



AS n° 4921295 - APPALTO SPECIFICO INDETTO DA ACI INFORMATICA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE PER L’AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO DEGLI APPARATI NETWORKING CITRIX NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI - ID SIGEF 2681 - N. AFFIDAMENTO: ICT1126A24 - CIG: B4B31ECB62

Ulteriori risposte ai chiarimenti

Domanda n. 3

- 3.1 *Con riferimento alla tabella contenuta nel paragrafo 2 REQUISITI GENERALI pagina 4 del “e_Capitolato tecnico_Allegato 4”, dato che l’architettura è solitamente impostata in HA, quindi con macchine a coppie di 2, si chiede di confermare la richiesta per n. 3 apparati.*

Risposta

Si conferma.

- 3.2 *Con riferimento al paragrafo 4 GARANZIA E MANUTENZIONE del “e_Capitolato tecnico_Allegato 4”, punto “Inoltre, dovrà essere garantito, per il periodo coperto, la fornitura ed il supporto all’upgrade delle versioni software e del firmware necessario alla manutenzione ed evoluzione degli apparati”, si chiede di confermare che la richiesta di supporto all’upgrade si riferisca alla possibilità di aprire ticket verso il Brand e non di intervento diretto del fornitore per eseguire le attività di aggiornamento dello stesso.*

Risposta

Si conferma.

- 3.3 *Con riferimento al paragrafo ART. 7 PAGAMENTO E TRACCIABILITÀ del “n_Progetto della fornitura_Allegato 10”, punto “ai nn. 2 e 3 della tabella prezzi (SKU 6002961 e 3001400) di cui al precedente paragrafo 4, in un’unica soluzione al collaudo positivo” si chiede di chiarire cosa si intende per collaudo positivo rispetto alle tre casistiche elencate sotto:*

1. *Collaudo positivo rilasciato alla consegna degli apparati*
2. *Collaudo positivo rilasciato dopo la messa a rack degli apparati, accensione e aggiornamento firmware*
3. *Collaudo positivo rilasciato dopo la messa a rack degli apparati, accensione e aggiornamento firmware, installazione di base e migrazione degli attuali servizi presenti sulle attuali istanze*

Se l’opzione fosse la c. abbiamo necessità di sapere il numero di istanze virtuali presenti all’interno degli attuali apparati in esercizio e tipologia e numero di servizi erogati dalle istanze.





Risposta

Per collaudo positivo si intende: il collaudo positivo rilasciato dopo la messa a rack degli apparati, accensione e aggiornamento firmware, installazione di base e creazione di una istanza di prova.

- 3.4 *Con riferimento al Capitolato d'Oneri, al paragrafo 4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI, SKU 6002995 - Universal Hybrid Multi-Cloud (HMC with G and Instances "unlimited" for NS – dettaglio: Noleggio per 3 anni, dato che trattasi di sottoscrizioni software con scadenza triennale, quindi per loro natura sono un servizio erogato dal brand che viene utilizzato dal cliente per un periodo di tempo prestabilito, si chiede di confermare che il termine "noleggio" sia un refuso in quanto non applicabile.*

Risposta

Il termine "noleggio" indica che il software non diventa di proprietà della committente ma che si tratta di sottoscrizioni software con scadenza predefinita; quindi, per sua natura è un servizio erogato dal brand che viene utilizzato dal cliente per un periodo di tempo prestabilito.

- 3.5 *4.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE. In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.*

Con riferimento al paragrafo 4.3 del Capitolato d'Oneri, al punto al 'tempo strettamente necessario', si chiede di indicare quale sia il termine massimo stimato di estensione.

Risposta

Trattasi di disposizione applicabile solo in casi eccezionali allorquando concretizzate le circostanze previste all'art. 120, comma 11 del Dlgs 36/2023 è consentito prorogare il contratto con l'appaltatore uscente. Pertanto, allo stato non è possibile prevedere se tali casi eccezionali si verificheranno e con ciò prevederne i tempi "strettamente necessari" di estensione.

- 3.6 *Considerando che il Brand fornisce una quotazione valida solo fino al 26/02/2025, si richiede di allineare la validità della nostra offerta a tale data.*

Risposta

La richiesta non può essere accolta. Resta fermo tutto quanto previsto nella lex specialis di gara.

Domanda 4

- 4.1 *Riferimento documento "e_Capitolato tecnico Allegato 4", Art 4 "GARANZIA E MANUTENZIONE", pag 4. È riportato "Il contratto Citrix Standard Support (o "Base Support") prevede i seguenti SLA:*

1. Supporto 24/7 per i problemi di gravità 1 (problemi critici che causano interruzioni di servizio): risposta garantita entro 30 minuti.





2. *Problemi di gravità 2 (degrado del sito o dell'applicazione, ma il sistema è comunque funzionante): risposta entro 2 ore durante l'orario lavorativo locale.*

3. *Problemi di gravità 3 e 4 (questioni non critiche e richieste generali di supporto): risposta entro 8 ore durante l'orario lavorativo locale.*

4. *Assistenza per configurazione, installazione e aggiornamento: supporto tecnico incluso.*

5. *Accesso a risorse di supporto: include il Citrix Knowledge Center, documentazione tecnica e formazione su richiesta.*

6. *Chat dal vivo per la risoluzione rapida dei problemi.*

Si richiede di specificare se il supporto previsto ai punti 1, 2, 3 e 6 debba essere esplicitato dal Vendor CITRIX o è richiesto un servizio di SPOC da parte del fornitore.

Risposta

Per la garanzia e manutenzione si fa riferimento a quanto previsto dal contratto standard "Citrix Standard Support (o "Base Support") e quindi dal servizio erogato dal fornitore stesso.

Per l'installazione delle appliance, che si ipotizza arrivino con il software già preinstallato, è richiesto il supporto al personale Aci informatica ai fini della verifica per effettuazione del collaudo come riportato nella risposta 3.3. Il supporto per l'installazione deve essere erogato da personale autorizzato da Citrix.

4.2 *Inoltre, relativamente al punto 4 si richiede ulteriori informazioni specifiche per effettuare l'installazione e configurazione del software in funzione dell'ambiente da gestire da parte dei NetScaler, per poter effettuare un dimensionamento coerente.*

Risposta

Si veda la risposta alla precedente domanda n. 3.3.

Il RUP

Gianluca Romeo Stefani



ISO 9001
ISO 27001
ISO 20000-1
ISO 22301
ISO 45001
ISO 14001
ISO 50001

ACI Informatica S.p.A.
Società con unico socio
soggetta all'attività di
direzione e coordinamento
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma,
Italia T. +39 06 529991 - F. +39 06 5204283
www.informatica.aci.it
benvenuto@informatica.aci.it
aci_informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. Soc. € 2.064.000,00
i.v. REA 268993
C.C.I.A.A. Roma C.F.
00405030586
P.I. 00883311003