

Chiarimento n. 1

Con riferimento alla gara in oggetto si sottopongono i seguenti quesiti:

- a) Nel bando di gara è riportata la durata (36 mesi) e il livello di servizio richiesto (7x24x4 resp time) ma non la decorrenza. Le macchine IBM risultano tutte scoperte da manutenzione, tranne la 3573 L2U 78BX425 che è in garanzia fino al 17/01/2020. Da quando si dovrà attivare il servizio di manutenzione e assistenza?
- b) Il servizio oggetto di gara consiste nello svolgimento di attività gestionale dell'attuale sistema informativo e non in attività sistemistica. Inoltre si chiede conferma che la persona o le persone preposte a tale servizio debbano svolgere la propria attività on site garantendo una copertura H24 per 7 giorni.
- c) In riferimento al capitolato tecnico paragrafo 3.2 si chiede di chiarire cosa si intende per manutenzione dei sistemi già presenti fino al 31 luglio 2019. Nello specifico si richiede di confermare la data indicata ed eventualmente indicare come si rapporta questa scadenza con la durata specificata di 36 mesi di contratto.
- d) In riferimento al capitolato tecnico paragrafo 3.3 “Il Fornitore dovrà assicurare la manutenzione della fornitura che dovrà essere erogata direttamente dal costruttore con le modalità e la durata specificate nel “paragrafo oggetto della fornitura.” Il Fornitore dovrà garantire il perfetto stato di funzionamento gli apparati oggetto della fornitura, provvedendo a richiedere ai fornitori Hardware e su richiesta dell’Amministrazione l’assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata della manutenzione.” si chiede di chiarire i seguenti punti: a. Se le manutenzioni indicate siano di natura Hardware e/o Software b. Se è carico del Fornitore stabilire un contratto di manutenzione con il costruttore o se i sistemi esistenti siano già coperti da un contratto di manutenzione che vada gestito c. Se questo contratto sia per le manutenzioni di natura Hardware e/o Software d. Se il Fornitore dovrà fornire solamente personale per gestire il rapporto con il costruttore.
- e) Si chiede di chiarire l’effort richiesto in termini di giorni/uomo/anno per l’intera durata del contratto.
- f) In riferimento alla Progettazione paragrafo 2.4 Obiettivi del Servizio “Manutenzione ed assistenza della propria infrastruttura hardware e software basata su una server farm virtuale costituita con piattaforma di tipo server blade, solo per fornitori partner di IBM e Lenovo. Il presente documento definisce e regola le specifiche tecniche relative alle le prestazioni dei servizi richieste ai fini dell’assistenza, supporto, manutenzione e garanzia dell’attuale infrastruttura.” Si chiede di chiarire quanto segue: a. Cosa si intende per “propria infrastruttura” b. Se costituisce requisito fondamentale un contratto in essere come Partner dei fornitori indicati c. A cosa è necessario il contratto come partner dei fornitori indicati d. Se le prestazioni indicate dovranno essere svolte da personale in forza all’appaltatore e. Se il personale richiesto dovrà essere presente in sede della Stazione Appaltante e quale sarà l’effort richiesto in termini di ore/uomo/giorno e giorni/uomo/anno.
- g) In riferimento alla Progettazione paragrafo 2.4.1 Termini e definizioni “Azienda Fornitrice: Impresa che intende partecipare alla gara per fornire il sistema software.” si chiede di chiarire quanto segue: a. Quale sistema software è richiesto in fornitura b. Non è chiaro se la fornitura richiesta sia di una fornitura software o di una manutenzione Hardware e Software, poiché diversamente indicato nel Capitolato Tecnico di riferimento.

- h) In riferimento alla Progettazione paragrafo 2.4.4. Manutenzione dei sistemi già presenti “Di seguito si riportano i sistemi che dovranno essere messi in manutenzione per il periodo di 36 (trentasei) mesi con livello di servizio on site 24 x 7 - 4 hr Target PW.” ed al paragrafo 2.4.5. Servizio di Garanzia e Manutenzione Hardware “La garanzia manutentiva del sistema hardware ha come obiettivo quello di preservare nel tempo la piena funzionalità degli apparati. Il Fornitore dovrà assicurare la manutenzione della fornitura che dovrà essere erogata direttamente dal costruttore con le modalità e la durata specificate nel “paragrafo oggetto della fornitura.” Il Fornitore dovrà garantire il perfetto stato di funzionamento gli apparati oggetto della fornitura, provvedendo a richiedere ai fornitori Hardware e su richiesta dell’Amministrazione l’assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata della manutenzione.” Si chiede di chiarire quanto segue: a. Se i due servizi sono distinti ed in quali termini b. Se il primo servizio deve essere erogato dall’appaltatore c. Se il paragrafo 2.4.4. definisce solamente i termini contrattuali con il quale deve essere svolto il servizio del paragrafo 2.4.5. erogato dal costruttore.
- i) In riferimento alla Progettazione paragrafo 4. Quadro Economico “Per l’acquisizione del servizio è stimata una spesa per complessivi € 39.000,00 comprensivo dei costi della manodopera stimati in € 4.500,00;” si chiede di chiarire quale sia la fornitura di manodopera ed a quale servizio è associata

Risposta n. 1

- a) il periodo di manutenzione e assistenza decorre dalla data di sottoscrizione del contratto.
- b) l’attività richiesta è quella funzionale al mantenimento in funzione del sistema e all’eliminazione di guasti che si presentano ivi compreso la sostituzione dell’HW non più funzionante. Sona da includere le attività di riconfigurazione dei sistemi dopo gli interventi di manutenzione. E inoltre compresa l’attività necessaria per l’aggiornamento dei firmware (fornitura e installazione) dei vari apparati. Gli interventi sono on site.
- c) I sistemi da considerare, sono quelli indicati nel capitolato d’oneri. La data di inizio assistenza e manutenzione decorre dalla data di sottoscrizione del contratto e termina dopo 36 mesi. La scadenza riportata nel capitolato d’oneri è un refuso e non va preso in considerazione.
- d) Le manutenzioni sono principalmente di natura HW. La parte SW è riferita ai firmware ed alle applicazioni di configurazione dei vari sistemi. I sistemi non sono coperti da contratto di manutenzione con il costruttore.
- e) Non è stabilito a priori un effort. L’attività richiesta è funzionale alla risoluzione dei problemi, malfunzionamenti, sostituzione delle parti non più funzionanti, aggiornamenti o riconfigurazione richiesti dal personale preposto dell’Ente.
- f) Per propria infrastruttura si intendono gli apparati di proprietà dell’Ente indicati nel Capitolato d’oneri. E’ richiesta la condizione di Partner IBM o Lenovo. Il personale (deve essere qualificato per l’intervento) è scelto dal Fornitore. Il tipo di intervento disciplina la presenza in sede del personale richiesta.
- g) La definizione riguardo l’Azienda Fornitrice è generica. Le prestazioni richieste sono quelle riportate nel Capitolato d’oneri.

- h) Si fa riferimento allo stesso servizio erogato dal Fornitore secondo i termini riportati nel Capitolato d'oneri.
- i) L'indicazione riportata fa riferimento ad una misura richiesta dalla normativa e indica la manodopera richiesta complessivamente nei vari interventi di assistenza e manutenzione erogati durante il periodo contrattuale.