

GARA PUBBLICA EUROPEA

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE, DEGLI IMPIANTI DI TRASMISSIONE DATI, DEL SOFTWARE DI BASE E DI PRODUTTIVITA’ INDIVIDUALE, DEI SITI WEB, DEL SISTEMA DI IT MANAGEMENT, DELLA FORNITURA E GESTIONE DEL SERVIZIO DI LOG MANAGEMENT, DELLE ATTIVITA’ SISTEMISTICHE DELL’AZIENDA COMPLESSO OSPEDALIERO S. FILIPPO NERI PER QUATTRO ANNI

quesiti e risposte al 24 Maggio 2012

QUESITO n. 1

Si richiede inoltre chiarimento relativo al punto III 2.3), dell’avviso di gara; la scrivente è dotata di certificazione ISO 9001 EA33 con la sub classificazione “commercializzazione hardware e software. Erogazione di servizi di installazione e conduzione hardware e software. Assistenza tecnica”, mentre nel punto citato è richiesta una sub classificazione della certificazione ISO9001 EA33 indicante “servizi di gestione sistemi e assistenza applicativa”, a nostro avviso equivalente e per la quale è richiesta da parte Vs. conferma di congruità.

RISPOSTA n. 1

Poiché i processi per cui le aziende sono certificate sono analoghi per entrambe le sub classificazioni, si riconosce valida la certificazione posseduta dal concorrente.

QUESITO n. 2

1. Cosa si intende per interventi sulla rete passiva?

La manutenzione comprende il rifacimento delle tratte/punti di rete?

In caso affermativo quanti punti di rete sono previsti?

2. Gli apparati attivi (switch, router ecc.) sono compresi nella manutenzione e gestione?

RISPOSTA n. 2

Si rimanda a quanto richiesto nel capitolato tecnico:

L'offerta da presentare è relativa alla manutenzione degli apparati passivi ed attivi presenti all'interno dei rack svolgenti funzione di nodo di piano e/o di edificio (switches, routers, firewalls, Ups, patch panel ottici, patch panel rame, bretelle di permutazione in rame e ottiche, armadi rack, connettorizzazioni delle tratte in fibra ottica), nonché di tutti i punti rete presenti negli edifici in esame, dove per punto rete si intende l'intero collegamento dalla porta dell'apparato alla presa RJ45 cui è connessa l'utenza (cavi in rame, patch cord lato rack, borchia RJ45), nonché la eventuale realizzazione di un totale massimo di n. 200 nuovi punti rete (su richiesta del S.I.S.T. dell’Azienda Complesso Ospedaliero S. Filippo Neri).

QUESITO n. 3

1. Esiste già un software che monitora gli apparati attivi?
2. In caso negativo deve essere fornito?

RISPOSTA n. 3

E’ disponibile il software HP Procurve Manager Plus

QUESITO n. 4

Gli apparati telefonici (centrale telefonica, telefoni, DECT) sono compresi nella manutenzione e gestione? Quali e quanti apparati sono in garanzia? Per quelli non coperti da garanzia del costruttore la riparazione di un guasto sarà a carico della Ditta aggiudicataria della gara? In caso affermativo Vi chiediamo di elencare il numero e la tipologia degli apparati in questione (tipo/marca/modello/caratteristiche tecniche)

RISPOSTA n. 4

Gli apparati telefonici (centrale telefonica, telefoni, DECT) NON sono compresi nella manutenzione e gestione messe a bando

QUESITO n. 5

I prodotti “consumabili” (toner stampanti, batterie portatili ecc.) sono oggetto della fornitura?

RISPOSTA n. 5

Si rimanda a quanto richiesto nel capitolato tecnico:

Non sono da intendersi a carico dell'Appaltatore i materiali di consumo di seguito elencati: cartucce, toner, nastri, drum ecc.

QUESITO n. 6

Per quanti e quali parti dei siti internet e/o intranet è richiesto il restyling grafico?

RISPOSTA n. 6

Si rimanda a quanto richiesto nel capitolato tecnico:

Per il restyling del sito dell'ACO l'Appaltatore - in base alle specifiche riportate - dovrà proporre un progetto che dovrà essere condiviso con un apposito gruppo di lavoro interno dell'Azienda, e dovrà portare ad un piano di lavoro completo di cronoprogramma e con regolare produzione di Stato Avanzamento Lavori SAL.

Azioni da sviluppare

o Analisi del sito aziendale attuale <http://www.sanfilipponeri.roma.it/index.htm>

o Valutazione accessibilità, usabilità e dei contenuti presenti

o Definizione degli interventi necessari per migliorare l'accessibilità, l'usabilità e i contenuti

o Ridisegno grafico, con particolare attenzione ai menù e alla navigazione

o Implementazione del sito con una struttura a “percorsi” (utenza, personale e partnership)

o Manutenzione e gestione del sito web

Come stima di massima, l'attuale sito aziendale ha circa 150 pagine, ma rimane a carico dell'Appaltatore l'onere della verifica più puntuale.

QUESITO n. 7

Deve essere fornito un software per la gestione degli asset?

RISPOSTA n. 7

Si rimanda a quanto richiesto nel capitolato tecnico:

È richiesto che l'Appaltatore implementi ed utilizzi la piattaforma di IT Management atta a gestire in modo centralizzato le configurazioni e gli asset dei sistemi, come meglio specificato nel paragrafo relativo agli strumenti per l'erogazione del servizio.

Per quanto riguarda i servizi di gestione dei sistemi, la piattaforma della Computer Associates consentirà la distribuzione del software, la gestione centralizzata delle configurazioni e degli asset, la gestione da remoto dei sistemi. Sono in dettaglio rese disponibili le seguenti funzionalità:

- asset discovery and inventory

Genera un dettagliato inventario hardware, inclusi i numeri di serie, le informazioni sulla CPU, RAM totale, le unità disco interne e periferiche, le versioni del sistema operativo e service pack, le impostazioni di rete.

I costi relativi all'ulteriore utilizzo di moduli suppletivi come OpManager o analoghi (TLC management, Capacity Management, etc) necessari per raggiungere gli obiettivi di progetto, sono a carico dell'Appaltatore, e alla fine del contratto tali moduli diventeranno di proprietà dell'Azienda.

QUESITO n. 8

È possibile avere un elenco degli apparati attivi di rete presenti, dal momento che se ne richiede “una scorta calda” (pag. 12 del CT) per eventuali guasti, oltre ai pezzi di ricambio.

RISPOSTA n. 8

Elenco:

Produttore	Tipologia	Modello	QTA
HP	Switch (core)	Procurve 8212zl	2
HP	Switch (edge)	Procurve 5406zl	7
HP	Switch (edge)	Procurve 5412zl	5
HP	Switch (edge)	Procurve 5304xl	20
HP	Switch (edge)	Procurve 5308xl	8
HP	Switch (edge)	Procurve 3500-48G	2
HP	Switch (edge)	Procurve 2510-48	10
HP	Switch (edge)	Procurve 2510-24	2
HP	Wireless Lan Controller	Procurve MSM 710	2
HP	Access Point	Procurve MSM430	10
HP	Access Point	Procurve MSM 320	7
HP	Access Point	Procurve AP 530 WW	5
HP	Antenna	5 dBi indoor/outdoor omnidir. antenna	5
FortiNet	FortiGate-310B - Firewall	FG-310B	2
Lightning	Enterprise-class firewall & VPN appliance	Multicom Enterprise Ethernet	1
Lightning	Stateful firewall appliance	Multicom SpeedSurf	3
Network Peripherals	Managed Switch	FE-DF12TF	1
Cisco	Managed Switch	SRW208	1
Longshine	Managed Switch	LCS-883R	8
Longshine	Managed Switch	LCS-GS8208	8
Longshine	Unmanaged Switch	LCS-FS6108	50
Panda GateDefender	Bridge	Performa 8100	2

La verifica finale è a carico della Ditta Aggiudicataria che dovrà realizzare il censimento preventivo degli apparati e delle utenze connesse a ciascun nodo e compilazione di un foglio permutatore per ogni nodo e conseguente etichettatura (con etichette adesive) delle porte degli apparati e dei cassetti permutatori, con l'indicazione dell'utenza collegata.

QUESITO n. 9

La gestione degli UPS, la loro manutenzione e la sostituzione delle batterie, sono incluse nelle attività previste dal bando di gara e in carico all'assegnatario?

RISPOSTA n. 9

I server sono sotto protezione di UPS gestiti e mantenuti dall'Ufficio Tecnico dell' ACO; solo circa 50 piccoli UPS sono inclusi nelle attività previste dal bando di gara e a carico dell'assegnatario.

QUESITO n. 10

Chi ha in carico la fornitura degli aggiornamenti delle licenze SW e del Firmware delle apparecchiature oggetto del bando (Server, Storage,) il S.F.Neri o l'assegnatario del bando? Nel caso gli aggiornamenti delle licenze SW e del Firmware fossero a carico del S.F.Neri, la loro installazione e' comunque a carico dell'assegnatario?

RISPOSTA n. 10

Gli aggiornamenti delle licenze - a pagamento - sono a carico dell'ACO, ma la loro necessità e la relativa installazione è a carico dell'assegnatario come descritto nel capitolato tecnico "L'Appaltatore è tenuto ad essere proattivo nel proporre e analizzare modifiche agli apparati gestiti, al fine di mantenerli allineati alle ultime evoluzioni (fix, release e versioni) del software installato. Tali modifiche dovranno preventivamente essere sottoposte all'approvazione dell'Azienda Complesso Ospedaliero S. Filippo Neri."

QUESITO n. 11

Il trasloco nella nuova sala macchine comprende anche gli apparati telefonici, centraline, apparati di rete ecc., attualmente in uso? Gli apparati citati nella domanda sono coperti da un contratto SW per la disponibilità di aggiornamenti ecc. e chi ne è in carico?

RISPOSTA n. 11

Gli apparati telefonici non sono a carico dell'Assegnatario, ma, come descritto nel capitolato tecnico, "La stessa azienda aggiudicataria dovrà farsi carico anche delle modifiche di configurazione che si renderanno necessarie per il trasloco, tali modifiche riguarderanno sia i servers aziendali sia gli apparati attivi di switching, routing e firewalling; per modifiche si intende anche ottimizzazioni dei flussi di traffico dati ove necessario e/o richiesto dall'Azienda."

QUESITO n. 12

Le domande fatte dai singoli partecipanti e le conseguenti risposte, sono a disposizione di tutti i partecipanti alla gara? In caso affermativo dove sono visibili?

RISPOSTA n. 12

Tutti i quesiti pervenuti e le relative risposte sono pubblicati nel sito dell'ACO e quindi a disposizione di tutti i partecipanti.

QUESITO n. 13

Si richiedono ulteriori chiarimenti e precisazioni circa l'esatta composizione e configurazione dell'intera piattaforma tecnologica di IT Management della CA in possesso dell'ACO, che sarà messa a disposizione dell'Appaltatore. Si ricercano maggiori informazioni e dettagli circa le componenti, i moduli e le funzionalità presenti e rese disponibili dalla piattaforma medesima.

Si desidera conoscere inoltre la consistenza delle licenze e la tipologia e denominazione dei moduli della suddetta piattaforma di IT Management, allo scopo di comprendere se tale consistenza sia sufficiente a gestire il Parco Tecnologico oggetto della presente gara o se sia necessaria una integrazione e/o upgrade delle suddette licenze.

RISPOSTA n. 13

Il contratto con la CA è stato da poco rinnovato da parte della Stazione Appaltante ed è rispondente alle attuali esigenze sia funzionali che dimensionali. Le macro funzionalità disponibili sono riportate nel capitolato tecnico, per qualsiasi approfondimento tecnico è possibile far riferimento ai manuali forniti dallo stesso Fornitore.

QUESITO n. 14

Si desidera conoscere la consistenza delle licenze delle piattaforme tecnologiche CA BrightStore Arcserve Backup e HP Storage Server management, rese disponibile dall'Amministrazione.

Si vuole in particolare sapere se tale consistenza sia sufficiente a gestire il Parco Macchine oggetto della presente gara o se sia necessario una integrazione e/o upgrade delle suddette licenze

RISPOSTA n. 14

Il contratto con la CA è stato da poco rinnovato da parte della Stazione Appaltante ed è rispondente alle attuali esigenze sia funzionali che dimensionali.

QUESITO n. 15

In corrispondenza alle caratteristiche definite per i servizi sopra enucleati, Si richiedono ulteriori chiarimenti circa la natura ed i contenuti delle attività di seguito riportate:

- Implementazione ed utilizzo della piattaforma di IT management per la gestione centralizzata delle configurazioni e degli asset dei sistemi;
- Implementazione ed utilizzo della piattaforma informatica per la gestione centralizzata dei dati di capacità dei sistemi server (capacity management);
- Implementazione ed utilizzo della piattaforma informatica per la gestione centralizzata delle risorse di rete.

In particolare si vuole comprendere se la richiesta di Implementazione ed utilizzo di ciascuna delle suddette piattaforme implica la fornitura da parte del proponente di una specifica soluzione HW e SW a supporto dell'erogazione della corrispondente linea di servizio.

RISPOSTA n. 15

Si rimanda a quanto richiesto nel capitolato tecnico:

“I servizi dovranno essere erogati per l'intera durata dell'appalto, operando sia con gli strumenti a supporto delle infrastrutture di proprietà dell'Azienda Complesso Ospedaliero S. Filippo Neri sia con strumenti messi a disposizione dall'Appaltatore in adempimento alle obbligazioni contrattuali. L'uso di tali strumenti/servizi non produrrà oneri aggiuntivi per l'Azienda Complesso Ospedaliero S. Filippo Neri.”. In particolare:

“La gestione della piattaforma di IT Management da parte dell'Appaltatore – e la sua integrazione con moduli suppletivi (TLC management, Capacity Management, etc) - sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara.”

QUESITO n. 16

Si richiedono ulteriori chiarimenti e dettagli sulla architettura elaborativa e la configurazione e distribuzione dei sistemi e ambienti HW e SW che costituiscono l'infrastruttura tecnologica oggetto della presente gara.

In particolare si vuole conoscere con maggiore dettaglio le funzioni dei diversi sistemi e la corrispondente ripartizione dei prodotti software di base, middleware e applicativo compresi nella suddetta infrastruttura oggetto della gara.

Si desidera infine un maggiore dettaglio degli apparati passivi ed attivi oggetto di manutenzione

RISPOSTA n. 16

Si rimanda a quanto allegato al capitolato tecnico: “Allegato 1 Elenco sistemi, software di base, middleware e applicativo, postazioni di lavoro, sistemi per ufficio multifunzione, fax, reti trasmissione dati.”, e alla risposta al quesito 8

QUESITO n. 17

Si richiedono ulteriori chiarimenti e informazioni circa le funzionalità e i moduli delle componenti della suddetta piattaforma di IT Management dedicate alla Gestione della Configurazione e degli asset presenti e rese disponibili da parte dell'Amministrazione.

RISPOSTA n. 17

Si rimanda al quesito 7

QUESITO n. 18

Si desiderano indicazioni e precisazioni circa l'effettiva localizzazione ed ubicazione della Struttura del Centro Servizi in tal senso prevista dall'Azienda committente. In particolare si vuole comprendere se il Centro Servizi dovrà essere collocato ed impiantato presso i locali messi a disposizione dall'Azienda Complesso Ospedaliero S. Filippo Neri ad esempio nella Server FARM, oppure se sarà cura dell'Appaltatore provvedere ad individuare una specifica sede esterna dedicata allo scopo.

Inoltre, nel caso di assegnazione di locali da parte dell'ACO, sono gradite delucidazioni circa il loro dimensionamento e composizione.

Si chiedono infine chiarimenti sulla collocazione prevista per i Presidi Locali da attivare presso le sedi dell'Azienda Complesso Ospedaliero S. Filippo Neri

RISPOSTA n. 18

Si rimanda a quanto descritto nel paragrafo “Luogo di lavoro” del capitolato tecnico

QUESITO n. 19

Si desidera comprendere se lo SPOC debba essere ubicato, realizzato e impiantato all'interno dell'ACO S.Filippo Neri in locali all'uopo assegnati presso le sedi dell'ACO stessa, oppure se detto SPOC debba (o possa) essere collocato ed impiantato all'esterno presso una delle sedi operative dell'Appaltatore. In caso di assegnazione di locali all'interno dell'ACO, sono gradite informazioni circa il loro dimensionamento e composizione.

RISPOSTA n. 19

Si rimanda a quanto descritto nel paragrafo "Luogo di lavoro" del capitolato tecnico

QUESITO n. 20

Si vuole comprendere se la messa in opera complessiva della nuova Server Farm è a carico dell'Appaltatore oppure a questi spetta solo l'allestimento propriamente detto della Server Farm, limitatamente allo spostamento dei sistemi ed apparati di rete.

In quest'ultimo caso si desidera sapere se la tempistica ivi stabilita dipende dalla durata prevista dei lavori di messa in opera della Server Farm, e se sarà necessario coordinare e sincronizzare con il Responsabile di detto intervento di messa in opera, il Piano di Spostamento e Migrazione, di competenza dell'Appaltatore, oggetto della presente offerta

RISPOSTA n. 20

Si rimanda al paragrafo "Allestimento della nuova server farm" del capitolato tecnico. La tempistica per l'allestimento della nuova server farm proposto dall'Appaltatore, non superiore ai sei mesi stimati, sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara. Solo se sarà necessario, il vincitore di gara dovrà sincronizzare le sue attività con quelle della Stazione Appaltante.

QUESITO n. 21

Si vuole comprendere se Il Locale che L'ACO San Filippo Neri metterà a disposizione per le attività di Laboratorio (Riparazione in loco, Magazzino) è compreso nella Struttura del Centro Servizi.

RISPOSTA n. 21

Si rimanda a quanto descritto nel paragrafo "Luogo di lavoro" del capitolato tecnico.

QUESITO n. 22

Si desiderano chiarimenti sull'ambiente operativo e la piattaforma applicativa attualmente utilizzata per lo sviluppo, e gestione dei suddetti siti web.

Inoltre si desidera comprendere se, oltre alla implementazione del CMS Open Source, è richiesta la fornitura di una piattaforma applicativa per lo sviluppo, assistenza, esercizio e manutenzione dei siti web.

RISPOSTA n. 22

Gli attuali siti internet e intranet della Stazione Appaltante sono stati costruiti "in casa" negli anni con strumenti come Frontpage, HTML, PHP; con questo bando viene richiesta la sola implementazione.

QUESITO n. 23

In relazione ai requisiti previsti per il Sistemista junior assistenza TLC Si desiderano indicazioni e chiarimenti sulle certificazioni considerate equivalenti alla Certificazione HP Certified IT professional ivi richiesta

RISPOSTA n. 23

Le certificazioni sono riconosciute valide se, indipendentemente dai nomi della certificazione ottenuta, i contenuti su cui si rilascia la certificazione da parte del Fornitore sono equivalenti e attinenti al contesto.

QUESITO n. 24

In relazione allo Schema di Offerta Tecnica sopra richiamato, si richiedono indicazioni e approfondimenti circa i contenuti specifici e l'articolazione delle materie da illustrare nelle diverse sezioni del Progetto Globale da presentare, con particolare riferimento ai seguenti capitoli:

- Soluzione progettuale
- Profili professionali
- Restyling sito Web aziendale
- Gestione piattaforma IT Management

In particolare si richiedono precisazione sulla strutturazione attesa della sezione dedicata alla “Soluzione progettuale”. Infine si desidera sapere se nel limite max di 60 pagine per la “Descrizione del progetto globale” debbano essere inclusi anche la Copertina e l’Indice del documento.

RISPOSTA n. 24

Per la strutturazione dell’offerta tecnica, si faccia riferimento a quanto puntualizzato all’interno dei singoli paragrafi dell’intero capitolato tecnico; si sottolinea che, a prescindere dall’organizzazione che l’Appaltatore adotterà per l’erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato livello di omogeneità nelle soluzioni adottate e nell’approccio con gli utenti.

Le 60 pagine sono interamente da dedicare alla descrizione del progetto, quindi non tengono conto della copertina e dell’indice.

QUESITO n. 25

In riferimento al pagamento dei servizi *Servizio di Log Management, Restyling sito web e Assistenza e manutenzione siti WEB aziendali*, si chiede conferma che i relativi importi di canone annuo, indicati dall’Aggiudicatario nella tabella di dettaglio dell’Offerta Economica come da Allegato 3 al Disciplinare di Gara, saranno corrisposti all’Aggiudicatario nel seguente modo:

- il mese successivo al collaudo sarà dato avvio al pagamento dei canoni mensili considerati a partire dalla data di fine presa in carico dei servizi, così come definita a pag 5 del Capitolato Tecnico a paragrafo 3 “Modello di erogazione dei servizi”
- i canoni saranno corrisposti per i mesi di servizio che termineranno dopo 48 mesi dalla data di fine presa in carico dei servizi

Si chiede di voler confermare se anche per gli altri servizi indicati nella stessa tabella dell’Offerta Economica i relativi canoni saranno corrisposti per un periodo di 48 mesi decorrenti dalla data di fine presa in carico dei servizi e che saranno corrisposti secondo le modalità di cui all’Art.19 del Disciplinare di Gara.

RISPOSTA n. 25

Si rimanda a quanto descritto nel paragrafo “Corrispettivi” del capitolato tecnico: “Il modello di remunerazione dei servizi è interamente basato su canoni mensili.

Il canone mensile del servizio è composto da:

- il canone per il servizio di Log Management, che decorre dal mese successivo al collaudo positivo;
- il canone per il restyling del sito WEB aziendale, che decorre dal mese successivo al collaudo positivo;
- il canone per il servizio di assistenza e manutenzione siti WEB aziendali;
- il canone per il servizio di assistenza e manutenzione degli impianti di trasmissione dati;
- il canone per il servizio di assistenza e manutenzione delle attrezzature informatiche;
- il canone per il servizio di assistenza attività sistemistiche.”

Si precisa che i canoni per i servizi non sottoposti a collaudo saranno corrisposti per un periodo di 48 mesi decorrenti dalla data di fine presa in carico dei servizi. Entro questo periodo dovranno anche essere terminate le fatturazioni inerenti i servizi sottoposti a collaudo e la cui decorrenza dipende dalla data di collaudo positivo e dalla data di fine presa in carico dei servizi.

QUESITO n. 26

Nel caso di offerta per tale servizio di un’unica risorsa, come da richiesta minima, si chiede conferma la copertura oraria offerta possa essere pari a sole 8 ore giornaliere nella fascia oraria 07.30 - 18.00 con una pausa di trenta minuti per il pranzo.

RISPOSTA n. 26

Si rimanda a quanto descritto nel capitolato tecnico: “Il servizio di gestione delle reti dovrà essere assicurato – con turnazioni sulle 8 ore – dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 18.00 con una pausa di trenta minuti per il pranzo”.

Tra le 7.30 e le 18.00, tranne per la pausa pranzo, dovrà quindi essere presente almeno una risorsa.

QUESITO n. 27

Si chiede conferma che i requisiti minimi in termini di competenze e certificazioni indicati nei paragrafi 21.2.1, 21.2.2, 21.2.3, 21.2.4 e 21.2.5 è sufficiente siano soddisfatti dall’insieme complessivo delle risorse professionali offerte.

RISPOSTA n. 27

Si rimanda a quanto prescritto nel capitolato tecnico: “Le tecnologie su cui vengono richieste le competenze e/o le certificazioni elencate nei profili di Sistemista senior e Sistemista junior, con riferimento ai sistemi distribuiti, possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione.”

QUESITO n. 28

In riferimento al Servizio di Manutenzione Sistemi, si richiede evidenza dei pezzi di ricambio che sono stati necessari negli ultimi 3 mesi per la riparazione dell'intero parco apparati oggetto del servizio.

RISPOSTA n. 28

Alla data la Stazione Appaltante non ha svolto una analisi di dettaglio per l'evidenza richiesta, evidenza che per il passato dovrebbe però coprire l'intera durata del contratto in corso, e, per il futuro, deve tenere conto, come evidenziato nei documenti di gara, dell'imminente avvio del progetto di consolidamento e aggiornamento dei server nella nuova server farm, e del graduale rinnovo tecnologico delle postazioni di lavoro.

QUESITO n. 29

Qui viene riportato che il prodotto di IT Management dell'appaltatore potrà eventualmente integrarsi con la piattaforma esistente della Computer Associates. Si richiede se "eventualmente" sarà a discrezione dell'Appaltatore o dell'ACO stessa e, comunque, se l'integrazione può essere descritto come servizio migliorativo.

RISPOSTA n. 29

Si rimanda al quesito n. 15

QUESITO n. 30

Si richiede conferma che il servizio di SPOC dovrà essere dedicato e residenziale presso l'ACO S. Filippo Neri.

RISPOSTA n. 30

Si rimanda al quesito n. 19

QUESITO n. 31

Si afferma che i pezzi di ricambio necessari saranno a carico della società aggiudicataria. Si richiede se la fornitura dei pezzi di ricambio comprende anche la completa manutenzione hardware dei server. In caso positivo si richiede, se possibile, il numero dei server fuori garanzia.

RISPOSTA n. 31

Si rimanda al paragrafo “Manutenzione dei sistemi” del capitolato Tecnico e all’ “Allegato 1 Elenco sistemi, software di base, middleware e applicativo, postazioni di lavoro, sistemi per ufficio multifunzione, fax, reti trasmissione dati.”,

QUESITO n. 32

Si richiede conferma che l'infrastruttura di rete (cablaggi, patch panel etc.) e l'adeguamento dei locali della nuova server farm saranno a carico dell'ACO e che l'Appaltatore avrà in carico soltanto l'attività di spostamento e la messa in sicurezza dei server.

RISPOSTA n. 32

Si rimanda alla Risposta n.11

QUESITO n. 33

Si richiedono informazioni sullo stato dell'Antivirus Panda in termini di aggiornamento e licenze

RISPOSTA n. 33

La Stazione Appaltante si avvale di un regolare contratto di fornitura.

QUESITO n. 34

Qui vengono descritte le due linee uscenti, si richiede:

- il numero di linee entranti messe a disposizione per lo SPOC e il presidio in generale;

- la conferma che l'addebito all'appaltatore dei costi telefonici in uscita avverrà solo per le chiamate non inerenti alla gestione del servizio (escludendo quindi per es. quelle necessarie per l'escalation ai fornitori terze parti).

RISPOSTA n. 34

Le due linee saranno usate sia per telefonate uscenti che entranti, l'addebito all'appaltatore dei costi telefonici in uscita avverrà solo per le chiamate non inerenti alla gestione del servizio (escludendo quindi per es. quelle necessarie per l'escalation ai fornitori terze parti).

QUESITO n. 35

Si richiede se le ore settimanali previste per il Sistemista Senior per l'attività sistemistica e il Sistemista Junior per l'assistenza siti Web saranno suddivise in tutti i giorni lavorativi della settimana o se saranno a discrezione dell'ACO. In questo caso si richiede se saranno pianificate con preavviso o se verranno erogate in base alle necessità del servizio.

RISPOSTA n. 35

Le ore settimanali previste per il Sistemista Senior per l'attività sistemistica e il Sistemista Junior per l'assistenza siti Web saranno suddivise in tutti i giorni lavorativi della settimana previo accordo tra l'ACO e l'Appaltatore.

QUESITO n. 36

Si richiede se attualmente l'ACO ha un sistema Wsus per la gestione della distribuzione delle patch.

RISPOSTA n. 36

L'appaltatore può utilizzare una soluzione Wsus a sua libera scelta purchè non comporti oneri aggiuntivi per la stazione Appaltante

QUESITO n. 37

È stato scritto a mano il numero di CIG ed è poco chiaro. Si richiede di riportare il numero di CIG corretto.

RISPOSTA n. 37

Si faccia riferimento al Bando di Gara

QUESITO n. 38

Sul sito "Gare&Concorsi" dell'ACO S. Filippo Neri si fa riferimento ad un documento "Allegato 2 descrizione dei profili professionali da impiegare nella fornitura" che però risulta non scaricabile dal sito stesso. Si richiede di poter avere la possibilità di acquisire e visionare il documento suddetto

RISPOSTA n. 38

L'allegato 2 risulta accessibile e stampabile. Per qualsiasi problema si contatti direttamente il punto di contatto evidenziato nel bando di gara.

QUESITO n. 39

Fornitura Servizio di Log Management

1a) Si chiede di conoscere quanti domini Microsoft ci sono all'interno della struttura informatica dell' Azienda Ospedaliera e quanti utenti *per ogni dominio*.

2a) Rispetto al sistema di memorizzazione dei log, lo *storage* è interno o esterno (fornito dal Cliente) ?

Nel caso di storage esterno, si chiede indicare il tipo di protocollo di comunicazione: fibre channel o ISCSI, oppure indicare quale.

3a) E' possibile avere una stima, per quanto approssimativa, delle operazioni di logging al secondo?

RISPOSTA n. 39

1a) Un solo dominio per l'intera azienda

2a) Si rimanda a quanto richiesto nel capitolato tecnico: "la fornitura prevede:

- la fornitura dell'hardware e del software di base e di ambiente su cui opera la soluzione applicativa;

- la fornitura delle licenze necessarie (ad. es. Licenza DB Server);
- la fornitura dei servizi professionali di supporto alla personalizzazione, all'installazione e alla messa in esercizio di quanto ai punti precedenti.

3a) Non si ha una stima verificata, motivo per cui nel capitolato tecnico si precisa che la fornitura: " Dovrà inoltre essere scalabile verso l'alto, per far fronte senza discontinuità a eventuali sviluppi che nel corso del tempo si rendessero necessari (almeno pari al 100% del carico di lavoro al momento del rilascio in esercizio del sistema)."

QUESITO n. 40

1b) Il restyling del sito web richiede la presentazione di un progetto in sede di offerta o in fase di esecuzione del contratto ?

2b) Su quale piattaforma HW (e SW intesa come Sistema Operativo) gira l'attuale sito web, quale CMS viene utilizzato, quale RDBMS viene utilizzato ?

3c) Il restyling e l'aggiornamento dei contenuti può essere proposto con l'utilizzo di un nuovo CMS?

4c) Gestione contenuti: al capitolo 5.3 si dice che nelle attività di progetto ci si deve occupare dell'aggiornamento dei contenuti, anche se di fatto in altre parti si richiede la disponibilità di un sistema CMS. Si chiede di chiarire questo punto. Per stimare questa attività sarebbe utile sapere quante persone/reparti all'interno della struttura ospedaliera sono "fonte" di contenuti per il sito.

5c) Indicativamente, indicare la frequenza di aggiornamento media (giornaliero, settimanale, mensile) per le principali tipologie di contenuti.

6c) Si parla di ampliamento dei servizi online: si prega di specificare la tipologia di servizi on-line ed eventuali integrazioni con altri sistemi interni e livello operativo su persone e dipartimenti.

7c) Si chiede di chiarire cosa si intende per Intranet (intranet informativa e di condivisione documenti, oppure intranet collaborativa con funzioni e servizi specifici oltre al webmail che hanno indicato, es. chat, calendari e rubriche condivise, funzioni di convocazione riunioni, etc.)

RISPOSTA n. 40

Ai concorrenti è lasciata libertà nello sviluppare un progetto di massima secondo le azioni riportate nel capitolato tecnico e soddisfacendo i requisiti riportati sempre nel capitolato tecnico; il vincitore di gara - in base alle specifiche riportate - dovrà proporre un progetto che dovrà essere condiviso con un apposito gruppo di lavoro interno dell'Azienda, e dovrà portare ad un piano di lavoro completo di cronoprogramma e con regolare produzione di Stato Avanzamento Lavori SAL. Si rimanda anche al quesito n.6 e al quesito n.22, esempi di servizi on line sono riportati nel capitolato tecnico, mentre si precisa che la Intranet è utilizzata principalmente per informativa, condivisione documenti, webmail. Il progetto proposto dall'Appaltatore sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara.

QUESITO n. 41

1c) Si chiede se la fornitura dei moduli aggiuntivi dell'infrastruttura di IT Management di CA (es. TLC Management, Capacity Management), siano obbligatori o possano essere sostituiti con altri prodotti eventualmente integrati nell'infrastruttura complessiva ?

2c) Nel caso di obbligatorietà della fornitura di tali moduli, si chiede di precisare i dettagli (tipologia di contratto, numero e tipologie delle licenze, ecc.) per ogni modulo della suite dei prodotti CA già a disposizione dell'Azienda Ospedaliera, con l'obiettivo di definire al meglio un progetto di presa in carico e di evoluzione dell'infrastruttura di IT Management.

RISPOSTA n. 41

I moduli aggiuntivi non debbono essere obbligatoriamente prodotti della CA, a tal fine si rimanda al capitolato tecnico: "I costi relativi all'ulteriore utilizzo di moduli suppletivi come OpManager o analoghi (TLC management, Capacity Management, etc) necessari per raggiungere gli obiettivi di progetto, sono a carico dell'Appaltatore, e alla fine del contratto tali moduli diventeranno di proprietà dell'Azienda.

QUESITO n. 42

1d) Si chiede di precisare quanto riportato al punto 4.1 del Capitolato Tecnico (pag. 6)

Il nr. telefonico e la casella postale saranno resi disponibili dall'Azienda Ospedaliera derivati dalla sua infrastruttura telefonica, oppure dovranno essere resi disponibili ex novo dal Fornitore?

RISPOSTA n. 42

Si rimanda al capitolato tecnico e al quesito n. 34

QUESITO n. 43

1f) Disciplinare di Gara, pag. 4, Busta "A" (documentazione amministrativa): si chiede di chiarire la frase "Copia Disciplinare di Gara e relativi allegati", in particolare quali sono i relativi allegati.

2f) Disciplinare di Gara, pag. 6, Busta "B" (documentazione tecnica): si chiede di chiarire quale documentazione di gara firmata deve essere inserita in questa busta.

RISPOSTA n. 43

1f) **Disciplinare di gara**

Allegato 1 Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI)

Allegato 2 Dichiarazioni per la partecipazione in merito al possesso dei requisiti ed alle capacità

Si evidenzia che l'Allegato 3 del Disciplinare di gara è il modello per l'offerta economica (si veda Busta "C")

2f) **Capitolato tecnico**

Allegato 1 capitolato tecnico elenco sistemi software di base middleware e applicativo, postazioni di lavoro, sistemi per ufficio, multifunzione, fax reti trasmissione dati

Allegato 2 descrizione dei profili professionali da impiegare nella fornitura

QUESITO n. 44

Si richiede inoltre chiarimento relativo al punto III.2.3) dell'avviso di gara; la scrivente è dotata di certificazione ISO 9001 settore EA33 con la sub classificazione "Progettazione, sviluppo, installazione, assistenza, consulenza e formazione su soluzioni software per il settore pubblico e privato. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza hardware e software per il settore pubblico e privato. Commercializzazione ed assistenza di prodotti hardware e software" mentre nel punto citato è richiesta una sub classificazione della certificazione ISO9001 EA33 indicante "servizi di gestione sistemi e assistenza applicativa" così come anche nella dichiarazione di ammissione alla partecipazione a gara, a nostro avviso equivalente e per la quale è richiesta da parte Vs. conferma di congruità.

RISPOSTA n. 44

Si rimanda al quesito n.1

QUESITO n. 45

Si richiede di specificare se e dove scrivere il nominativo di riferimento ai curriculum.

RISPOSTA n. 45

Il nominativo, come da bando, è obbligatorio e va riportato in testa al curriculum.

QUESITO n. 46

1) Al fine di poter correttamente dimensionare il servizio di gestione e manutenzione degli apparati attivi e passivi di rete presenti all'interno dei rack, si richiede l'elenco delle apparecchiature che saranno oggetto di manutenzione;

2) Il gruppo fusore deve essere considerato un prodotto di consumo?;

3) Si richiede se la soluzione di Log Management richiesta deve essere in alta affidabilità;

4) Al punto 8.2.2 del capitolato tecnico si richiede la presentazione di un progetto di disaster recovery per i dati critici dell'azienda; si richiede di meglio specificare cosa l'Azienda Ospedaliera San Filippo Neri intende per soluzione di disaster recovery e se eventualmente si possa interpretare tale soluzione come una copia dei dati ritenuti critici dall'azienda con successiva movimentazione fisica in altro luogo sicuro.

RISPOSTA n. 46

1) si rimanda alla Risposta 8

- 2) il gruppo fusore per le stampanti non è considerato un prodotto di consumo
- 3) Nel capitolato tecnico viene richiesto: “progetto concettuale e logico del repository, con particolare attenzione alla tematica del disaster recovery per la completa gestione della sicurezza dei dati”, viene anche evidenziato: Come parte del futuro progetto di Disaster Recovery, al fine di garantire il backup dei dati trattati, l’applicazione fornita dovrà interfacciarsi con i sistemi di backup/recovery presenti presso l’ACO San Filippo Neri.” Ad oggi la Stazione Appaltante salva i dati su Nastro. Il concorrente può proporre soluzioni migliorative.
- 4) si rimanda al capitolato tecnico: “Dovrà inoltre essere previsto un sistema di Disaster Recovery per i dati ritenuti più critici dall’Azienda, attraverso la presentazione di un progetto che permetta il salvataggio degli stessi, con opportuni tempi di retention definiti assieme all’ACO, su altro storage, che può essere sia presente all’interno della stessa rete dell’ACO San Filippo Neri in un posto fisicamente differente da quello della server farm, sia all’esterno dell’ACO, senza costi aggiuntivi per l’Azienda.” Ad oggi la Stazione Appaltante salva i dati su Nastro. Il concorrente può proporre soluzioni migliorative.