

**PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS. N. 50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DI FONDARTIGIANATO – CIG 8385181642**

**FAQ**

**Quesito n. 1**

Spett.le Stazione Appaltante, con la presente per richiedere un chiarimento in merito il requisito 1 (fatturato globale medio), chiedo di chiarire se il valore maggiore di 1M€ è calcolato nel seguente modo: “somma fatturati 2017-2018-2019” / 3, oppure se per ogni anno deve essere presente un fatturato superiore a 1M€.

**Risposta n.1**

Il fatturato globale medio annuo va calcolato nel seguente modo: “(somma fatturati 2017-2018-2019)/3”.

**Quesito n. 2**

Buonasera, a pag. 9, punto. 7.2 lett. c, del Disciplinare di gara si fa riferimento al requisito del possesso del fatturato specifico di Euro 500.000,00 per servizi di gestione tecnica. Si chiede cortesemente di specificare la natura di tali servizi al fine di poterne valutare meglio il possesso.

**Risposta n.2**

La specifica della natura dei servizi di gestione tecnica è quella riportata nel Capitolato Tecnico, al paragrafo 6.1 (e relativi sotto paragrafi).

**Quesito n. 3**

1) In riferimento alla domanda di partecipazione chiediamo se sia possibile inserire all'interno della dichiarazione espressa dichiarazione che la società non incorra in nessuna causa di esclusione di cui all'art. 80 del Codice degli appalti così come previsto al punto 1 del par. 15.1 del Disciplinare di gara;

2) In riferimento alla comprova del Requisito di capacità tecnica e professionale di cui al Par. 7.3 lett. d) del Disciplinare di gara, siamo a chiedere conferma che possa avvenire anche tramite la copia delle fatture, accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del concorrente

**Risposta n.3**

- 1) La domanda di partecipazione, contenuta nei documenti di gara, è un fac-simile ed è pertanto modificabile, fermo restando il rispetto di quanto richiesto dall'art. 15.1 del Disciplinare di gara.
- 2) Ai sensi dell'art 7.3 lett. d) del Disciplinare di gara, la comprova del requisito Esecuzione nel triennio 2017-2018-2019, con esito positivo, di almeno un contratto in favore di enti pubblici o privati, avente a oggetto servizi di Gestione Tecnica di importo non inferiore a € 500.000,00 (cinquecentomila/00), oneri fiscali e previdenziali esclusi, deve avvenire mediante una delle seguenti modalità:
  - originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione.

Il requisito potrà essere comprovato, altresì, con altro documento eventualmente prodotto che sarà ritenuto idoneo dalla stazione appaltante.

#### **Quesito n. 4**

Si chiede conferma che in caso di RTI la domanda di partecipazione vada prodotta da ciascuna delle ditte del RTI, in considerazione del fatto che il modello prevede dati personali della ditta che non possono essere sottoscritti congiuntamente.

#### **Riposta n.4**

Si conferma che in caso di RTI la domanda di partecipazione deve essere prodotta da ciascuna delle ditte del RTI.

#### **Quesito n. 5**

Si chiede conferma che in caso di RTI e/o di avvalimento, i documenti delle mandanti e dell'ausiliaria siano da inserire nello spazio "documenti aggiuntivi". Si chiede inoltre conferma che non vi sia un limite del numero di documenti da poter inserire in quella sezione.

#### **Risposta n.5**

In caso di partecipazione in RTI e/o di avvalimenti, i documenti delle mandanti e dell'ausiliaria devono essere inseriti nelle apposite sezioni predisposte sulla piattaforma telematica. Ove ciò non fosse possibile, i documenti potranno altresì essere caricati nella sezione "eventuali documenti integrativi", fermo restando la conformità del documento caricato a quanto previsto dal Disciplinare (p.e. formato file, sottoscrizione digitale, etc.).

#### **Quesito n. 6**

Relativamente a quanto indicato nel Capitolato Tecnico al par. 6.2.1.1 "Tipi di manutenzione a canone", al punto "a. manutenzione ordinaria del sistema" ed al successivo par. 6.2.1.2 "Manutenzione ordinaria", in cui si fa riferimento ai dispositivi mobili di ispezione i quali rientrerebbero nella manutenzione ordinaria hardware e software, si chiede conferma che si tratta di un rifiuto e che la manutenzione di tali dispositivi non rientra nella presente gara. Si chiede conferma inoltre che non vi siano altre componenti hardware che debbano rientrare nel perimetro della presente gara, fermo restando la garanzia di disponibilità del servizio.

#### **Risposta n.6**

Non si tratta di un rifiuto. Qualunque attività di manutenzione che dovesse essere necessaria per modifiche hardware/software sui modelli prescelti dal Fondo (fermo restando la garanzia di disponibilità del servizio da parte del Vendor), o per la sostituzione sul mercato con apparecchi diversi (ad esempio dispositivi mobili basati su tecnologie di sistema operativo differenti), rientra a pieno titolo nella manutenzione ordinaria.

Allo stato attuale esistono altre tre tipologie di dispositivi hardware che rientrano nel perimetro della presente gara, dato che vengono utilizzati nel sottosistema di protocollo:

- Due scanner da scrivania per la digitalizzazione dei documenti da protocollare.
- Due etichettatrici per la stampa dell'etichetta adesiva, riportante in forma di codice a barre la registrazione sugli atti del protocollo.

- Cinque lettori di codice a barre, utilizzati per la ricerca delle registrazioni di protocollo tramite lettura ottica del codice riportato sulle etichette adesive.

#### **Quesito n. 7**

Relativamente a quanto indicato nel Capitolato Tecnico al par. 6.2.2.4 “Manutenzione straordinaria operativa” in cui si fa riferimento al concetto di anomalia che può riguardare componenti hardware, anche relativi a sottosistemi di terze parti, si chiede conferma che si tratta di un refuso e che non sono da prevedere nella presente gara interventi su anomalie derivanti da problematiche hardware su sottosistemi del Fondo né di terze parti.

#### **Risposta n.7**

Non è un refuso. La manutenzione straordinaria operativa riguarda anche anomalie su eventuali componenti hardware facenti parti dell’infrastruttura, anche relative ad eventuali sottosistemi di terze parti.

#### **Quesito n. 8**

Relativamente al prodotto Scripta, di cui si prevede la dismissione, al fine di valutare la migliore soluzione da proporre, si richiedono maggiori informazioni in merito alle caratteristiche tecniche e funzionali attualmente in uso, con riferimento ad eventuali features abilitate.

#### **Riposta n. 8**

Le funzioni che vengono utilizzate sono quelle di gestione del repository documentale e protocollazione (protocollo nucleo minimo).

#### **Quesito n. 9**

Relativamente al prodotto CPS, di cui si prevede la dismissione, al fine di valutare la migliore soluzione da proporre, si richiedono maggiori informazioni in merito a:

- Numero di utenze gestite tra personale del Fondo ed utenti esterni che interagiscono col sistema - Numero di utenze privilegiate (Amministratori di sistema) interni ed esterni (fornitori) che accedono ai sistemi server
- Quali sono i meccanismi di strong authentication implementati per gli utenti esterni (Smart card/certificati, OTP, ecc.)
- Quali sono le fonti per la definizione delle utenze (Applicativo, Active Directory, LDAP, DB, ecc.)

#### **Risposta n. 9**

- Numero di utenze gestite: 6.202 utenti esterni e 48 utenti afferenti al personale del Fondo.
- Numero di utenze privilegiate: 1 amministratore del sistema.
- Meccanismi di strong authentication applicati: OTP tramite chiamata su cellulare
- Fonti per la definizione delle utenze: Applicativo.

**Quesito n. 10**

Relativamente al servizio di Switch Off (par. 6.5 del Capitolato Tecnico), si chiede di conoscere quale sia l'attuale piattaforma di virtualizzazione in uso per la gestione dei sistemi di produzione, pre-produzione e collaudo presso l'attuale Fornitore di servizi di Hosting. Si richiede il prodotto e la relativa versione.

**Risposta n. 10**

Le piattaforme di virtualizzazione in uso per la gestione dei sistemi, sono le seguenti:

- VMware vCloud Director 10.1.2
- VMware vSphere vCenter 6.7
- VMware vSphere ESXi 6.7

**Quesito n. 11**

Relativamente al sistema di BI Pentaho in uso, si chiede di conoscere la versione e le licenze software attualmente in possesso del Fondo e se, eventuali estensioni di licenze per proposte di evoluzione della piattaforma di BI, potranno essere imputabili alla quota parte di servizi di manutenzione straordinaria evolutiva.

**Risposta n. 11**

L'attuale versione del sistema di BI è Pentaho Community Edition ver 4.8

Eventuali estensioni di licenza per proposte di evoluzione, siano esse relativa alla piattaforma BI o ad altro sottosistema, non rientrano nei servizi di manutenzione straordinaria evolutiva. Relativamente alle licenze d'uso, vale quanto specificato nel Capitolato al paragrafo 7.1.1. "Diritti, licenze e proprietà sul software"

**Quesito n. 12**

Relativamente ai servizi di Help Desk Tecnico (par. 6.4.1.1) e BackOffice (par. 6.4.1.2) si chiede di conoscere il numero medio mensile di richieste (ticket) pervenute e gestite.

**Risposta n. 12**

Si riporta di seguito il numero di Ticket gestiti negli ultimi quattro anni, con il dettaglio della categoria di appartenenza:

Anno	2020	2019	2018	2017
<b>Totale Ticket</b>	444	714	587	443
<b>Media mensile</b>	56	60	49	37

Servizio/Richiesta	2020	2019	2018	2017
<b>Gestione Tecnica</b>	3	7	51	67
<b>Back Office(Assistenza Tecnica)</b>	23	46	24	10
<b>Help Desk(Assistenza Tecnica)</b>	294	449	268	312

<b>Ordinaria Sistema(Manutenzione a Canone fisso)</b>		1		1
<b>Straordinaria Operativa(Manutenzione a Canone fisso)</b>	123	208	244	53
<b>Ordinaria Hosting(Manutenzione a Canone fisso)</b>	1	2		
<b>Straordinaria Evolutiva(Manutenzione a Intervento)</b>		1		
<b>TOTALE</b>	<b>444</b>	<b>714</b>	<b>587</b>	<b>443</b>

I ticket che ricadono nella categoria “Help Desk” sono quelli gestiti a seguito di richieste pervenute direttamente all'Help Desk, sia da utenti esterni che da utenti interni al Fondo.

Tutti gli altri ticket sono quelli aperti direttamente da personale del Fondo sul sistema di ticketing online, per richiedere al Fornitore attività sul singolo servizio

### **Quesito n. 13**

In merito a quanto indicato a pag. 52 del Capitolato Tecnico, relativamente alla definizione del servizio di “Disaster e Data Recovery”, si fa riferimento alla possibilità per il Fornitore di utilizzare un provider esterno. Si chiede di chiarire in quali casi e con quali modalità il Fondo attuerebbe uno scorporo dai canoni della parte economica relativa a tale servizio.

### **Risposta n. 13**

Il valore del canone per il servizio di “disaster e data recovery”, deve essere indicato dal Fornitore all'interno dell'offerta economica, solo nel caso in cui il medesimo decida di appoggiarsi ad un provider esterno.

Si ricorda, come espressamente descritto nel Capitolato (cap. 6.1.1 par “disaster e data recovery”, pag. 52), che in assenza dell'indicazione del valore, verrà decurtato dal Fondo il canone applicato dal provider esterno alternativo, scelto dal Fornitore.

### **Quesito n. 14**

Con riferimento al Disciplinare di gara, par. 16. BUSTA B – OFFERTA TECNICA, si chiede conferma che i piani da allegare all'Offerta Tecnica siano i seguenti:

- Piano di gestione • Piano di manutenzione • Piano di subentro • Piano di avvio e collaudo • Piano di erogazione dei servizi • Piano di Assistenza Tecnica • Piano di trasferimento del know how • Piano Qualità • Piano sicurezza

Si chiede altresì conferma che gli stessi facciano riferimento al par. 7.4. PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ del Capitolato Tecnico e che non concorrano al conteggio delle 200 pagine totali previste per l'Offerta Tecnica.

### **Risposta n. 14**

I piani da allegare all'Offerta Tecnica sono quelli specificati nei documenti di gara. Come descritto nel Capitolato i Servizi richiesti al Fornitore sono quelli di seguito indicati; sarà cura del Fornitore nel compilare la Relazione tecnica venire incontro ai criteri di aggiudicazione, come descritto nel Disciplinare di gara, dove per Piano viene indicato quanto pianificato dal Fornitore per il relativo servizio.

Elenco dei Servizi richiesti nel Capitolato

- **IL SERVIZIO DI GESTIONE TECNICA**
  - Hosting.
  - Continuità operativa.
  - Backup/Restore dei dati.
  - Disaster e Data Recovery.
  - Il servizio di gestione dei collegamenti in VPN.
  - Posta elettronica.
  - Formazione a distanza.
- **IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE A CANONE FISSO**
  - manutenzione ordinaria del sistema
  - manutenzione del sistema di hosting
  - manutenzione straordinaria di interoperabilità
  - manutenzione straordinaria operativa
- **IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE AD INTERVENTO**
  - manutenzione straordinaria evolutiva
- **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA**
  - Help Desk Tecnico
  - servizio di BackOffice
- **IL SERVIZIO DI SWITCH OFF**
- **IL SERVIZIO DI DOCUMENTAZIONE**

Nel par. 7.4 vengono descritti i piani di lavoro che il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornati nel tempo, così come definito nel medesimo paragrafo.

Gli allegati alla Relazione Tecnica, ivi ricompresi i Piani, non concorrono al conteggio delle 200 pagine totali previste. Quest'ultime si riferiscono esclusivamente alla Relazione Tecnica.

#### **Quesito n. 15**

Con riferimento al Disciplinare di gara, par. 12. TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE si chiede conferma che l'orario di scadenza sia le 23.59.

#### **Risposta n. 15**

Si conferma che l'orario di scadenza è quello delle 23:59.

#### **Quesito n. 16**

Con riferimento al Disciplinare di gara, par. 16. BUSTA B – OFFERTA TECNICA, si chiede conferma che per il Responsabile di progetto non sia un requisito necessario l'abilitazione all'albo degli ingegneri nel settore "informazione".

#### **Risposta n. 16**

Si conferma, così come riportato nel Disciplinare di gara, che, pur essendo preferenziale, l'abilitazione all'albo degli ingegneri nel settore "informazione" non è un requisito necessario per la figura del Responsabile di Progetto

**Quesito n. 17**

Con riferimento al Disciplinare di gara, par. 16. BUSTA B – OFFERTA TECNICA, si chiede conferma che il Piano della Qualità, il Piano della Sicurezza ed i Curricula siano documenti allegati alla Relazione Tecnica, valutati nell'ambito del punteggio tecnico, ma che non concorrono al conteggio delle 200 pagine.

**Risposta n. 17**

Si conferma che il Piano della Qualità, il Piano della Sicurezza ed i Curricula sono documenti allegati alla Relazione Tecnica, che non concorrono al conteggio delle 200 pagine

**Quesito n. 18**

Con riferimento al periodo dal 01/01/2020 al 30/06/2020, si chiede di quantificare i seguenti valori:

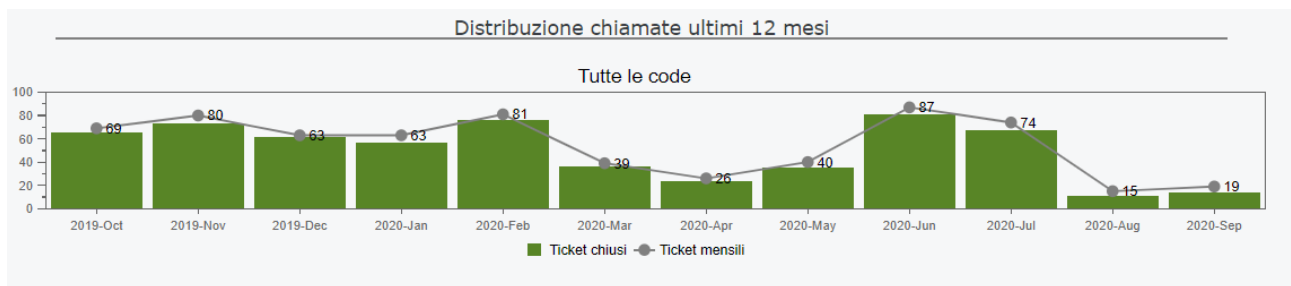
- numero di ticket totale;
- distribuzione mensile;
- numero di ticket per tipologia (help desk, correttiva, sistemistica, conduzione funzionale,...);
- tempi di risoluzione media per ogni tipologia;
- numero di ticket di HD1 che diventano HD2.

**Risposta n. 18**

Si riporta di seguito il numero di Ticket gestiti negli ultimi quattro anni, con il dettaglio della categoria di appartenenza, e la distribuzione mensile degli stessi negli ultimi 12 mesi:

Anno	2020	2019	2018	2017
<b>Totale Ticket</b>	444	714	587	443
<b>Media mensile</b>	56	60	49	37

Servizio/Richiesta	2020	2019	2018	2017
<b>Gestione Tecnica</b>	3	7	51	67
<b>Back Office(Assistenza Tecnica)</b>	23	46	24	10
<b>Help Desk(Assistenza Tecnica)</b>	294	449	268	312
<b>Ordinaria Sistema(Manutenzione a Canone fisso)</b>		1		1
<b>Straordinaria Operativa(Manutenzione a Canone fisso)</b>	123	208	244	53
<b>Ordinaria Hosting(Manutenzione a Canone fisso)</b>	1	2		
<b>Straordinaria Evolutiva(Manutenzione a Intervento)</b>		1		
<b>TOTALE</b>	<b>444</b>	<b>714</b>	<b>587</b>	<b>443</b>



I ticket che ricadono nella categoria “Help Desk” sono quelli gestiti a seguito di richieste pervenute direttamente all'Help Desk, sia da utenti esterni che da utenti interni al Fondo.

Tutti gli altri ticket sono quelli aperti direttamente da personale del Fondo sul sistema di ticketing online, per richiedere al Fornitore attività sul singolo servizio.

Attualmente l’help desk di primo livello (HD1) esegue fundamentalmente un dispatching dei ticket e scala le chiamate all’help desk di secondo livello (HD2) e/o all’area di competenza di Fondartigianato, secondo i casi richiesti. Circa il 95% dei ticket di HD1, cioè quelli rientranti nella categoria “Help Desk (Assistenza Tecnica)” sono diventati ticket di HD2.

#### **Quesito n. 19**

Al Capitolo 3.4 viene indicato lo schema logico per la componente networking dal quale si evince che dalla "Rete Fondartigianato" è possibile collegarsi al Virtual Data Center tramite MPLS e o tramite VPN IPSec. Il Fondo valuterebbe un passaggio ad un architettura totalmente cloud VPN Ipsec dismettendo il collegamento MPLS a parità di banda disponibile lato Virtual Data Center?

#### **Riposta n. 19**

Si precisa che, dopo l’entrata in produzione della connessione MPLS, il collegamento al Virtual Data Center con VPN IPSec, riportato nello schema logico per la componente networking, non è stato più utilizzato.

Una proposta alternativa, al collegamento MPLS, che garantisca le prestazioni ed i livelli di sicurezza attesi è comunque plausibile.

#### **Quesito n. 20**

Sono prese in considerazioni soluzioni su ambienti Cloud Commerciali (Ad esempio Amazon, AWS, Google etc..) ?

#### **Risposta n. 20**

Il Capitolato non esclude tali possibilità.

**Quesito n. 21**

Al Capitolo 3.4 viene indicato che c'è intenzione di estendere l'attuale APP su Android anche su altre piattaforme più diffuse. Si intende IOS o anche altre? L'attuale APP è in tecnologia Ibrida o Nativa? Il Fondo è in possesso dei sorgenti dell'APP?

**Risposta n. 21**

E' intenzione del Fondo estendere l'attuale APP a tutte le piattaforme più diffuse. Prima su tutte IOS. Tuttavia non se ne escludano altre a priori. L'attuale APP è in tecnologia Nativa e si conferma che il Fondo è in possesso dei sorgenti dell'APP.

**Quesito n. 22**

All'interno del presente bando è prevista anche la gestione della connettività MPLS tra la sede del Fondo ed il Virtual Data Center?

**Risposta n. 22**

Come specificato nel Capitolato è prevista, all'interno del presente bando, la gestione della connettività tra la sede del Fondo ed il Virtual Data Center. Attualmente tale connettività è realizzata tramite una rete MPLS, in gestione all'attuale Fornitore. Tuttavia una proposta alternativa, alla connettività MPLS, che garantisca le prestazioni ed i livelli di sicurezza attesi è comunque plausibile.

**Quesito n. 23**

Al Capitolo 3.4 viene indicato che il server SVN è ospitato fuori dal Virtual Data Center e non del Fondo. E' possibile fornire ulteriori dettagli in termini di Spazio necessario e numerosità dei progetti? Sarà possibile effettuare export da tale SVN per effettuare le necessarie operazioni di porting?

**Risposta n. 23**

Lo spazio utilizzato è pari a 2GB per un totale di circa 50 progetti. Confermiamo che sarà possibile effettuare l'export dall'attuale SVN.

**Quesito n. 24**

Al Capitolo 3.4 viene indicato che bisognerà fornire una soluzione FAD. Non essendo specificate particolari specifiche di funzionamento queste dovranno essere descritte in risposta alla gara da parte dei partecipanti?

**Risposta n. 24**

Si conferma che queste dovranno essere descritte come risposta alla gara, da parte dei partecipanti.

**Quesito n. 25**

Al Capitolo 3.4 viene indicato che bisognerà fornire lo sviluppo di un sistema di monitoraggio che permetta alle Articolazioni Regionali di arricchire i progetti formativi di ulteriori informazioni. E' possibile fornire

ulteriori informazioni? Dovrà essere integrata con l'attuale soluzione o può essere una soluzione indipendente dagli altri applicativi in essere?

**Risposta n. 25**

Il sistema di monitoraggio dovrà essere integrato con l'attuale sistema, all'interno del quale i progetti formativi hanno già una struttura informativa ben definita. Tale struttura informativa verrà estesa attraverso l'utilizzo del sistema di monitoraggio.

**Quesito n. 26**

Al Capitolo 4.2.3 viene indicato che il Fondo dispone di un sistema WEB per la gestione documentale che dovrà essere preso in gestione. E' possibile fornire il tipo applicazione? E' un custom o un prodotto di mercato?

**Risposta n. 26**

L'attuale sistema WEB per la gestione documentale è Alfresco Community Edition

**Quesito n. 27**

Al capitolo 4.2.3.4 viene indicato che Il Sistema di Controllo e Governo dovrà essere accessibile da parte dei Referenti che verranno indicati dal Fondo attraverso un Web Browser, ma al capitolo 4.2.3 è indicato che il Fondo dispone di un sistema WEB che copre tale scopo e che dovrà essere utilizzato dal Fornitore. E' possibile che l'attuale sistema indicato da prendere in gestione copra solo parzialmente i requisiti definiti nei capitoli da 4.2.3.1 a 4.2.3.4? In questo caso è possibile specificare cosa si aspetta il Fondo in termine di fornitura di applicativi per gestire i processi indicati?

**Risposta n. 27**

L'attuale sistema di controllo e governo, in gestione al Fornitore attuale, copre solo i requisiti definiti nei capitoli da 4.2.3.1 a 4.2.3.3. Il nuovo sistema dovrà prevedere anche il sistema di analisi dei trend prestazionali, così come definito nel paragrafo 4.2.3.3.1 del Capitolato. In ogni caso il Sistema di Controllo e Governo dovrà coprire tutte le caratteristiche richieste dal Capitolato.

**Quesito n. 28**

Al capitolo 5.2.1 viene indicato che è intenzione del Fondo evitare lock-in tecnologici, ma al contempo viene dichiarato essere presenti due sistemi Scripta (gestione documentale e protocollo) e CPS (sistema di autenticazione) di cui il Fondo non ha i sorgenti e non è proprietario del licensing. Come verranno gestite le licenze d'uso per tali sistemi sulla nuova infrastruttura? Sarà carico del Fondo ottenere tali licenze d'uso per consentire la migrazione dal vecchio Data Center al nuovo?

**Risposta n. 28**

Il Fondo possiede già le licenze d'uso dei sistemi SCRIPTA e CPS. In ogni caso il Capitolato richiede esplicitamente che il Fornitore provveda alla sostituzione di componenti applicative con soluzioni alternative che non soffrano di problematiche di lock-in.

**Quesito n. 29**

Al Capitolo 6.1.1 è richiesto il servizio di gestione dei collegamenti VPN, nel presente contratto si dovranno gestire anche gli apparati di rete presenti presso la sede nazionale del Fondo?

**Risposta n. 29**

Gli apparati di rete presenti presso la sede nazionale del Fondo, dovranno essere gestiti dal Fornitore qualora sia eventualmente necessario, nella gestione dei collegamenti VPN richiesti, un intervento di configurazione sui medesimi apparati.

**Quesito n. 30**

Al Capitolo 6.1.1 è indicato che la piattaforma deve essere schermata da un firewall, questo può essere anche logico o deve essere obbligatoriamente fisico? Inoltre è indicato che i servizi di posta elettronica devono essere protetti da un sistema di controllo degli allegati e da un sistema di antispam. Si intende i servizi di posta elettronica utilizzati dal personale che erogherà il servizio?

**Risposta n. 30**

Per quel che concerne la parte firewall, il Fornitore ha facoltà di scegliere l'approccio che ritiene più opportuno nell'ambito della soluzione che verrà presentata.

I servizi di posta elettronica allo stato attuale vengono utilizzati dalle Articolazioni Regionali del Fondo e dai Referenti delle medesime. Sarà facoltà del Fondo richiedere che il medesimo servizio venga eventualmente ampliato anche ad altri utenti. In ogni caso la frase non si riferisce al personale che erogherà il servizio.

**Quesito n. 31**

Al Capitolo 6.7.1 viene indicato al punto A che il servizio di gestione tecnica dovrà essere erogato h24 7 giorni su 7 nei 5gg precedenti alla scadenza di bandi del Fondo. Ogni anno quanti eventi del genere sono previsti?

**Risposta n. 31**

Negli ultimi tre anni, la media degli eventi è stata pari ad 8 scadenze annuali. Rimane fermo che il dato è indicativo e di conseguenza servizio dovrà comunque essere erogato secondo quanto indicato dal Capitolato, a prescindere del numero di eventi previsti durante l'anno.

**Quesito n. 32**

Al Capitolo 6.7.1 viene indicato al punto D, Tempo di risposta del Sistema, una lista di SLA per numero sessioni. Se all'atto della presa in carico tale SLA non sia rispettato già dal vecchio Fornitore come si comporterà il Fondo rispetto al Fornitore entrante? Non considererà tale SLA fino a risoluzione del vecchio Fornitore?

**Risposta n. 32**

L'obiettivo del Capitolato è anche quello di evolvere l'infrastruttura ove questa abbia delle limitazioni o mancanze, per cui il Fornitore dovrà una volta a regime (ovvero a transitorio completato) garantire gli SLA, indipendentemente dal fatto che lo scenario attuale possa non garantirli.

**Quesito n. 33**

Vengono indicati all'interno del Capitolato Tecnico Alfresco, Pentaho, JBOSS e Tomcat. Il licensing o i supporti relativi a tali prodotti sono a carico del Fondo o verranno fornite dal Fondo?

**Risposta n. 33**

La domanda si riferisce a componenti che sono soggette a licenze open-source.

**Quesito n. 34**

Non è indicato il sistema di backup/restore attualmente utilizzato? E' possibile fornirlo?

**Risposta n. 34**

Il sistema di backup/restore attualmente utilizzato è R1Soft CDP Server Backup 5.14.4

**Quesito n. 35**

E' possibile fornire le tipologie di documentazione previste dal Fondo all'interno del ciclo di vita del software attuale (Specifiche Funzionali, Shaping Tecnici, Documentazione di test, Manuale utente, Manuale di installazione, etc..)?

**Risposta n. 35**

La documentazione attuale prevede tutta quella indicata nel Capitolato, al paragrafo 6.6.1

**Quesito n. 36**

E' possibile fornire la lista completa del licensing attualmente in dote al Fondo e che verrà fornito dal Fondo come indicato nel capitolo 7.1.1?

**Risposta n. 36**

Il Fondo attualmente possiede esclusivamente le licenze d'uso dei sistemi SCRIPTA e CPS.

Inoltre risultano intestati al Fondo anche i certificati SSL per l'accesso sicuro agli hosts esposti al pubblico.

**Quesito n. 37**

Si chiede se i curricula debbano essere nominativi oppure anonimi.

**Riposta n. 37**

I curricula possono essere anonimi o nominativi. Resta fermo che, nel caso cui fossero nominativi, i dati presenti verranno trattati come specificato nel paragrafo 25 del Disciplinare.

### **Quesito n. 38**

Si chiede di confermare che:

- 1) Il contenuto della busta B - Offerta tecnica – sia composto da:
  - Relazione Tecnica contenente anche gli allegati: - Piano della Qualità - Piano della Sicurezza - Piano di Gestione Tecnica - Piano di Manutenzione (a canone fisso e ad intervento) - Piano di Subentro - Piano di avvio e Collaudo - Piano di erogazione dei Servizi - Piano di Assistenza Tecnica Per un massimo di 200 pagine; • Curricula Vitae delle figure professionali
- 2) La Relazione Tecnica firmata digitalmente possa essere caricata nel campo “Offerta Tecnica” e gli allegati Piani e i Curricula Vitae delle figure professionali (sempre firmati digitalmente) possano essere caricati su “Eventuali documenti integrativi”
- 3) In merito alla cella di inserimento sul portale - Documentazione amministrativa - “Autocertificazione”, si chiede a Codesto Ente se occorre allegare una certificazione di conformità all’originale del PassOE generato o altro documento non menzionato nel disciplinare. In questo ultimo caso si chiede, cortesemente, di indicare quale documento occorre inserire nel campo in questione.

### **Risposta n.38**

- 1) Si conferma quanto previsto dall’art. 16 del Disciplinare di gara in merito al contenuto della busta B. I piani da allegare sono quelli specificati nei documenti di gara. Come descritto nel Capitolato i Servizi richiesti al Fornitore sono quelli di seguito indicati; sarà cura del Fornitore, nel compilare la Relazione tecnica, venire incontro ai criteri di aggiudicazione, come descritto nel Disciplinare di gara, dove per Piano viene indicato quanto pianificato dal Fornitore per il relativo servizio.

Elenco dei Servizi richiesti nel Capitolato

- ✓ IL SERVIZIO DI GESTIONE TECNICA
  - Hosting.
  - Continuità operativa.
  - Backup/Restore dei dati.
  - Disaster e Data Recovery.
  - Il servizio di gestione dei collegamenti in VPN.
  - Posta elettronica.
  - Formazione a distanza.
- ✓ IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE A CANONE FISSO
  - Manutenzione ordinaria del sistema
  - Manutenzione del sistema di hosting
  - Manutenzione straordinaria di interoperabilità
  - Manutenzione straordinaria operativa
- ✓ IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE AD INTERVENTO
  - Manutenzione straordinaria evolutiva
- ✓ IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA
  - Help Desk Tecnico
  - Servizio di BackOffice
- ✓ IL SERVIZIO DI SWITCH OFF
- ✓ IL SERVIZIO DI DOCUMENTAZIONE

Il numero massimo di 200 pagine è riferito esclusivamente alla Relazione tecnica, escludendo quindi gli allegati.

- 2) La Relazione Tecnica, firmata digitalmente, gli allegati e i curricula vitae, possono essere caricati nel campo “Offerta Tecnica”. Gli allegati e i curricula ove non fosse possibile caricarli nel campo “Offerta Tecnica”, possono essere caricati su “Eventuali documenti integrativi”, fermo restando il rispetto della conformità dei documenti a quanto previsto dal Disciplinare di gara.
- 3) I documenti da caricare sul portale, sono quelli indicati dalla Documentazione di Gara. Non è obbligatorio caricare un documento nel campo “Autocertificazione”.

#### **Quesito n. 39**

Con riferimento al Capitolato di gara e, in particolare, ai Servizi di “Gestione Tecnica”, “Manutenzione a canone fisso”, “Assistenza Tecnica”, al fine di operare un corretto ed efficace dimensionamento dei team tecnici che dovranno garantire la continuità dei servizi di cui sopra, nel rispetto delle modalità indicate, si chiede di fornire il totale delle giornate/uomo consuntivate alla data per ciascuno dei tre servizi durante l’esecuzione del contratto, per il periodo temporale nei quali i dati sono disponibili.

#### **Risposta n. 39**

Ai fini del corretto dimensionamento dei servizi, si faccia riferimento a quanto già riferito espressamente nel Capitolato Tecnico, in particolare alla descrizione e alla numerosità e complessità dei sistemi e della numerosità degli utenti oggetto del servizio descritti nel Capitolo 3 e in parte nel Capitolo 2. Relativamente alla manutenzione a canone fisso, nel periodo 18/06/2016 – 18/06/2020 sono state consuntivate un numero di giornate/uomo pari a 953. Tuttavia tale dato è solamente indicativo ed il servizio dovrà essere erogato secondo quanto meglio specificato nel Capitolato.

#### **Quesito n. 40**

Con riferimento al Capitolato di gara, par. 6.3, pag. 23 (ultimo capoverso) e pag. 24, dove si riportano le componenti applicative oggetto di evoluzione e, specificatamente: a) migrazione su altre piattaforme della APP per dispositivi mobili, b) integrazione del sistema di ticketing OTRS nell’infrastruttura a supporto del sistema informatico del Fondo, c) integrazione, all’interno del sistema, di una soluzione per la formazione a distanza (FAD), d) sviluppo di un sistema di monitoraggio per le Articolazioni Regionali, e) sostituzione di componenti applicative, sviluppate nell’ambito di precedenti contratti (in particolare Scritpa e CPS), si chiede di confermare che tali evoluzioni sono oggetto del servizio di “manutenzione ad intervento”.

#### **Risposta n. 40.**

Si conferma che tali interventi sono oggetto del servizio di “manutenzione ad intervento”.

#### **Quesito n. 41**

Con riferimento al Disciplinare, par. 16, pag. 23, dove si riporta la struttura della Relazione Tecnica, si chiede se i CV delle risorse possono essere presentati in un documento allegato separato, nel rispetto di quanto indicato dal Disciplinare per ciò che riguarda gli Allegati.

**Risposta n. 41**

Si conferma che CV delle risorse possono essere presentati in un documento allegato separato, nel rispetto di quanto indicato dal Disciplinare per ciò che riguarda gli Allegati.

**Quesito n. 42**

Con riferimento al Disciplinare, par. 16, pag. 23, dove si riporta la struttura della Relazione Tecnica, si chiede se è possibile inserire dei nuovi paragrafi al 2° livello della struttura (es.: un nuovo paragrafo all'interno del punto 3, al pari di "Documentazione e Configurazione software" o "Test e qualità del codice"), mantenendo comunque la struttura originaria.

**Risposta n. 42**

Si conferma che è possibile inserire dei nuovi paragrafi di 2° livello della struttura della Relazione Tecnica, mantenendo comunque la struttura originaria definita nel Disciplinare di gara.

**Quesito n. 43**

Si chiede cortesemente di render noto il numero di ticket di assistenza tecnica aperti (tempo medio di chiusura) verso il Fornitore dell'infrastruttura (cloud data center, e servizi sistemistici) negli ultimi tre anni di esercizio.

**Risposta n. 43**

Verso il Fornitore dell'infrastruttura, sono stati aperti un numero totale di 79 ticket così suddivisi:

- Incident: 35.
- Service Request: 44.

**Quesito n. 44**

Si chiede di specificare se Il punteggio max Pn (Disciplinare p. 28 "Criteri di valutazione dell'offerta tecnica") si riferisce al punteggio max del criterio generale o al punteggio max dello specifico sub criterio

**Riposta n. 44**

Il parametro Pi (punteggio max criterio di valutazione i) si riferisce al punteggio massimo del subcriterio, dove il criterio di valutazione prevede subcriteri, e al punteggio massimo del criterio se per questo non esistono subcriteri.

**Quesito n. 45**

In riferimento a quanto indicato a pag. 24 del Capitolato Tecnico dove si richiede che "venga integrato, all'interno del sistema, una soluzione per la formazione a distanza (FAD) che sia basata su prodotti non di proprietà del Fornitore al fine di evitare eventuali criticità in termini di evolvibilità" e a quanto indicato a pag. 52 del Capitolato Tecnico dove si specifica che ""L'aggiudicatario dovrà gestire il sistema di E-learning attualmente in essere relativo alla Formazione a distanza per tutte le funzionalità del Sistema dedicate agli utenti esterni al Fondo. Il sistema dovrà essere mantenuto aggiornato durante l'intero ciclo di vita del sistema, comprendendo tutte le modifiche rese necessarie dalla manutenzione del sistema", si chiede conferma della

presenza o meno nell'attuale sistema informativo della componente applicativa del sistema e-learning di formazione a distanza. In caso di risposta affermativa si chiede di specificare il nome della soluzione, se la soluzione è proprietaria (se sì, specificando la proprietà e la durata delle licenza) e la tecnologia. "

#### **Risposta n. 45**

Si specifica che il sistema di FAD, riportato a pagina 24 del Capitolato, è un sistema differente dal sistema di e-learning descritto alla pagina 52. Il primo dovrà essere implementato ex-novo e dovrà mettere a disposizione dei soggetti proponenti, attraverso il sistema del Fondo, strumenti per poter erogare formazione a distanza sui progetti finanziati.

Il secondo è un sistema che eroga formazione a distanza relativamente a tutte le funzionalità del sistema, dedicate agli utenti/ruoli esterni al Fondo. Tale sistema è già presente nell'attuale infrastruttura del sistema.

L'attuale sistema di e-learning è implementato utilizzando la Piattaforma Dokeos 1.8.5 .

#### **Quesito n. 46**

In riferimento a quanto indicato a pag. 57 del Capitolato Tecnico "Il Fornitore si deve prendere carico di contattare i proprietari di eventuali software commerciali e/o proprietario utilizzati all'interno del sistema di gestione del Fondo, di cui si possiede regolare licenza d'uso illimitata, al fine di garantire su di essi attività di bugfixing, senza alcun onere aggiuntivo per il Fondo", si chiede conferma che i prodotti software vengano ancora sottoposti a manutenzione dal produttore e pertanto, se necessario, sarà possibile richiedere attività di bugfixing.

#### **Risposta n. 46**

Non sappiamo se al momento i prodotti software utilizzati all'interno del sistema sono ancora sottoposti a manutenzione dal produttore. Tuttavia negli ultimi quattro anni non si è resa necessaria attività di bugfixing su tali prodotti. In ogni caso uno degli obiettivi del Capitolato è quello di rivisitare il sistema al fine di eliminare per quanto possibile componenti che possano rappresentare ostacolo all'evolvibilità ed in generale ad attività di manutenzione.

#### **Quesito n. 47**

Al fine di consentire un corretto dimensionamento delle attività di manutenzione si chiede un chiarimento in merito alla dimensione funzionale del software in termini di baseline in Function Point o altra metrica equivalente.

#### **Risposta n. 47**

La metrica per il dimensionamento del software è SLOC-P, così come riportato nel Capitolato al paragrafo 3.4.

#### **Quesito n. 48**

Si chiede di confermare che l'applicativo ESA non rientri nel perimetro contrattuale del servizio di manutenzione software.

In caso contrario si chiede di fornire dei chiarimenti per tale componente applicativa:

1. L'integrazione tra FAPF ed ESA avviene tramite un modulo applicativo Java J2EE (FAPF-ESA), deployato come WAR sullo stesso server su cui risiede l'applicativo principale e che funge da bridge tra i due applicativi. Corretto?

1. 2. Con quali modalità vengono trasferiti i dati economico-finanziari da FAPF ed ESA e viceversa (es. tramite flussi xml, tramite flussi txt a notazione fissa, tramite tabelle di frontiera che risiedono su quale db)?

2. Esiste della documentazione tecnica che descriva:

2.1. Modalità di attivazione del trasferimento dati tra i due sistemi (manuale o triggerato in automatico tramite passaggio di stato di componenti di business o temporizzato) ?

2.2. Workflow dei processi di comunicazione tra FAPF ed ESA ?

2.3. Eventuali flussi di trasferimento dati XML/TXT/altro ?

2.4. Eventuali web-service predisposti al trasferimento dati ?

2.5. Eventuali tabelle db di frontiera predisposte per il trasferimento dati ?

2.6. Eventuali Stored-Procedures db predisposte per il trasferimento dati ?

2.7. Eventuali batch sw predisposti al trasferimento dati ?

2.8. Eventuali architettura hardware che è necessario esista per mantenere attivo il canale di comunicazione tra FAPF ed ESA ?"

#### **Risposta n. 48**

Non rientra nel perimetro contrattuale il servizio di manutenzione del software di contabilità ESA, attualmente affidato ad un Fornitore esterno. Rientrano tuttavia nel perimetro contrattuale:

- il servizio di manutenzione della componente software demandata al trasferimento dei dati economici tra FAPF ed ESA
- il servizio di hosting della VM ESA

Relativamente al servizio nel primo punto in elenco, si fa presente che:

- L'integrazione tra FAPF ed ESA avviene tramite un modulo applicativo Java J2EE (FAPF-ESA), deployato come WAR sullo stesso server su cui risiede l'applicativo principale e che funge da bridge tra i due applicativi.
- Il trasferimento dati economico-finanziari avviene solo nella direzione FAPF > ESA.
- Il trasferimento avviene con tabelle di frontiera residenti su DB ESA SQLSERVER.
- La modalità di attivazione del trasferimento tra i due sistemi è temporizzata. E' schedato un task Windows alle ore 03:00 di ogni giorno.
- La macchina ESA ed il server FAPF insistono sullo stesso PRIVATE CLOUD e quindi la comunicazione è implicitamente garantita dalla connettività.

#### **Quesito n. 49**

In relazione alla componente CPS per la gestione del SSO, si chiede conferma del possesso da parte del Fondo delle licenze d'uso illimitato e perpetuo. In tal caso, non essendo disponibili i codici sorgenti, e di conseguenza non essendo possibile effettuare attività di manutenzione software, si chiede conferma che i prodotti software

vengano ancora sottoposti a manutenzione dal produttore e pertanto, se necessario, sarà possibile richiedere attività di bugfixing.

Inoltre si chiede di fornire i seguenti chiarimenti:

1. Il SSO implementa sola funzione di autenticazione (le funzioni di autorizzazione all'accesso alle funzioni applicative sono demandate all'applicazione di riferimento) per tutti gli applicativi ad oggi presenti nel parco software del Fondo. Corretto?
2. I dati necessari ad implementare la funzione di autenticazione risiedono su db di cui esiste documento tecnico aggiornato che ne descrive strutture (ER, dictionary) e volumi. Corretto?"

#### **Risposta n. 49**

Si conferma il possesso da parte del Fondo della licenza d'uso illimitato e perpetuo della componente CPS. Il Fondo non è attualmente a conoscenza se tale prodotto è ancora mantenuto dal produttore. Tuttavia negli ultimi quattro anni non è stato necessario nessun intervento di bug fixing sul prodotto. In ogni caso, si ricorda che uno degli obiettivi del Capitolato è quello di rivisitare il sistema al fine di eliminare per quanto possibile componenti che possano rappresentare ostacolo all'evolvibilità ed in generale ad attività di manutenzione.

Inoltre:

1. Si conferma che il SSO implementa sola funzione di autenticazione (le funzioni di autorizzazione all'accesso alle funzioni applicative sono demandate all'applicazione di riferimento) per tutti gli applicativi ad oggi presenti nel parco software del Fondo.
2. Si conferma che i dati necessari ad implementare la funzione di autenticazione, risiedono su DB di cui esiste documento tecnico aggiornato che ne descrive strutture (ER, dictionary) e volumi.

#### **Quesito n. 50**

In relazione alla componente SCRIPTA, si chiede conferma del possesso delle licenze commerciali per uso illimitato a disposizione del Fondo. In tal caso, non essendo disponibili i codici sorgenti, e di conseguenza non essendo possibile effettuare attività di manutenzione software si chiede conferma che i prodotti software vengano ancora sottoposti a manutenzione dal produttore e pertanto, se necessario, sarà possibile richiedere attività di bugfixing.

Inoltre si chiede di fornire i seguenti chiarimenti:

In fase di switch-off del servizio di hosting il documentale dovrà essere re-installato. Pertanto si chiede conferma della disponibilità dei seguenti elementi di supporto alle operazioni di installazione ex-novo:

- Manuale tecnico di installazione di eventuali componenti necessarie all'implementazione delle funzioni documentali (repository, agents, brokers, server applicativo, altro).
- Manuale tecnico di configurazione di eventuali componenti necessarie all'implementazione delle funzioni documentali (tabelle di sistema, repository, agents, brokers, server applicativo, altro).

Al fine di consentire un corretto dimensionamento delle attività di manutenzione si chiede un chiarimento in merito al tema delle schede di presentazione dei piani e dei progetti. In particolare si chiede di specificare quanto segue:

1. La struttura delle form (campi e sezioni) di compilazione delle parti che costituiscono piani e progetti varia nel tempo?
2. Con quale frequenza?

3. Con quali modalità? (es. tramite processo di manutenzione correttiva di adattamento delle GUI dell'applicazione FAPF e delle classi documentali, oppure esiste un processo digitale di editing e pubblicazione delle modifiche alle form tramite apposito strumento che rende autonomo il Fondo in tal senso)"

#### **Risposta n. 50**

Si conferma il possesso da parte del Fondo della licenza d'uso illimitato e perpetuo della componente SCRIPTA. Il Fondo non è attualmente a conoscenza se tale prodotto è ancora mantenuto dal produttore. Tuttavia negli ultimi quattro anni non è stato necessario nessun intervento di bug fixing sul prodotto. In ogni caso, si ricorda che uno degli obiettivi del Capitolato è quello di rivisitare il sistema al fine di eliminare per quanto possibile componenti che possano rappresentare ostacolo all'evolvibilità ed in generale ad attività di manutenzione.

Inoltre:

- Si conferma la disponibilità della documentazione di installazione e configurazione.
- Si conferma che la struttura delle form di compilazione delle parti che costituiscono piani e progetti varia nel tempo, con una frequenza che dipende dal numero di bandi pubblicati nel tempo.
- Le variazioni alle form, vengono effettuate tramite processo di manutenzione finalizzata all'adattamento delle GUI dell'applicazione FAPF.

#### **Quesito n. 51**

In riferimento a quanto espresso a pagina 41 del Capitolato Tecnico, si chiede conferma che le componenti client attualmente in uso presso il Fondo rispettano i requisiti di "Architettura client leggera". In particolare si chiede di confermare se:

1. Non richiedono componenti aggiuntive (JVM, ActiveX, ecc.). Se lo richiedono, specificare quali e relativo scopo.
2. E' sufficiente l'utilizzo di un browser internet standard. Se no, indicare quali altri componenti sw sono richiesti e per quali applicazioni/funzioni.
3. Protocollo HTTPS. Se no, indicare quali applicazioni non sono disponibili sotto protocollo sicuro.
4. Sono supportati i principali e più diffusi browser sul mercato. Se no, indicare se vi sono browser oggi non supportati verso cui il Fondo si vorrebbe espandere. Vi sono versioni non più ufficialmente supportate dai vendor di riferimento che il Fondo deve necessariamente supportare per mantenere attivi i propri processi di business? Se sì, indicare versioni e motivazioni.
5. In merito ai moduli aggiuntivi ammessi e supportati per postazioni che governano funzioni/device particolari (scanner, dispositivi di firma, ecc.), quali sono le funzioni/device particolari ad oggi supportati? Con quali applicazioni si integrano e per lo svolgimento di quali funzioni?"

#### **Risposta n. 51**

Si precisa che:

1. I client attualmente in uso presso il Fondo e demandati esclusivamente all'attività di protocollazione, richiedono necessariamente JVM per l'esecuzione di una applet JAVA presente nel sottosistema di protocollo. Attraverso l'applet il sistema permette di poter interagire con uno scanner da scrivania, per la digitalizzazione del documento contestualmente alla sua protocollazione. In ogni caso il sistema di

protocollo prevede la possibilità di protocollare un documento elettronico presente su FILE SYSTEM e precedentemente digitalizzato con altri strumenti, per cui senza necessariamente l'utilizzo della componente applet.

2. Esclusivamente per i client descritti al primo punto, è necessario l'installazione del software QzTray (<https://qz.io/>). Attraverso suddetta applicazione e ad una componente Javascript, l'operatore del Fondo demandato all'attività di protocollazione, può utilizzare la funzionalità di stampa dell'etichetta adesiva che viene posta sul documento oggetto di registrazione di protocollo. L'etichetta riporta la registrazione di protocollo come codice a barre. Attraverso un lettore di codice a barre è possibile ricercare, tramite lettura ottica dell'etichetta, la registrazione di protocollo, all'interno dell'omonimo sistema.
3. Si conferma che tutte le applicazioni sono disponibili sotto protocollo HTTPS.
4. Si conferma che sono supportati i principali e più diffusi browser sul mercato. Le postazioni del Fondo demandate all'attività di protocollazione, attualmente utilizzano browser che supportano ancora la tecnologia applet JAVA, esclusivamente se la digitalizzazione del documento da protocollare viene fatta contestualmente alla registrazione di protocollo.
5. Le uniche postazioni che governano funzioni attraverso l'utilizzo di device esterni, sono quelle demandate alle funzioni di registrazione di protocollo. In particolare:
  - a. Digitalizzazione del documento da protocollare contestualmente alla registrazione di protocollo. Funzione realizzata attraverso applet JAVA.
  - b. Stampa dell'etichetta adesiva riportante l'identificativo della registrazione di protocollo in forma di codice a barre. Funzione realizzata tramite il software esterno QZ tray ed una componente Javascript.
  - c. Ricerca di una registrazione di protocollo tramite lettura ottica del codice a barre riportato sull'etichetta. Funzione integrata nel sistema attraverso l'uso di un lettore ottico di codice a barre.

### **Quesito n. 52**

In relazione ai database Hiberbate e Task, si chiede conferma che essi siano stati autogenerati da prodotti per i quali esiste documentazione ufficiale. Si chiede pertanto di fornire indicazioni in merito al prodotto di riferimento e relativa versione utilizzata per generare i database Hiberbate e Task.

### **Risposta n. 52**

Lo schema Hibernate è generato dal medesimo e la versione utilizzata del prodotto è la 3.6. Per quanto riguarda lo schema Task il medesimo non viene utilizzato da nessuna componente applicativa di sistema.

### **Quesito n. 53**

Si chiede di confermare che il requisito di cui al punto 7.3.d del disciplinare (Capacità Tecnica e Professionale) possa essere soddisfatto con un unico contratto, in favore di enti pubblici o privati, avente a oggetto uno o più servizi tra quelli riportati al paragrafo 6.1.1 del Capitolato Tecnico (Servizio di Gestione Tecnica).

### **Risposta n. 53**

Si conferma che il requisito di cui al punto 7.3 lett. d) del Disciplinare, deve essere soddisfatto dall'esecuzione di almeno un contratto, per cui anche solo uno, in favore di enti pubblici o privati, avente a oggetto uno o più servizi tra quelli riportati al paragrafo 6.1.1 del Capitolato Tecnico, per un importo non inferiore a 500.000 € oneri fiscali e previdenziali esclusi.

**Quesito n. 54**

Si chiede conferma che il requisito di cui al punto 7.3.d del Disciplinare (Capacità Tecnica e Professionale) possa essere soddisfatto con un unico contratto pluriennale, in favore di enti pubblici o privati, il cui fatturato complessivo nel triennio 2017-2018-2019 non sia inferiore a 500K€

**Risposta n. 54**

Il requisito di cui al punto 7.3 lett. d) del Disciplinare, può essere soddisfatto con un unico contratto pluriennale, in favore di enti pubblici o privati, purché l'importo annuo dello stesso per servizi di Gestione Tecnica, non sia inferiore a 500.000€. Come specificato dal Disciplinare di gara infatti, il citato importo deve essere considerato su base annuale nel caso in cui la durata del contratto sia superiore ai 12 mesi.

**Quesito n. 55**

Buonasera, siamo con la presente ad inviare le seguenti richieste di chiarimento:

- Schema di Contratto – art. 15.3: Quali sono i casi in cui la stazione appaltante può avvalersi della facoltà di recedere dal contratto?
- Schema di Contratto – art. 16.4: tenuto conto della presenza di un corrispettivo presunto per il servizio di manutenzione ad intervento (art. 4.3), si chiede di precisare quale sia l'“ammontare netto del contratto” e l'“importo contrattuale” da tenere in considerazione ai fini dell'eventuale applicazione della penale.
- Schema di Contratto – art. 16.4, ultimo capoverso: Si chiede di precisare quali “prestazioni contrattuali” consentano al committente, in caso di loro mancata esecuzione, di ricorrere ad un'altra impresa addebitando all'appaltatore i relativi oneri sostenuti.

**Risposta n. 55**

- La stazione appaltante può avvalersi della facoltà di recedere dal contratto nei casi previsti dall'art. 15 dello stesso e dall'art. 109 del D.lgs. 50/2016.
- Per i servizi a canone fisso le eventuali penali saranno calcolate sull'importo fisso del contratto. Per quanto riguarda la manutenzione a intervento le penali verranno calcolate, sempre secondo le modalità previste dall'art. 16 del contratto, sull'importo del singolo intervento richiesto dal Fondo.
- Si fa riferimento a tutte le prestazioni oggetto del Contratto.

**Quesito n. 56**

In riferimento al paragrafo 6. SERVIZI RICHIESTI del Capitolato, al fine di poter disporre di elementi di valutazione per il dimensionamento dei servizi, si chiede di specificare il numero degli interventi effettuati nell'attuale contratto di fornitura (o presumibili in base all'esperienza del Fondo) espressi possibilmente in gg/persona e numero di interventi.

In particolare, si chiede di articolare le informazioni nel seguente modo con riguardo al SERVIZIO DI MANUTENZIONE A CANONE FISSO:

- Interventi di manutenzione ordinaria del sistema;
- Interventi di manutenzione del sistema di hosting;
- Interventi di manutenzione straordinaria di interoperabilità (possibilmente distinti in relazione alla dipendenza dalle procedure di interoperabilità e dai tracciati dei dati);
- Interventi di manutenzione straordinaria operativa suddivisi come segue

- Anomalie
- Modifiche a workflow di processo Modifiche a interfacce di gestione o report
- Richieste di dati aggregati.

#### **Risposta n. 56**

Ai fini del corretto dimensionamento dei servizi, si faccia riferimento a quanto già riferito espressamente nel Capitolato Tecnico in particolare alla descrizione e alla numerosità e complessità dei sistemi e della numerosità degli utenti oggetto del servizio descritti nel Capitolo 3 e in parte nel Capitolo 2. Relativamente alla manutenzione a canone fisso, nel periodo 18/06/2016 – 18/06/2020 sono state consuntivate un numero di giornate/uomo pari a 953 su un totale di 445 interventi, così suddivisi:

- Manutenzione ordinaria del sistema: 138giornate/uomo per un totale di 2 interventi.
- Manutenzione del sistema di hosting: 26 giornate/uomo per un totale di 1 intervento.
- Manutenzione straordinaria di interoperabilità: 150giornate/uomo per un totale di 10 interventi.
- Manutenzione straordinaria operativa: 639 giornate/uomo per un totale di 432 interventi.

Tuttavia tale dato è solamente indicativo ed il servizio dovrà essere erogato secondo quanto meglio specificato nel Capitolato Tecnico.

#### **Quesito n. 57**

Con riferimento al Capitolato di gara, al fine di poter dimensionare correttamente i servizi richiesti, con particolare riguardo a quello di ASSISTENZA TECNICA, si chiede di fornire per quanto riguarda il Servizio di Help Desk il numero di richieste di intervento (ticket aperti e gestiti) suddivisi per ticket telefonici e ticket via email processati nell'attuale contratto di fornitura e le richieste di intervento relative al servizio di Back Office, specificando il numero di interventi richiesti per tipologia.

#### **Risposta n. 57**

Si riporta di seguito il numero di Ticket gestiti negli ultimi quattro anni, con il dettaglio della categoria di appartenenza:

Anno	2020	2019	2018	2017
<b>Totale Ticket</b>	444	714	587	443
<b>Media mensile</b>	56	60	49	37

Servizio/Richiesta	2020	2019	2018	2017
<b>Gestione Tecnica</b>	3	7	51	67
<b>Back Office(Assistenza Tecnica)</b>	23	46	24	10
<b>Help Desk(Assistenza Tecnica)</b>	294	449	268	312
<b>Ordinaria Sistema(Manutenzione a Canone fisso)</b>		1		1
<b>Straordinaria Operativa(Manutenzione a Canone fisso)</b>	123	208	244	53
<b>Ordinaria Hosting(Manutenzione a Canone fisso)</b>	1	2		
<b>Straordinaria Evolutiva(Manutenzione a Intervento)</b>		1		
<b>TOTALE</b>	<b>444</b>	<b>714</b>	<b>587</b>	<b>443</b>

I ticket che ricadono nella categoria “Help Desk” sono quelli gestiti a seguito di richieste pervenute telefonicamente direttamente all'Help Desk, sia da utenti esterni che da utenti interni al Fondo.

Tutti gli altri ticket sono quelli aperti direttamente da personale del Fondo sul sistema di ticketing online, per richiedere al Fornitore attività sul singolo servizio

#### **Quesito n. 58**

Al paragrafo 5.2.1. AVVIO del Capitolato il Fondo evidenzia l'obiettivo di evitare il più possibile soluzioni che possano provocare un lock-in tecnologico verso prodotti di specifici vendor.

In relazione a questo punto evidenzia almeno due componenti che dovranno essere prese in considerazione, ovvero: Scripta (gestione documentale e protocollo) e CPS (sistema di autenticazione).

In relazione alle suddette componenti, al fine di poter valutare soluzioni alternative, si richiede (si veda la figura presente al paragrafo 3.4. CARATTERISTICHE DI MASSIMA) di specificare:

- per il Sistema CPS: o modalità di utilizzo del sistema da parte delle applicazioni ad esso afferenti (come vengono gestite le utenze, come le applicazioni interagiscono per la verifica delle autorizzazioni), o dati acquisiti dal sistema e loro memorizzazione in banca dati (anche ai fini del recupero dei dati per il nuovo sistema).
- per il Sistema SCRIPTA: o funzionalità del sistema utilizzate dal Fondo (documentazione progetti, firma digitale, protocollo, acquisizione massiva), o eventuali flussi di integrazione tra le funzionalità del Sistema e con altre componenti del sistema informatico, o dati acquisiti dal sistema e loro memorizzazione in banca dati (anche ai fini del recupero dei dati per il nuovo sistema).

#### **Risposta n. 58**

Si precisa che:

- Le applicazioni interagiscono con CPS attraverso l'invocazione di servizi.
- I dati acquisiti dal sistema CPS sono disponibili sul database.
- Le funzioni del sistema SCRIPTA che vengono utilizzate sono quelle di gestione del repository documentale e protocollazione (protocollo nucleo minimo).
- I dati acquisiti dal sistema SCRIPTA sono disponibili sul database e su filesystem.

#### **Quesito n. 59**

Con riferimento al paragrafo 6.6. IL SERVIZIO DI DOCUMENTAZIONE, si chiede al Fondo di confermare la rispondenza della documentazione oggi disponibile rispetto alle funzionalità del sistema informatico oggetto dei servizi, incluse tutte le modifiche rese necessarie dalla manutenzione effettuata dal sistema.

#### **Risposta n. 59**

Si conferma che la documentazione è allineata a tutte le funzionalità del sistema informatico oggetto dei servizi.

#### **Quesito n. 60**

Si chiede di confermare che le attività di upgrade delle versioni software lato sistemi sono attività da implementare nell'ambito del servizio di manutenzione ad intervento e non a canone. L'eventuale upgrade di

una componente potrebbe infatti andare ad impattare su larga parte della pila del software applicativo, che dovrebbe essere sottoposto a test e ad eventuali interventi adeguativi.

**Risposta n. 60**

Le attività di upgrade delle versioni software lato sistemi, rientrano a pieno titolo nella manutenzione ordinaria del sistema, così come definito nel Capitolato al paragrafo 6.2.1.2.

**Quesito n. 61**

Con riferimento al Capitolato Tecnico si chiede se, oltre alla gestione delle VPN (par. 6.1.1), è richiesta anche la loro fornitura. In caso affermativo si chiede di precisare il numero delle VPN da fornire e la banda internet (Mb/sec) della singola VPN. Inoltre, si richiede il dimensionamento dell'attuale MPLS (par. 3.4) e se, la stessa, può essere eventualmente sostituita con altra tipologia di collegamento (es. VPN site-to-site).

**Risposta n. 61**

Oltre alla gestione, è richiesta anche la fornitura delle VPN.

Negli ultimi quattro anni sono stati forniti e gestiti un totale di tre connessioni VPN, senza nessuna limitazione di banda applicata su ogni singolo collegamento. Tuttavia tale dato è solamente indicativo ed il servizio dovrà essere erogato secondo quanto meglio specificato nel Capitolato Tecnico, senza nessuna limitazione sul numero di connessioni richiedibili da parte del Fondo.

Il dimensionamento dell'attuale MPLS è di 20Mbps simmetrico.

Per quel che concerne la tipologia di collegamento tra la sede del Fondo ed il (Virtual) Data Center, il Capitolato è aperto verso eventuali soluzioni alternative che vengano ritenute adatte, a patto di garantire i livelli prestazionali e di sicurezza attesi.

**Quesito n. 62**

Con riferimento al Disciplinare di gara, paragrafo 7.2 punto c, si chiede di precisare, al fine di individuare correttamente il fatturato specifico richiesto, cosa il Fondo intenda per servizi di Gestione Tecnica, servizi di Manutenzione Applicativa e Sistemistica, servizi di Assistenza Tecnica.

**Risposta n. 62**

I servizi che concorrono alla determinazione del fatturato utile al possesso del requisito di cui al paragrafo 7.2 punto c) del disciplinare, sono specificati nel Capitolato Tecnico.

**Quesito n. 63**

Con riferimento al Disciplinare di gara, paragrafo 16, si chiede di precisare se il possesso della "abilitazione all'albo degli Ingegneri nel settore informazione" per il Responsabile di Progetto è da intendersi preferenziale.

**Risposta n. 63**

Si conferma, così come riportato nel Disciplinare di gara, che, pur essendo preferenziale, l'abilitazione all'albo degli ingegneri nel settore "informazione" non è un requisito necessario per la figura del Responsabile di Progetto.

**Quesito n. 64**

Con riferimento al Capitolato Tecnico paragrafo 6.2.1.2 , si chiede di confermare che il servizio in carico al Fornitore non includa l'intervento/sostituzione, in caso di malfunzionamento hardware, dei dispositivi mobili ispettivi, ma la manutenzione è riferita alla sola piattaforma.

**Risposta n. 64**

Qualunque intervento di manutenzione che dovesse essere necessaria per modifiche hardware/software sui modelli prescelti dal Fondo (fermo restando la garanzia di disponibilità del servizio da parte del Vendor), o per la sostituzione sul mercato con apparecchi diversi (ad esempio dispositivi mobili basati su tecnologie di sistema operativo differenti), rientra a pieno titolo nella manutenzione ordinaria del sistema. Di conseguenza il servizio è in carico al Fornitore ma circoscritto ai modelli in possesso al Fondo.

**Quesito n. 65**

Si chiede di indicare dove sono ubicati i sistemi attuali (localizzazione del data center).

**Risposta n. 65**

L'attuale sito di Produzione si trova presso l'Aruba Data Center DC-IT1 di Arezzo. Il sito di Disaster Recovery si trova presso il Data Center IT NET di Roma Tor Cervara.

**Quesito n. 66**

Con riferimento al Disciplinare di gara, paragrafo 16, si chiede di confermare la possibilità di produrre un documento a parte contenente i Curriculum Vitae previsti, referenziato comunque all'interno della Relazione Tecnica nell'apposito paragrafo previsto dal Fondo nello schema di relazione.

**Risposta n. 66**

Si conferma la possibilità di produrre un documento a parte, come allegato alla Relazione Tecnica, contenente i Curriculum Vitae previsti.

**Quesito n. 67**

Rif. Disciplinare di gara - cap. 16 BUSTA B - OFFERTA TECNICA, par. 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA I criteri di valutazione "Organizzazione dei servizi, risorse, qualità e governance della fornitura" ed "Affidabilità e sicurezza nello svolgimento delle prestazioni." prevedono la valutazione dei seguenti piani: • Piani di gestione, • Piano di manutenzione, • Piano di subentro, • Piano di avvio e collaudo, • Piano di erogazione dei servizi, • Piano di Assistenza Tecnica • Piano della Qualità • Piano della Sicurezza. Nel par. 7.4 del Capitolato Tecnico è prevista la produzione del: • Piano di Lavoro Generale (a inizio fornitura e quando richiesto dal Fondo); • Piano di subentro (a inizio fornitura); • Piano di lavoro delle attività continuative (mensilmente); • Piano di lavoro delle attività a consumo (mensilmente); • Piano della Qualità (a inizio fornitura e quando richiesto dal Fondo); • Piano di trasferimento del know how (a fine fornitura).

Si chiede conferma che i Piani da produrre in offerta tecnica siano quelli previsti dai suddetti criteri di valutazione (Piani di gestione, Piano di manutenzione, Piano di subentro, Piano di avvio e collaudo, Piano di erogazione dei servizi, Piano di Assistenza Tecnica, Piano della Qualità, Piano della Sicurezza).

**Risposta n. 67**

I piani da allegare all'Offerta Tecnica sono quelli specificati nei documenti di gara. Come descritto nel Capitolato i Servizi richiesti al Fornitore sono quelli di seguito indicati, sarà cura del Fornitore nel compilare la Relazione tecnica venire incontro ai criteri di aggiudicazione, come descritto nel Disciplinare di gara, dove per Piano viene indicato quanto pianificato dal Fornitore per il relativo servizio

Elenco dei Servizi richiesti nel Capitolato

- **IL SERVIZIO DI GESTIONE TECNICA**
  - Hosting.
  - Continuità operativa.
  - Backup/Restore dei dati.
  - Disaster e Data Recovery.
  - Il servizio di gestione dei collegamenti in VPN.
  - Posta elettronica.
  - Formazione a distanza.
- **IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE A CANONE FISSO**
  - manutenzione ordinaria del sistema
  - manutenzione del sistema di hosting
  - manutenzione straordinaria di interoperabilità
  - manutenzione straordinaria operativa
- **IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE AD INTERVENTO**
  - manutenzione straordinaria evolutiva
- **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA**
  - Help Desk Tecnico
  - servizio di BackOffice
- **IL SERVIZIO DI SWITCH OFF**
- **IL SERVIZIO DI DOCUMENTAZIONE**

**Quesito n. 68**

Rif. Disciplinare di gara - cap. 16 BUSTA B - OFFERTA TECNICA Relativamente agli Allegati da produrre in Offerta Tecnica si chiede:

- conferma che tali allegati siano inclusi nel totale delle 200 pagine massime previste per la relazione tecnica (CV esclusi);
- conferma che tutti gli allegati da produrre siano da considerare come allegati esterni alla relazione tecnica;
- i criteri di numerazione delle pagine di tali allegati (in continuità con la numerazione dell'ultima pagina della relazione tecnica oppure con ripartenza della numerazione da 1, lasciando alla commissione il conteggio totale del numero massimo di pagine).

**Risposta n.68**

- Gli allegati non sono inclusi nel totale delle 200 pagine massime previste. Queste sono riferite esclusivamente alla Relazione Tecnica, escludendo la sezione dei Curriculum Vitae.
- Si conferma che gli allegati sono documenti esterni alla Relazione Tecnica.

- Poiché il limite massimo delle 200 pagine è riferito esclusivamente alla Relazione Tecnica, la numerazione degli allegati potrà anche non essere continuativa della stessa Relazione.

#### **Quesito n. 69**

Disciplinare di gara - cap. 16 BUSTA B - OFFERTA TECNICA Tra i "Piani" relativi ai servizi richiesti come allegati, è previsto l'inserimento dei curriculum vitae di ciascuna risorsa interessata. Tali CV sono richiesti anche nel cap. 4 dell'offerta tecnica (CV del Responsabile di Progetto e di tutte le risorse umane proposte e loro ruoli).

Si chiede conferma che nel cap. 4 e nei vari Piani allegati si possa inserire una sintesi delle caratteristiche di tali CV e dei relativi ruoli e che il dettaglio del CV possa essere inserito in un apposito "Allegato CV".

#### **Risposta n. 69**

Si conferma che nel cap. 4 e nei vari Piani allegati è possibile inserire una sintesi delle caratteristiche di tali CV e dei relativi ruoli e che il dettaglio del CV può essere inserito in un apposito "Allegato CV".

#### **Quesito n. 70**

Disciplinare di gara - cap. 16 BUSTA B - OFFERTA TECNICA Il "cap. 5 Sicurezza e Affidabilità" dello schema di relazione tecnica fornito, prevede al punto a) garanzia della Sicurezza dei dati e del sistema fornito un contenuto che sembra analogo al contenuto richiesti nell'allegato Piano di sicurezza.

Si chiede conferma che tale paragrafo (a) garanzia della Sicurezza dei dati e del sistema fornito) possa essere descritto all'interno del Piano di Sicurezza. In caso negativo si prega di chiarire le differenze richieste per i due contenuti

#### **Riposta n. 70**

Si conferma che può essere descritto all'interno del Piano di Sicurezza, ma si consideri comunque che le informazioni che saranno fornite dovranno coprire sia aspetti tecnici che di processo.

#### **Quesito n. 71**

Capitolato Tecnico - § 4.2.3 – il sistema di controllo e governo. Si chiede:

- conferma che l'unica componente fornita dal Fondo, ed utilizzabile dunque per l'erogazione dei servizi, sia quella documentale e che tutte le altre componenti elencate in tale paragrafo vadano messe a disposizione dal Fornitore. In caso di risposta negativa si prega di confermare le caratteristiche di tali strumenti;
- stima del numero di utenti che dovranno accedere al sistema di controllo e governo.

#### **Risposta n. 71**

Il sistema di controllo e governo deve essere completamente fornito dall'Affidatario e deve coprire le caratteristiche definite nel Capitolato al paragrafo 4.2.3 e relativi sotto paragrafi. Il sistema dovrà essere accessibile tanto al Fondo quanto al Fornitore, così come meglio specificato nel Capitolato, senza limitazione alcuna sul numero di utenti che potranno accedervi.

**Quesito n. 72**

Capitolato Tecnico - § 6.3, 6.4. Si chiede se per “Sistema di Ticket online” si intenda il sistema OTRS in possesso del Fondo, e dunque utilizzabile dal Fornitore per il servizio di Help Desk da fornire oppure se tale sistema debba essere messo a disposizione dal Fornitore per i servizi di Manutenzione ad Intervento ed Assistenza tecnica.

**Riposta n. 72**

Il sistema di ticket online, deve essere messo a disposizione dal Fornitore e deve essere prevista la sostituzione dell'attuale prodotto EVENTUM con OTRS, effettuando, così come fatto con EVENTUM, l'integrazione, nell'infrastruttura di sistema, del nuovo prodotto di ticketing.

Il sistema di ticketing online verrà utilizzato dal Fornitore, nell'ambito del servizio di Help Desk, e dagli utenti interni del Fondo per l'attivazione di attività nell'ambito di tutti i servizi oggetto di contratto.

**Quesito n. 73**

Capitolato Tecnico - § 7.3.1 Affiancamento iniziale. Si chiede se il periodo di Affiancamento iniziale sia remunerato o meno, in particolare nel caso di proposta da parte del Fornitore di attività di miglioramento dell'attuale baseline AS-IS (analisi statica del codice, revisione architetturale, revisione della documentazione, assessment di sicurezza, etc.).

**Risposta n. 73**

Il periodo di affiancamento iniziale rientra a pieno titolo nei servizi oggetto di contratto, di conseguenza è prevista la remunerazione del Fornitore entrante durante questo periodo.

**Quesito n. 74**

Capitolato Tecnico - § 5.2.2 – Servizi e Sistema. Tra i requisiti è prevista “accessibilità distribuita a tutti i servizi applicativi su rete intranet/internet in modalità ASP (Application Services Provisioning)”. Si chiede conferma che, qualora il Fornitore intenda proporre miglioramenti del modello architetturale attuale, il modello ASP possa essere sostituito con un modello SaaS (Software as a Service) ed infrastrutture IaaS/PaaS

**Risposta n. 74**

Il Capitolato non preclude la possibilità di scelte architetture ed infrastrutturali alternative alle attuali.

**Quesito n. 75**

Rif. Disciplinare di gara - § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA Relativamente ai piani richiesti (Piani di gestione, Piano di manutenzione, Piano di subentro, Piano di avvio e collaudo, Piano di erogazione dei servizi, Piano di Assistenza Tecnica) si chiede di indicare la corrispondenza tra il singolo piano ed i vari servizi richiesti nel Capitolato. Ad esempio il Piano di Manutenzione include solo i servizi di manutenzione ordinaria e manutenzione hosting?

**Risposta n.75**

Come descritto nel Capitolato i Servizi richiesti al Fornitore sono quelli di seguito indicati, sarà cura del Fornitore nel compilare la Relazione tecnica venire incontro ai criteri di aggiudicazione, come descritto nel Disciplinare di gara, dove per Piano viene indicato quanto pianificato dal Fornitore per il relativo servizio.

Elenco dei Servizi richiesti nel Capitolato

- **IL SERVIZIO DI GESTIONE TECNICA**
  - Hosting.
  - Continuità operativa.
  - Backup/Restore dei dati.
  - Disaster e Data Recovery.
  - Il servizio di gestione dei collegamenti in VPN.
  - Posta elettronica.
  - Formazione a distanza.
- **IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE A CANONE FISSO**
  - manutenzione ordinaria del sistema
  - manutenzione del sistema di hosting
  - manutenzione straordinaria di interoperabilità
  - manutenzione straordinaria operativa
- **IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE AD INTERVENTO**
  - manutenzione straordinaria evolutiva
- **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA**
  - Help Desk Tecnico
  - servizio di BackOffice
- **IL SERVIZIO DI SWITCH OFF**
- **IL SERVIZIO DI DOCUMENTAZIONE**

**Quesito n. 76**

A Pagina 13 del Capitolato Tecnico si fa riferimento ad una Applicazione mobile, ma non vengono dati dettagli sulla tecnologia utilizzata, è possibile avere un disegno architettuale o l'elenco delle principali tecnologie utilizzate?

**Risposta n. 76**

Si tratta di un'applicazione Android nativa che interagisce con FAPF attraverso l'invocazione di servizi REST

**Quesito n. 77**

Nel Capitolato Tecnico si fa riferimento ad un sistema di Ticketing open source, OTRS, viene richiesto che sia integrato come tutti gli altri sistemi, ma cosa si intende per integrazione? si intende integrare uno strumento già completo nell'infrastruttura utilizzata o si richiede lo sviluppo di funzioni specifiche per interagire con gli altri sistemi?

**Risposta n. 77**

Si intende di integrare uno strumento, già completo, nell'infrastruttura utilizzata.

**Quesito n. 78**

Nel Capitolato Tecnico a pag. 24 viene indicata come richiesta lo sviluppo di un sistema di monitoraggio che permetta alle articolazioni Regionali di arricchire i progetti formativi di ulteriori informazioni. Questa attività rientra in quelle attività indicate come Manutenzione straordinaria evolutiva, quindi valutate in corso d'opera? Se la risposta è no, e quindi deve essere quotato subito è possibile avere dettagli ulteriori, se possibile elenco dei requisiti funzionali e tecnici?

**Risposta n. 78**

È un'attività che rientra nella manutenzione straordinaria evolutiva e che verrà valutata con il Fornitore in corso d'opera

**Quesito n. 79**

Nel paragrafo 4.2.3.1, si parla di un sistema di gestione dei livelli di servizio: si parla di un sistema esistente o va implementato? Se va implementato rientra in quelle attività indicate come Manutenzione straordinaria evolutiva, quindi valutate in corso d'opera? Se la risposta è no, e quindi deve essere quotato subito è possibile avere dettagli ulteriori, se possibile elenco dei requisiti funzionali e tecnici?

**Risposta n. 79**

Il Fornitore dovrà prevedere la fornitura di tale sistema, con le caratteristiche definite nel paragrafo 4.2.3.1 del Capitolato. La fornitura di tale sistema non rientra nei servizi di manutenzione straordinaria evolutiva.

**Quesito n. 80**

Nel paragrafo 4.2.3.2, si parla di un sistema documentale: si parla di un sistema esistente o va implementato? Se va implementato rientra in quelle attività indicate come Manutenzione straordinaria evolutiva, quindi valutate in corso d'opera? Se la risposta è no, e quindi deve essere quotato subito è possibile avere dettagli ulteriori, se possibile elenco dei requisiti funzionali e tecnici?

**Risposta n. 80**

Il Fornitore dovrà prevedere la fornitura di tale sistema, con le caratteristiche definite nel paragrafo 4.2.3.2 del Capitolato. La fornitura di tale sistema non rientra nei servizi di manutenzione straordinaria evolutiva

**Quesito n. 81**

Nel paragrafo 4.2.3.3, si parla di sistema di gestione della configurazione software: ci si riferisce ad SVN? Si parla quindi di un sistema esistente e non di un nuovo sistema da inserire nell'infrastruttura, corretto?

**Risposta n. 81**

Il sistema di gestione della configurazione software, così come definito nel Capitolato, dovrà prevedere anche un sistema per l'archiviazione/gestione di procedure, programmi o prodotti software in formato sorgente, garantendo il versioning (gestione delle versioni) ed il change management degli stessi.

**Quesito n. 82**

Nel paragrafo 4.2.3.3.1, si parla di un sistema di analisi dei trend prestazionali: si parla di un sistema esistente o va implementato? Se va implementato rientra in quelle attività indicate come Manutenzione straordinaria evolutiva, quindi valutate in corso d'opera? Se la risposta è no, e quindi deve essere quotato subito è possibile avere dettagli ulteriori, se possibile elenco dei requisiti funzionali e tecnici?

**Risposta n. 82**

Il Fornitore dovrà prevedere la fornitura di tale sistema, con le caratteristiche definite nel paragrafo 4.2.3.3.1 del Capitolato, da cui si evincono ad alto livello le funzionalità attese. La realizzazione tecnica e tecnologica, è lasciata alle scelte che potranno essere effettuate in risposta al bando di gara. La fornitura di tale sistema non rientra nei servizi di manutenzione straordinaria evolutiva.

**Quesito n. 83**

Per un corretto dimensionamento dei servizi è possibile ricevere un'estrazione contenente il numero totale dei ticket suddiviso per severity, priority e tipologia (incident, change, service request) relativi all'ultimo anno di esercizio comprendente il tempo medio di esecuzione?

**Risposta n. 83**

Si riporta di seguito il numero di Ticket gestiti negli ultimi quattro anni, con il dettaglio della categoria di appartenenza:

Anno	2020	2019	2018	2017
<b>Totale Ticket</b>	444	714	587	443
<b>Media mensile</b>	56	60	49	37

Servizio/Richiesta	2020	2019	2018	2017
<b>Gestione Tecnica</b>	3	7	51	67
<b>Back Office(Assistenza Tecnica)</b>	23	46	24	10
<b>Help Desk(Assistenza Tecnica)</b>	294	449	268	312
<b>Ordinaria Sistema(Manutenzione a Canone fisso)</b>		1		1
<b>Straordinaria Operativa(Manutenzione a Canone fisso)</b>	123	208	244	53
<b>Ordinaria Hosting(Manutenzione a Canone fisso)</b>	1	2		

<b>Straordinaria Evolutiva(Manutenzione a Intervento)</b>		1		
<b>TOTALE</b>	<b>444</b>	<b>714</b>	<b>587</b>	<b>443</b>

I ticket che ricadono nella categoria “Help Desk” sono quelli gestiti a seguito di richieste pervenute telefonicamente direttamente all'Help Desk, sia da utenti esterni che da utenti interni al Fondo.

Tutti gli altri ticket sono quelli aperti direttamente da personale del Fondo sul sistema di ticketing online, per richiedere al Fornitore attività sul singolo servizio.

#### **Quesito n. 84**

Se fosse possibile sarebbe utile avere anche una numerazione o una percentuale spannometrica dei ticket suddivisa per interventi infrastrutturali/sistemistici e quelli che invece hanno richiesto degli interventi e modifiche software.

#### **Risposta n.84**

Si riporta di seguito il numero di Ticket gestiti negli ultimi quattro anni, con il dettaglio della categoria di appartenenza:

<b>Anno</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Totale Ticket</b>	444	714	587	443
<b>Media mensile</b>	56	60	49	37

<b>Servizio/Richiesta</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Gestione Tecnica</b>	3	7	51	67
<b>Back Office(Assistenza Tecnica)</b>	23	46	24	10
<b>Help Desk(Assistenza Tecnica)</b>	294	449	268	312
<b>Ordinaria Sistema(Manutenzione a Canone fisso)</b>		1		1
<b>Straordinaria Operativa(Manutenzione a Canone fisso)</b>	123	208	244	53
<b>Ordinaria Hosting(Manutenzione a Canone fisso)</b>	1	2		
<b>Straordinaria Evolutiva(Manutenzione a Intervento)</b>		1		
<b>TOTALE</b>	<b>444</b>	<b>714</b>	<b>587</b>	<b>443</b>

I ticket che ricadono nella categoria “Help Desk” sono quelli gestiti a seguito di richieste pervenute telefonicamente direttamente all'Help Desk, sia da utenti esterni che da utenti interni al Fondo.

Tutti gli altri ticket sono quelli aperti direttamente da personale del Fondo sul sistema di ticketing online, per richiedere al Fornitore attività sul singolo servizio.

**Quesito n. 85**

Nel Capitolato Tecnico si fa riferimento ad un server mai di posta, è possibile avere informazioni sul tipo di prodotto utilizzato e la versione?

**Risposta n. 85**

L'attuale servermail utilizza Xandmail V4R2B55

**Quesito n. 86**

A pag.6 del documento ""Disciplinare di gara.pdf"" viene indicato: "L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00. L'appalto ha ad oggetto servizi di natura intellettuale e conseguentemente non comporta l'esecuzione di significative prestazioni di natura materiale. Non sussiste pertanto ai sensi dell'art. 95 comma 10 d.lgs. n. 50/16 l'onere di specifica indicazione dei costi della manodopera e della sicurezza." A pag.26 viene indicato ""Nell'offerta economica dovranno, altresì, essere indicati, a pena di esclusione dalla gara, i costi relativi alla sicurezza da rischio specifico (o aziendali) ritenuti congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche dei servizi oggetto dell'appalto. Il prezzo offerto dal concorrente viene formulato tenendo conto di tali costi. Detti costi relativi alla sicurezza connessi con l'attività d'impresa dovranno risultare congrui rispetto all'entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto dell'appalto."": si chiede conferma che in virtù di quanto indicato a pag.6 nell'offerta economica non debba essere fornita alcuna indicazione dei ""costi relativi alla sicurezza da rischio specifico".

**Risposta n. 86**

Premesso che gli oneri di sicurezza per le cc.dd. "interferenze" (ovvero quelli richiamati a pag. 6 del Disciplinare di gara), sono quelli predeterminati dalla stazione appaltante e riguardano rischi relativi alla presenza nell'ambiente della stessa di soggetti estranei chiamati a eseguire il contratto, mentre gli oneri di sicurezza da rischio "specifico" o "aziendale" (di cui a pag. 26 del Disciplinare), sono quelli la cui quantificazione spetta a ciascuno dei concorrenti e varia in rapporto alla qualità ed entità della sua offerta), si conferma che nell'offerta economica deve essere fornita indicazione dei "costi relativi alla sicurezza da rischio specifico".

**Quesito n. 87**

A pag.23 del documento "Disciplinare di gara.pdf" viene indicato che la Relazione Tecnica dovrà essere contenuta entro le 200 pagine, escluse le pagine relative ai curriculum. A pag.24 dello stesso documento viene indicato: "Per quanto concerne gli Allegati, infine, si richiede esplicitamente che: 1) ciascun allegato venga predisposto su un documento indipendente e separato dagli altri e costituisca un prodotto finito e come tale valutabile quale parte integrante dell'offerta tecnica": si chiede conferma che in relazione agli Allegati della Relazione Tecnica non esistano limiti di numerosità di pagine."

**Risposta n. 87**

Si conferma che il limite di 200 pagine non riguarda gli allegati alla Relazione tecnica.