

**Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione, evoluzione e manutenzione dei servizi IT e dell'amministrazione di rete del Comune di Palombara Sabina – CIG 7198665E45.**

(art. 60 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.)

**STAZIONE APPALTANTE  
Comune di Palombara Sabina**

Piazza Vittorio Veneto n. 12  
00018 – Palombara Sabina (RM)  
Telefono: 0774.63641  
Fax 0774.636469

**Responsabile Unico del Procedimento**

Geom. Pietro Massacci

**Sito** [www.comune.palombarasabina.rm.it](http://www.comune.palombarasabina.rm.it)  
**E-mail** [massacci.comune.palombarasabina.rm@pec.it](mailto:massacci.comune.palombarasabina.rm@pec.it)  
**PEC** [comune.palombarasabina.rm@halleycert.it](mailto:comune.palombarasabina.rm@halleycert.it)

**CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA  
CUC "Consorzio I castelli della Sapienza"**

Vicolo dei Fiori n. 3  
00038 – Valmontone (RM)  
Telefono 06/95.91.300  
Fax 06/88.97.0252

**Responsabile del Procedimento di Gara della C.U.C.**

Arch. Enrico Bonuccelli

**Sito** [www.castellidellasapienza.it](http://www.castellidellasapienza.it)  
**E-mail** [cuc@castellidellasapienza.it](mailto:cuc@castellidellasapienza.it)  
**PEC** [cuc@pec.castellidellasapienza.it](mailto:cuc@pec.castellidellasapienza.it)

**Quesito 3:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART 1.2.a è riportato:

"Gestione di tutto il software attualmente in uso presso il Comune".

Si chiede di specificare quale sia il "software attualmente in uso presso il Comune".

Si chiede, inoltre, di confermare che nel servizio di gestione software non è compreso il rinnovo di licenze del software di base e/o applicativo.

**Risposta 3:** Per gestione del software attualmente in uso si intende il supporto tecnico per il software installato in termini di sistema operativo, pacchetto office, di applicativi quali Acrobat reader, Dike, Aruba Sign, utili allo svolgimento dei lavori giornalieri nonché all'istallazione di nuove versioni.

La fornitura di software o il rinnovo di licenze non è assolutamente compreso nel presente capitolato se non per il numero delle postazioni di lavoro che l'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente fornire.

**Quesito 4:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART 1.2.b è riportato:

"Manutenzione correttiva, adattiva e perfettiva, sia preventiva che su richiesta, di tutte le componenti software sia di base che applicativo".

Si chiede di specificare quantità e tipologie di prodotti software di base e applicativi oggetto del servizio di Manutenzione. Si chiede, inoltre, di confermare che il servizio non include la fornitura dei rinnovi di licenze software.

**Risposta 4:** Per manutenzione correttiva, adattativa e perfettiva del software si intende il supporto tecnico per i sistemi operativi (Windows).

La fornitura di software o il rinnovo di licenze non è assolutamente compreso nel presente capitolato se non per il numero delle postazioni di lavoro che l'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente fornire.

**Quesito 5:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART 1.2.c è riportato:

"Distribuzione ed installazione di software di base o applicativo a richiesta dell'Ente sia per le postazioni client che per i server".

Si chiede di confermare che, nel caso di nuovo software di base o applicativo, l'acquisto di tali licenze non è oggetto del presente appalto.

**Risposta 5:** La fornitura di Licenze o il rinnovo delle stesse non è oggetto del presente capitolato.

**Quesito 6:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART 1.2.c è riportato:

"Distribuzione ed installazione di software di base o applicativo a richiesta dell'Ente sia per le postazioni client che per i server".

Si chiede confermare che la distribuzione del software di base e applicativo dovrà avvenire tramite un sistema di software distribution. Si chiede, inoltre, di specificare il Sistema di software distribution in uso presso il Comune. In caso contrario si chiede di chiarire se la fornitura del Sistema di software distribution sia oggetto del presente appalto.

**Risposta 6:** La fornitura di Licenze o il rinnovo delle stesse non è oggetto del presente capitolato.

**Quesito 7:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART1.2.d è riportato:

"Istituzione e gestione di un servizio di help desk per far fronte ai problemi riguardanti le risorse hardware e software in uso presso l'Ente".

Si chiede di confermare che il servizio di Help Desk deve essere erogato mediante una struttura operativa allocata nella sede del Fornitore.

**Risposta 7:** Il servizio di Help Desk deve essere erogato mediante una struttura operativa allocata nella Sede dell'Ente e non del fornitore.

**Quesito 8:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART1.2.d è riportato:

"Istituzione e gestione di un servizio di help desk per far fronte ai problemi riguardanti le risorse hardware e software in uso presso l'Ente".

Per dimensionare il servizio da offrire, si chiede di specificare quantità e tipologia di ticket aperti mediamente in un anno. Si chiede, inoltre, di specificare il numero di ticket che vengono risolti al primo livello ed il numero di ticket che necessitano di un intervento di sostituzione e/o riparazione HW on-site.

**Risposta 8:** Su base annua mediamente vengono aperti circa 900 Ticket di Assistenza al 70% Software e al 30% per problematiche di natura Hardware. Tutti i ticket vengono gestiti On Site.

**Quesito 9:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART1.2.e è riportato:

"Manutenzione dei componenti hardware delle postazioni di lavoro".

Si chiede di confermare che il Servizio di Manutenzione comprende la sostituzione di eventuali componenti difettosi o non funzionanti

**Risposta 9:** Il servizio comprende la sostituzione ma non la fornitura di eventuali componenti da sostituire.

**Quesito 10:** Nel documento “Capitolato speciale d’appalto” all’ART1.2.h è riportato:

“Fornitura, installazione e configurazione in rete di n° 15 P.D.L. con sistema operativo e ultimo pacchetto Office”. Si chiede di specificare quali sono le caratteristiche minime di tali P.D.L. (CPU, RAM, HDD, OS, etc.).

**Risposta 10:** Le postazioni di Lavoro dovranno avere i seguenti requisiti minimi:

CPU I5, 4 GB DDR3, 1000GB Hard Disk S-Ata, Scheda GigabitEthernet, Windows 10 Genuine, Office Home Business, Kaspersky Antivirus.

**Quesito 11:** Nel documento “Capitolato speciale d’appalto” all’ART1.2.i è riportato:

“Presenza in orario di ufficio di almeno n° 1 Tecnico Hardware/Software per l’espletamento on site delle richieste di assistenza, assicurando la prestazione del servizio tutti i giorni lavorativi secondo il vigente orario di lavoro degli uffici comunali”.

**Risposta 11:** Si chiede di specificare gli orari lavorativi attualmente vigenti presso gli uffici comunali.

Lunedì – Mercoledì – Venerdì 7,30 – 14.00

Martedì – Giovedì 7,30 – 14.00 - 15.00 – 18.00.

**Quesito 12:** Nel documento “Capitolato speciale d’appalto” all’ART1.2.j è riportato:

“Assistenza durante lo svolgimento dei Consigli Comunali anche al di fuori dell’orario lavorativo e dei giorni lavorativi”.

Si chiede di specificare se l’assistenza deve essere fornita on-site o da remoto. Si chiede inoltre di specificare con quale frequenza vengono svolti i consigli comunali e la loro durata media.

**Risposta 12:** L’assistenza durante lo svolgimento dei lavori del Consiglio Comunale deve essere espletata in presenza presso l’aula consiliare, è compito del tecnico On-Site di garantire lo streaming del Consiglio e Garantirne la registrazione.

**Quesito 13:** Nel documento “Capitolato speciale d’appalto” all’ART 4.3 è riportato:

“L’appaltatore dovrà collocare, a proprie cura e spese, l’infrastruttura server/storage del Comune di Palombara Sabina presso un data center, di cui avrà la disponibilità, con le caratteristiche minime indicate”.

Si chiede di chiarire se il presente appalto prevede la fornitura di un servizio hosting all’interno del quale prevedere la migrazione dell’infrastruttura server/storage del Comune. Si chiede inoltre di specificare se deve essere fornita anche la connettività.

**Risposta 13:** L’Ente è dotato di Server Storage collocato all’interno della Sala ced, l’appaltatore dovrà garantirne l’accessibilità dall’esterno e creare copie periodiche Esterne alla sede dell’ente, il server fisico rimarrà all’interno della sala Ced Comunale.

**Quesito 14:** Nel documento “Capitolato speciale d’appalto” all’ART 4.3 è riportato:

“L’appaltatore dovrà collocare, a proprie cura e spese, l’infrastruttura server/storage del Comune di Palombara Sabina presso un data center, di cui avrà la disponibilità, con le caratteristiche minime indicate”.

Qualora la fornitura comprenda anche il servizio di hosting, si chiede di specificare le caratteristiche minime dell'attuale infrastruttura server presente presso il Comune in termini di CPU, RAM, HDD e storage esterno (in TB) in modo da proporre un'offerta specifica per le esigenze dell'Ente.

**Risposta 14:** L'Ente è dotato di Server Storage collocato all'interno della Sala ced, l'appaltatore dovrà garantirne l'accessibilità dall'esterno e creare copie periodiche Esterne alla sede dell'ente, il server fisico rimarrà all'interno della sala Ced Comunale.

**Quesito 15:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART 4.3 è riportato:

"L'appaltatore dovrà collocare, a proprie cura e spese, l'infrastruttura server/storage del Comune di Palombara Sabina presso un data center, di cui avrà la disponibilità, con le caratteristiche minime indicate". Si chiede di confermare che per "infrastruttura server/storage del Comune di Palombara Sabina" si intende esclusivamente il server Halley sito nella sede di Via Piave? In caso contrario si chiede di specificare quali altri SW occorrerà migrare in Cloud.

**Risposta 15:** Il server Halley contenente le procedure è e dovrà rimanere presente presso la sala ced comunale, la manutenzione dello stesso come gli aggiornamenti delle procedure non sono oggetto del presente capitolato.

**Quesito 16:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" alla PREMESSA.a.1 e PREMESSA.a.2 viene rispettivamente riportato:

"Tutti gli edifici dell'Ente sono collegati per quanto riguarda l'interrogazione delle procedure comunali di ambiente Halley al server sito nella sede di via Piave, per quanto concerne la connessione Extranet (Internet) con la sala Ced di Piazza V. Veneto";

"N° 1 Server Halley che ospita le procedure operative dei vari uffici (server di Proprietà di Halley Informatica)". Si chiede di specificare quali sistemi software e hardware Halley sono utilizzati presso il Comune.

**Risposta 16:** Il server Halley contenente le procedure è e dovrà rimanere presente presso la sala ced comunale, la manutenzione dello stesso come gli aggiornamenti delle procedure non sono oggetto del presente capitolato.

**Quesito 17:** Nel documento "Capitolato speciale d'appalto" all'ART1.2.g è riportato:

"Gestione complessiva degli incidenti e dei problemi inerenti la sicurezza delle informazioni (disponibilità, integrità e riservatezza), di cui dovrà essere prodotto, al termine dell'evento, idoneo report riportante ogni informazione al riguardo ed eventuali ipotesi migliorative".

**Risposta 17:** Tale gestione si deve intendere del solo Server Storage e non del server Halley.

Valmontone lì 01.12.2017

F.to Resp. Cuc

Arch. Enrico Bonuccelli