

**Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11, lettere a-b), per l'aggiornamento e la fornitura dei relativi servizi di supporto tecnico di 25.000 licenze "software Symantec" - per 36 mesi - finalizzati alla sicurezza della rete di telecomunicazioni del Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

## CHIARIMENTI FASE DI OFFERTA

### DOMANDA n. 1

<b>Riferimento/i</b>	Capitolato Tecnico, pagina 3
<b>Domanda/e</b>	A pagine 3 di 5 del Capitolato di gara si fa riferimento alla figura di "Direttore dell'esecuzione del contratto con funzioni di controllo": si richiede se tale figura sarà anche deputata a fare il filtro delle chiamate interne e ad essere interfaccia unica verso l'Help Desk del fornitore.

**RISPOSTA N.1 Non si conferma**

### DOMANDA n.2

<b>Riferimento/i</b>	Capitolato Tecnico, pagina 3
<b>Domanda/e</b>	Nel caso in cui il "Direttore dell'esecuzione del contratto" non sia il filtro verso l'Help Desk si richiede di conoscere il volume annuo dei ticket gestiti a supporto della soluzione del fornitore e la durata media dei medesimi.

**RISPOSTA N.2 Nell'ambito dell'ultimo anno sono stati aperti 4 ticket al Supporto Symantec con una durata media di 1 giorno.**

### DOMANDA n. 3

<b>Riferimento/i</b>	Capitolato Tecnico, pagina 3
<b>Domanda/e</b>	L'attività di "Aggiornamento sullo stato dei ticket aperti" verrà realizzata mediante la consultazione del sistema di trouble ticketing con la finalità esclusiva di fornire evidenza della lavorazione, e/o include anche attività di sollecito verso il fornitore Symantec?

**RISPOSTA N.3 Include anche il sollecito**

### DOMANDA n.4

<b>Riferimento/i</b>	Capitolato Tecnico, pagina 4
<b>Domanda/e</b>	A pagina 4 di 5 del Capitolato Tecnico viene richiesto il supporto al personale di servizio del Viminale tra cui le attività di aggiornamento, a tal proposito dovranno essere effettuati dall'aggiudicatario o dovranno essere esclusivamente rese disponibili le informazioni sugli aggiornamenti rilasciati?

**RISPOSTA N.4 Si conferma quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero saranno effettuate dall'aggiudicatario.**

**Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11, lettere a-b), per l'aggiornamento e la fornitura dei relativi servizi di supporto tecnico di 25.000 licenze "software Symantec" - per 36 mesi - finalizzati alla sicurezza della rete di telecomunicazioni del Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

**DOMANDA n.5**

<b>Riferimento/i</b>	Capitolato Tecnico, pagina 4
<b>Domanda/e</b>	L'attività di patching management sarà a carico dall'Help Desk del fornitore o potrà essere erogata dal cliente?

**RISPOSTA N.5** Si conferma quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero saranno a carico dell'aggiudicatario.

