

Gara per la fornitura dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione per i sistemi dipartimentali e per gli impianti LAN ubicati presso gli uffici centrali e periferici della Regione Basilicata. CIG: 4621019981

Publicazione informazioni integrative e correttive

Segnalazione:

"... Omissis

SEGNALA

A codesto Spett.le Dipartimento:

che il bando in oggetto è stato pubblicato in violazione del D.Lgs. 26/10/2010 n° 198 che all'art.2 n°1 prevede espressamente l'obbligo per gli utenti delle reti di comunicazione elettronica di affidare i lavori di installazione, di allacciamento, di collaudo e di manutenzione delle apparecchiature terminali di cui all'art.1 comma 1, lettera a), numero 1), che realizzano l'allacciamento dei terminali di telecomunicazione all'interfaccia della rete pubblica, ad imprese abilitate secondo le modalità e ai sensi del comma 2;

che la violazione della predetta disposizione è punita con la sanzione prevista all'art.2 n°3."

Risposta

Facendo seguito alla "Segnalazione di anomalia del Capitolato Speciale d'Appalto" pervenuta in data 26/11/2012 si precisa quanto segue:

Premesso che la ripartizione delle competenze tecniche tra gli uffici preposti che collaborano ed interagiscono alla gestione degli impianti tecnologici, ed in particolare all'infrastruttura della rete di trasmissione dati e alle postazioni di lavoro informatiche, è la seguente:

- all'Ufficio Provveditorato e Patrimonio è demandato il compito di gestire tutti gli impianti tecnologici, propri di ogni immobile, ivi compreso la gestione e manutenzione del cablaggio strutturato dell'impianto telefonia-dati (presa, cavo UTP, e armadio di piano);
- all'Ufficio Società dell'Informazione è demandata la gestione e manutenzione dell'infrastruttura della rete dati (GIGARupar), comprendente gli apparati di rete LAN (Hub, switch, firewall ecc., attualmente affidata ad un RTI con mandataria la Società Telecom Italia S.p.a, descritta ampiamente nel capitolato Speciale d'Appalto.
- all'Ufficio Sistema Informativo Regionale e Statistica è demandato il compito di gestire e mantenere le Postazioni di Lavoro informatiche (PdL) collegate alla rete dati, sia nella parte hardware che software, .

Ritenuto doveroso recepire la segnalazione pervenuta, preso atto che in mancanza del decreto attuativo del citato D.Lgs. 26/10/2010 n° 198, resta vigente quanto disposto dal D.M. 314/1992, è necessario procedere a dettagliare i contenuti ed i limiti di intervento del "servizio di manutenzione LAN" richiesto nel Capitolato Speciale d'Appalto della gara in questione.

Si precisa che nelle normali attività manutentive delle PdL, per alcuni malfunzionamenti, la *problem determination* di primo livello, richiede la verifica preliminare della connettività del personal computer con l'hub o switch di piano, prima di una eventuale escalation al secondo livello. Il presente capitolato d'appalto riguarda la manutenzione delle PdL, e nel rispetto della ripartizione delle competenze tra i diversi uffici (che a loro volta utilizzano appositi contratti d'appalto), si chiarisce che il termine "manutenzione" utilizzato nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, si riferisce unicamente all'attività di verifica della connettività del terminale alla rete dati, e non alla manutenzione, intesa come intervento vero e proprio sulla rete dati, ivi compresi i dispositivi hub e switch, che come innanzi detto, afferiscono ad altre competenze.

Conseguentemente, al fine di fugare qualsiasi dubbio o fraintendimento, vengono apportate le seguenti integrazioni/correzioni al Capitolato Speciale d'Appalto:

1. Alla pagina 4/44 – PREMESSA

La frase: L'Ente Regione Basilicata con il presente appalto intende acquisire in outsourcing il servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche (*brevemente PdL*) e degli apparati di rete LAN dislocati in tutti gli uffici dell'Ente Regione Basilicata. Nel presente Capitolato Speciale sono definiti: l'oggetto, gli obiettivi dei servizi richiesti, la quantità e qualità dei livelli di servizio.

Viene sostituita da: L'Ente Regione Basilicata con il presente appalto intende acquisire in outsourcing il servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche (*brevemente PdL*) dislocate in tutti gli uffici dell'Ente Regione Basilicata. Nel presente Capitolato Speciale sono definiti: l'oggetto, gli obiettivi dei servizi richiesti, la quantità e qualità dei livelli di servizio.

2. Alla pagina 4/44 – Art.1 OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO RICHIESTO

La frase: L'appalto, definito nell'ambito del presente Capitolato Speciale, si prefigge l'obiettivo di affidare ad un fornitore esterno il servizio per la disponibilità, l'assistenza e la manutenzione delle apparecchiature informatiche in dotazione al personale dell'Amministrazione e di quelle infrastrutturali (LAN) a supporto del proprio sistema informatico, intese nelle sue componenti hardware, software di base e gestionale, distribuite presso le sedi centrali e periferiche dell'Ente Regione Basilicata.

Viene sostituita da: L'appalto, definito nell'ambito del presente Capitolato Speciale, si prefigge l'obiettivo di affidare ad un fornitore esterno il servizio per la disponibilità, l'assistenza e la manutenzione delle apparecchiature informatiche in dotazione al personale dell'Amministrazione e la verifica della loro connettività agli apparati di rete a supporto del proprio sistema informatico, intese nelle sue componenti hardware, software di base e gestionale, distribuite presso le sedi centrali e periferiche dell'Ente Regione Basilicata.

3. Alla pagina 17/44 – Art.6 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

6.1 Servizi richiesti – Lettera h)

La frase: amministrazione delle configurazioni delle reti locali, monitoraggio e manutenzione dei relativi dispositivi attivi e passivi di interconnessione (e.g. hub, switch, patch panel, patch cord, etc.) sia per le sedi centrali che periferiche e gestione delle relazioni con i fornitori dei servizi di connettività geografica (Centro Tecnico Regionale – CTR);

Viene sostituita da: effettuazione della problem determination di primo livello, nei casi in cui l'anomalia di funzionamento dovesse richiederlo, tesa alla verifica della connettività dell'attrezzatura informatica agli apparati di rete ed eventuale, successivo trasferimento del problema al Centro Tecnico Regionale (CTR) per l'esecuzione degli interventi manutentivi.

4. Alla pagina 23/44 – Art.7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

• **INSTALL – Installazione di un nuovo Posto di Lavoro**

La frase:

Il servizio di installazione normalmente include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- ✓ consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- ✓ assemblaggio dei singoli componenti;
- ✓ sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- ✓ collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- ✓ configurazione degli apparati attivi e passivi di rete per permettere la connettività della postazione di lavoro
- ✓ configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione o da Società terza;
- ✓ ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi e/o dati utente;
- ✓ test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
- ✓ eventuale, e contestuale, ritiro delle apparecchiature preesistenti;
- ✓ recupero degli imballi e smaltimento secondo le norme vigenti.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, sarà preceduta da quella di "site preparation", a carico dell'Amministrazione, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati (cavetteria impianto LAN) e di quello elettrico.

Viene sostituita da:

Il servizio di installazione normalmente include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- ✓ consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- ✓ assemblaggio dei singoli componenti;
- ✓ sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- ✓ collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- ✓ configurazione del personal computer per il collegamento alla rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione o da Società terza;
- ✓ ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi e/o dati utente;
- ✓ test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
- ✓ eventuale, e contestuale, ritiro delle apparecchiature preesistenti;
- ✓ recupero degli imballi e smaltimento secondo le norme vigenti.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, sarà preceduta da un sopralluogo per verificare, tra l'altro, la disponibilità di prese elettriche e dati necessarie a collegare le attrezzature. Se necessario sarà richiesta la "site preparation", comprendente varie attività tra cui, ad esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati (cavetteria impianto LAN) e di quello elettrico, a carico della struttura dell'Amministrazione preposta alla gestione dei suddetti impianti.

5. Alla pagina 24/44 – Art.7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

- **MOVE – Movimentazione di un Posto di Lavoro**

La frase:

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- ✓ disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- ✓ imballaggio dei diversi componenti;
- ✓ trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
- ✓ installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ✓ configurazione degli apparati attivi e passivi di rete per permettere la connettività della postazione di lavoro.

Viene sostituita da:

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- ✓ disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- ✓ imballaggio dei diversi componenti;
- ✓ trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
- ✓ installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ✓ verifica della connettività alla rete della postazione di lavoro.

- **REMOVE – Rimozione di un Posto di Lavoro**

La frase:

A titolo esemplificativo vengono elencate le principali attività richieste nell'esecuzione di un servizio di rimozione, che sarà altresì dettagliato in fase di allestimento:

- ✓ disconnessione dalla rete dell'Amministrazione;
- ✓ salvataggio della base dati applicativa (nel caso fosse necessario);
- ✓ salvataggio dei dati utenti (nel caso fosse necessario);
- ✓ rimozione dei dati di configurazione identificativi della specifica unità, delle relative protezioni software e delle componenti applicative non standard;
- ✓ eventuale riconfigurazione degli apparati attivi e passivi di rete;
- ✓ disinstallazione fisica dell'apparecchiatura e dei relativi dispositivi accessori;
- ✓ imballaggio e trasporto al magazzino messo a disposizione dall'Affidatario;

Viene sostituita da:

A titolo esemplificativo vengono elencate le principali attività richieste nell'esecuzione di un servizio di rimozione, che sarà altresì dettagliato in fase di allestimento:

- ✓ disconnessione dalla rete dell'Amministrazione;
- ✓ salvataggio della base dati applicativa (nel caso fosse necessario);
- ✓ salvataggio dei dati utenti (nel caso fosse necessario);
- ✓ rimozione dei dati di configurazione identificativi della specifica unità, delle relative protezioni software e delle componenti applicative non standard;
- ✓ disinstallazione fisica dell'apparecchiatura e dei relativi dispositivi accessori;
- ✓ imballaggio e trasporto al magazzino messo a disposizione dall'Affidatario;

6. Alla pagina 26/44 – Art.7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

7.8 Servizi di manutenzione

La frase:

Per servizio di manutenzione hardware e software si intende la manutenzione delle attrezzature informatiche, del software standard ivi installato e delle componenti passive e di interconnessione delle reti locali, oggetto del presente bando.

Le attività di manutenzione includono le PdL, le stampanti di rete, ed i diversi apparati e dispositivi a loro correlati, comprese le componenti passive ed attive di interconnessione interna alle reti locali delle sedi dell'Amministrazione (hub, switch).

Viene sostituita da:

Per servizio di manutenzione hardware e software si intende la manutenzione delle attrezzature informatiche, del software standard ivi installato, oggetto del presente bando.

Le attività di manutenzione includono le PdL, le stampanti di rete, ed i diversi apparati e dispositivi a loro correlati.

7.8.1 Manutenzione hardware

La frase:

Le attività di manutenzione includono le PdL e le periferiche connesse, le stampanti di rete, i dispositivi attivi e passivi di rete locale (hub, switch, ecc.). Tali attività sono intese sia in forma Correttiva per la risoluzione di malfunzionamenti riscontrati sui prodotti installati, sia in forma Preventiva, finalizzate all'ottimizzazione ed all'aggiornamento delle apparecchiature informatiche dell'Amministrazione.

Viene sostituita da:

Le attività di manutenzione includono le PdL e le periferiche connesse, le stampanti di rete. Tali attività sono intese sia in forma Correttiva per la risoluzione di malfunzionamenti riscontrati sui prodotti installati, sia in forma Preventiva, finalizzate all'ottimizzazione ed all'aggiornamento delle apparecchiature informatiche dell'Amministrazione.

7. Alla pagina 26/44 – Art.7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

7.8.1.2 Manutenzione preventiva

La frase:

- Verifica dello stato fisico dell'Hardware (ad esempio: stato di efficienza dei dischi, stato di efficienza delle ventole, stato di efficienza delle porte di switch, ecc.) e rimozione delle cause che ne compromettono l'operatività;

Viene sostituita da:

- Verifica dello stato fisico dell'Hardware (ad esempio: stato di efficienza dei dischi, stato di efficienza delle ventole, stato di efficienza delle porte, ecc.) e rimozione delle cause che ne compromettono l'operatività;

8. Alla pagina 30/44 – Art.7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

7.9 Smaltimento delle apparecchiature

La frase:

In particolare l'Affidatario si impegna a ritirare, trasportare e smaltire i computer (PC desktop, notebook) e le relative periferiche (monitor, stampanti, stampanti multifunzioni, scanner ecc...), dispositivi di rete (router, switch, hub ecc..) ed altri accessori non più funzionanti o obsoleti indicati dall'Amministrazione.

Viene sostituita da:

In particolare l'Affidatario si impegna a ritirare, trasportare e smaltire i computer (PC desktop, notebook) e le relative periferiche (monitor, stampanti, stampanti multifunzioni, scanner ecc...) ed altri accessori non più funzionanti o obsoleti indicati dall'Amministrazione.