



Spettabile operatore economico

Roma, lunedì 21 ottobre 2024

**INDAGINE DI MERCATO CON CONTESTUALE RICHIESTA DI OFFERTA PER
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI INFORMATICI PER ENPAB**

Avviso A00301

Termine entro cui presentare le offerte: **25/10/2024 ore 18:00**

Risposte alle richieste di chiarimento:

1. Quesito:

Buon pomeriggio, all'interno dei documenti di gara si cita più volte come durata del servizio il termine "triennale" accompagnato dall'indicazione di un periodo temporale della durata di 4 anni: si chiede di indicare quale sia la durata corretta.

Risposta:

Il servizio avrà durata triennale con inizio **il 01/01/2025** e termine **il 31/12/2027**.

2. Quesito:

Buonasera, si chiede di indicare se il "periodo di startup di 2 mesi prodromico all'inizio del servizio" lo si debba quindi considerare dal 1-1-25 al 29-2-25 e se le ore erogate in tale periodo siano economicamente riconosciute all'operatore subentrante.

Risposta:

Compatibilmente con i tempi dell'affidamento, il periodo di start up dovrebbe essere antecedente a quello dell'inizio contrattuale del servizio.

Per le attività di startup l'operatore economico dovrà stimare a corpo il costo ed indicarlo nell'apposita sezione "costo di start up del servizio" allegato 3, Modello offerta servizi informatici.

3. Quesiti:

- a) Il tempo di 2 ore in caso di incident priorità 1 si intendono fatti salvi interventi di terze parti e\o il tempo di spostamento per il raggiungimento della sede ENPAB?

Risposta

Confermiamo che il tempo di 2 ore, in caso di incident di priorità 1, è da intendersi riferito agli interventi eseguibili da remoto o con il supporto delle risorse presenti presso la sede ENPAB. Tale tempistica non include eventuali ritardi derivanti da interventi di terze parti o dal tempo necessario per il raggiungimento della sede.

- b) Perché si parla di priorità 1-2-3-4 si richiede di indicare e descrivere il perimetro di definizione delle priorità

Risposta

Le priorità indicate (1, 2, 3, 4) fanno riferimento al grado di impatto dell'anomalia sui servizi e sulle attività operative di ENPAB:

- Priorità 1: Riguarda anomalie di natura bloccante, che impediscono completamente lo svolgimento delle attività degli uffici o degli iscritti. Richiede un intervento immediato.
- Priorità 2: Riguarda anomalie gravi che compromettono parzialmente le attività degli uffici o degli iscritti, ma consentono comunque la prosecuzione delle operazioni con limitazioni significative.
- Priorità 3: Riguarda anomalie di medio impatto che non bloccano le attività, ma le influenzano in modo moderato, richiedendo comunque un intervento tempestivo.

- Priorità 4: Riguarda anomalie minori che non impattano direttamente sulle attività operative e per le quali l'intervento può essere programmato senza urgenza.

- c) Il tempo di risoluzione indicato è escluso del tempo necessario alla disponibilità e sostituzione della parte di ricambio da parte del produttore e del rilascio software di Fix in caso di problematica del vendor?

Risposta

Confermiamo che il tempo di risoluzione indicato esclude il tempo necessario per la disponibilità e la sostituzione delle parti di ricambio da parte del produttore, nonché il rilascio di eventuali aggiornamenti software o fix da parte del vendor in caso di problematiche riconducibili al fornitore.

- d) Tutti i sistemi indicati nel perimetro di servizio hanno un contratto attività di supporto e manutenzione con il produttore?

Risposta

Confermiamo che tutti i sistemi indicati nel perimetro di servizio dispongono di un contratto attivo di supporto e manutenzione con il rispettivo produttore.

- e) ENPAB ha un sistema di tracciamento dei log degli accessi amministrativi?

Risposta

No, ENPAB non dispone attualmente di un sistema di tracciamento dei log degli accessi amministrativi.

4. Quesiti:

- a) si chiede di confermare che la "Gestione illimitata delle anomalie di primo e secondo livello" (punto 6.6) sia ricompresa nelle ore annuali a canone o nelle ore aggiuntive eventualmente acquisite

Risposta

La "Gestione illimitata delle anomalie di primo e secondo livello" è compresa nel canone annuale ma non va ad erodere né il monte ore annuale, né le eventuali ore aggiuntive acquisite. Il monte ore è riservato esclusivamente per il supporto operativo e per le richieste di evoluzione e aggiornamento dei sistemi.

b) si chiede di confermare che l'elenco delle certificazioni richieste (punto 2) sia effettivamente un insieme vuoto

Risposta

Confermiamo che non sono richieste certificazioni

c) si chiede di confermare che la sola sede di intervento on site sia quella di via di Porta Lavernale a Roma

Risposta

Le sedi ENPAB in cui potrebbe essere richiesto l'intervento on-site sono due, entrambe su Roma: via di porta Lavernale 12 e viale piramide Cestia 1/c

d) si chiede di poter conoscere la quantità e la natura dei ticket gestiti nell'ultimo anno.

Risposta

Nell'ultimo anno sono stati aperti 49 ticket di cui 21 di richieste evolutive e 28 per anomalie hardware/software.

5. Quesiti

a) è possibile avere le statistiche degli incidenti e/o dei ticket occorsi nell'ultimo anno o negli ultimi due anni che evidenzino almeno: frequenza, criticità e possibilmente tipologia (malfunzionamenti, guasti o interventi evolutivi) degli incidenti o ticket

Risposta

Nell'ultimo anno sono stati aperti 49 ticket di cui 21 di richieste evolutive e 28 per anomalie hardware/software

b) è possibile sapere se l'infrastruttura è già dotata di sistemi di monitoraggio e/o ticketing? Nel caso fossero presenti è possibile sapere quali sistemi vengono utilizzati? Nel caso non fossero presenti è possibile inserire in offerta la fornitura e messa in esercizio di sistemi di monitoraggio e/o sistemi di ticketing open source?

Risposta

È richiesto all'operatore economico di prevedere un sistema di ticket management e di monitoraggio dei sistemi, inserendo i relativi costi all'interno del canone annuale. La fornitura e la messa in esercizio di tali sistemi dovranno essere parte integrante dell'offerta.

c) sia nel regolamento tecnico (capitolo 3 Oggetto e durata del servizio) sia nel bando di gara (capitolo 1 Oggetto del servizio, durata e modalità di selezione del contraente) è specificato Il servizio avrà durata triennale con inizio il 01/01/2025 e termine il 31/12/2028; la base d'asta di 120.000,00 è quindi riferito alla durata di 48 mesi a partire dal 1/1/2025 al 31/12/2028, pari ad una durata di quattro anni? Di conseguenza le 200 ore annue di assistenza saranno complessivamente 800 per tutta la durata del servizio?

Risposta

Il servizio avrà durata triennale con inizio il **01/01/2025** e termine il **31/12/2027**. Le ore complessive di assistenza sono in totale 600.

IL RUP

Dott. Michele Spanò



E.N.P.A.B.

*Responsabile
Sistemi Informativi
Dr. Michele Spanò*