GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – EDIZIONE 2

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO UNICO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

[ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it)

Roma, 23/03/2023

**Premessa**

Nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione Consip S.p.A., per conto del Ministero dell’Economia e delle Finanze, ha il compito di stipulare Convenzioni ai sensi dell’art. 26 Legge n. 488/99 e s.m.i., dell’art. 58 Legge n. 388/2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001 al duplice fine di supportare gli obiettivi di finanza pubblica favorendo l'utilizzo di strumenti informatici nella P.A. e promuovere la semplificazione, l'innovazione e il cambiamento.

Il presente documento di consultazione del mercato ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato;
* individuare le migliori soluzioni di mercato, con alto contenuto innovativo e forte impatto in termini di efficacia ed efficienza della soluzione proposta, di vantaggio o riduzione di impatti ambientali o sociali rivolti ai propri dipendenti, ai clienti o alla collettività.

In merito all’iniziativa per l’affidamento dei servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro per le pubbliche amministrazioni – edizione 2, Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro­­­­ **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC [ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it).

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti alle prestazioni oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

Consip S.p.A., in ragione di quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire, da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica [esercizio.diritti.privacy@consip.it](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Il presente questionario si riferisce alla possibilità di avviare una nuova iniziativa, avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione dei sistemi ICT installati presso le P.A.; con essa si intende mettere a disposizione delle Amministrazioni uno strumento che consenta una gestione integrata dei servizi di gestione e manutenzione delle reti locali (componenti attive e passive), dei sistemi telefonici, dei sistemi di sicurezza, dei server, delle postazioni di lavoro e di possibili ulteriori infrastrutture IP già presenti ed installate presso le Pubbliche Amministrazioni.

I sistemi ICT oggetto della precedente iniziativa sono stati: centrali telefoniche, apparati LAN, apparati di sicurezza, server e postazioni di lavoro.

I servizi da erogare nell’ambito dei sistemi di cui sopra sono raggruppabili nelle seguenti principali macro categorie:

1. Servizi di gestione dei sistemi come ad esempio: gestione proattiva rivolta alla prevenzione dei malfunzionamenti; identificazione e qualificazione dei malfunzionamenti; ripristino dei malfunzionamenti che comportano l’ interruzione o il degrado nella fruizione di un servizio (ad esempio indisponibilità della rete LAN aziendale o irraggiungibilità di un server sulla rete) ovvero per i quali è sufficiente un intervento sul software o sulla configurazione dell’apparato senza che sia necessario un intervento hardware di riparazione del sistema IP e PdL implicato nella mancata erogazione del servizio (in quanto questa tipologia di attività rientrerebbe nel servizio di manutenzione di cui al punto 2); analisi dei problemi; attività di backup; attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all’ultima minor release disponibile sul mercato; supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati; distribuzione del software; gestione dell’indirizzamento IP; amministrazione utenti a livello Sistema operativo, etc. Il servizio di gestione può essere erogata sia da remoto che, laddove necessario, mediante interventi on site presso il cliente.
2. Servizi di manutenzione hardware on-site intesi come interventi sui sistemi IP e PdL oggetto dell’iniziativa necessari alla riparazione di un guasto anche mediante la sostituzione/riparazione di un componente del sistema.
3. Servizi IMAC su PdL ossia interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, sulle specifiche PdL per le quali le singole PA richiederanno un intervento on site.
4. Servizi di cablaggio LAN, intesi come eliminazione o movimentazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura di una presa in area dove è già presente il cablaggio, modifiche delle configurazioni di una presa esistente o manutenzione delle componenti del cablaggio relative alla singola presa.
5. Servizi di presidio per le Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio garantiti dal Fornitore per le attività di gestione, prevedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.
6. Service desk per la gestione delle richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto all’operatività non solo dei Referenti Tecnici, ma anche di tutto il personale (dipendenti, consulenti, etc.) a vario titolo riconducibile all’Amministrazione, relativamente al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato.

Per maggiori dettagli sui suddetti servizi e sui sistemi oggetto di gestione e manutenzione è possibile fare riferimento al Capitolato tecnico dell’edizione precedente dell’iniziativa “*Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le pubbliche amministrazioni – ed.1 – ID2181*” pubblicato sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it).

**Domande – Questionario unico**

1. Riportare una breve descrizione dell’Azienda indicando: la tipologia (micro, piccola, media, grande impresa ai sensi della raccomandazione n. 2003/361/Ce della Commissione Europea del 6 maggio 2003), il core business/ i principali settori di attività, il numero di dipendenti e il CCNL applicato con riferimento alle prestazioni oggetto del presente documento.

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono le principali attività di cui si occupa la Vostra azienda in riferimento al mercato dei servizi oggetto dell’iniziativa (es. interventi on-site, monitoraggio remoto, aggiornamento minor e major release dei firmware, magazzinaggio per parti di scorta, laboratori di riparazione, presidio on-site, fornitura parti di ricambio)? Quale posizione occupa la Vostra azienda all’interno della filiera del mercato (es. produttore / distributore / rivenditore / manutentore terze parti / system integrator)?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare il fatturato globale annuo riferito agli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili ovverosia approvati, alla data di pubblicazione della presente consultazione del mercato, realizzato nel mercato italiano, compilando i campi bianchi della seguente tabella. Se possibile, si chiede di indicare anche la percentuale del fatturato relativa alla Pubblica Amministrazione.

# *Risposta:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fatturato globale annuo | Esercizio approvato a cui si riferisce il fatturato (indicare ad es. 2021) | % di fatturato nella PA |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Eventuali note esplicative: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Indicare il fatturato specifico annuo riferito agli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili ovverosia approvati, alla data di pubblicazione della presente consultazione del mercato, realizzato nel mercato italiano, suddiviso per tipologia di servizio erogato per ciascun ambito tecnologico, compilando i campi bianchi della seguente tabella. Se possibile, si chiede di indicare anche la percentuale del fatturato relativa alla Pubblica Amministrazione.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ambito tecnologico | | | | |  |
| Fatturato specifico annuo | Centrali telefoniche | Apparati di sicurezza | Server | Apparati di reti locali | PdL | Esercizio approvato a cui si riferisce il fatturato |
| Gestione dei sistemi | \_\_\_\_ € | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2019)* |
| \_\_\_\_ € | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2020)* |
| \_\_\_\_ € | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2021)* |
| Manutenzione hardware | \_\_\_\_ € | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2019)* |
| \_\_\_\_ € | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2020)* |
| \_\_\_\_ € | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2021)* |
| IMAC delle PdL |  |  |  |  | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2019)* |
|  |  |  |  | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2020)* |
|  |  |  |  | \_\_\_\_€ | *(indicare ad es. 2021)* |
| Totale fatturato (somma delle precedenti voci) | \_\_\_\_ € | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ | \_\_\_\_€ |  |
| Totale di cui PA | di cui PA **\_\_\_\_%** | di cui PA **\_\_\_\_%** | di cui PA **\_\_\_\_%** | di cui PA **\_\_\_\_%** | di cui PA **\_\_\_\_%** |  |

Eventuali note esplicative: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Indicare il quantitativo annuo di apparati che nei vostri contratti sono stati oggetto del servizio di gestione dei sistemi nel mercato italiano nell’ultimo triennio dalla data di pubblicazione della presente consultazione del mercato, possibilmente suddiviso per tipologia di apparato, compilando la seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Numero di apparati oggetto del servizio di gestione dei sistemi | | | | |
| Anno di riferimento | Centrali telefoniche | Apparati di sicurezza | Server | Apparati di reti locali | PdL |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Eventuali note esplicative: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Indicare i maggiori contratti (se disponibili almeno 3), eseguiti nel mercato italiano nell’ultimo triennio dalla data di pubblicazione della presente consultazione del mercato, relativi a servizi di gestione dei sistemi rientranti negli ambiti tecnologici sopra citati indicando per ciascun contratto: anno di avvio e durata, il cliente finale (laddove possibile), il valore economico relativo ai servizi di gestione ed infine la tipologia e il quantitativo degli apparati, specificando se gli stessi sono presenti in una o più sedi del cliente.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare le certificazioni aziendali, rilasciate da Organismi Nazionali/Internazionali/Società/Terze Parti (es. ISO), possedute attinenti ai servizi oggetto dell’iniziativa specificando per ciascuna di esse:

* campo di applicazione
* eventuale settore (ad es. nel caso della ISO 9001 un settore potrebbe essere EA33)
* l’anno a cui la certificazione si riferisce (ad es. nel caso della ISO 9001 potrebbe essere il 2015).

|  |
| --- |
|  |

1. Quali certificazioni aziendali, rilasciate da Organismi Nazionali/Internazionali/Società/Terze Parti (es. ISO), ritenete siano necessarie o opzionali per erogare i servizi gestione dei sistemi ICT?

|  |
| --- |
|  |

1. Facendo riferimento alla precedente iniziativa, in considerazione della distribuzione territoriale dell’iniziativa sull’intero territorio nazionale, delle tecnologie e della tipologia di servizi da erogare, quale modello organizzativo e logistico adottereste per l’erogazione dei servizi? Si chiede, inoltre, di specificare per quali area territoriale (regione o provincia) / ambito tecnologico e brand (es. server HP, centrali telefoniche Avaya, switch Cisco) / attività (es. interventi on-site, monitoraggio remoto, presidio on-site) / strutture (es. laboratori di riparazione, magazzini sul territorio) / forniture (es. parti di ricambio), fareste ricorso all’eventuale supporto di altri operatori economici.

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare la distribuzione territoriale delle sedi aziendali con personale dipendente, da impiegare nell'erogazione dei servizi di gestione e/o manutenzione.

|  |
| --- |
|  |

1. Al fine di erogare servizi di elevata qualità quali tipologie di certificazioni diverse da quelle specifiche su prodotti/tecnologie ritenete debba possedere il personale impiegato nell’erogazione dei servizi? Per tale tipologia di certificazioni potreste indicarci quelle possedute dal personale della vostra azienda, la numerosità e i profili professionali che le posseggono?

|  |
| --- |
|  |

1. In riferimento agli ambiti tecnologici e alla tipologia di servizi oggetto dell’iniziativa, ci sono apparati per i quali la politica del vendor prevede che gli interventi di gestione e/o manutenzione vengano effettuati obbligatoriamente da (i) aziende in possesso di certificazioni aziendali e/o di certificazioni del personale nella specifica tecnologia o (ii) da personale esclusivamente del vendor stesso? In caso di risposta affermativa si chiede di indicare la tipologia di apparato e il vendor per cui c’è l’obbligatorietà.

|  |
| --- |
|  |

1. In riferimento agli ambiti tecnologici e alla tipologia di servizi oggetto dell’iniziativa, ci sono apparati per i quali la politica del vendor prevede che gli interventi di gestione e/o manutenzione possano essere effettuati solo sottoscrivendo obbligatoriamente un contratto di manutenzione con il vendor della specifica tecnologia? In caso di risposta affermativa si chiede di indicare la tipologia di apparato e il vendor per cui c’è tale obbligatorietà.

Laddove non ci fosse la suddetta obbligatorietà, nel vostro modello di erogazione dei servizi prevedreste comunque di far ricorso alla sottoscrizione dei suddetti contratti di manutenzione con il vendor? In caso di risposta affermativa si chiede di indicare la tipologia di apparato e il vendor per cui vi avvarreste di tale supporto.

Si chiede inoltre di indicare a cosa dia diritto la sottoscrizione di un contratto di manutenzione con il vendor (es. parti di ricambio, aggiornamenti).

|  |
| --- |
|  |

1. In riferimento agli ambiti tecnologici previsti nell’iniziativa ci sono tipologie di apparati per i quali l’eventuale contratto di manutenzione sottoscritto con il vendor include servizi e attività completamente sovrapponibili con quelli oggetto dell’iniziativa (per ulteriori dettagli vedasi il capitolato della precedente edizione di gara “*Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le pubbliche amministrazioni – ed.1 – ID2181*” pubblicato sul sito www.consip.it)?

|  |
| --- |
|  |

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al servizio di gestione (così come definito all’inizio del presente documento) si chiede di indicare - per ciascuna tipologia di apparato previsto nell’iniziativa - un valore di impegno medio mensile in ore/persona per l’erogazione del servizio, il mix dei profili professionali impiegati (peso % per ogni profilo professionale rispetto alle h/p medie mensili impiegate), la percentuale di ore erogate on-site, il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento adottato per ciascun profilo. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **GESTIONE DEI SISTEMI – COSTI DEL PERSONALE** | | | |
| *h/p medie mensili impiegate* | *% di ore indicate nella colonna precedente erogate on-site* | *Profilo professionale impiegato e relativo mix* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
| *Singolo derivato del sistema telefonico* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di rete locale di tipo stand-alone* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di rete locale di tipo modulare* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo small (firewall throughput*  *≤ 800Mbps)* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo medium (800 Mbps < firewall throughput*  *≤ 3Gbps)* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo large (3Gbps < firewall throughput*  *≤ 30Gbps)* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *PdL* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Server* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al servizio di gestione (così come definito all’inizio del presente documento), si chiede di indicare il peso percentuale del costo dei sistemi e delle infrastrutture a supporto dell’erogazione del suddetto servizio sul prezzo unitario del servizio di gestione.

|  |
| --- |
|  |

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente ai servizi di manutenzione hardware (così come definiti all’inizio del presente documento) si chiede di indicare - per ciascuna tipologia di apparato previsto nell’iniziativa - il numero medio di interventi annui, un valore di impegno medio in ore/persona per ciascun intervento di manutenzione, il mix dei profili professionali impiegati (peso % per ogni profilo professionale rispetto alle h/p unitarie medie impiegate), il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento adottato per ciascun profilo. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUTENZIONE - COSTI DEL PERSONALE** | | | |
| *Num medio di interventi annui di manutenzione hw* | *h/p unitarie medie impiegate per ciascun intervento di manutenzione hw* | *Profilo professionale impiegato e relativo mix* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
| *Singolo derivato del sistema telefonico* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Singola porta di switch stand alone* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Singola porta di switch modulare* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Router* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Access point ambienti interni* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Access point ambienti esterni* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo small (firewall throughput*  *≤ 800Mbps)* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo medium (800 Mbps < firewall throughput*  *≤ 3Gbps)* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo large (3Gbps < firewall throughput*  *≤ 30Gbps)* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *PdL* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Server* |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al servizio di manutenzione hardware (così come definito all’inizio del presente documento), si chiede di indicare - per ciascuna tipologia di apparato previsto nell’iniziativa - il peso percentuale dei costi dei materiali (es. scorte), dei costi di logistica (es. costi di magazzino per le scorte e costi di spedizione) e dei costi sostenuti per gli spostamenti sul prezzo unitario di tale servizio. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **MANUTENZIONE – ALTRI COSTI** | | |
| *% costi dei materiali* (es. scorte) | *%* costi di logistica (es. costi di magazzino per le scorte e costi di spedizione) | *% costi per gli spostamenti* |
| *Singolo derivato del sistema telefonico* |  |  |  |
| *Singola porta di switch stand alone* |  |  |  |
| *Singola porta di switch modulare* |  |  |  |
| *Router* |  |  |  |
| *Access point ambienti interni* |  |  |  |
| *Access point ambienti esterni* |  |  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo small (firewall throughput*  *≤ 800Mbps)* |  |  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo medium (800 Mbps < firewall throughput*  *≤ 3Gbps)* |  |  |  |
| *Apparato di sicurezza di tipo large (3Gbps < firewall throughput*  *≤ 30Gbps)* |  |  |  |
| *PdL* |  |  |  |
| *Server* |  |  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al servizio di manutenzione hardware (così come definito all’inizio del presente documento) si chiede di indicare un valore di impegno medio in ore/persona annue per l’erogazione delle attività logistiche previste per la suddetta manutenzione, il mix dei profili professionali impiegati (peso % per ogni profilo professionale rispetto alle h/p medie impiegate annue), il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento adottato per ciascun profilo. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **LOGISTICA PER LA MANUTENZIONE - COSTI DEL PERSONALE** | | |
| *h/p medie impiegate annue* | *Profili professionali impiegati e relativo mix* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
| *Logistica* |  |  |  |
|  |  |
|  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente ai servizi di IMAC delle postazioni di lavoro, di service desk e di interventi di cablaggio previsti nell’iniziativa (per ulteriori dettagli vedasi il capitolato della precedente edizione di gara “*Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le pubbliche amministrazioni – ed.1 – ID2181*” pubblicato sul sito www.consip.it), si chiede di indicare un valore di impegno medio in ore/persona per l’erogazione di tali servizi, il mix dei profili professionali impiegati (peso % per ogni profilo professionale rispetto alle h/p medie impiegate), il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento adottato per ciascun profilo. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **IMAC / SERVICE DESK / CABLAGGIO - COSTI DEL PERSONALE** | | |
| *h/p medie impiegate per singolo pacchetto / ticket* | *Profili professionali impiegati e relativi mix* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
| *Pacchetto IMAC su PdL* |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Ticket Service desk* |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| *Pacchetto intervento cablaggio* |  |  |  |
|  |  |
|  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente ai servizi di IMAC delle postazioni di lavoro e agli interventi di cablaggio previsti nell’iniziativa (per ulteriori dettagli vedasi il capitolato della precedente edizione di gara “*Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le pubbliche amministrazioni – ed.1 – ID2181*” pubblicato sul sito www.consip.it), si chiede di indicare il peso percentuale dei costi dei materiali e dei costi sostenuti per gli spostamenti sul prezzo unitario di tali servizi. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **IMAC / CABLAGGIO – ALTRI COSTI** | |
| *% costi dei materiali* | *% costi per gli spostamenti* |
| *Pacchetto IMAC su PdL* |  |  |
| *Pacchetto intervento cablaggio* |  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al servizio annuo di reperibilità, previsto nella precedente edizione dell’iniziativa, si chiede di indicare un valore di impegno medio in ore/persona annue per l’erogazione di tale servizio, il mix dei profili professionali impiegati (peso % per ogni profilo professionale rispetto alle h/p medie impiegate annue), il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento adottato per ciascun profilo. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **REPERIBILITA’ - COSTI DEL PERSONALE** | | |
| *h/p medie impiegate annue* | *Profili professionali impiegati e relativi mix* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
| *Reperibilità* |  |  |  |
|  |  |
|  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al servizio annuo di reperibilità, previsto nella precedente edizione dell’iniziativa, si chiede di indicare il peso percentuale del costo dell’indennità e dei costi sostenuti per gli spostamenti sul prezzo unitario di tale servizio. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |
| --- | --- |
| **REPERIBILITA’ - ALTRI COSTI** | |
| *% costo indennità* | *% costi per gli spostamenti* |
|  |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente alla commessa nel suo complesso si chiede di indicare il peso percentuale delle voci di costo trasversali e generali sul valore complessivo della commessa stessa. A titolo esemplificativo si citano: gestione contrattuale, attivazione dei servizi, contact center, reportistica contrattuale, spese amministrative (es. garanzie, fee, verifiche ispettive, etc ), spese generali (es. oneri finanziari, costi di struttura,…), oneri di sicurezza.

Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

# *Risposta:*

|  |  |
| --- | --- |
| **COSTI TRASVERSALI E GENERALI** | |
| *Voci di costo* | *% di incidenza sul costo complessivo della commessa* |
| *gestione contrattuale* |  |
| *attivazione dei servizi* |  |
| *contact center informativo e di gestione/manutenzione* |  |
| *reportistica contrattuale* |  |
| *spese amministrative (es. garanzie, fee, verifiche ispettive, etc )* |  |
| *spese generali (es. oneri finanziari, costi di struttura,…)* |  |
| *oneri di sicurezza* |  |
| *< indicare altre voci di costo se presenti >* |  |

Eventuali note esplicative:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Rispetto all’oggetto dell’iniziativa, quale potrebbe essere il contenuto innovativo del Vostro portafoglio di offerta? Vi invitiamo ad indicare la presenza di nuove soluzioni o nuovi servizi disponibili per eseguire le prestazioni oggetto dell’iniziativa che apportino una maggiore efficacia ed efficienza.

|  |
| --- |
|  |

1. La Vostra Azienda ha partecipato in qualche forma (partecipazione in RTI, subappalto, etc.) ad una o più edizioni precedenti dell’iniziativa? Se NO, quali sono state le motivazioni principali?

|  |
| --- |
|  |

1. Precedente iniziativa:
   * 1. Rispetto alla precedente iniziativa avete indicazioni in merito alla suddivisione in lotti territoriali?

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Ritenete adeguati per la nuova edizione dell’iniziativa il modello di pricing e la struttura delle voci di offerta economica adottati nella precedente edizione? In particolare relativamente al servizio di manutenzione, ritenete che la modalità di pricing adottata nella precedente edizione dell’iniziativa - ossia in canoni annui in euro - sia valida o ritenete sia più opportuno adottarne una differente (per ulteriori dettagli vedasi il capitolato della precedente edizione di gara “*Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le pubbliche amministrazioni – ed.1 – ID2181*” pubblicato sul sito www.consip.it)?

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Relativamente ai servizi di gestione e manutenzione, ritenete che le categorie degli apparati che caratterizzano le voci dell’offerta economica della precedente edizione siano ancora attuali o andrebbero adeguate anche in virtù delle evoluzioni tecnologiche degli asset presenti presso le pubbliche amministrazioni (per ulteriori dettagli vedasi il capitolato della precedente edizione di gara “*Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le pubbliche amministrazioni – ed.1 – ID2181*” pubblicato sul sito www.consip.it)?

|  |
| --- |
|  |

* + 1. I servizi presenti nella precedente iniziativa (gestione, manutenzione, intervento sul cablaggio, service desk e presidio) sono sufficienti a soddisfare le esigenze delle PA? Ritenete opportuno aggiungere qualche servizio o, al contrario, ritenete che qualche servizio previsto nella precedente edizione non sia necessario per le PA?

|  |
| --- |
|  |

* + 1. A Vostro giudizio, gli ambiti tecnologici presenti nell’attuale edizione dell’Accordo Quadro (reti locali, centrali telefoniche, sicurezza, server, pdl) sono sufficienti per coprire le esigenze per le PA? Ritenete opportuno aggiungere qualche ambito oppure ritenete che qualche ambito non sia necessario?

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Nel capitolato tecnico della precedente iniziativa sono previsti requisiti relativi ai servizi di gestione che riguardano attività nell’ambito della sicurezza informatica, quali:
* monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
* supervisione e amministrazione della sicurezza della rete, inclusiva delle azioni volte all’aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio: analisi dei rischi di sicurezza; controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni di sicurezza implementate;
* monitoraggio e verifica dell’efficacia delle misure di sicurezza adottate;
* monitoraggio delle security policy;
* analisi periodica dei log per la ricerca di eventi anomali (tentativi di accesso, traffico

anomalo, attacchi virali, violazione delle policy, ecc. e qualsiasi evento potenzialmente dannoso).

Al fine di migliorare la complementarietà tra l’iniziativa di gestione e manutenzione di sistemi IP e PdL (maggiormente rivolta ad attività di tipo sistemistico) e le iniziative Consip specifiche sui servizi di sicurezza, ritenete che sia opportuno modificare i suddetti requisiti?

|  |
| --- |
|  |

* + 1. Più in generale esistono a Vostro giudizio aspetti della precedente iniziativa che potrebbero essere modificati, e per quali ragioni?

|  |
| --- |
|  |

1. Relativamente alle “Linee guida per la sicurezza nel procurement ICT” pubblicate da AgID quali sono i vostri suggerimenti per meglio recepire all’interno dell’iniziativa i seguenti requisiti di sicurezza contenuti nelle suddette linee guida:

* R.8 - Il fornitore deve disporre di una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito d’interfacciarsi con le analoghe strutture dell’amministrazione e con le strutture centrali a livello governativo.
* R.9 - Il fornitore deve dotarsi delle misure minime di sicurezza per limitare il rischio di attacchi informatici.
* R.10 - Il SOC del fornitore deve sovrintendere alla gestione operativa e continuativa degli incidenti informatici sui servizi erogati nell’ambito della fornitura.
* R.12 - Sulle reti messe a disposizione dal fornitore devono essere presenti dispositivi di sicurezza perimetrale con funzioni di sicurezza (ad esempio Firewall e sistemi di Network Detection ed Event & Log Monitoring, SIEM, ecc.) necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT e in grado di gestire gli IoC (Indicator of Compromise).
* R.18 - Il fornitore si impegna a sottoscrivere una clausola di non divulgazione (NDA) sui dati e sulle informazioni dell’amministrazione.
* R.39 - In fase di attivazione del servizio, il fornitore deve concordare con l’amministrazione le modalità operative e le politiche di sicurezza, i livelli di gravità degli incidenti, le attività e le contromisure che dovranno essere svolte per contrastare le minacce.
* R.41 - In caso di necessità, da parte degli operatori, di accesso a Internet, il fornitore deve utilizzare un proxy centralizzato e dotato di configurazione coerente con la politica di sicurezza definita dall’amministrazione.
* R.42 - In caso di rilevazione di un incidente di gravità elevata (con scala da definire a inizio fornitura), il fornitore deve dare immediata notifica, tramite canali concordati con l’amministrazione, dell’incidente rilevato e delle azioni da intraprendere, al Responsabile della Sicurezza indicato dall’amministrazione e agli organismi individuati dal legislatore a presidio della sicurezza cibernetica.
* R.43 - Per ogni incidente di sicurezza, il fornitore s’impegna a consegnare all’amministrazione, entro il giorno successivo, un report che descriva la tipologia di attacco subito, le vulnerabilità sfruttate, la sequenza temporale degli eventi e le contromisure adottate.
* R.44 - Su richiesta dell’amministrazione, il fornitore deve consegnare i log di sistema generati dai dispositivi di sicurezza utilizzati, almeno in formato CSV o TXT. Tali log dovranno essere inviati all’amministrazione entro il giorno successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta.
* R.45 - Il fornitore deve monitorare la pubblicazione di upgrade/patch/hotfix necessari a risolvere eventuali vulnerabilità presenti nei dispositivi utilizzati per erogare i servizi e nelle infrastrutture gestite. Entro il giorno successivo al rilascio dell’upgrade/patch/hotfix, il fornitore deve avviare una valutazione, da rilasciarsi entro un numero giorni da stabilirsi, propedeutica all’installazione delle stesse sui dispositivi di sicurezza, che ad esempio identifichi la possibilità di applicare la patch immediatamente, o la necessità di apportare MEV o integrazioni prima di procedere alle installazioni.

|  |
| --- |
|  |

1. Nel caso di un’iniziativa aggiudicata in base all’offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità-prezzo quali caratteristiche migliorative ritenete possano essere indice oggettivo di qualità dei servizi?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare eventuali ulteriori elementi o informazioni che ritenete possano essere utili allo sviluppo dell’iniziativa ed eventuali elementi di attenzione o criticità già riscontrati in analoghi contesti (ad es. elementi normativi, peculiarità del mercato, ecc..).

|  |
| --- |
|  |

1. Con riferimento alla disciplina contenuta all’art. 47 del D.L. 77/2021, in termini di misure minime e migliorative da adottare per la realizzazione delle pari opportunità, generazionali e di genere nei contratti pubblici connessi al PNRR e al PNC, si chiede se la Vostra azienda:

* in quanto occupa più di 50 dipendenti alla data della presente risposta, ha già provveduto alla elaborazione e trasmissione di un rapporto sulla situazione del personale ai sensi del comma 2 della norma;
* ai sensi del comma 4 della norma, è in grado di assicurare, in caso di aggiudicazione, una quota pari almeno al 30 per cento, delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile sia all’occupazione femminile;
* ha attuato o ha in programma di attuare misure volte a promuovere l'imprenditoria giovanile, l'inclusione lavorativa delle persone disabili, la parità di genere e l'assunzione di giovani, con età inferiore a trentasei anni, e donne. Se sì, si chiede di specificare quali e di indicare le tempistiche della realizzazione di tali misure.

Si chiede, qualora riscontrate, di segnalare eventuali criticità connesse alle previsioni sopramenzionate, in termini generali o con riferimento alla merceologia di cui al presente documento.

|  |
| --- |
|  |

1. Descrivere gli eventuali strumenti di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per i propri dipendenti, nonché le modalità innovative di organizzazione del lavoro utilizzate o che l’Azienda ha intenzione di implementare.

|  |
| --- |
|  |

1. Descrivere le eventuali misure adottate dalla Vostra azienda per il miglioramento della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, ulteriori rispetto a quanto previsto dalla normativa di riferimento.

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |