



Istituto Nazionale di Statistica

Direzione Generale
Direzione Centrale Amministrazione e Patrimonio
Servizio Approvvigionamenti

Acquisizione, tramite SDAPA, di licenze software “Informatica” e relativi servizi per la durata di 12 mesi a decorrere dalla stipula del contratto - CIG n. A0215D2691.

RISPOSTE AI CHIARIMENTI PERVENUTI ENTRO I TERMINI PREVISTI

Domanda 1

Relativamente ai Servizi indicati nel capitolo '5.1 Installazione, configurazione e sintonizzazione', si chiede conferma che l'installazione dovrà essere effettuata solo per le componenti rappresentate in Blu nella 'Figura 5: evoluzione dell'ambiente Data Engineering Integration' del Capitolato Tecnico, che quindi sono le uniche componenti della piattaforma Informatica indicate nella Tabella 1: prodotti e servizi richiesti del capitolato tecnico ad oggi non già installate e running sull'infrastruttura ISTAT.

Al fine di poter opportunamente quantificare e stimare le attività cui si fa riferimento al capitolo '5.3 Valorizzazione professionale' del Capitolato Tecnico, si chiede indicativamente quante giornate di formazione, affiancamento e training on job sono previste e per quante persone (personale istat, figure istituzionali ed altri soggetti destinatari della valorizzazione professionale).

Al fine di poter opportunamente quantificare e stimare le attività di manutenzione cui si fa riferimento al capitolo '5.4 Manutenzione e supporto' del Capitolato Tecnico, si chiede indicativamente:

- quanti sono indicativamente i sistemi (intesi come singoli storage o singoli applicativi) che interagiscono con i prodotti informatica già in esercizio e quanti interagiranno con i prodotti oggetto in acquisizione;
- quanti sono indicativamente i flussi attualmente in esercizio su DEI;
- quante richieste di servizio di supporto e manutenzione indicativamente si stima possano essere effettuate in media mensilmente (o complessivamente nell'arco dei 12 mesi di durata del contratto)

La 'Società di gestione delle richieste di assistenza del cliente' cui si fa riferimento al capitolo '7.5.4 Monitoraggio delle richieste' del Capitolato Tecnico, è identificabile con la società stessa che svolgerà il servizio di 'Supporto e manutenzione' cui si fa riferimento in questo Capitolato Tecnico, e che quindi deve fornire anche la piattaforma di gestione delle richieste, o chi svolge il servizio di 'Supporto e Manutenzione' deve utilizzare una piattaforma già a disposizione dell'Istituto?

Risposta 1

INSTALLAZIONE:

Le componenti in blu sono quelle suggerite dalla Casa madre del software, relative ai prodotti oggetto della richiesta per realizzare gli obiettivi espressi nel capitolato tecnico, che la Società appaltatrice verifica e garantisce ai sensi del capitolato tecnico. I prodotti installati sono indicati nella sezione 2 intitolata "Informatica in Istat". In relazione a tale piattaforma, l'Appaltatore effettua tutte le operazioni opportune e necessarie per il corretto dispiegamento dei nuovi prodotti. A tal proposito, si precisa che la configurazione rappresentata nella figura 5 deve essere completata con l'installazione delle componenti necessarie all'interazione con i sistemi cloud Master (MDM) ed Intelligent Data Management (IDMC) che vengono descritte nella sezione 3 del capitolato dedicata ai prodotti software e richiamate nella sezione 4 riferita agli aspetti architetturali, oltre che nella tabella 1 riassuntiva dei prodotti e servizi oggetto della fornitura.



Istituto Nazionale di Statistica

Direzione Generale Direzione Centrale Amministrazione e Patrimonio Servizio Approvvigionamenti

VALORIZZAZIONE PROFESSIONALE:

Il servizio è appaltato a corpo e deve garantire il raggiungimento degli obiettivi descritti nel capitolato tecnico. La sezione 2 intitolata "Informatica in Istat" descrive gli argomenti e le linee guide relative al precedente percorso formativo ed alle figure professionali da coinvolgere nella formazione. Si precisa, inoltre, che il servizio deve garantire anche l'assistenza complementare alla Casa madre del software, come specificato nella sezione 5.3 "Valorizzazione professionale".

MANUTENZIONE:

Lo scopo del servizio di manutenzione è garantire la completa funzionalità della soluzione dispiegata secondo la configurazione architettuale descritta nel capitolato tecnico; infatti, il ricorso al servizio è determinato dalla necessità di aggiornare i prodotti o le componenti della piattaforma e la loro configurazione, in funzione delle scelte di evoluzione delineate dalla Casa madre del software, anche per rispondere a vulnerabilità documentate o a esigenze conseguenti a malfunzionamenti. Per questa ragione, manutenzione e supporto risultano indipendenti dalla dimensione e dall'utilizzo dei prodotti contribuendo questi ultimi solo ad evidenziare, a fronte di possibili errori, i potenziali malfunzionamenti; pertanto, il servizio deve essere organizzato sulla base dei parametri idonei a garantire i tempi di presa in carico e di risoluzione richiesti. In relazione alla richiesta di previsione del rateo di utilizzo del servizio, queste statistiche per risultare efficaci andrebbero determinate dalla stessa Casa madre, perché solo il produttore del software ha la visione completa sulla linea di prodotto in termini di aggiornamenti richiesti per risoluzione di casi o per evoluzione, ragione per cui il capitolato tecnico richiede partner qualificati riconosciuti dal produttore del software e pertanto in grado di accedere rapidamente ai servizi della Casa madre del software, ove necessario.

GESTIONE DELLE RICHIESTE D'ASSISTENZA:

Il periodo completo recita <<La gestione delle richieste relative al servizio di supporto e manutenzione deve avvenire attraverso una piattaforma della Società di gestione delle richieste di assistenza del cliente [...]>> si precisa che per "cliente" si intende l'Istat, mentre per "Società" si intende la Società erogatrice del servizio richiesto.

Domanda 2

Si chiede conferma che tutti i requisiti di esecuzione della fornitura riportati nel paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico si riferiscano all'esecuzione dei servizi (Supporto specialistico e Manutenzione di licenze) e possano pertanto essere interamente soddisfatti dal possesso da parte della società che eseguirà i servizi di una partnership "Authorized Platinum Delivery Software Reseller & Systems Integrator" in quanto tale livello di partnership richiede il possesso di almeno 32 Certificazioni Tecniche sulle soluzioni Informatica.

Risposta 2

I livelli di partnership richiesti a cui il capitolato tecnico fa riferimento sono quelli ufficialmente riconosciuti dalla Casa madre del software, perché corrispondenti o di livello superiore nell'ambito del programma di accreditamento della Società Informatica LLC spiegato nella sezione dedicata alla distribuzione dei prodotti che garantisce, oltre alla padronanza sull'utilizzo dei software prodotti dalla Casa madre, il costante aggiornamento sulle linee di evoluzione dei prodotti.

I requisiti di esecuzione indicati si riferiscono alla completa esecuzione della fornitura, che include anche l'installazione, la configurazione, la sintonizzazione della soluzione, le attività propedeutiche al collaudo, oltre



Istituto Nazionale di Statistica

Direzione Generale Direzione Centrale Amministrazione e Patrimonio Servizio Approvvigionamenti

alla Valorizzazione professionale ed alla Manutenzione e supporto, perché l'Istituto necessita, per la centralità che riveste il sistema nel processo istituzionale, di rispondere sempre con il livello di competenza documentatamente appropriato sulla piattaforma durante tutte le delicate fasi della Fornitura dal dispiegamento all'esercizio.

Domanda 3

Si chiede conferma che, in caso di partecipazione alla procedura di gara in raggruppamenti temporanei di impresa, in relazione all' Esecuzione dei Servizi connessi alla fornitura il possesso delle certificazioni è richiesta in fase di esecuzione del contratto e non in fase di partecipazione alla procedura.

Risposta 3

Il possesso dei requisiti è riferito alla fase di esecuzione e deve essere documentato, in caso di aggiudicazione, prima della sottoscrizione del contratto di appalto.

IL DIRETTORE CENTRALE DCAP

