

FONDARTIGIANATO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE E DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

CIG 6693488907

RISPOSTE DISCIPLINARE DI GARA

Con riferimento alla procedura di gara indicata in oggetto, conformemente a quanto previsto al par. 1 del Disciplinare, si procede alla pubblicazione dei quesiti pervenuti tempestivamente e delle relative risposte.

QUESITO N. 1

“In riferimento al Disciplinare di gara art. 7.1 (pag. 13) si dice che il Fondo, ai sensi dell’art. 85 del D.lgs. 50/2016, accetterà il documento di gara unico europeo (DGUE), redatto in conformità al modello di formulario approvato con regolamento della Commissione europea n. 2016/7 del 05 gennaio 2016 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell’Unione europea, del 06 gennaio 2016 fermo restando per il concorrente che intenderà avvalersi del DGUE l’obbligo di rendere in ogni caso tutte le dichiarazioni richieste dal presente Disciplinare di gara e con le formalità ivi previste. In alternativa alla presentazione del DGUE, è possibile avere altro modello per rendere la dichiarazione amministrativa, fornito dalla stazione appaltante?”

Risposta

Non è prevista la pubblicazione di un modello. Il concorrente non dovrà pertanto attenersi ad un format prestabilito ma dovrà premurarsi di rendere tutte le dichiarazioni richieste dal Disciplinare di gara, con le formalità ivi previste. Ove le dichiarazioni dovessero risultare assenti, incomplete o irregolari si procederà, ove possibile, ad applicare la procedura di soccorso istruttorio con le modalità stabilite dall’art. 83 del D.lgs. n. 50/2016.

QUESITO N. 2

“In riferimento al punto 7.2 del disciplinare si legge che la relazione tecnica dovrà essere

redatta secondo quanto dettagliato nello schema di offerta tecnica. Dicasi se per schema di offerta tecnica debba essere inteso l'elenco delle parti in cui dovrà essere strutturata la relazione, come descritto alla successiva pagina 17 o se la Stazione appaltante può allegare un modello apposito?"

Risposta

Il passaggio del Disciplinare di gara richiamato è da interpretarsi nel senso che la relazione tecnica deve essere redatta secondo lo schema indicato nel medesimo par. 7.2. Non è prevista la pubblicazione di alcun ulteriore modello.

QUESITO N. 3

"Al 7.2 del disciplinare, pagina 20, si dice che gli elaborati che costituiranno l'offerta tecnica dovranno essere siglati in ogni pagina e sottoscritti in calce dal legale rappresentante o procuratore. Dovranno però essere consegnati anche in due copie elettroniche su CD rom, dicasi se i files su CD rom dovranno essere caricati in formato .pdf editabile o .pdf da scansione dell'originale sottoscritto con firma autografa".

Risposta

Il Disciplinare non reca alcuna specifica prescrizione sul punto. I concorrenti potranno, indifferentemente, consegnare files caricati in formato .pdf editabile ovvero .pdf derivanti da scansione dell'originale sottoscritto con firma autografa.

QUESITO N. 4

"Si chiede se nel computo delle 200 pagine della relazione tecnica fanno parte anche gli allegati relativi ai Piani dei singoli servizi, il piano della qualità ed il piano di sicurezza".

Risposta

Gli Allegati di cui trattasi non rientrano nel computo delle 200 pagine della relazione tecnica.

QUESITO N. 5

"Si chiede se nel computo delle 200 pagine della relazione tecnica fanno parte anche indice/i e copertina/e".

Risposta

No.

QUESITO N. 6

“Si chiede di specificare se il carattere "Garamond dimensione 12" debba essere necessariamente applicato anche alle tabelle presenti nel documento”.

Risposta

No.

QUESITO N. 7

“Si chiede di confermare che, coerentemente con quanto indicato a pag. 71/72 del Capitolato "Entro le 24 ore lavorative successive il ripristino dovrà essere completo, con il pieno raggiungimento dei livelli di servizio ordinari", quello che deve essere ripristinato è il livello di servizio offerto e non il sistema principale per il quale, in funzione del disastro occorso, non possono essere garantiti tempi di ripristino certi”.

Risposta

Si conferma quanto richiesto.

QUESITO N. 8

“Si chiede di confermare che l'attività richiesta all'aggiudicatario è la fornitura di un sistema di posta elettronica, in quanto l'attuale sistema di posta elettronica è di proprietà del fornitore uscente e non potrà essere gestito da terzi”.

Risposta

Si conferma quanto richiesto.

QUESITO N. 9

“Si chiede cortesemente un approfondimento della descrizione dello SLA : "KSLAmin - soglia massima ammissibile di riduzione degli SLA, non superabile indipendentemente dall'applicazione successiva del coefficiente KSLA1000 ogni nuove migliaia di sessioni attive contemporaneamente". Si conferma che il KSLAmin essendo una soglia massima debba essere $\leq 20\%$ e non $\geq 20\%$ ”.

Risposta

Il KSLAmin è da intendersi come abbattimento aggregato totale massimo accettabile degli SLA indipendentemente da quelli permessi dal parametro KSLA1000 che per ogni 1.000 sessioni può apportare un abbattimento massimo del 20%. Il valore >20% indicato in offerta sarà oggetto di valutazione.

QUESITO N. 10

“Relativamente alle “caratteristiche di massima” di cui al par. 3.4 del Capitolato Tecnico, si chiede di specificare:

- a) quali Sistemi Operativi e quale piattaforma virtuale (VMware, Hyper-V, ecc.) sono utilizzati;*
- b) lo spazio disco complessivo allocato e quello effettivamente utilizzato per l'attuale erogazione dei servizi*
- c) il numero e la tipologia delle connessioni VPN dai dispositivi "Client ESA" e/o "Mobile" evidenziati in fig. 15 a pag. 25*
- d) il modello e le caratteristiche del “reverse proxy” citato in fig. 16 a pag. 27*
- e) il numero di IP pubblici e i Domini utilizzati.*

Risposta

- a) Sistemi Operativi :Windows Server 2008 R2 Enterprise
Piattaforma Virtuale: VMware vSphere 5.5
- b) Spazio disco complessivo allocato: 2 TB
Spazio utilizzato: 900 GB
- c) VPN Client – ESA: si tratta di una VPN IPSec IKE
VPN dispositivi Mobile: non presente perché non necessaria
- d) Modello Reverse Proxy: Cyberoam CR200iNG. Le caratteristiche di tale apparato sono a disposizione sul sito del produttore
- e) Domini: un dominio, “fcartigianto.it”, gestito dall'attuale Fornitore
IP pubblici: 7 IP pubblici per il sito di produzione + 4 IP pubblici per la Disaster Recovery

QUESITO N. 11

“Relativamente alla infrastruttura di rete di alla fig 15 a pag. 25 del Capitolato Tecnico, si chiede di dettagliare la tipologia di connessione (MPLS, VPN-IPSEC, VPN-Client) attualmente in essere tra:

- a) le sedi periferiche e la sede nazionale Fondartigianato;*
- b) le sedi periferiche e la rete del fornitore;*
- c) la sede nazionale e la rete del fornitore”.*

Risposta

- a) Nessuna connessione tra le sedi periferiche e la sede nazionale.
- b) Nessuna connessione tra le sedi periferiche e la rete del Fornitore.
- c) Connessione VPN IPsec tra la sede nazionale e la rete del Fornitore

QUESITO N. 12

“Relativamente al Sistema di Controllo e Governo, di cui al par. 4.2.3 del Capitolato Tecnico, si chiede di indicare una stima del fabbisogno in termini di N.CPU, RAM, HDD.”

Risposta

Il fabbisogno richiesto può stimarsi indicativamente in Cpu 8 core con 16 giga. Occorre in ogni modo elaborare una soluzione tecnica che sia in grado di garantire i livelli di servizio previsti dal capitolato indipendentemente dalla potenza di elaborazione allocata.

QUESITO N. 13

“Relativamente al “Servizio di Gestione tecnica” di cui al par. 6.1 del Capitolato Tecnico e più specificatamente riguardo al servizio di “Backup/Restore dei dati” di cui a pag. 48, si chiede di indicare la relativa "retention" da considerare”.

Risposta

Mantenere un backup giornaliero per ognuno degli ultimi 7 giorni.

Mantenere un backup settimanale per ognuna delle ultime 4 settimane.

Mantenere un backup mensile per ognuno degli ultimi 6 mesi.

Mantenere il backup annuale per ogni anno.

QUESITO N. 14

“Relativamente alla “descrizione del servizio di switch off” di cui al par. 6.5.1 del Capitolato Tecnico, si richiede se, in sede di migrazione (preparazione allo Switch-Off), sarà possibile disporre dell’accesso e gestione temporanea all’attuale servizio di hosting? In caso di risposta negativa, si chiede di specificare la modalità con la quale saranno resi disponibili i dati, i sistemi, gli ambienti, la piattaforma e quant’altro utile alla migrazione del servizio?”

Risposta

Il Fondo darà massima priorità alla continuità del servizio e a creare le condizioni tecniche e giuridiche per garantire e facilitare il passaggio delle consegne e la presa in carico dei sistemi sfruttando, in particolare, la loro virtualizzazione

QUESITO N. 15

“A pag.16 del Disciplinare di Gara, al paragrafo 7.2-Contenuto della Busta B – Offerta Tecnica, si legge “La busta B dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché la seguente documentazione: una RELAZIONE TECNICA <<omissis>> ed un CURRICULA VITAE <<omissis>>” mentre a pag.17, sempre del Disciplinare, nello schema di relazione tecnica che le aziende partecipanti dovranno adottare, nella descrizione del capitolo 4.L’Organizzazione e la governance della fornitura, si legge “CV del Responsabile di Progetto e di tutte le risorse umane proposte e loro ruoli”; si domanda se:

a) i CV vanno posti nell’apposito allegato previsto oppure debbono far parte integrante della relazione Tecnica?

b) più in generale le pagine degli Allegati devono essere considerate all’interno delle previste 200 pagine della Relazione Tecnica?”

Risposta

Gli allegati non devono essere considerati nel limite delle 200 pagine. Se necessario per problemi di spazio e pagine è possibile mettere i CV in apposito allegato.

QUESITO N. 16

“In riferimento al paragrafo 6 del capitolato si chiede di conoscere il numero degli

interventi di MAC, MEV e MAD che sono stati effettuati nell'ultimo anno di erogazione dell'attuale contratto di fornitura, allo scopo di ottenere elementi di valutazione per il dimensionamento del servizio, espressi possibilmente in FP o in gg/persona”.

Risposta

Il numero degli interventi di MAC/MAD effettuati nell'ultimo anno è pari a 97gg/uomo.

Il numero degli interventi di MEV Ordinaria (inclusa nel canone) effettuati nell'ultimo anno è pari a 421gg/uomo.

Il numero degli interventi di MEV Straordinaria (attività on-demand) effettuati nell'ultimo anno è pari a 94gg/uomo.

QUESITO N. 17

“In riferimento all'inciso di pag. 40 “ Nel caso di non superamento del Collaudo il fornitore si impegna, comunque, a garantire tutti i servizi previsti dal presente capitolato mantenendo l'attuale sistema informativo” si richiede se il fornitore deve prendere in carico a carattere formale l'odierna infrastruttura con l'attuale fornitore, ed in caso affermativo qual è il valore massimo di costo di gestione del servizio a carico del nuovo fornitore”.

Risposta

Il Fondo darà massima priorità alla continuità del servizio e a creare le condizioni tecniche e giuridiche per garantire e facilitare il passaggio delle consegne e la presa in carico dei sistemi sfruttando, in particolare, la loro virtualizzazione. Per sistema informativo non deve intendersi sistema informatico

QUESITO N. 18

“Si richiede dettaglio dell'infrastruttura hardware fisica descritta nel capitolato, in termini di marca modello e caratteristiche tecniche quali: CPU, RAM, tipologia di HD, numero di dischi”.

Risposta

Infrastruttura Hardware 6 Nodi in cluster VMware vSphere 5.5 così composti

Marca	Modello	CPU	Soket	Core	Memoria	HBA
-------	---------	-----	-------	------	---------	-----

HP	Proliant DL 380	Intel E5540 2.53GHz	2	4	36 GB	4 Gb
HP	Proliant DL 380	Intel E5540 2.53GHz	2	4	48 GB	4 Gb
HP	Proliant DL 380	Intel E5630 2.53GHz	2	4	48 GB	4 Gb
HP	Proliant DL 380	Intel E5630 2.53GHz	2	4	48 GB	4 Gb
HP	Proliant DL 380	Intel E5-2630 2.30GHz	2	6	64 GB	8 Gb
HP	Proliant DL 380	Intel E5-2630 2.30GHz	2	6	64 GB	8 Gb

Storage: SAN EMC VNX 5300 Fiber Channel 8 Gb – 12 HD SAS 6 Gbps 800 GB

QUESITO N. 19

“Qual è l’attuale ambiente di virtualizzazione (specificare anche la versione)?”

Risposta

Piattaforma Virtuale: VMware vSphere 5.5

QUESITO N. 20

“Si richiede dettaglio dello spazio storage utilizzato dell’ambiente di virtualizzazione presente nell’attuale piattaforma, in termini di marca modello, tipologia e numero dischi”.

Risposta

Storage: SAN EMC VNX 5300 Fiber Channel 8 Gb – 12 HD SAS 6 Gbps 800 GB

Spazio disco complessivo allocato: 2 TB

Spazio utilizzato: 900 GB

QUESITO N. 21

“Quali sono le condizioni e certificazioni dell’attuale server farm ospitante l’infrastruttura da capitolato”.

Risposta

L’attuale Server Farm è ospitata presso l’IDC di Telecom Italia a Pomezia, per le certificazioni e le condizioni fare riferimento al sito del fornitore.

Per semplicità riportiamo alcune condizioni in essere:

- Controllo degli accessi fisici all'IDC
- Continuità ed Emergenza Elettrica
- Condizionamento
- Sorveglianza
- Anti-allagamento
- Anti-intrusione
- Rivelazione fumi e spegnimento incendi

QUESITO N. 22

“L'attuale fornitore darà accesso ai file delle Virtual Machine in esercizio, per permetterne la migrazione sulla nuova infrastruttura?”

Risposta

Il Fondo darà massima priorità alla continuità del servizio e a creare le condizioni tecniche e giuridiche per garantire e facilitare il passaggio delle consegne e la presa in carico dei sistemi sfruttando, in particolare, la loro virtualizzazione.

QUESITO N. 23

“Al fine di poter dimensionare correttamente i servizi richiesti con particolare riguardo a quello di Assistenza Tecnica, si richiede di voler fornire il numero annuo di richieste di intervento processate (ticket aperti e gestiti) nell'ultimo triennio”

Risposta

Nell'ultimo triennio il numero di interventi gestiti è il seguente:

Pervenuto tramite	Numero interventi Utenti finali	Numero interventi Utenti Fondo
Mail	1119	210
Chiamata telefonica	1077	197

QUESITO N. 24

“Si chiede di voler dettagliare l’attuale dimensione dello storage a servizio degli applicativi e la crescita annua prevista dello stesso”

Risposta

L’attuale dimensione dello storage a servizio degli applicativi è pari a 900 GB. Ci si aspetta una crescita annua almeno pari a quella avuta nell’ultimo triennio. Quest’ultima risulta essere stata di 50 GB/anno.

QUESITO N. 25

“Si chiede di voler indicare il sistema di virtualizzazione in uso.”

Risposta

Piattaforma Virtuale: VMware vSphere 5.5