

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 36, COMMA 2, LETT. B), D.LGS. N. 50/2016
SS.MM.II., PER LA CONCLUSIONE DI ACCORDO QUADRO CON UN SOLO OPERATORE
ECONOMICO, EX ART. 54, CO. 3, DEL MEDESIMO DECRETO, AVENTE AD OGGETTO I
SERVIZI DI GESTIONE, EROGAZIONE E MANUTENZIONE CORRETTIVA, EVOLUTIVA E
ADATTIVA DELL'APPLICATIVO BANCA DATI SPRAR (ORA SIPROIMI) CIG 7908363B97
CUP D51E17000000001

DOMANDA

Gentilissimi, seguono una serie di quesiti: QUESITO1: In riferimento al capitolato paragrafo 1.4.3. lì dove si fa riferimento all'hardware e sistemi forniti in cloud da un provider esterno che provvede ad alta affidabilità e disaster recovery: - i costi di questo servizio sono sostenuti da Cittalia o saranno a carico dell'Affidatario? - il rapporto con il provider sarà gestito da Cittalia o dall'Affidatario? - disaster recovery e business continuity di hardware e sistemi saranno garantiti dal provider? - in quale sito remoto viene ad oggi garantito il disaster recovery? - chi è il provider esterno? - come viene gestita la business continuity? - esiste un'analisi del rischio e un piano per la gestione delle crisi? - quali sono le politiche di backup? QUESITO2: In riferimento al capitolato paragrafo 2. lì dove viene citata la documentazione relativa ai sistemi in ambito ed alle interfacce esposte: - esiste un manuale utente? - esistono documenti di specifiche dei casi d'uso, requisiti funzionali, non funzionali, dei test, e le istruzioni operative di gestione? - tali documenti sono aggiornati? QUESITO3: In riferimento al capitolato paragrafo 2.1.1.1 dove si dice "server messi a disposizione dall'Affidatario": - il contratto di hosting con chi è stipulato oggi? QUESITO4: In riferimento al capitolato paragrafo 2.1.1.2 dove si fa riferimento al versioning del software applicativo: - con quale software viene gestito il versioning? QUESITO5: In riferimento al capitolato paragrafo 3.9.2 dove si fa riferimento all'attivazione dei servizi ELA, MEV, CHM, FOR e MD: - cosa si intende per attivazione? QUESITO6: In riferimento alla composizione del Team di Servizio, attualmente presso la nostra azienda sono in forze risorse contrattualizzate presso altre aziende. Tali risorse sono al 100% nella nostra disponibilità e abbiamo la facoltà di impegnarle lì dove è necessario, senza alcun vincolo di sorta. Possiamo inserirle nel team di servizio senza che questo si configuri come subappalto? Grazie fin da ora per l'attenzione che vorrete dedicarci.

RISPOSTA

QUESITO 1:

- I costi saranno sostenuti dall'Affidatario, come previsto al § 2.1.1.1. del Capitolato Speciale di Appalto, e sono compresi e compensati nel "servizio a canone GES" di cui al punto T1 dell'Allegato 10 (Modello Offerta Economica).

- Il rapporto contrattuale con il provider rientra nella sfera di responsabilità dell'Affidatario, che deve garantire a Cittalia il servizio di Hosting ed Erogazione previsto al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto.

- L'Affidatario deve garantire a Cittalia l'erogazione del Servizio di Hosting ed Erogazione richiesto al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto nel rispetto degli standard ivi descritti. La scelta della configurazione tecnologica con la quale garantire tale servizio è lasciata alla progettualità dell'Affidatario, che la dovrà descrivere nella sua Offerta Tecnica.

- Essendo richiesto al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto il servizio di Hosting ed Erogazione, la scelta delle tecnologie e gli aspetti organizzativi e contrattuali con i quali l'Affidatario erogherà tale servizio, nel rispetto rigoroso degli standard di sicurezza, disponibilità applicativa, business continuity e disaster recovery, rientrano nella sua

discrezionalità e saranno descritti dall'Affidatario stesso nella sua Offerta Tecnica. In base a tali considerazioni, la risposta sull'attuale sito remoto relativo al disaster recovery non risulta avere rilevanza. Si chiariscono, inoltre, altri requisiti minimi richiesti per il servizio di cui al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto:

Sistema di sicurezza delle informazioni secondo la normativa UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017;

Banda di connessione garantita: maggiore o uguale a 1 Gbps;

Business continuity e Disaster Recovery: uptime maggiore o uguale al 99,90 %;

Back-up garantito per il DB Server: maggiore o uguale ad 1 back-up giornaliero, settimanale, mensile con rotazione degli ultimi 5 back-up (i back-up possono essere eseguiti a cura di un provider esterno-fornitore di servizi di hosting oppure a cura del concorrente).

- Essendo richiesto al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto il servizio di Hosting ed Erogazione, la scelta delle tecnologie e gli aspetti organizzativi e contrattuali con i quali l'Affidatario erogherà tale servizio, nel rispetto rigoroso degli standard di sicurezza, disponibilità applicativa, business continuity e disaster recovery, rientrano nella sua discrezionalità e saranno descritti dall'Affidatario stesso nella sua Offerta Tecnica. In base a tali considerazioni, la risposta sull'attuale provider esterno non risulta avere rilevanza. Comunque l'attuale provider è Seeweb.

- Essendo richiesto al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto il servizio di Hosting ed Erogazione, la scelta delle tecnologie e gli aspetti organizzativi e contrattuali con i quali l'Affidatario erogherà tale servizio, nel rispetto rigoroso degli standard di sicurezza, disponibilità applicativa, business continuity e disaster recovery, rientrano nella sua discrezionalità e saranno descritti dall'Affidatario stesso nella sua Offerta Tecnica. In base a tali considerazioni, la risposta sull'attuale gestione della business continuity non risulta avere rilevanza. Per quanto riguarda i requisiti minimi si rimanda a quanto sopra riportato con riferimento a questi ultimi.

- Essendo richiesto al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto il servizio di Hosting ed Erogazione, la scelta delle tecnologie e gli aspetti organizzativi e contrattuali con i quali l'Affidatario erogherà tale servizio, nel rispetto rigoroso degli standard di sicurezza, disponibilità applicativa, business continuity e disaster recovery, rientrano nella sua discrezionalità e saranno descritti dall'Affidatario stesso nella sua Offerta Tecnica. In base a tali considerazioni, la risposta sull'attuale gestione del rischio e delle crisi non risulta avere rilevanza.

- Per quanto riguarda i requisiti minimi si rimanda a quanto sopra riportato con riferimento a questi ultimi.

QUESITO 2: La documentazione disponibile è costituita dal Capitolato Speciale di Appalto e dalla Documentazione Aggiuntiva di cui al § 5 della Lettera di Invito.

QUESITO 3: Essendo richiesto al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto il servizio di Hosting ed Erogazione, la scelta delle tecnologie e gli aspetti organizzativi e contrattuali con i quali l'Affidatario erogherà tale servizio, nel rispetto rigoroso degli standard di sicurezza, disponibilità applicativa, business continuity e disaster recovery, rientrano nella sua discrezionalità e saranno descritti dall'Affidatario stesso nella sua Offerta Tecnica. In base a tali considerazioni, la risposta sull'attuale provider esterno non risulta avere rilevanza. Comunque l'attuale provider è Seeweb.

QUESITO 4: Nel § 2.1.1.2 del Capitolato Speciale di Appalto sono descritti i contenuti richiesti per il Servizio di Manutenzione Correttiva ed Adattiva che l'Affidatario dovrà

erogare. Cittalia non dispone in proprio di strumenti tecnologici con i quali garantire il controllo di configurazione ed il versioning del software applicativo, che sono demandati al fornitore del servizio. La scelta degli strumenti organizzativi e tecnologici con cui l’Affidatario dovrà garantire tutti i contenuti del servizio descritto al § 2.1.1.2 - tra i quali anche il versioning del software applicativo - rientra nella sua discrezionalità progettuale e sarà descritta dall’Affidatario stesso nella sua Offerta Tecnica.

QUESITO 5: Per “attivazione” si intende che l’Affidatario si “attiva”, cioè inizia le prestazioni assegnate sulla base di una specifica RdP (Richiesta di Prestazione) emessa da Cittalia secondo le modalità descritte nel § 3.2.1 del Capitolato Speciale di Appalto. La data di attivazione coincide con la data di inizio delle prestazioni da parte dell’Affidatario. Il tempo intercorrente tra la data della RdP e la data di attivazione è soggetto agli SLA descritti al § 3.9.2 ed è migliorabile nell’Offerta Tecnica tramite la Scheda Allegato 7 (Tempo offerto di attivazione dei servizi ELA, MEV, CHM, FOR,MD). Il ritardo sul tempo di attivazione, eventualmente migliorato, è soggetto alla penale prevista al § 9.8 del Capitolato Speciale di Appalto.

QUESITO 6 Al § 4.6.2 del Capitolato Speciale di Appalto è espressamente riportato che “Cittalia si riserva il diritto di verificare che il singolo specialista sia effettivamente legato all’Affidatario da vincolo di lavoro dipendente o da contratto. In particolare Cittalia potrà richiedere l’esibizione di fotocopia (eventualmente cancellata di alcuni dati) dell’ultimo cedolino dello stipendio o del contratto legalmente valido che dimostrino il vincolo di collaborazione”. Nell’Allegato 4 – Scheda competenze – Sezione 1, la nota 2 prevede varie diciture (Impiegato, Quadro, Dirigente, Consulente) per “l’Inquadramento contrattuale attuale”. Nell’Allegato 4 – Scheda competenze – Sezione 2, la nota 3 prevede varie diciture (Tempo indeterminato, Tempo determinato, Collaboratore, Consulente/Free Lance, Altro) per il “Tipo di contratto” all’interno del riquadro “Esperienze Professionali maturate alle dipendenze della attuale società”, ove per attuale società si intende l’operatore economico invitato a presentare Offerta. Ne consegue che lo specialista indicato dal concorrente come facente parte del Team di Servizio deve essere “alle dipendenze” del concorrente, non necessariamente assunto, ma con una qualsiasi tipologia contrattuale che riconduca, comunque, alla dipendenza del concorrente medesimo, nelle forme previste dalle vigenti disposizioni legislative.

DOMANDA

Allo scopo di configurare correttamente l’infrastruttura in hosting da proporre in sostituzione dell’attuale, Vi preghiamo di fornirci le informazioni di dettaglio, di seguito elencate, relative all’infrastruttura hardware/software oggi utilizzata, precisando, in particolare, le caratteristiche dell’attuale hardware o dei servizi di cui usufruite, nonché i software installati su ciascun server e le relative versioni. Nel caso in cui una versione di un prodotto software sia stata modificata in uno o più dei componenti standard, Vi preghiamo, altresì, di precisarlo dettagliatamente. Configurazione basata sui dati di capitolato: • Server 1 o Funzionalità: db server o Caratteristiche hw: ♣ Core: num. _____, modello _____ ♣ Memoria RAM: _____ GB ♣ Spazio Disco: _____ GB ♣ Indirizzi IPv4: num. _____ ♣ Banda garantita: _____ Gbps ♣ Sistema operativo: _____, versione _____ o Sw installati ♣ MySQL: id prodotto _____, versione _____ ♣ ... • Server 2 o Funzionalità: application server o Caratteristiche hw: ♣ Core: num. _____, modello _____ ♣ Memoria RAM: _____ GB ♣ Spazio Disco: _____ GB ♣ Indirizzi IPv4: num. _____ ♣ Banda garantita: _____ Gbps ♣ Sistema operativo: _____, versione _____ o Sw installati ♣ Apache: id prodotto

_____, versione _____ ♣ OpenTT: id prodotto _____, versione _____ ♣ ...
♣ librerie o componenti di sistema diversi da quelle della versione del SO: _____ ♣
librerie o componenti di sistema aggiuntivi: _____ • Server 3 o Funzionalità: WSO2
server o Caratteristiche hw: ♣ Core: num. _____, modello _____ ♣ Memoria RAM:
_____ GB ♣ Spazio Disco: _____ GB ♣ Indirizzi IPv4: num. _____ ♣ Banda
garantita: _____ Gbps ♣ Sistema operativo: _____, versione _____ o Sw
installati ♣ WSO2: componente _____, id _____, versione _____ ♣ WSO2:
componente _____, id _____, versione _____ ♣ ... ♣ librerie o componenti di
sistema diversi da quelle della versione del SO: _____ ♣ librerie o componenti di
sistema aggiuntivi: _____

RISPOSTA

Server 1

- Funzionalità: db server
- Caratteristiche hw:
 - Core: num. 12, modello Intel Core Processor (Haswell), MHz: 2397.222, cache size: 4096 KB
 - Memoria RAM: 20 GB
 - Spazio Disco: 100 GB
 - Indirizzi IPv4: num. 1
 - Banda garantita: 1 Gbps
 - Sistema operativo: Linux CentOS, versione 7.5.1804 (Core)
- Sw installati :
 - MySql: id prodotto mariadb, versione 5.5.56

Server 2 - Funzionalità: application server

- Caratteristiche hw:
 - Core: num. 20, modello: Intel Core Processor (Haswell), MHz: 2397.222, cache size: 4096 KB
 - Memoria RAM: 20 GB
 - Spazio Disco: 1500 GB
 - Indirizzi IPv4: num. 1
 - Banda garantita: 1 Gbps
 - Sistema operativo: Linux CentOS, versione 7.6.1810 (Core)
- Sw installati:
 - Apache: id prodotto httpd server, versione 2.4.6
 - OpenTT: id prodotto osticket, versione 1.10

Server 3: nessuna informazione

Si chiariscono inoltre altri requisiti minimi richiesti per il servizio di cui al § 2.1.1.1 del Capitolato Speciale di Appalto:

- Sistema di sicurezza delle informazioni secondo la normativa UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017
- Banda di connessione garantita: maggiore o uguale a 1 Gbps - Business continuity e Disaster Recovery: uptime maggiore o uguale al 99,90 %
- Back-up garantito per il DB Server: maggiore o uguale ad 1 back-up giornaliero, settimanale, mensile con rotazione degli ultimi 5 back-up (i back-up posso essere eseguiti a cura di un provider esterno-fornitore di servizi di hosting oppure a cura del concorrente)

DOMANDA

Gentilissimi, In caso di subbappalto, si devono indicare le risorse subbappaltate nel team di servizio? Grazie

RISPOSTA

In merito si rimanda al par. 16.2, lett. A.1, della Lettera di invito che disciplina l'offerta tecnica e i relativi criteri e subcriteri di valutazione, tra cui: "A. QUALITA' DEL SERVIZIO PROPOSTO A.1 Organizzazione del servizio proposto. Illustrazione dell'organizzazione proposta dal concorrente per l'erogazione dei servizi posti a gara, dovrà essere compilata una "Scheda competenze" secondo il modello riportato nell'Allegato 4. Nella compilazione delle schede suddette, il concorrente indica, ai sensi dell'art. 45, comma 4, del Codice, il nome e le qualifiche professionali delle persone fisiche incaricate di fornire le prestazioni relative allo specifico contratto posto a gara. Le differenti figure professionali utilizzate dal concorrente per comporre il Team di Servizio complessivo dovranno possedere almeno i requisiti previsti nei profili identificati nel capitolo 4 del Capitolato. (...)". Dunque, il subcriterio di valutazione "Organizzazione del servizio proposto" avrà ad oggetto il Team di Servizio indipendentemente dalle modalità con cui l'offerente recluta le risorse da inserire (es: subappalto, avvalimento, etc...).

DOMANDA

Si richiede quanto segue: • Il sistema è privo, all'atto della consegna, di malfunzionamenti noti o ticket di assistenza aperti e non risolti? • Le prestazioni risultano adeguate ai requisiti di performance documentati? • La documentazione della procedura (es. requisiti, analisi funzionale e tecnica, piano dei test, manuali, specifiche, elaborati, ecc.) è soddisfacente e allineata alla versione attuale? • Confermate che eventuali problemi della procedura che, durante l'attività di presa in carico, verranno individuati e dovessero risultare non risolti da parte del precedente fornitore verranno trattati come un primo progetto di manutenzione evolutiva da avviare immediatamente al termine dell'attività di presa in carico stessa?

RISPOSTA

• Eventuali malfunzionamenti non risolti o ticket di assistenza aperti verranno trattati come un primo progetto di manutenzione evolutiva, su specifica richiesta della Committente. • Attualmente non sono definiti requisiti di performance documentati. • La documentazione disponibile è costituita dal Capitolato Speciale di Appalto e dalla Documentazione Aggiuntiva di cui al § 5 della Lettera di Invito. • Si conferma.

DOMANDA

Si richiede la possibilità di non inserire i nominativi nell'allegato 4 "modello scheda competenze" ma di inserirli in un altro file che verrà caricato contestualmente al resto della documentazione di gara ma che sarà visionabile solo in caso di aggiudicazione.

RISPOSTA

In merito si rimanda al par. 16.2, lett. A.1, della Lettera di invito che disciplina l'offerta tecnica e i relativi criteri e subcriteri di valutazione, tra cui: "A. QUALITA' DEL SERVIZIO PROPOSTO A.1 Organizzazione del servizio proposto. Illustrazione dell'organizzazione proposta dal concorrente per l'erogazione dei servizi posti a gara, dovrà essere compilata una "Scheda competenze" secondo il modello riportato nell'Allegato 4. Nella compilazione delle schede suddette, il concorrente indica, ai sensi dell'art. 45, comma 4, del Codice, il nome e le qualifiche professionali delle persone fisiche incaricate di fornire le prestazioni relative allo specifico contratto posto a gara. Le differenti figure professionali utilizzate dal concorrente per comporre il Team di Servizio complessivo dovranno possedere almeno i requisiti previsti nei profili identificati nel capitolo 4 del Capitolato. (...)". Inoltre, la piattaforma informatica di gestione della gara telematica non contempla tale ipotesi.