



Istituto Nazionale di Statistica

**Direzione centrale Amministrazione e Patrimonio (DCAP)
Servizio Approvvigionamenti (AST)**

AVVISO - RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTI PERVENUTI

Appalto Specifico mediante il ricorso al Sistema Dinamico di Acquisizione della pubblica amministrazione (SDAPA) - AS n. 5002579 - per l'acquisizione di Citrix Workspace® Citrix Universal Hybrid Multi Cloud (UHMC) with Lifetime Citrix ADC SDX - 8900Z HWM (N° 8 apparati) and Professional Service Citrix (Citrix Unified Services) per la durata di 36 mesi - CIG B554C285CA.

(Le risposte ai quesiti tecnici sono state predisposte dal RUP)

Domanda 1

Buongiorno, si richiede di descrivere meglio il punto 6 Manutenzione Correttiva.

I tempi di ripristino si riferiscono ad interventi on site o da remoto? Ovvero è possibile ripristinare il servizio da remoto nei tempi previsti dagli SLA? Quali sono gli SLA per la sostituzione di componenti hardware difettosi?

Risposta 1

Gli SLA previsti sono da considerarsi sia per malfunzionamenti software che hardware, quindi l'opportunità della risoluzione da remoto e/o in presenza, è esclusivamente dettata dalla possibilità di risolvere la problematica in una modalità piuttosto che nell'altra. Ciò che risulta evidente è che bisognerà sempre e comunque rispettare i tempi di ripristino indicati nel capitolato. Ovviamente, se trattasi di una sostituzione HW, è impensabile che l'intervento possa avvenire da remoto.

Domanda 2

E' possibile descrivere meglio il punto 2.6 Servizi di Consulenza e Certificazione?

Di seguito si sintetizza la tipologia del Servizio:

- Affiancare il personale ISTAT nella progettazione di soluzioni che portino ad una variazione dell'attuale Infrastruttura.
- Documentazione e Certificazione delle variazioni architetture di cui sopra.
- Implementazione e rilascio della soluzione di cui al punto precedente.
- Supporto operativo a valle del rilascio in produzione della soluzione.

Chiarimento: Non è chiaro quale impegno è richiesto al partner tecnologico per lo svolgimento delle attività riportate in termini di gg erogate richieste, se on site o da remoto, con quale frequenza, ecc.

Risposta 2

L'impegno del partner è da considerarsi in virtù della conduzione del contratto, quindi quanto indicato nel capitolato è esclusivamente una sintesi di ciò che implica una conduzione contrattuale di questa fattispecie.

Si specifica che le certificazioni indicate nel capitolato, dovranno essere possedute e attestate dal fornitore dalla data di sottoscrizione e per tutta la durata del contratto, prescindendo dalla modalità di intervento (OnSite/Remote) richiesto.



Istituto Nazionale di Statistica

Direzione centrale Amministrazione e Patrimonio (DCAP) Servizio Approvvigionamenti (AST)

Domanda 3

nel Capitolato Tecnico, paragrafo "2.4 Scopo della Fornitura Software e Licenze", pag.9, si afferma "Dato il cambio di modello di "licensing", tutti gli asset software saranno sostituiti da un'unica licenza denominata Citrix Universal Hybrid Multi Cloud (UHMC), SKU 6002995, che comprende tutte le voci riportate nella tabella precedente comprensiva dei servizi di "Support Account (ex "Citrix Customer Success Priority" CCSP) e Servizi di Consulenza/Certificazione (ex Citrix Consulting Services CCS) per un massimo di 100 ore/anno fruibili per tutta la durata del contratto (tot. 300 h), tali servizi ricadono oggi sotto la dicitura Citrix Unified Services (CUS) e tale servizio è da considerarsi come voucher d'uso, compreso nel costo della sottoscrizione del servizio UHMC."

In virtù dei recenti cambi nel modello di vendita ufficializzato da Citrix circa i servizi professionali che non prevedono più la fornitura diretta, si richiede la possibilità che tali servizi vengano erogati da partner certificati "Preferred Services Partner", certificazione rilasciata a quei partner che hanno dimostrato la capacità di saper erogare servizi con le tecnologie Citrix.

Risposta 3

Come indicato nella tabella sotto stante il paragrafo da voi evidenziato, noi richiediamo il servizio di "Citrix Unified Services (CUS)", sottoforma di "voucher d'uso", ormai compreso nella sottoscrizione della licenza.

In calce la tabella riepilogativa, con cui si richiede il servizio indicato, mediante erogazione diretta del Vendor Citrix:

Citrix Universal Hybrid Multi Cloud (UHMC)	13.700
*Lifetime Citrix ADC SDX - 8900Z HWM	8
*Citrix Unified Services (CUS)	ex CCSP - Unlimited ex CCS - 300 h/totali

*Compreso della licenza base UHMC

Ciò premesso, non è possibile accogliere una trasformazione di tale servizio dal vendor (Citrix) verso il partner come da voi richiesto, pur rimando valida la necessità di possedere da parte del partner, delle opportune certificazioni (vedi paragrafo 2.6).

Domanda 4

Relativamente al Capitolato Tecnico CITRIX_NEW 2025V4s, Paragrafo 2.6 Servizi di Consulenza e Certificazione a pag. 11:

Si richiede di chiarire la tipologia di certificazione Citrix richiesta in quanto, facendo riferimento al sito ufficiale Citrix (https://www.citrix.com/training-and-certifications/?srsltid=AfmBOopC_zzzITNgkSNkTfnJ5OsBPGgbkLf6b1juZwOrDSWk9HmNo9V4), la certificazione "Citrix Certified Expert – App Delivery and Security (CCE – AppDS)" non è disponibile, mentre l'unica certificazione di livello Expert risulta essere la "Citrix Certified Expert – Virtualization (CCE-V)" ed in ambito App Delivery e Security, la certificazione con il livello massimo risulta essere la "Citrix Certified Professional – App Delivery and Security (CCP-AppDS).

Risposta 4

Come si può ben immaginare, i livelli di certificazione sono mutevoli nel tempo, quindi nel nostro caso abbiamo indicato, al momento della stesura, quelle che dovessero essere appropriate, pur indicando che sarebbero state considerate anche le: "equivalenti del massimo livello disponibile sullo stesso ambito di applicazione".



Istituto Nazionale di Statistica

Direzione centrale Amministrazione e Patrimonio (DCAP) Servizio Approvvigionamenti (AST)

Al momento il gruppo di certificazioni da possedere alla stipula e per tutta la durata del contratto sono le seguenti:

- Citrix Certified Associate (CCA)
- Citrix Certified Professional (CCP)
- Citrix Certified Expert (CCE)

Si suggerisce di indicare anche il livello di partnership che l'azienda ha nei confronti del vendor Citrix, es. Platinum, Silver o Authorized, così da farci capire il livello di "confidenza" che si possiede rispetto alle progettualità su tali tecnologie (CITRIX).

Domanda 5

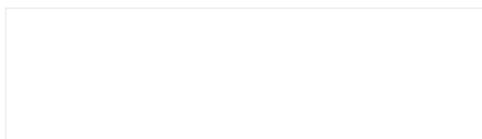
Quali attività possono essere erogate da remoto e quali onsite?

Relativamente al numero massimo di ore, le 300 citate nel documento fanno riferimento agli Universal Services erogati da Citrix, non a servizi del partner, corretto?

Risposta 5

Le ore indicate, 300 h/totali (tipicamente suddivise in 100 h/anno per i tre anni di contratto), sono da considerarsi all'interno del pacchetto Citrix Unified Services (CUS), ovviamente erogati da CITRIX e nella fattispecie, relativamente al servizio Servizi di Consulenza/Certificazione (ex Citrix Consulting Services CCS), compreso nel suddetto CUS, il quale comprende anche il servizio Support Account (ex Citrix Customer Success Priority CCSP) avente una semplice durata di 36 mesi.

IL DIRETTORE CENTRALE DCAP



Il presente atto è pubblicato nell'area Amministrazione trasparente del sito internet dell'Istituto in "Bandi di gara e contratti" nella apposita sezione *Informazioni sulle singole procedure*.