



Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa

Ufficio Unico Contratti e Risorse

Prot. int. N. 2564, del 10/06/2020

OGGETTO: RDO MEPA 2573478 - affidamento di durata biennale del servizio di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva dei prodotti software VMWARE e servizio di supporto specialistico accessorio a consumo - Codice CIG 821046520F. Risposte ai quesiti pervenuti:

Quesito:

“Salve, si richiede cortesemente di avere il numero di contratto VmWare (dovrebbe essere un codice di 6 cifre iniziante per 4) o l’EA number, necessario per avere una quotazione da parte di VmWare”. In attesa di un cortese riscontro inviamo cordiali saluti”.

Risposta: contratto n. 463732037.

Quesito:

1) Capitolato tecnico art. 1 premessa:

“Si richiede di confermare che il servizio di assistenza correttiva, preventiva ed evolutiva comprende:

- 1. fornitura delle subscription indicate nell'Art. 1 Premessa e relative al contratto vmware n. 463732037;*
- 2. servizio di assistenza a canone e servizio specialistico a consumo erogato direttamente dal Fornitore tramite figura professionale ""Sistemista senior"";*
- 3. servizi di Call center erogati direttamente dal Fornitore";*

2) Capitolato tecnico art. 2.4:

- 4. “Si richiede di confermare che le 12 giornate di assistenza specialistica possano essere erogate in orario di lavoro 8.00-17.00 lunedì-venerdì”.*

Risposta n. 1:

Si conferma che l'appalto ha ad oggetto: 1. tutte le subscription indicate nel capitolato art.1 premessa, le quali vanno fornite anche a prescindere dall'oggetto del precedente contratto VmWare che comunque è quello indicato n. 463732037; 2. i servizi di manutenzione preventiva, correttiva evolutiva, nonché il supporto specialistico devono essere forniti dall'aggiudicatario con le modalità indicate nel capitolato tecnico tramite personale di categoria sistemista senior, in possesso della necessaria formazione certificata da VmWare; 3. Anche il Call center è erogato direttamente dall'aggiudicatario secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico;

Risposta n. 2:

Si conferma che le giornate di assistenza specialistica previste nel capitolato possano essere erogate in orario di lavoro 8.00-17.00 lunedì-venerdì.

Quesito:

“Buongiorno, si chiede cortesemente di chiarire il seguente quesito:- RIF. Capitolato Tecnico. Requisito: L'Amministrazione ha stimato n. 45 interventi di cui 30 da remoto e 15 presso la sede dell'Amministrazione (on-site). Si richiede di specificare il periodo temporale a cui è riferito il numero di interventi stimati (es. n. interventi/anno). In attesa di un cortese riscontro, ringraziamo e salutiamo cordialmente”.

Risposta: Il numero di interventi stimato va distribuito sull'intero biennio, senza specifiche quantità per anno.

Quesito:

“Buongiorno, si chiede cortesemente di chiarire il seguente quesito:- RIF. Capitolato Tecnico. Si richiede di confermare che l'intervento critico con SLA 30 minuti 24x7 possa essere gestito in prima battuta da remoto. In attesa di un cortese riscontro, ringraziamo e salutiamo cordialmente”.

Risposta: Sì, se da remoto si intende una risposta che pervenga via mail nello SLA previsto.

Quesito:

“1. Si chiede di confermare che le licenze software vmware (supscription) richieste, sono concernenti il numero di host vmware che deve essere contrattualmente gestito: n. 18 host con n. 2 CPU per host;

- 2. Si richiede di confermare che sono esclusi dal contratto eventuali altri host non facenti parte delle subscription menzionate nell'Art. 1 Premessa;*
- 3. Si richiede di confermare che le attività di manutenzione preventiva non riguardano l'aggiornamento dei firmware o regolazioni/ottimizzazioni a livello di hardware;*
- 4. Si richiede di esplicitare meglio il requisito e chiarire che cosa si intende con "sostituzioni dell'applicativo";*
- 5. Si richiede di confermare che gli interventi di manutenzione preventiva e evolutiva non sono sotto forma di reperibilità, ma pianificati e concordati fra l'Amministrazione ed il Fornitore e quindi gli SLA espressi nell'Art. 2.1 riguardano esclusivamente la manutenzione correttiva;*
- 6. Si richiede di confermare che la manutenzione evolutiva riguardante un innalzamento di major release (vCenter, vSphere e vRealize) non comporta necessariamente la conclusione dell'intervento entro 24 ore in quanto questa attività richiede un'analisi degli impatti approfondita da svolgere preventivamente;*
- 7. Nel caso di supporto specialistico, si richiede di esplicitare meglio e che cosa si intende per "configurazioni particolari sui sistemi, tuning specifici con apparati gestiti da terze parti ";*
- 8. Si richiede di confermare che nel caso servano N ($N > 1$) figure professionali per una data richiesta di supporto specialistico, verranno corrisposte N giornate /uomo rispetto al monte totale di 12 giornate;”*

Risposte:

1. si faccia riferimento a quanto già indicato nel capitolato: è richiesta la “manutenzione” sul numero di licenze indicate a prescindere dagli host e dalla singola CPU;
2. si faccia riferimento a quanto già indicato nel capitolato: è richiesta la “manutenzione” sul numero di licenze indicate a prescindere dagli host e dalla singola CPU;
3. NO: si precisa che le attività di manutenzione preventiva potrebbero riguardare anche l'aggiornamento dei firmware con le conseguenti e necessarie regolazioni/ottimizzazioni a livello di hardware;
4. si intende sostituzione dell'applicativo in funzione migliorativa rispetto al pacchetto software rilasciato in precedenza, mediante upgrade di versione;
5. NO: Come indicato all'art 2.1, il servizio di manutenzione ed assistenza generale correttiva, preventiva ed evolutiva a chiamata deve essere erogato in forma di reperibilità, ossia quando occorra all'amministrazione. In particolare, tale reperibilità dovrà essere garantita “con copertura oraria H24, 7 giorni su 7”, con ciò intendendosi che, a seguito della richiesta di assistenza ricevuta mediante il punto di contatto (call center) telefonicamente o via mail, il fornitore dovrà rendere disponibile personale tecnico – con profilo almeno di sistemista senior per il supporto o l'intervento richiesto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con gli SLA previsti;
6. come previsto dal CT, salvo ipotesi di impedimenti insuperabili non addebitabili all'aggiudicatario (forza maggiore) o salvo specifici accordi con l'amministrazione (ad es. nel caso di rilascio in automatico di aggiornamenti software da remoto per cui è tecnicamente necessaria una durata più lunga) l'esecuzione di ogni intervento di manutenzione deve terminare entro 24 ore lavorative dalla richiesta d'intervento dell'amministrazione.
7. si intende la fornitura di consulenza specialistica finalizzata all'ottimizzazione, integrazione e fine tuning dei sistemi vmware con altri apparati gestiti da fornitori terzi;
8. Si conferma, ma si tenga presente che la necessità di impiegare 2 o più risorse dovrà essere adeguatamente motivata e preventivamente accettata dall'Amministrazione.

Quesito:

VMWARE ci richiede queste informazioni: L'ordine sarà emesso formalmente entro il 25 Luglio 2020? La data di scadenza del contratto è da intendersi 24 mesi dalla data del collaudo?

Risposta: Le tempistiche della gara non possono essere predeterminate con certezza in quanto dipendono da fattori non prevedibili (numero di offerte pervenute) o dal verificarsi di evenienze procedurali di varia natura. Non si può quindi garantire che entro la data ipotizzata potrebbe essere effettuata la stipula del contratto. Come indicato nel capitolato, inoltre l'inizio del servizio potrebbe essere posticipato di ulteriori 45 giorni per esigenze organizzative. La data di scadenza del contratto è 24 mesi dalla data d'inizio del servizio (data di stipula del contratto o del verbale di inizio servizio qualora sia stabilita la posticipazione sopra detta). Il collaudo non è previsto. E' prevista una verifica di conformità semestrale, alla scadenza di ogni semestre di servizio.

Il Responsabile Unico del Procedimento