza, riparazione o disinstallazione del pacchetto malfunzionante e successiva reinstallazione, ecc.).**

**128) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.2) – Per le postazioni in carico alle sedi periferiche l'Istituto è dotato di un'organizzazione periferica per la gestione dell'infrastruttura IT, costituita dai Gruppi di Assistenza Informatica (GAI); per tali postazioni, il servizio accessorio in oggetto, nell'ambito dei propri compiti, fornisce ai GAI assistenza di secondo livello ove richiesta e lavora i ticket provenienti anche dalle sedi periferiche, laddove i GAI (a causa delle distanze delle sedi distaccate e/o di sovraccarico di lavoro) non riescano ad intervenire. Si chiede di confermare che, ove i GAI non riuscissero ad intervenire, tutti i ticket di assistenza agli ambienti client provenienti dalle sedi periferiche saranno lavorati dal team della presente fornitura solo attraverso interventi gestiti da remoto.

**Risposta:**

**Si conferma.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **129) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.5.2) – Tra i prodotti utilizzati dall'Istituto si cita Microsoft SCCM. Si chiede di indicare eventuali altri strumenti attualmente adottati per l'erogazione del Servizio di supporto agli ambienti client.

#### **Risposta:**

**Per l'erogazione dei servizi di supporto agli ambienti client sono in uso, oltre a Microsoft SCCM, i prodotti di desktop remoto e supporto da remoto Microsoft RDP e Bomgar.**

### **130) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.6) – Nella tabella di pag.64/65/66 sono riportati i dimensionamenti degli attuali servizi. Si chiede di confermare che il team operativo per la gestione delle PdL è incluso nel gruppo di lavoro identificato da Ambiente "Server Farm" e Sottoarea "Infrastruttura MS Active Directory/SCCM". In caso affermativo, si chiede di specificare l'attuale numero di addetti all'esclusivo presidio degli ambienti client.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 72.**

### **131) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 8.1) – Con riferimento all'area "Sistemi UNIX/LINUX", sottoarea "Application Server Websphere", al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di indicare il numero di istanze IBM Websphere Application Server da gestire e la distribuzione delle stesse sulle partizioni dei sistemi server.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63.**

### **132) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 8.1) – Con riferimento all'area "Sistemi UNIX/LINUX", sottoarea "Application Server Websphere", al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di indicare il numero medio di incidenti aperti, mensilmente, relativi a IBM Websphere Application Server e la relativa distribuzione dei tempi medi di risoluzione.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 2.**

### **133) Quesito**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

(Capitolato tecnico, par. 3) – Con riferimento alla figura "Report per numero rilasci", al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di chiarire l'interpretazione da dare ai quantitativi riportati nella colonna "N° rilasci" delle tre tabelle (per ambiente, per linguaggio, per tipologia). Ad. es. si tratta della media mensile, al numero di rilasci registrati nel mese di dicembre 2020, ...

**Risposta:**

**La tabella indica i rilasci occorsi nel mese di dicembre 2020.**

**134) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3) – Con riferimento alla figura "Report per numero rilasci", \chiede la possibilità di avere il dettaglio relativo ai tempi medi di lavorazione dei rilasci applicativi per tipologia di ambiente (DS, MF) e/o per tipologia di linguaggio.

**Risposta:**

**Le release presenti e pronte in ambiente di Staging (DS e MF) sono rilasciate quotidianamente.**

**135) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 3.3) – Al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di fornire la numerosità delle partizioni/lpar configurate per ciascuno dei 6 sistemi IBM pSeries 795 mod. 9119-FHB e dei 4 sistemi IBM pSeries 595 mod. 9119-FHB.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 63.**

**136) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 6.3.2) – Al fine di disporre delle informazioni necessarie a consentire un corretto dimensionamento dei servizi oggetto di fornitura, si prega di fornire la numerosità media (es. su base mensile) dei ticket di assistenza di secondo livello provenienti dalle sedi periferiche che dovranno essere gestiti dal servizio accessorio di "supporto agli ambienti client" e la relativa incidenza percentuale sul totale dei ticket gestiti da tale servizio.

**Risposta:**

**Si veda la risposta al quesito n. 26**

**137) Quesito**

(Capitolato tecnico, par. 8.2) – Nel capitolo si richiede che "In sede di offerta, nel piano di progetto di fornitura, i fornitori dovranno descrivere il piano di affiancamento comprensivo del

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

modello organizzativo proposto per tale attività.". Non essendo previsto, nello schema di offerta tecnica (allegato 1 al capitolato tecnico), un apposito paragrafo per la descrizione di tali contenuti, si chiede conferma che tale richiesta sia un refuso.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 74.**

**138) Quesito**

Si richiede il volume dei Ticket gestiti ogni anno per gli ambienti Server, Database e Storage.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 2.**

**139) Quesito**

(Capitolato tecnico 3.5.5) - Si richiede di confermare che il servizio Service Desk non è ambito del presente appalto specifico.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 12.**

**140) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) - Si richiede il volume dei Ticket gestiti ogni anno dai presidi per la parte di supporto ambienti client remoti, non risolti dai GAI.

**Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 2.**

**141) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) - Gli apparati indicati per le le sedi della Direzione Generale ed Uffici di Rappresentanza in Roma (1.100+2.500+400+125) come sono distribuiti per ciascuna delle 3 sedi da presidiare?

**Risposta:**

**Vedi risposta quesito 50.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

#### **142) Quesito**

(Capitolato tecnico 7.1) - Si richiede di confermare che I sistemi della piattaforma di virtualizzazione siano inclusi nei volumi indicati, in caso contrario si richiede di fornire il numero degli host che compongono la piattaforma virtuale sia per il sito primario che per il sito secondario.

#### **Risposta:**

**Come previsto nelle metriche dell'AQ di dimensionamento dell'AS, i sistemi host della piattaforma di virtualizzazione non sono inclusi nei volumi indicati.  
Si rimanda alla risposta del quesito 63.**

#### **143) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) - Quante attività di aggiornamento e distribuzione centralizzata del software si prevedono annualmente?

#### **Risposta:**

**Circa 200**

#### **144) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) - Quante attività di configurazione, test e distribuzione dei s.o. si prevedono annualmente?

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 24.**

#### **145) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) - Quante attività di realizzazione di immagini, hardening e personalizzazione delle pdl si prevedono annualmente?

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 24.**

#### **146) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) - Qual è la finestra di servizio richiesta per ciascuno dei servizi accessori previsti?

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta al quesito 31.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

#### **147) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) – Quali sono i livelli di servizio richiesti per ciascuno dei servizi accessori previsti ?

#### **Risposta:**

**Per tutti i servizi accessori, si applicano tutti gli indicatori di qualità Generali ed Operativi, ad esclusione degli IQ20 e IQ 21 che si applicano, insieme a tutti gli altri, solo al servizio di gestione della Business Continuity e del Disaster Recovery.**

#### **148) Quesito**

(Capitolato tecnico 7.3) – Si chiede conferma che la Gestione Ambienti Cloud Pubblico duri i primi 3 anni e non è previsto un 4<sup>^</sup> anno.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 9.**

#### **149) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) – Si chiede di confermare che il servizio di Service Desk non fa parte del perimetro di gara, e che dunque il servizio di supporto agli ambienti client non apre i ticket direttamente ma li riceve dal Service Desk dell'Istituto.

#### **Risposta:**

**Il service desk fa parte del perimetro di gara, il servizio di supporto agli ambienti client riceve ticket sia dal service desk che direttamente dall'utente del servizio.**

#### **150) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.3.2) – "In merito alla seguente indicazione inserita nel capitolato, si richiede la numerosità su base annua degli interventi presso tali sedi.

"Tutti i presidi dovranno operare, ordinariamente, anche per interventi presso altre sedi della Direzione Generale, e, su richiesta, presso Camera dei Deputati, Senato della Repubblica, Presidenza del Consiglio dei Ministri, archivio di via Depero, archivio di via Morozzo della Rocca, relativamente alle sole postazioni di pertinenza dell'Istituto ivi presenti. Eventuali aggiornamenti a tale elenco di sedi potranno essere comunicati dall'Istituto al Fornitore durante l'esecuzione del Contratto".

#### **Risposta:**

**Meno di una volta l'anno. Trattasi comunque di interventi sporadici e che riguardano all'incirca 40 pdl. Chiaramente, per esempio, in caso di migrazione di sistema**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

**operativo delle pdl, vi sarebbe una concentrazione di interventi. L'ordinaria manutenzione è, nella gran parte dei casi, effettuata con collegamenti remoti. Attualmente per Palazzo Wedekind è richiesto un intervento di frequenza settimanale (o anche più in caso di convegni ripetuti) di almeno una risorsa, per assistenza sistemistica, vdc e convegni.**

### **151) Quesito**

(Schema di Offerta tecnica) - "Nella stesura della relazione tecnica è richiesto un carattere con font di dimensioni minime pari a 10.

Si chiede di confermare che per le tabelle e le eventuali note a piè di pagina sia possibile usare font di dimensioni leggermente inferiori, per salvaguardare la chiarezza del formato e la leggibilità".

#### **Risposta:**

**Si conferma. A tale riguardo, si veda risposta al quesito n. 60.**

### **152) Quesito**

(Schema di Offerta tecnica) - Il limite massimo di pagine per la relazione tecnica è fissato a 30. Si chiede di confermare che tale numero non comprende la premessa e la descrizione dell'offerente.

#### **Risposta:**

**Si veda risposta al quesito n. 61.**

### **153) Quesito**

(Richiesta di Offerta 3.1.1.2) - "Nell'ambito del criterio tecnico ""Soluzioni per il servizio accessorio di supporto ambienti client"" si richiede di descrivere:

""approcci e metodologie proposte per una più semplice gestione dei servizi sottoindicati, nonché le effettive esperienze specifiche maturate, da referenziare: servizi di migrazione SW applicativo in Cloud, gestione PDL in mobilità, servizio di supporto specialistico".

Si chiede di confermare che il termine ""SW applicativo"" (oggetto della migrazione in cloud) si riferisca qui ad applicazioni attestata inizialmente sui server on premise, e in caso affermativo di chiarire quale sia l'aspetto legato agli ambienti client che la Stazione Appaltante chiede di sviluppare."

#### **Risposta:**

**I software applicativi attualmente in migrazione da server on premise e che coinvolgono gli ambienti client sono essenzialmente quelli di Exchange e la suite Office 365 + Teams.**

**Il coinvolgimento del supporto agli ambienti client riguarda in particolare la gestione degli utenti e dei software tramite console Microsoft e Active Directory, le problematiche legate all'utilizzo dei software da parte degli utenti e l'eventuale troubleshooting lato client.**



*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

#### **154) Quesito**

(Appendice 1 al capitolato tecnico) - In relazione agli indicatori di qualità la cui misurazione si basa su "Fonte Dati: Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione" o "Piattaforma di Monitoraggio" o "Strumenti di monitoraggio e controllo" o "Strumenti a supporto dell'operatività", si richiede uno storico di tali misurazioni effettuate nel corso dell'ultimi 12 mesi.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla documentazione di gara.**

#### **155) Quesito**

(Appendice 1 al capitolato tecnico) - In relazione all'indicatore di qualità IQ12, si richiede di confermare che quanto riferito ai tempi massimi di risoluzione priorità 1 sia fissata in 1 ora lavorativa, come riportato nell'Accordo Quadro System Management.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla documentazione di gara dell'AS.**

#### **156) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 5) - Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, ad eccezione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14, che a seguito - rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione. Si chiede di confermare che non è fissato un limite della percentuale delle attività che possono essere affidate in subappalto, diversamente si chiede di indicare quale è tale limite.

#### **Risposta:**

**Si conferma che non sussiste alcun limite alla quota del contratto da poter affidare in subappalto.**

#### **157) Quesito**

(Richiesta di Offerta par. 5) - Con riferimento a quanto previsto al §. 5 SUBAPPALTO nella richiesta di offerta, si chiede di voler confermare che non sia necessaria l'indicazione della terna in ragione di quanto disposto dal D.L. 183/2020, che ha prorogato la sospensione della disposizione di cui all'Art. 105 comma 6 (ovvero l'indicazione della terna) fino al 31/12/2021.

#### **Risposta:**

**Si veda la risposta al quesito n. 1.**

*Richiesta di Offerta per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "servizi di conduzione operativa e supporto specialistico per il sistema informatico dell'INPS", basato sull'Accordo Quadro Consip per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni.*

### **158) Quesito**

(Capitolato tecnico 6.2.1) - "Nel capitolato tecnico al § 6.2.1 è riportata la seguente frase: "Il servizio di monitoraggio, inoltre, nel proprio orario di lavoro, da continuità al Service Desk come collettore delle chiamate e segnalazioni (spoc single point of contact)."

Si chiede a tal proposito se il Service Desk è parte del Servizio di MONITORAGGIO ?"

#### **Risposta:**

**Il service desk non è parte del servizio di monitoraggio, il servizio di monitoraggio notturno\festivo deve dare continuità al Service Desk come collettore delle chiamate e segnalazioni (spoc single point of contact) nell'orario complementare a quello del Service Desk.**

### **159) Quesito**

(Capitolato tecnico 7.3) - Si chiede di confermate che il "N° elem." riportati nella tabella del servizio "Gestione Ambienti Cloud Pubblico" presente nel capitolato tecnico al § 7.3 è da intendersi come numero di gg/uu.

#### **Risposta:**

**Si rimanda alla risposta fornita al quesito 9.**