Atti 1496/2018

OGGETTO: "PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA DI DATA STORAGE LOCALE PER ARCHIVIAZIONE DATI DEL LABORATORIO DI GENETICA - PROGETTO BIOINFORMATICA

## CHIARIMENTI E PRECISAZIONI

| QUESITO | RISPOSTA |
|---|---|
| Punto 5. Servizio di gestione e manutenzione e per 3 anni Potreste gentilmente **fornire maggiori dettagli** in merito a cosa si intende per "gestione"? | Per gestione si intende l'insieme delle attività dettagliatamente indicate nel Capitolato. |
| "In caso di indisponibilità della connessione VPN l'intervento dovrà essere necessariamente on-site". **Potete fornire maggiori dettagli riguardo a quale tipologia di intervento riguarda il caso preconfigurato?** | Tipicamente il Fornitore eroga i propri servizi da remoto (dalla propria sede utilizzando una connessione VPN messa a disposizione dalla Fondazione. Nel caso in cui tale connessione VPN non deve essere disponibile il fornitore deve erogare i servizi recando presso la sede della Fondazione. Precisiamo che la Fondazione si impegna a rendere disponibile la VPN con lo stesso livello di uptime richiesto al Fornitore. |
| "nel caso il componente sostituito contenga l'immagine software, il tecnico provvede al ripristino dell'immagine attingendo autonomamente ai propri file predisposti in fase di presa in carico dei sistemi e successivi aggiornamenti; **". Potete fornire maggiori dettagli riguardo a quale tipologia di intervento riguarda il caso preconfigurato?** | L'intervento si applica in caso di sostituzione in un qualsiasi componente della fornitura. |
| -coinvolge se necessario il servizio di assistenza IBM. **Potete fornire maggiori dettagli riguardo a questo punto che non risulta comprensibile rispetto alla fornitura specificata nel capitolato?** | La frase "coinvolgere se necessario il servizio di assistenza IBM" viene eliminata trattandosi di un refuso. |
| Monitoraggio<br>Il sistema di Monitoraggio segnala via e-Mail e SMS ai tecnici del Fornitore e alla Fondazione le criticità sui sistemi a contratto.**Potete confermare che la segnalazione solo via email sia accettabile per l'Ente?** | Si accetta che la segnalazione avvenga solo via e-Mail |
| Restore completo del sistema a partire dalle configurazioni periodicamente salvate ad esclusione delle componente applicative (sw applicativi) e dei dati; **I sistemi consentono di effettuare snapshot periodici automatici in modo da poter ripristinare i dati eventualmente persi o corrotti: potete chiarire se è** | Il Restore è da effettuarsi per tutte le componenti della fornitura ad esclusione dei dati applicativi che sono di responsabilità della Fondazione. E' facoltà del fornitore implementare la tecnica ritenuta più efficacie come ad esempio gli snapshot. |

| | |
|---|---|
| **questo che si intende con questo punto?** | |
| Gestione Performance<br>Il processo di Performance comprende il costante monitoraggio delle prestazioni dei sistemi a contratto, nonché il monitoraggio continuo dei processi dei Sistemi Operativi al fine di verificarne continuamente lo stato di efficienza ed intervenire in caso di decadimento per ripristinare le condizioni ottimali dove per condizioni ottimali si intende sia la rilevazione di valori normali dei parametri di sistema operativo in base alla letteratura tecnica di riferimento sia le performance degli applicativi registrate al momento della presa in carico dei sistemi e successivi aggiornamenti collaudati positivamente.<br>**Gentilmente potreste fornire maggiori dettagli riguardo a questo punto?** | I parametri di performance sono ben definiti in letteratura tuttavia si precisa che nel corso della fase di predisposizione del servizi tali parametri saranno concordati con il fornitore. A titolo di esempio di indica il "tempo di copia di un file di dimensione predefinita". |
| Raccolta ed elaborazione dei dati di "performance e disponibilità" dei sistemi a contratto (periodicità mensile) "Trend" e proiezione delle variabili al punto precedente (periodicità mensile);<br>**Gentilmente potreste fornire maggiori dettagli riguardo a questi punti?** | Gli indicatori di performance definiti al punto precedente devono essere raccolti, con modalità da concordare in sede di predisposizione del servizio, con periodicità mensile. |
| IMAC (Install. Move, Add, Change) Tutte le attività di modifica dei sistemi oggetto richieste dalla Fondazione e non coperte dai servizi precedenti rientrano nel cosiddetto IMAC che verrà gestito secondo la formula delle giornate a consumo al prezzo di contratto della "giornata di lavoro" fino all'occorrenza di n.12 giornate(persona all'anno. Rientrano nell'IMAC le seguenti attività: • installare gli aggiornamenti software dei sistemi facendo eventuale escalation verso il servizio di assistenza IBM; • Installare gli aggiornamenti software dei sistemi facendo eventuale escalation verso competence centre di fornitori terzi; • Installare le patch di sicurezza • riconfigurare i sistemi server e storage in base alle indicazioni della Fondazione<br>**Gentilmente potreste fornire maggiori dettagli riguardo a questo punto?** | La frase "facendo eventuale escalation verso il servizio di assistenza IBM" viene eliminata trattandosi di un refuso. |
| Effettuare almeno 1 incontro di SAL (Stato Avanzamento Lavori) al mese salvo diverso accordo con la Fondazione 250,00 € per ogni SAL mensile non effettuato salvo diverso accordo con al Fondazione<br>In merito alla tabella che indica i livelli di servizio da fornire in relazione all'incident management.<br>A – Bloccante 15 minuti Massimo 2 ore Massimo 8 ore.<br>**r1group.it/r1Spa**<br>**E' possibile chiarire il livello di criticità?** | Il livello di criticità Bloccante è dato dall'indisponibilità di uno dei software della fornitura. |
| Tempo di ripristino = tempo che intercorre tra il momento in cui il Tecnico specialista di secondo livello | Si conferma quanto indicato nel capitolato. Per maggior chiarezza il Tempo di ripristino viene definito come |

| | |
|---|---|
| del Fornitore ha iniziato ad operare sul problema ed il momento in cui il malfunzionamento è stato rimosso anche utilizzando gli elementi di ridondanza disponibili. **Potreste fornire maggiori dettagli riguardo a questo punto?** | "tempo che intercorre tra la segnalazione del problema da parte della Fondazione ed il momento in cui il problema è stato risolto". |
| In merito alla tabella che indica i livelli di servizio da fornire in relazione al facility management Disponibilità (uptime) di ciascun sistema (server e storage) = 99,89% valutato su base annuale per tutti i giorni del mese 24 ore su 24 esclusi interventi di manutenzione programmata. La disponibili è ottenibile anche con l'utilizzo degli elementi di ridondanza (1.000,00 € per ogni ora di indisponibilità successiva alla soglia di indisponibilità concessa da valore di uptime richiesto valutata su base annuale. ) Disponibilità del sistema di monitoraggio (200,00 € per ogni mancata segnalazione dell'evento sentinella) **Potreste fornire maggiori dettagli riguardo a questo Punto?** | L'uptime è uno dei parametri base nella gestione dei sistemi informativi molto noto in letteratura. Possiamo solo confermare quanto indicato nel capitolato. |
| affiancamento e predisposizione del servizio Questa fase prevede un periodo massimo di 20 giorni, di cui almeno 3 di affiancamento presso la Fondazione, con personale di terze parti che hanno attualmente in gestione i sistemi oggetto del contratto per la predisposizione del servizio. Questa fase consente al Fornitore di ricevere tutte le informazioni necessarie alla conduzione del servizio ed inoltre predisporre l'organizzazione del servizio con particolare riferimento al monitoraggio. Questa fase è antecedente la data di inizio servizio ed i relativi costi sono da includersi nei canoni mensili corrisposti dalla Fondazione a partire dalla data di inizio servizio **Gentilmente è possibile fornire maggiori dettagli riguardo a questo punto?** | La frase "con personale di terze parti che hanno attualmente in gestione i sistemi oggetto del contratto per la predisposizione del servizio" viene sostituita da "con personale della Fondazione". |
| Fase 2 - Presa in carico dei sistemi attuali e inizio installazione dei n.4 sistemi server Questa fase prevede la presa in carico dei sistemi attuali e l'installazione dei n.3 server in fornitura. In tale fase Il Fornitore provvederà a: a) prendere in carico dei sistemi attuali con i livelli di servizi indicati nel presente Capitolato; b) iniziare l'installazione dei n.4 sistemi server in fornitura; Questa Fase deve concludersi entro 6 mesi dalla data di inizio servizio Fase 5 – Progressivo aggiornamento tecnologico Comprende: a) la progressiva messa in produzione di tutti i rimanenti componenti hardware e software in fornitura sulla base delle specifiche di dettaglio da concordare con la Fondazione in sede operativa; Questa Fase deve concludersi entro 12 mesi dalla data di inizio servizio Art. 7 – Operazioni di fine | La frase "Questa fase prevede la presa in carico dei sistemi attuali e l'installazione dei n. 3 server in fornitura. In tale fase Il Fornitore provvederà a: a) prendere in carico dei sistemi attuali con i livelli di servizi indicati nel presente Capitolato; b) iniziare l'installazione dei n.4 sistemi server in fornitura; e) rilasciare la documentazione preliminare" viene sostituita da:<br><br>"Questa fase prevede l'installazione dell'Hardware e del Software in fornitura" |

| | |
|---|---|
| contratto<br>Alla scadenza del contratto, tutti i componenti della fornitura rimarranno di proprietà della Fondazione, tutta la documentazione della configurazione dei sistemi oggetto del contratto dovrà essere ceduta alla Fondazione su supporto informatico, nelle modalità che verranno dalla Fondazione indicate. Tutto quanto sopra senza oneri aggiuntivi a carico della Fondazione. Art. 8 – Modalità di Collaudo E' responsabilità del Fornitore pianificare i collaudi in accordo con la Fondazione e nel rispetto dei vincoli del piano del progetto e più in generale della documentazione di gara, predisporre la relativa documentazione che dovrà essere preventivamente approvata dalla Fondazione<br>**Gentilmente mi potreste fornire maggiori dettagli riguardo a questi punti?** | |

**<u>Si comunicano inoltre le seguenti precisazioni.</u>**

**I) La Fase 4 del progetto viene precisata come di seguito indicato.**

Fase 4 – Collaudo dei componenti della Fornitura

Comprende:

a) la messa in produzione dei sistemi server, switch e di eventuali altri componenti in fornitura per rendere completamente operativi i sistemi sulla base delle specifiche di dettaglio da concordare con la Fondazione in sede operativa con particolare riferimento all'interconnessione dei sistemi storage;

b) predisposizione della documentazione di collaudo;

c) approvazione da parte della Fondazione della documentazione di collaudo;

d) esecuzione di prove (es. accensione, spegnimento, configurazione e ridondanza); in particolare verranno condotte le prove sui sistemi storage per la verifica della sincronizzazione automatica dei dati salvati in modo tale da essere in ogni momento l'uno lo specchio dell'altro (stessi dati disponibili su entrambi gli storage).

Questa Fase deve concludersi entro 6 mesi dalla data di inizio servizio

**II) Penali**

a) Gli incontri di SAL potranno essere effettuati anche telefonicamente;

b) Le penalità in caso di incidente sono da intendersi alla giornata e non all'ora;

c) La penalità per l'uptime è da intendersi all'indisponibilità del 90% e riferita a 48 ore e non all'ora.

IL DIRETTORE
U.O.C. ACQUISTI, APPALTI, LOGISTICA
(Gianpaolo Valente)

Procedimento presso l'U.O.C. Acquisti, Appalti, Logistica
Responsabile del Procedimento: Ing. Gianpaolo Valente
Pratica trattata da: dott. Riccardo Ruscica