

GARA D'APPALTO A MEZZO PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO, PER LA DURATA DI TRE ANNI, DEL SERVIZIO DI SVILUPPO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO SOCIO-SANITARIO

ULTERIORI RIPOSTE A RICHIESTE DI CHIARIMENTI

A seguito dei quesiti trasmessi dalle Ditte in merito alla gara in oggetto, si forniscono i seguenti ulteriori chiarimenti ai quesiti di ordine amministrativo pervenuti dopo la data del 08.09.2014 nonché a tutti i quesiti di ordine tecnico pervenuti nei termini:

QUESITO 9

Si conferma che il requisito di capacità tecnica del lotto B 'servizi consistenti in analisi, sviluppo, e messa in opera di applicativi software' comprende anche l'attività di assistenza e manutenzione?

RISPOSTA al quesito 9

Si conferma quanto richiesto.

QUESITO 10

Con riferimento al requisito di capacità tecnica alle pagine 8 e 9 del disciplinare di gara e con specifico riferimento al paragrafo "con riferimento al lotto C, l'elenco dei servizi analoghi a quello richiesto con la presente gara (servizi consistenti in analisi, sviluppo e messa in opera di ESB/middleware) prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell'ultimo triennio (2011-2012-2013), con l'indicazione della durata e dell'importo contrattuale, dell'oggetto dell'appalto eseguito e del destinatario del servizio, di importo pari o superiore alla base d'asta triennale del lotto (riportata nella tabella del successivo art. 7)", corrispondente a Euro 4.290.000,00, si chiede di conoscere:

- con riferimento ai servizi elencati si evidenzia che la componente di ESB/middleware di integrazione, intesa come infrastruttura tecnologica che rimuove qualsiasi collegamento diretto tra il consumer ed il provider di un servizio telematico (cfr. allegato C "caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus"), potrebbe essere stata una componente Open Source e come tale non valorizzata specificatamente all'interno del progetto. Considerato che le competenze e la conoscenza di dominio che il concorrente deve dimostrare con la stesura del Progetto Preliminare di cui a pag. 8 dell'Allegato C, sono quelle relative all'implementazione del FSER utilizzando l'ESB/middleware proposto come strumento atto a far convergere differenti progettualità, nate in tempi diversi, riportandole ad un'unica architettura, vale a dire comunque competenze di progettazione, sviluppo e manutenzione di sistemi informativi sviluppati su una componente di ESB/middleware, si chiede se possano essere presentate come referenze valide: "servizi di analisi, sviluppo messa in opera, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva e assistenza di sistemi informativi sanitari basati su ESB/middleware di integrazione";
- essendo la soluzione ESB/middleware utilizzata anche al di fuori del contesto specifico Sanitario, si chiede se possono essere portate referenze relative anche a ambiti applicativi diversi (industria, pubblica amministrazione, utilities etc.).

RISPOSTA al quesito

- **Si conferma quanto richiesto;**
- **I servizi analoghi richiesti, ai fini della dimostrazione del possesso della capacità tecnica richiesta, vanno riferiti a Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale.**

QUESITO 11

In merito al requisito di capacità tecnica per la partecipazione al lotto C “Fornitura, installazione, configurazione, manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva del middleware (Enterprise Service Bus)”, il quale prevede che l’Impresa abbia svolto servizi analoghi a quello richiesto con la presente gara (servizi consistenti in analisi, sviluppo e messa in opera di ESB/middleware) prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell’ultimo triennio (2011-2012-2013), di importo almeno pari o superiore ad € 4.290.000,00 (rif. Artt. 3 e 7 del Disciplinare di Gara), con la presente si chiede conferma:

- che per analoghe si possano considerare le forniture di Sistemi Informativi a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale effettuate nell’ultimo triennio (2011-2012-2013) all’interno delle quali siano comprese l’installazione, la configurazione e la gestione del sistema ESB e del relativo DBMS per il governo dei processi di integrazione tra i vari applicativi;
- che possa essere considerato come fatturato analogo a quello realizzato per il Servizio Sanitario Nazionale italiano, anche quello realizzato per Servizi Sanitari analoghi in stati esteri.

RISPOSTA al quesito

- **Si conferma quanto richiesto;**
- **Con “Servizio Sanitario Nazionale” si intende il SSN italiano.**

QUESITO 12

In riferimento alla procedura in oggetto ed in accordo con quanto previsto a pagina 18 del Disciplinare di gara, si formulano le seguenti richieste di chiarimento:

- 1) Con riferimento a quanto previsto dall’Allegato C: “Caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus”, Oggetto della fornitura (pag. 2), si chiede di precisare per quali attività tecniche saranno impegnate le 200 giornate del profilo senior e le 1000 di profilo junior e se le stesse saranno gestite dalla Stazione Appaltante.
- 2) Con riferimento a quanto previsto dall’Allegato C: “Caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus”, Oggetto della fornitura (pag. 2), al fine di dimensionare correttamente il servizio h24X7 gg si chiede di precisare i servizi da ripristinare a suo carico e se essi si intendono in relazione al solo ESB o di tutte le integrazioni applicative e dei canali di integrazione sincroni e asincroni che verranno realizzati nel corso del progetto.
- 3) Con riferimento a quanto previsto dall’Allegato C: “Caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus”, Test di performance (pag. 10), si chiede conferma che i casi di test saranno relativi esclusivamente ai 25 profili IHE in relazione ai quali deve essere certificata Comncthaton la soluzione proposta.

RISPOSTA al quesito

- 1) **Le 200 giornate senior devono essere utilizzate per attività di progettazione ad alto livello della soluzione (metodologia, componenti, architettura, regole di sviluppo e macro analisi) e per le attività di quality assurance (verifica che le funzionalità messe in produzione rispettino i metodi previsti, la congruenza con l'architettura e le sue componenti e le regole di sviluppo). Le 1060 giornate junior devono essere utilizzate per i processi dalla micro analisi all’implementazione. Il coordinamento delle attività è in capo all’aggiudicatario. Le modalità di ingaggio sono a richiesta: a fronte del bisogno di una nuova funzionalità la stazione appaltante richiede la stima delle attività e dei tempi; a seguito dell’approvazione della stessa l’aggiudicatario deve coordinare le attività di sviluppo e messa in produzione.**

- 2) Sono oggetto di ripristino tutte le integrazioni applicative ed i canali di integrazione sincroni e asincroni che saranno realizzati nel corso del progetto e che vanno implementati all'interno del ESB proposto.
- 3) Si conferma quanto richiesto. Si rimanda ai requisiti dell'allegato C ed in particolare alle coppie profili/attori IHE obbligatoriamente richiesti.

QUESITO 13

Con riferimento alla gara in oggetto ed in particolare alla risposta ai quesiti n. 4 e n. 8 pubblicati dalla Regione Veneto in data 11/09/2014, siamo a chiedere una ulteriore valutazione della richiesta di considerare valide, ai fini della determinazione del possesso del requisito per la partecipazione ai singoli lotti, le referenze riferite a servizi analoghi a quelli richiesti con la presente gara prestati a favore di Enti Pubblici Sanitari di Stati appartenenti alla Unione Europea, con specifico riferimento all'art. 2 del D.Lgs. 193/2006 e s.m.i., in quale sancisce -tra l'altro- che l'affidamento debba rispettare i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza. Si consideri, infatti, che oggetto della fornitura è una soluzione di Enterprise Service Bus la cui messaggistica deve supportare i principali standard di settore tra cui SOAP, WSDL, XML, REST, supportare i formati di messaggistica standard in sanità tra cui HL7, DICOM, ASTM, etc... nonché supportare i profili IHE o incorporare ulteriori componenti software che siano in grado di farlo: i prodotti offerti devono obbligatoriamente aver partecipato con successo al Connectathon IHE (cfr. paragrafo "Caratteristiche e funzionalità richieste" del Capitolato Tecnico SISR – Allegato C – ESB), tutto ciò a dimostrazione dell'intrinseco carattere internazionale della infrastruttura tecnologica oggetto di gara.

RISPOSTA al quesito

Si veda quanto già risposto ai quesiti n. 4 e n. 8.

QUESITO 14

Richiesta chiarimento n° 1 - Disciplinare di Gara, Art. 3 – Modalità di partecipazione, Busta A "Documentazione Amministrativa", Punto 3 – Capacità Tecnica (pag. 8)

Si richiede di confermare che possa essere prodotto fatturato sviluppato presso Aziende Sanitarie anche private ma accreditate presso il Servizio Sanitario Nazionale/Regionale e che quindi sono tenute a sottostare alle medesime disposizioni ed obblighi di integrazione alle piattaforme IT regionali e nazionali delle Aziende pubbliche.

Richiesta chiarimento n° 2 - Capitolato d'oneri

In relazione alle componenti software fornite in licenza d'uso, si chiede di precisare se ad esse saranno applicate le regole previste dall'art. 24 – "Riuso in materia di programmi informatici" (pag. 12) ed eventualmente di fornire ulteriori ragguagli in merito.

RISPOSTA al quesito

- Si conferma quanto richiesto.
- Si precisa che i software ed il codice sviluppato nell'ambito delle attività oggetto dell'appalto sono da considerarsi di proprietà di Regione del Veneto. Per i software assoggettati a licenze d'uso, le licenze dovranno essere intestate alla Regione del Veneto - Direzione Generale Area Sanità e

Sociale; alla fine del periodo contrattuale i costi annuali per il mantenimento dei software licenziati saranno a carico della Regione del Veneto.

QUESITO 16

1° QUESITO - CAPACITÀ TECNICA

A pagina 8 del Disciplinare di gara viene richiesto per il solo lotto E “*Certificazione ISO/IEC 27001, o dichiarazione sostitutiva ai sensi di Legge, in corso di validità (rilasciata da un organismo certificatore accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico) per il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni o analoga certificazione riconosciuta a livello UE o attestazione relativa all’impiego di misure di qualità equivalenti qualora l’Impresa non abbia accesso alle certificazioni ovvero non possa ottenerle nei termini prescritti, pena l’esclusione. In caso di raggruppamento o consorzio la certificazione ISO/IEC 27001 dovrà riguardare ciascuna impresa raggruppata o consorziata*”.

Si chiede di precisare, anche in relazione all’Allegato 3 – Modello di dichiarazione (requisiti capacità tecnica) cosa s’intende per “*attestazione relativa all’impiego di misure di qualità equivalenti qualora l’Impresa non abbia accesso alle certificazioni ovvero non possa ottenerle nei termini prescritti*” nello specifico quali sono le misure di qualità equivalenti che devono essere indicate nell’attestazione di autocertificazione.

2° QUESITO - AVVALIMENTO

A pagina 9 del Disciplinare di gara al punto n. 4 viene indicata la possibilità di fare ricorso all’istituto dell’avvalimento.

- Si chiede di precisare se è possibile eventualmente ricorrere all’avvalimento per la certificazione ISO/IEC 27001 richiesta per il lotto E;
- Si chiede, altresì, di precisare se è possibile ricorrere all’avvalimento per sopperire alla mancanza dell’elenco dei servizi analoghi “*servizi consistenti in analisi, sviluppo, e messa in opera di sistemi di datawarehouse e business intelligence prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell’ultimo triennio (2011-2012-2013), con l’indicazione della durata e dell’importo contrattuale, dell’oggetto dell’appalto eseguito, del destinatario del servizio, di importo almeno pari o superiore alla base d’asta triennale del lotto (riportata nella tabella del successivo art. 7)*” richiesti con riferimento al Lotto E a pagina 9 del Disciplinare di gara;
- Si chiede, altresì, se gli eventuali requisiti di fatturato esibiti in avvalimento debbano pervenire da un soggetto a sua volta certificato ISO 27001.

RISPOSTA al 1° quesito – CAPACITA’ TECNICA

Le misure di qualità equivalenti dovranno, conformemente alla ISO 27001, garantire la protezione dei dati e della privacy, come richiesto nella legislazione, nelle norme e nelle clausole contrattuali, nonché la salvaguardia dei dati di business dell’organizzazione nell’interesse stesso dell’organizzazione (a tutela della correttezza dei dati contenuti nei server e nei client).

RISPOSTA al 2° quesito - AVVALIMENTO

Si rinvia a quanto previsto in tema dalla normativa vigente.

QUESITO 18

Disciplinare di Gara; Art. 3 – Modalità di partecipazione; Busta A “Documentazione Amministrativa”; Punto 3 – Capacità Tecnica (pag. 8)

In relazione al lotto C si chiede di confermare che tra i servizi analoghi a quello richiesto con la presente gara possano essere inclusi, in aggiunta ai servizi consistenti in analisi, sviluppo e messa in opera di ESB/middleware, anche servizi di manutenzione (correttiva adeguativa, migliorativa, evolutiva, ecc.) come da Allegato C “Caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus – Oggetto della fornitura”.

RISPOSTA al quesito

Si conferma quanto richiesto.

QUESITO 19

1) Capitolato d’Oneri:

In relazione alle componenti software fornite in licenza d’uso, si chiede di precisare se ad esse saranno applicate le regole previste dall’art. 23 – “Proprietà delle risultanze della progettazione e sviluppo, diritti d’autore e brevetti industriali” (pag. 11) in particolare in relazione alla cessione dei codici sorgenti.

2) Allegato C: “Caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus”. Test di performance (pag. 10):

- Si chiede di precisare se le componenti client (Document Source e Document Consumer) saranno predisposte, ai fini del test, dalla stazione appaltante.
- Si chiede di confermare che le componenti client (se predisposte dalla stazione appaltante) invocheranno i servizi delle componenti server della soluzione proposta (Document Registry e Document Repository) rispettando gli standard IHE (protocolli e formati messaggio) previsti per i 25 profili certificati della soluzione proposta.
- Si chiede di precisare se il test di performance è centrato sulle performance dell’ESB, delle componenti IHE (Document Registry e Document Repository) incluse nell’ESB o di entrambe e, nel caso di entrambe, separatamente o congiuntamente.

3) Progetto preliminare di F.S.E.

Con riferimento al lotto C – CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE ENTERPRISE SERVICE BUS è scritto che “Al solo fine di valutare la capacità progettuale e la conoscenza del dominio è richiesto all’offerente di elaborare un “progetto preliminare” concernente il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)”.

Si chiede conferma che i contenuti di tale progetto non saranno oggetto di fornitura e realizzazione da considerarsi ricompresi nell’offerta economica dell’offerente per il lotto in considerazione.

RISPOSTA al quesito 1)

Si rimanda alla risposta al quesito 14

RISPOSTA al quesito 2)

- **Si conferma quanto richiesto;**
- **Si rimanda alla risposta al quesito 12, punto 3;**
- **Entrambe congiuntamente.**

RISPOSTA al quesito 3)

Si conferma che i contenuti di tale progetto non saranno oggetto di fornitura e realizzazione; si precisa altresì che quanto descritto e ipotizzato nel progetto deve essere realizzabile con le componenti presenti in offerta.

QUESITO 20

Con riferimento alla gara di cui all'oggetto, ed in particolare "all'ART. 3 del Disciplinare di gara – modalità di partecipazione", la scrivente ditta (omissis) chiede se, in relazione al fatturato per servizi analoghi resi a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale possono essere accettati come tali i servizi resi ad Enti Pubblici Previdenziali dello Stato i quali, per tipologia, livello di servizio, distribuzione territoriale ed esigenze tecniche sono del tutto assimilabili ad Enti Pubblici del Servizio Sanitario. Tenendo anche presente che ciò che definisce la capacità tecnica di un'Azienda fornitrice non sono tanto le puntuali classi di appartenenza del cliente quanto, piuttosto, le esigenze tecniche ed operative dello stesso.

RISPOSTA al quesito

Si conferma quanto previsto dal disciplinare di gara.

QUESITO 21

Rif. Capitolato Tecnico SISSR – art. 3.1 Help Desk

1. Si chiede di dare conferma dell'interpretazione del flusso di Help Desk o di chiarire in caso diverso:

- a. Il servizio di Help Desk deve essere dimensionato per accogliere e gestire 20.000.

RISPOSTA: Si conferma quanto già espresso nel capitolato.

- b. Si considerano chiuse al primo livello i ticket chiusi e/o escalati al secondo livello, quindi, secondo la richiesta indicata a pag. 4 del Capitolato Tecnico, l'Help Desk di 1° Livello deve risolvere (intendendo con risolvere il ticket: chiuderlo o escalarlo ai secondi livelli) il 40% di 20.000 chiamate, cioè 8.000.

RISPOSTA: Si intende che il 40% delle chiamate devono essere chiuse al primo livello, senza escalation sul secondo.

2. Si chiede di conoscere indicativamente il nr. e la tipologia di utenti che potranno accedere al servizio.

RISPOSTA: Gli utenti si possono distinguere in circa 450 utenti in servizio presso la Direzione Generale Area Sanità e Sociale, e circa 4000 utenti registrati in servizio presso le aziende sanitarie (ci si riferisce generalmente ad operatori socio sanitari od amministrativi).

3. Si chiede di avere visibilità sui dati storici delle chiamate con distribuzione per fasce orarie giornaliere e settimanali e sulla durata media delle chiamate per tipologia di ticket (tipologia helpdesk, applicazioni).

RISPOSTA: L'offerente deve utilizzare la propria conoscenza di dominio per i profili tipici di chiamata richiesti, tenendo conto anche delle evoluzioni richieste nel prossimo futuro e determinate dalle normative nazionali nell'ambito della sanità elettronica. Si rimanda a quanto già espresso nel capitolato.

4. Si chiede di fornire un dato storico di quantità e tipologie di chiamate di emergenza.

RISPOSTA: Si valuta in 12 chiamate in emergenza all'anno.

5. In merito al servizio di Help Desk la Stazione Appaltante mette a disposizione il sistema di gestione Ticket Web Based. Si chiede di sapere se la Stazione Appaltante mette a disposizione anche sistema ed infrastrutture di Call Center presso i propri locali in termini di Centralino telefonico, IVR, Linee e numerazione telefonica, apparati telefonici necessari allo svolgimento del servizio. se affermativo si chiede maggiori dettagli sulla tecnologia utilizzata.

RISPOSTA: E' facoltà dell'offerente offrire il sistema IVR integrato con il sistema telefonico per l'inoltro delle chiamate al personale e gli utenti on site, e con il sistema di gestione delle chiamate per la corretta gestione delle code di risposta.

6. Gli utenti autorizzati a chiamare l'Help Desk si presume possano essere anche esterni, in particolare oltre agli Utenti definiti in allegato A1, è possibile avere la numerosità e tipologia di Utenti ulteriori? Sono questi utenti riconoscibili e codificati nel Sistema di ticketing?

RISPOSTA: Si rimanda alla risposta del punto 2.

7. In merito al servizio di Help Desk, gli Utenti da assistere e supportare sono raggiungibili tramite sistemi di controllo remoto della postazione?

RISPOSTA: All'interno della rete aziendale è necessario garantire l'accesso per mezzo di strumenti di controllo remoto. Al di fuori del perimetro regionale non è in generale possibile.

8. In relazione alla tabella di distribuzione ticket riportata nel capitolo 3.1 (Help Desk) del documento Capitolato Tecnico SISSR.pdf, si chiede conferma che la voce "Assistenza sistemistica" è unicamente riferita alle segnalazioni afferenti a problemi sui sistemi del Data Center.

RISPOSTA: E' riferita a tutte le problematiche di tipo sistemistico (rete e data center) che afferiscono al nodo informatico della sanità.

9. In relazione al documento Capitolato Tecnico SISSR – Allegato A1.pdf, si richiede se i SW client SAS sono oggetto dell'assistenza "diretta" di I livello o se vanno intesi come presa in carico delle segnalazioni e semplice inoltro al II livello di pertinenza (applicazione delle procedura base).

RISPOSTA: Si deve prevedere un supporto di primo livello per le attività standard e le problematiche più comuni e la possibilità di inoltro al secondo livello per le restanti problematiche.

10. In relazione alla tabella di distribuzione ticket riportata nel capitolo 3.1 (Help Desk) del documento Capitolato Tecnico SISSR.pdf, con riferimento alla voce "Supporto software applicativi (1° e 2° livello)" è possibile avere il dettaglio sulle percentuali di chiamate che coinvolgono il 2° livello?

RISPOSTA: Il secondo livello è indicativamente attivato per il 50% (sul 44%) delle chiamate in arrivo.

11. In relazione al capitolo 3.1 (Help Desk) del documento Capitolato Tecnico SISSR.pdf, si richiede al fornitore che a regime i propri operatori dell'Help Desk eseguano un troubleshooting specifico anche sugli applicativi software "non standard" oppure è sufficiente tracciare la chiamata e inoltrare il ticket sulle strutture di competenza dei livelli superiori? Nel caso in cui è richiesto il troubleshooting anche per gli altri applicativi software, la stazione appaltante fornirà apposita documentazione e procedure da seguire per effettuare tali attività?

RISPOSTA: Si rimanda per analogia a quanto indicato nel punto 9.

12. In merito al servizio di Help Desk, nel passaggio di consegne da Fornitore uscente, si prevede che vengano fornite Procedure in uso per la gestione dei problemi e processi, Knowledge Base problemi conosciuti, strumenti necessari ed autorizzazioni per accesso a sistemi necessari all'evasione del Ticket. Il Cliente conferma e si fa garante che ciò avvenga?

RISPOSTA: La stazione appaltante metterà a disposizione dell'aggiudicatario tutti gli strumenti (con relative profilazioni) e la documentazione esistente (procedure, manuali utente etc.)

13. In merito al paragrafo riguardante "aggiornamento inventario", "gestione magazzini", "supporto alla definizione dei fabbisogni", si chiede:

- a. Se la Stazione Appaltante mette a disposizione strumenti informatici ed attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio

RISPOSTA: La stazione appaltante metterà a disposizione gli strumenti software esistenti per la gestione degli asset del sistema informatico.

- b. Dislocazione magazzini e necessità di spostamenti di personale

RISPOSTA: I magazzini sono attualmente dislocati presso le sedi di Palazzo Ex Inam (Palazzo ex INAM - Rio Novo - Dorsoduro, 3493 – 30123 Venezia), Palazzo Molin (San Polo, 2514 – 30125 VENEZIA) e Palazzo Giustinian (Dorsoduro 1454 - 30123 VENEZIA).

- c. Dato storico di movimentazione ed attività oppure effort attuale in termini di tempo delle risorse dedicate. (Il servizio si intende non soggetto a penali.)

RISPOSTA: La quota di attività inerente la movimentazione, consegna e gestione di apparati incide per il 4% sul totale delle chiamate.

14. Si chiede se sia previsto un incremento del numero di chiamate gestite rispetto al valore riscontrato nel 2013? Se sì, con che percentuale di incremento?

RISPOSTA: Un massimo del 5% annuo rispetto al valore base indicato.

15. Si chiede di capire se il servizio di sw distribution sulle pdl debba essere erogato dalla struttura di Help Desk. In particolare si chiede di conoscere se la Stazione Appaltante metterà a disposizione degli strumenti per il servizio e se sì, quali strumenti; in caso contrario, occorre prevedere strumenti specifici a cura del Fornitore?

RISPOSTA: Il servizio di software distribution viene gestito ad oggi su piattaforma OCS Inventory (www.ocsinventory-ng.org). Il fornitore ha l'opportunità di proporre, a suo totale carico, soluzioni diverse.

Rif. Capitolato Tecnico SISSR – art. 3.2 MAC

16. Si chiede di esplicitare l'orario di lavoro previsto per il servizio

RISPOSTA: Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico (paragrafo 3.1.).

17. Si chiede di chiarire se la manutenzione hardware delle PDL sia inclusa o esclusa dal servizio richiesto.

RISPOSTA: Il supporto HW inteso come sostituzione di parti di ricambio è escluso dal servizio, e deve essere surrogato con la gestione tempestiva di PdL sostitutive (“muletti”) e/o utilizzando, ove possibile parti di ricambio di PdL dismesse.

Rif. Capitolato Tecnico SISSR – art. 3.3 Servizi sistemistici di data center e rete

18. È proponibile un servizio di gestione e conduzione operativa da remoto?

RISPOSTA: Una gestione operativa con conduzione remota è ipotizzabile purché garantisca l'aggiornamento continuo delle conoscenze operative, necessario alla gestione del nodo informatico, nonché la tempestività e gli SLA degli interventi che riguardano la correzione ed il ripristino dei servizi che devono essere attivi anche in condizioni operative critiche rispetto alla connettività. Per le giornate a richiesta, la stazione appaltante deciderà di volta in volta se l'attività dovrà essere svolta in loco o da remoto.

19. Si chiede di esplicitare gli orari previsti per i Servizi Sistemistici di data center e rete.

RISPOSTA: Gli orari in cui garantire l'espletamento delle giornate richieste sono generalmente linea con gli orari di presidio del call center (paragrafo 3.1. del capitolato tecnico); per l'espletamento di specifiche attività, al fine di minimizzare l'impatto sugli utenti e sui sistemi, dovranno essere effettuati interventi anche in giorni ed orari diversi da quelli indicati nel capitolato tecnico.

20. Si chiede di capire in quale modalità e con quali tempistiche vengano attivati i servizi sistemistici a consumo.

RISPOSTA: Su esplicita richiesta della stazione appaltante basata su un bisogno specifico, tenuto conto di quanto già espresso nel capitolato tecnico.

21. Si garantisce l'intero assorbimento dei 500gg/anno previsti per i servizi sistemistici a consumo? Se no, quali ipotesi di assorbimento possono essere ragionevolmente considerate?

RISPOSTA: Non si possono garantire ipotesi di parziale o totale assorbimento delle giornate a consumo, nonostante la stima sia calcolata sui dati operativi degli anni precedenti.

22. Si chiede conferma che la manutenzione hardware dei sistemi (server, storage, apparati di rete, etc.) sia esclusa dal servizio richiesto.

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto.

23. Si chiede conferma che il personale impiegato non debba necessariamente operare on site in modalità continuativa.

RISPOSTA: si veda risposta al punto 18 del presente quesito.

24. Si chiede conferma che il personale impiegato debba avere necessariamente competenze specifiche in ambito “ottimizzazione di web app e web services”?

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto, rimandando alle competenze specifiche descritte nel capitolato tecnico.

Rif. Allegati e Disciplinare

25. Si deve considerare come lista esaustiva di software (sistemi operativi e middleware) da supportare quella riportata nell'allegato A2? In caso contrario è possibile avere una lista dei componenti software (sistemi operativi e middleware) di cui è richiesta competenza?

RISPOSTA: La lista nell'allegato A2 rappresenta l'elenco completo delle macro componenti. I principali sistemi DBMS in uso ci sono Oracle, Mysql, Postgres.

26. In relazione al documento Capitolato Tecnico SISSR – Allegato A2.pdf, è possibile ricevere maggiori dettagli sugli apparati (marca, modello, S/N, etc.)?

RISPOSTA: I dettagli dei sistemi sono registrati nelle applicazioni di asset management. Si elencano le principali tipologie di sistemi hardware gestiti: HP DL580 G5, IBM X3650 M2, HP Proliant B1685c G6, HP Proliant B1460c G6, IBM HS22 HX5, IBM P570.

27. In relazione al documento Capitolato Tecnico SISSR – Allegato A2.pdf, è possibile ricevere maggiori dettagli sulla dislocazione geografica del Data Center con riferimento alle sedi regionali?

RISPOSTA: Il data center si trova presso Parco Scientifico e Tecnologico VEGA, Palazzo Lybra - Via Pacinotti, 4, 30175 Marghera VENEZIA.

28. In relazione al documento Disciplinare di gara SISSR – Allegato 6 Elementi di valutazione dell'offerta.pdf, a pag. 2 è riportato “Al solo fine di valutare la capacità progettuale e le conoscenze di dominio è richiesto al concorrente di elaborare il progetto di un modello innovativo, bilanciato, robusto, scalabile e sostenibile per l'implementazione e la gestione dell'architettura sistemistico-tecnologica a supporto dell'erogazione dei servizi del Settore Sistema Informatico SSR della Regione Veneto.”

È possibile avere conferma che il progetto da illustrare sia orientato solo all'ambito prettamente tecnologico/sistemistico e non debba avere anche un'accezione organizzativa?

RISPOSTA: Si conferma che i contenuti di tale progetto non saranno oggetto di fornitura e realizzazione da considerarsi ricompresi nell'offerta economica dell'offerente per il lotto in considerazione; si precisa altresì che quanto descritto e ipotizzato nel progetto deve potersi realizzare con le competenze e professionalità presentate nell'offerta, suggerendo gli eventuali e necessari accorgimenti tecnico-organizzativi che lo rendano realmente fattibile.

QUESITO 21-bis

LOTTE B e D

- a- Si chiede di precisare se l'attuale appaltatore è impegnato con l'ente appaltante a garantire un periodo di sovrapposizione, supporto e passaggio di consegne con gli eventuali subentranti nonché la dimensione di tale periodo nei diversi lotti. Si chiede inoltre di precisare quali potrebbero essere gli oneri da sostenere, da parte dei subentranti, qualora tali periodi risultassero insufficienti al completamento delle attività di subentro.

RISPOSTA: Gli obblighi in capo all'aggiudicatario sono disciplinati dal capitolato d'oneri.

- b- Per entrambi i lotti è previsto un contratto di 36 mesi a decorrere dall'aggiudicazione. Si chiede di confermare che i periodi di presa in carico dei sistemi esistenti rientrano nei 36 mesi.

RISPOSTA: Si veda quanto previsto dal capitolato d'oneri.

- c- Come viene calcolato l'indice di disponibilità del servizio, che viene quantificato in 99,8% al fine di non incorrere in penali?

RISPOSTA: L'indice di prestazione verrà misurato come: TTD (tempo totale di disponibilità) su TTE (totale tempo di esercizio ovvero il tempo totale di disponibilità prevista per il servizio o sistema negli orari di servizio al netto dei fermi programmati e al netto di fermi derivanti da cause non imputabili ai servizi gestiti nello specifico lotto).

- d- Se una stessa Azienda partecipa (da sola o in RTI, anche di composizione diversa) sia al lotto D sia al lotto B, può utilizzare le stesse referenze/fatture per entrambi i lotti, dal momento che l'oggetto del lotto D ("servizi consistenti in analisi sviluppo e messa in opera di sistemi di datawarehouse e business intelligence") è da considerarsi un sottoinsieme dell'oggetto del lotto B ("servizi consistenti in analisi, sviluppo e messa in opera di applicativi software")?

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto.

- e- Esiste una relazione tra i software oggetto di manutenzione descritti alla voce S02 nell'allegato B del lotto B e quanto descritto al paragrafo 1.4.1 dell'allegato D del lotto D? Se sì, si chiede di confermare che entro 12 mesi si prevede che quanto alla voce S02/all.B venga sostituito integralmente da quanto al paragrafo 1.4.1/all.D. Se sì, si chiede se i canoni triennali di manutenzione previsti nel modello d'offerta economica del lotto B all'allegato 4 al disciplinare di gara tengano già conto di tale eventuale sostituzione.

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto.

- f- Si richiede una descrizione più dettagliata della piattaforma SCRIBA

RISPOSTA: La soluzione SCRIBA rappresenta una interfaccia ottimizzata incentrata su SAS Financial Management. La piattaforma acquisisce i dati inviati dalle aziende sanitarie attraverso un portale dedicato, esegue le opportune operazioni di pulizia e di normalizzazione e attiva gli algoritmi di analisi: quadratura dei dati di bilancio (e confronto con i dati del controllo di gestione), verifica della coerenza dei documenti e individuazione degli eventuali errori, controllo delle partite intercompany, per verificare la corrispondenza dei dati dichiarati dalle controparti, produzione e pubblicazione sul Web dei report con i risultati delle analisi. Non è oggetto dei servizi la manutenzione (adeguativa, correttiva ed evolutiva) specifica per tale prodotto (perché oggetto di altre procedure di acquisizione) ma si chiede di garantire il supporto per il buon funzionamento della parte di SAS Financial Management sulla quale SCRIBA si appoggia.

- g- L'offerta economica prevede una quotazione per "Manutenzione adeguativa e correttiva" (a canone) e altra per "Manutenzione evolutiva" (a giornate preventivamente concordate). Si richiede di definire le due tipologie di manutenzione in modo da chiarire le regole di ingaggio per la richiesta delle giornate di "Manutenzione evolutiva".

RISPOSTA: la manutenzione correttiva, comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; la manutenzione adeguativa, comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti normativi. Per chiarezza, si parla invece di manutenzione evolutiva quando occorre rivedere le funzionalità esistenti od introdurre delle nuove per adattare la soluzione alle nuove esigenze dei processi.

- h- Che tipo di connettività è presente tra le Aziende invianti i flussi e Regione Veneto?

RISPOSTA: La rete telematica che interconnette i principali soggetti della sanità veneta è una rete MPLS con bande minime garantite (BMG) simmetriche adeguate al traffico eseguito.

- i- I dati dei flussi vengono e/o verranno veicolati con sistemi di criptatura?

RISPOSTA: I flussi informativi sono veicolati per mezzo di applicazioni web che implementano trasporti con protocollo https.

- j- Quanti utenti sono previsti lato Aziende e lato Regione? Le licenze SAS necessarie ora e in futuro sono comunque da intendersi a carico di Regione Veneto?

RISPOSTA: Ad oggi gli utenti registrati sulle piattaforme di DWH sono circa 700, le licenze sono da intendersi a carico di Regione del Veneto.

- k- E' possibile avere una descrizione dell'infrastruttura hardware e software di base disponibile per l'implementazione del progetto?

RISPOSTA: Le principali componenti della piattaforma di dwh implementata sono gli strumenti BI web: quali Portale DW, Analisi Olap, Report/dashboard interattivi, Client E-guide; gli strumenti di In Memory analytics (SAS Visual Analytics); le strumenti per l'ETL (caricamenti DW); il Motore per Data Quality (batch o WS) e la componente di SAS Grid Manager (scenario evolutivo).

Infrastruttura esistente si basa su un cluster IBM P570 su piattaforma AIX 6.1.3 caratterizzato da 8 core, 64 GB Ram e da circa 10 TB di dati. E in corso una migrazione tecnologica verso una infrastruttura ottimizzata per al gestione in grid dei processi del sistema in oggetto.

- l- Che tipo di integrazione è da prevedere tra la nuova componente della gestione flussi e il fascicolo sanitario (es. batch, sincrono, asincrono....)?

RISPOSTA: E' facoltà del concorrente fare proposte in tal senso.

- m- Che tipo di integrazione è da prevedere tra la nuova componente della gestione flussi e il sistema di calcolo della tariffa unica di compensazione (es. batch, sincrono, asincrono....)?

RISPOSTA: E' facoltà del concorrente fare proposte in tal senso.

- n- Si chiede se tutte le componenti all'interno del box verde descritte al paragrafo 1.6.1 dell'allegato D, debbano essere riprogettate in architettura SAS, ivi comprese le "tabelle di riferimento", le "tabelle di correlazione anagrafica" e il "sistema DAMA", oppure – per queste ultime si richieda una manutenzione, come sembrerebbe dal paragrafo 1.6.5 dello stesso allegato.

RISPOSTA: E' facoltà del concorrente fare proposte in tal senso.

QUESITO 22

LOTTI B e D

- a- Per la componente di amministrazione SAS sarebbe necessario conoscere l'elenco delle macchine fisiche (e/o logiche) e delle componenti SAS installate per capirne l'effort gestionale...

RISPOSTA: Si rimanda alla risposta del quesito 21, lettera L;

- b- Il progetto di Geo Referenziazione è da intendersi come mero elemento da presentarsi "al solo fine di meglio valutare le capacità progettuali e le competenze di dominio", oppure va prevista la fornitura e l'implementazione di tale progetto. Se sì : come è possibile individuare (in termini assolutamente economici e/o in termini di giornate) una quantificazione di tale effort nell'ambito dello schema di offerta economica da voi proposto? Inoltre, dove è possibile individuare un timing relativo ai termini di consegna?

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto ed indicato nel capitolato tecnico al paragrafo 6.

- c- Non sono indicate preferenze tecnologiche per l'implementazione del progetto di Geo Referenziazione. Sono già presenti progetti e/o pacchetti software per tale scopo (e con che tipo di licensing), oppure è lasciata libertà al fornitore di decidere liberamente architettura e software da proporre? In tal caso, i costi del software e delle componenti hardware necessarie sono da intendersi a carico di Regione Veneto?

RISPOSTA: Il progetto deve essere presentato “ al solo fine di meglio valutare le capacità progettuali e le competenze di dominio”, tenendo conto di quanto descritto nel capitolato tecnico e cercando di introdurre nuove componenti solo se necessario.

- d- Quale DBMS si intende utilizzare per l’implementazione dei servizi di visualizzazione e analisi? Le informazioni di origine rimarrebbero in Oracle o su altro sistema?

RISPOSTA: Ad oggi le informazioni raccolte dai vari processi di business sono consolidate attualmente su un RDBMS basato su tecnologia Oracle. I servizi di visualizzazione ed analisi si appoggiano a base table SAS. Qualsiasi altra proposta progettuale verrà valutata.

- e- Internamente: a chi è diretto l’ambiente di authoring e produzione delle mappe? Quanti sono gli utenti analisti previsti e quali i loro profili (es. : utente amministratore, editore, visualizzatore).

RISPOSTA: in base alla propria conoscenza del dominio (in analogia con progetti simili già implementati) il concorrente formuli le ipotesi che ritiene essere più opportune.

- f- Esternamente: chi sono gli utilizzatori finali dei servizi di consultazione

i.a. i cittadini

ii.b. figure professionali interne alla Regione

iii.c. enti locali

iv.d. altro

RISPOSTA: in base alla propria conoscenza del dominio (in analogia con progetti simili già implementati) il concorrente formuli le ipotesi che ritiene essere più opportune.

- g- Quanti profili sono previsti al fine di discriminare la visualizzazione dei dati e/o l’utilizzo delle funzionalità GIS?

RISPOSTA: in base alla propria conoscenza del dominio (in analogia con progetti simili già implementati) il concorrente formuli le ipotesi che ritiene essere più opportune.

- h- Si ha già un’idea dei servizi che si desidera realizzare in termini di routing? (ad esempio gestione delle emergenze, oppure fornire indicazioni stradali al cittadino/paziente per recarsi all’ASL più vicina, ecc...)

a. Catalogo : in merito alla ricerca e download dei dati cartografici, ci si riferisce a standard tecnologici specifici per i metadata (es. INSPIRE, ISO, altro) o non esistono vincoli stringenti in tal senso?

b. E’ prevista l’integrazione di banche dati esterne? (es.: sistema sanitario nazionale/mondiale, istat, altro, ecc...)?

c. Normalizzazione e Geocodifica : le policy regionali nell’ambito di questo progetto consentono il collegamento verso servizi internet esterni per la georeferenziazione puntuale e/o massiva?

d. Quanti ambienti sono previsti (es. sviluppo, certificazione e produzione, certificazione e produzione, solo produzione)?

e. E’ previsto un ambiente di produzione in alta affidabilità con nodi server in cluster e in configurazione bilanciata?

RISPOSTA: in base alla propria conoscenza del dominio (in analogia con progetti simili già implementati) il concorrente formuli le ipotesi che ritiene essere più opportune.

QUESITO 23

LOTTI B e D

- a) L’attività di amministrazione della piattaforma SAS (pag. 4 del cap tecnico Allegato D) verrà riconosciuta all’interno della manutenzione correttiva o all’interno della manutenzione evolutiva?

RISPOSTA al quesito

- a) **Il mantenimento dell'attuale configurazione, eventuali correzioni della stessa ed il monitoraggio delle performance sono da ritenersi comprese nella manutenzione correttiva ed adeguativa. Nel caso di variazioni dell'assetto hardware o nel caso di introduzione di nuove componenti si utilizzerà la manutenzione evolutiva.**

QUESITO 24

In relazione al **lotto A** si chiede :

- a- Se le parti di ricambio per le PDL (Postazioni di Lavoro) saranno messe a disposizione dalla Stazione Appaltante. In caso di risposta affermativa si chiede di fornire l'elenco delle parti di ricambio da gestire;

RISPOSTA: si rimanda alla risposta al quesito 21.

- b- Conferma che (così come precisato per il lotto B) sia prevista da parte dei fornitori aggiudicatari di tutti gli altri lotti la formazione specifica all'help desk;

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto.

- c- Se le spese telefoniche per le chiamate di servizio (ad esempio verso fornitori terzi) saranno a carico della Stazione Appaltante;

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto.

- d- Quali siano gli attuali canali per l'accesso alla piattaforma di ticketing e quali siano gli eventuali automatismi già previsti;

RISPOSTA: I canali sono via web form, via mail, via telefono. Gli automatismi in essere riguardano l'accettazione del ticket via mail o via form.

- e- Se l'accesso ai dispositivi attivi della rete e le relative configurazioni siano da considerarsi di competenza della Stazione Appaltante.

RISPOSTA: la gestione del networking avviene in stretta collaborazione con il servizio informatico regionale, gestore del data center, con il quale si condivide la competenza.

In relazione al lotto C si chiede:

- a- Se l'eventuale progetto a corpo identificato al punto 25 (a pag. 5) dell'allegato C sia da ricomprendersi nelle 90 pagine della parte di relazione tecnica indicate al punto 3 di pagina 11 (sempre dell'allegato C), oppure se vi è da produrre un documento a se stante. In questo secondo caso, si chiede qual è la lunghezza massima di tale documento;

RISPOSTA: l'eventuale progetto deve essere ricompreso nelle 90 pagine.

- b- Quale sia il volume di crescita dei data base, stimato nei prossimi 3 anni, nell'ipotesi di evoluzione verso il Fascicolo Sanitario Elettronico regionale.

RISPOSTA: L'attuale volume di crescita dei database osservando la componente più dinamica, il progetto di dematerializzazione della ricetta, è di 2,5 TB/anno. Si stima che a regime il ciclo prescrittivo avrà un incremento di un ulteriore 30% (mancano oggi 20 milioni di prescrizioni specialistiche all'anno su 60 milioni di prescrizioni totali). E' compito del concorrente stimare sulla base della soluzione che proporrà e della propria esperienza nel dominio i volumi complessivi del db del ESB, tenuto conto anche della produzione dei documenti clinici e quindi dei costi di persistenza delle informazioni correlate.

- c- Di sapere qual è il numero di pagine da prevedere per il progetto preliminare, dal momento che a pag. 9 dell'allegato C è indicato che tale progetto non dovrà superare le 60 pagine complessive, mentre al punto 5 di pag. 11 dello stesso documento si fa riferimento a 50 pagine.

RISPOSTA: Il progetto non dovrà superare le 60 pagine complessive.

QUESITO 25

Richiesta chiarimento n° 1

Riferimento punto 23 allegato C, la “gestione ruoli e attributi” si intende riferita agli utenti dello strumento ESB o potenzialmente a tutti gli utenti dei servizi offerti dal ESB regionale.

Richiesta chiarimento n° 2

In relazione al lotto C si chiede di chiarire come dovranno essere comprovati sul portale AVCPASS i requisiti di capacità tecnico-organizzativa, in caso di sorteggio ai sensi dell’art 48 D.Lgs. 163/2006 o in caso di aggiudicazione, richiesti nel Bando di gara e autocertificati in sede di istanza di ammissione.

RISPOSTA al quesito

Chiarimento n° 1

Si intende tutti gli utenti dei servizi offerti dal ESB regionale.

Chiarimento n° 2

La verifica sul possesso dei requisiti di capacità tecnica riferiti a servizi analoghi a quello richiesto (per il lotto C: servizi consistenti in analisi, sviluppo, e messa in opera di ESB/middleware) prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell’ultimo triennio, verrà effettuata attraverso apposita richiesta da parte della Stazione Appaltante dei documenti probatori direttamente agli enti destinatari del servizio, così come indicati dal concorrente nella dichiarazione sostitutiva presentata ai fini della partecipazione alla gara (*Allegato 3 – Modello dichiarazione (requisiti capacità tecnica)*).

Trattandosi infatti di prestazioni rese a favore di Pubbliche Amministrazioni, la Stazione Appaltante deve acquisire le certificazioni di comprova direttamente dalle pubbliche amministrazioni interessate, sulla scorta delle indicazioni fornite dagli stessi soggetti dichiaranti. In pratica, per tali requisiti è necessaria la verifica d’ufficio da parte della Stazione Appaltante.

Con riferimento agli altri documenti attestanti la capacità tecnica, se autocertificati, l’esibizione della relativa documentazione probatoria sarà a cura del concorrente entro 10 gg. dalla richiesta della Stazione Appaltante, secondo le modalità descritte dalla stessa Stazione Appaltante con la richiesta.

QUESITO 26

Con riferimento al requisito di capacità tecnica riportato alle pagine 8 e 9 del disciplinare di gara riferito al “Lotto C”, presentiamo il seguente quesito:

Nel caso in cui una Ditta abbia effettuato l’analisi, lo sviluppo e la messa in opera di integrazioni, ESB/Middleware a favore di una Azienda del SSN ma l’importo dei relativi servizi non sia chiaramente identificabile in quanto la fornitura è stata quotata a corpo e fatturata in una unica soluzione o tramite rate periodiche, è ammesso che la Ditta dichiari in che misura tali servizi incidono sul valore complessivo della fornitura stessa, presentando eventuali documenti a comprova della fornitura complessivamente effettuata (es. delibera, contratto, fatture, attestazioni dl cliente)?

A titolo di esempio : la Ditta X, ha realizzato un sistema informativo clinico sanitario per l’Azienda ASL Y il cui valore complessivo fatturato è pari ad euro 1.900.000,00+IVA. La fornitura comprende anche una quota relativa a servizi di integrazione, ESB/Middleware pari a circa il 10% di detto valore. E’ possibile

dichiarare un importo pari a euro 190.000,00+IVA?

RISPOSTA al quesito

I requisiti di capacità tecnica, attestanti i servizi analoghi prestati nell'ultimo triennio, dovranno essere dichiarati secondo le modalità e con il dettaglio descritti nel disciplinare di gare, al fine di consentire alla Stazione Appaltante l'eventuale verifica degli stessi presso le Amministrazioni competenti.

QUESITO 27

Rif. Disciplinare - Requisiti di capacità tecnica

1. Si chiede di precisare se sono ritenuti validi i requisiti per servizi analoghi, comunque effettuati nei confronti di aziende e enti sanitari nazionali, prestati dai proponenti in qualità di subappaltatori qualificati e, di conseguenza, prodotti con contratti e fatturato verso aziende aggiudicatrici di appalti nei confronti degli enti stessi e non con rapporto legale e amministrativo diretto.

RISPOSTA: Si rinvia a quanto previsto dal disciplinare di gara.

2. Si chiede di precisare se anche per il lotto B, che tratta sistemi applicativi regionali per la Direzione Generale Sanità del Veneto, possa essere ritenuto valido il requisito di realizzazione di sistemi analoghi sviluppati per conto di altre Direzioni Generali della Sanità regionali italiane.

RISPOSTA: Si rinvia a quanto previsto dal disciplinare di gara.

3. Si chiede di precisare se anche per il lotto D, che tratta sistemi di Datawarehouse regionali per la Direzione Generale Sanità del Veneto, possa essere ritenuto valido il requisito di realizzazione di sistemi analoghi sviluppati per conto di altre Direzioni Generali della Sanità regionali italiane.

RISPOSTA: Si rinvia a quanto previsto dal disciplinare di gara.

Rif. Capitolato d'oneri

4. Si chiede che vengano precisate le modalità e gli indicatori per il calcolo della percentuale di continuità nel caso dei lotti B e D che riguardano lo sviluppo di software nonché la manutenzione e l'assistenza applicativa 24/7.

RISPOSTA: L'indice di prestazione verrà misurato come: TTD (tempo totale di disponibilità) su TTE (totale tempo di esercizio ovvero il tempo totale di disponibilità prevista per il servizio o sistema negli orari di servizio al netto dei fermi programmati e al netto di fermi derivanti da cause non imputabili ai servizi gestiti nello specifico lotto).

5. Per i lotti B, C e D si chiede di precisare se l'attuale appaltatore è impegnato con l'Ente appaltante a garantire un periodo di sovrapposizione, supporto e passaggio di consegne con gli eventuali subentranti nonché la dimensione di tale periodo nei diversi lotti.

RISPOSTA: Si veda risposta al quesito n. 21.

6. Si chiede inoltre di precisare quali potrebbero essere gli oneri da sostenere, da parte dei subentranti, qualora tali periodi risultassero insufficienti al completamento delle attività di subentro.

RISPOSTA: Si veda risposta al quesito n. 21.

QUESITO 28

Si chiede di chiarire se, per quanto riguarda l'hardware (PdL, dispositivi, server, appalti di rete, ...) oggetto del servizio di manutenzione correttiva dei Servizi Base del Lotto A, i pezzi di ricambio sono a carico del

fornitore o della stazione appaltante.

RISPOSTA al quesito

Si rimanda alla risposta al quesito 21, punto 17.

QUESITO 29

Q1. PROTOCOLLO DI LEGALITA'

Si chiede di confermare che il riferimento al protocollo di legalità del 2012 debba intendersi correttamente, come effettuato al protocollo di legalità del 23 luglio 2014 che, del primo, ormai scaduto, ha riproposto il contenuto.

Q2. SUBAPPALTO

Si richiede di confermare che, in caso di ricorso al subappalto, in presenza di un raggruppamento temporaneo di imprese, ciascuna mandante possa provvedere autonomamente alla stipula dell'eventuale contratto di subappalto e relativi adempimenti di legge.

Q3. TERMINI DI PAGAMENTO

Si richiede di confermare che i termini di pagamento del corrispettivo dell'appalto aggiudicato, secondo le modalità ed alle condizioni indicate all'art. 19 del Capitolato d'Oneri, siano di 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Q4. DATA PRIVACY

Si chiede di confermare che la Stazione Appaltante, in qualità di "Titolare", provvederà a nominare l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con riferimento alle sole operazioni di trattamento e ai soli dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del Contratto fornendo, altresì, al Responsabile le istruzioni necessarie in conformità al tipo di trattamenti richiesto, nel rispetto delle prescrizioni del Codice. Inoltre, si chiede di confermare che il Responsabile non risponderà della raccolta dei Dati e degli obblighi connessi (per es. raccolta del consenso degli interessati), nonché della pertinenza ed esattezza dei Dati. Il Titolare sarà pertanto responsabile in ordine ad ogni contestazione da chiunque sollevata a tale proposito nonché di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare che, pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa. Si chiede altresì di confermare che la nomina a Responsabile sarà riferita alla persona giuridica (e non alla persona fisica). In presenza di un RTI, si chiede di confermare se si preveda la nomina di un Responsabile esterno del trattamento unico per il RTI ovvero un responsabile esterno per conto di ciascuna società del RTI.

RISPOSTA al quesito

Quesito Q1

Si conferma quanto richiesto.

Quesito Q2

Non è ammessa la stipula di contratti di subappalto da parte delle mandanti. Conformemente a quanto stabilito dalla sentenza del Consiglio di Stato (Sez. V, ordinanza N. 5906/07), nel caso di raggruppamento temporaneo chi concorre e chi poi stipula il contratto è l'associazione e non le imprese che la costituiscono. Il rapporto si costituisce in capo all'associazione temporanea, nella persona della mandataria, e non in capo ai singoli componenti. Pertanto essi non possono disporre, mediante contratti di subappalto, di obbligazioni di cui non sono direttamente titolari.

Quesito Q3

Si conferma il pagamento nei termini di legge, dalla data di ricevimento fattura, secondo le modalità prescritte nell'art. 19 del Capitolato d'Oneri.

Quesito Q4

Si conferma quanto previsto agli artt. 21 e 22 del Capitolato d'Oneri.

QUESITO 30

Con riferimento al punto 3 del paragrafo "Relazione Tecnica" e al paragrafo "Caratteristiche e funzionalità richieste" del documento Allegato C "Caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus" si chiede:

- A. Se possa essere allegata alla relazione tecnica ulteriore documentazione tecnica di prodotto in lingua inglese;
- B. Se tale documentazione allegata contribuisca alle 90 pagine massime previste per il punto 3 della "Relazione Tecnica";
- C. Se tale documentazione aggiuntiva debba essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa;
- D. Se tale documentazione debba essere riportata su supporto elettronico non modificabile, di cui al punto "BUSTA B DOCUMENTAZIONE TECNICA" del "DISCIPLINARE DI GARA".

RISPOSTA al quesito

- A. La documentazione deve essere prodotta in lingua italiana;**
- B. La Relazione Tecnica, redatta in lingua italiana, non deve eccedere le 90 pagine richieste;**
- C. Tutta la documentazione tecnica, ove prodotta, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa;**
- D. Tutta la documentazione tecnica, ove prodotta, deve essere presentata anche su supporto informatico.**

Fermo restando quanto sopra, ulteriore documentazione tecnica potrà essere referenziata come link alla documentazione presentata, a dimostrazione della completezza della stessa.

QUESITO 31

CHIARIMENTO 1

In relazione ai test prestazioni previsti per il Lotto C, considerata la complessità di allestimento di un test che potenzialmente coinvolgerà multiple componenti architetture (quali ESB, Registry, Repository, DBMS, ecc.), allo scopo di permettere ai partecipanti adeguata preparazione, si chiede di conoscere in anticipo i profili IHE e le transazioni che saranno oggetto dei test.

RISPOSTA: Si rimanda alla risposta al quesito 12, punto 3.

CHIARIMENTO 2

Requisiti di capacità tecnica per il Lotto C : In relazione alla richiesta di presentare elenco dei servizi analoghi a quelli richiesti con la presente gara prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell'ultimo triennio (2011-2012-2013), e in considerazione delle Vostre risposte ai quesiti già presentati (cfr. Risposta al Quesito 8 : per “ Servizio Sanitario Nazionale “ si intende il SSN italiano), si evidenzia quanto segue:

- Da un'indagine condotta dalla scrivente società risulta una estrema difficoltà a produrre tali requisiti da parte di un numero significativo di operatori economici, nazionali ed internazionali, attivi sul mercato dell'Healthcare IT, per i seguenti motivi principali :
 - Il valore economico delle forniture di ESB di mercato è piuttosto limitato, se paragonato al livello di fatturato richiesto
 - Numerose aziende sanitarie pubbliche non sono dotate di tale tecnologia
 - Numerose aziende sanitarie pubbliche impiegano ESB Open Source, che di conseguenza non prevedono un costo di licenza d'uso.
 - Gli ESB Open Source più diffusi sul mercato internazionale dispongono di limitatissime referenze sul territorio nazionale, pur vantando una diffusione importante in ambito europeo ed internazionale.
- Si ritiene che i requisiti di cui sopra stiano di fatto escludendo dalla competizione:
 - Alcuni tra i principali operatori di Healthcare IT del mercato italiano
 - I principali ESB di mercato diffusi in ambito internazionale, che pur vantando significative esperienze e market share a livello europeo e globale non possono disporre dei requisiti minimi di partecipazione
 - I principali ESB Open Source diffusi sul mercato internazionale, penalizzati da un lato dal livello elevato del requisito su un aspetto normalmente apprezzato dalle pubbliche stazioni appaltanti (il basso o nullo prezzo di acquisto della licenza), dall'altro dall'esclusione delle referenze internazionali
 - Secondo le valutazioni della scrivente, facendo riferimento al Magic Quadrant di Gartner riguardante l'ambito ESB/Middleware, sotto riportato e reperibile al link <http://www.businessagilityexchange.com.au/wp-content/uploads/2013/09/Gartner-Magic-Quadrant-for-On-Premises-Application-Integration-Suites1.pdf>, il requisito di cui sopra esclude dalla gara la quasi totalità dei player presenti nei quadranti più interessanti, ovvero Leaders e Visionaries, nonché buona parte dei player nei restanti quadranti.

Figure 1. Magic Quadrant for On-Premises Application Integration Suites



Tutto ciò premesso, si invita la Stazione Appaltante a riconsiderare importo e natura del requisito in oggetto attraverso una o più possibili iniziative, quali:

- L'estensione del requisito ad ambiti non strettamente sanitari e/o non strettamente pubblici
- L'estensione del requisito a forniture di sistemi informativi clinico-sanitari che includano ESB/middleware quale componente di fornitura/servizio;
- L'estensione del requisito a referenze internazionali, o quantomeno europee

RISPOSTA:

- Si rinvia a quanto previsto dal disciplinare e quanto risposto ad analoghi quesiti.
- Si conferma che il requisito può essere esteso a forniture di sistemi informativi clinico-sanitari che includano ESB/middleware;
- Si rinvia a quanto previsto dal disciplinare e quanto risposto ad analoghi quesiti.

QUESITO 32

In relazione alla richiesta di presentare l'elenco dei servizi analoghi a quelli richiesti con la presente gara (Paragrafo: Capacità Tecnica, tutti i Lotti) prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell'ultimo triennio (2011-2012-2013), si chiede a codesta Stazione Appaltante di confermare che possano essere considerati i servizi analoghi, di qualsiasi sistema informatico, prestati a favore di organi che partecipano al Servizio Sanitario Nazionale (con riferimento alla legge n.833/1978: Regioni, Provincia Autonoma di Trento e Bolzano, Aziende Sanitarie, Inps, Inail, Istituti appartenenti al Ministero della Salute).

RISPOSTA al quesito

I servizi analoghi richiesti, ai fini della dimostrazione del possesso della capacità tecnica richiesta, vanno riferiti a Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale.

QUESITO 33

Riferimento : Lotto A – 3.2 Servizio di MAC

In relazione a questo servizio, nel Capitolato Tecnico è richiesta, tra le altre cose, anche la “*manutenzione correttiva PdL*”. Le eventuali parti di ricambio che si rendessero necessarie al fine di ripristinare le funzionalità dell’asset guasto – HW indicato nell’Allegato A1 (Desktop PC e dispositivi Portatili; Dispositivi ed accessori; Stampanti) – sono da considerarsi tutte incluse nel canone offerto?

RISPOSTA al quesito

Risposta: Si rimanda alla risposta al quesito 21, punto 17.

QUESITO 34

1. A pagina 6 del CT si specifica che negli ultimi tre anni il mix di figure professionali impiegate per le attività di conduzione sistemi è così composto: 50% Sistemista multiplatforma, 5% Sistemista di rete, 30% Amministratore di Basi di Dati, 25% Amministratore di Sistema; come si nota la somma delle % è pari al 110%. Si chiede di indicare il mix corretto da utilizzare.
2. Sempre a pagina 6 del CT si indica che il servizio (servizi sistemistici di data center e rete) prevede due principali componenti: una continuativa pagata a canone ed una basata su giornate da attivarsi a richiesta per specifiche esigenze manifestate dalla stazione appaltante; per la parte a richiesta qual è la quantità di giornate indicativamente da utilizzare per confrontarsi con la base d’asta triennale di euro 900.000,00 riportata nel fac simile di offerta economica?

RISPOSTA al quesito

1. **La quota di Sistemista Multiplatforma è del 40%.**
2. **Le giornate/anno massime richieste per i Servizi sistemistici di data center e rete (gg a consumo) ammontano a 500, come riportato nell’Allegato 4 al Disciplinare di gara - MODELLO OFFERTA ECONOMICA (foglio denominato “OFFERTA LOTTO A”).**

QUESITO 35

Si consideri una Azienda A che possieda delle quote di una Azienda B (quote maggiori del 20% ma che non comportano un controllo sull’Azienda B) e la cui compagine societaria sia molto simile a quella della Azienda B: è possibile che entrambe le aziende partecipino (come concorrenti) ad un medesimo lotto della gara in oggetto?

RISPOSTA al quesito

Si rinvia a quanto previsto dal disciplinare di gara (pag. 7), con riferimento alla dichiarazione sostitutiva, di cui all’art. 3 punto 2 lettera h).

QUESITO 36

Quesito 9 – Servizi sistemistici di Data Center e rete

E’ possibile avere un’indicazione tra le attività che si prevede di avere a “canone” e le attività per le quali si prevede di ricorrere alle giornate a “consumo”? Inoltre, per le giornate a consumo è ipotizzabile un loro utilizzo pianificato? E su quale base (mensile, trimestrale,..) ?”

RISPOSTA al quesito

Risposta: Si rimanda alla risposta al quesito 21, punto 21.

QUESITO 37

1) Riferimento Lotto A – DBMS da gestire

Al paragrafo 3.3 “ Servizi sistemistici di data center e rete” di cui a pag. 6 del Capitolato Tecnico, è riportata l’indicazione “*sono inoltre richieste competenze specifiche in area DBMS,.....*”

Si chiede se le tipologie di DBMS rispetto alle quali sono richieste le competenze al fine di erogare i servizi sistemistici sopra citati siano di tipo relazionale come quelle citate al punto 22 di pag. 5 dell’allegato C al Capitolato.

RISPOSTA: Si conferma. I principali sistemi DBMS in uso ci sono Oracle, Mysql, Postgres.

2) Riferimento Lotto C – Repository, Registry ed ATNA-AUDIT RECORD

Con riferimento al lotto C- ENTERPRISE SERVICE BUS- si chiede se le componenti server Document Repository, Document Registry ed ATNA-Audit Record Repository citate nell’allegato C siano da fornire nell’ambito del sistema da realizzare e come tali da considerarsi ricomprese nell’importo di offerta.

In correlazione alla risposta che sarà fornita a tale quesito si chiede inoltre se, nell’ambito dei requisiti tecnico-economici richiesti al fondo di pag. 8 del Disciplinare di gara per lo specifico Lotto C, possano essere ricompresi da parte dell’offerente anche quelli riferiti ad attività espletate su componenti Document repository, Document registry ed ATNA-Audit Record Repository.

RISPOSTA: Si conferma.

3) Riferimento Lotto C – Servizi Professionali

Al fondo di pag. 2 e alla testa di pag. 3 dell’allegato C – CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE ENTERPRISE SERVICE BUS – si parla di erogazione di Servizi professionali, e più precisamente di 200 giornate di “Profilo senior” e 1.000 giornate di “Profilo Junior”.

Al punto C.2 dell’allegato 4 al Disciplinare di gara (“ Modello di offerta economica” per il lotto C) si chiede all’offerente di quotare il prezzo a giornata (8 ore) per le prestazioni di “ Project manager e quality assurance”. Per tale posizione lo stesso punto prevede l’erogazione di 200 gg/anno massime.

Al punto C.3 dell’allegato 4 al Disciplinare di gara (“ Modello di offerta economica” per il lotto C) si chiede analogamente all’offerente di quotare il prezzo a giornata (8 ore) per le prestazioni di “Analisti / programmatori”. Per tale posizione lo stesso punto prevede l’erogazione di 1.060 gg/anno massime.

Con riferimento a quanto sopra richiamato si chiede :

- Se le 200 giornate del “Profilo senior” e le 1.000 giornate del “Profilo Junior” di cui a pag. 2 e 3 dell’allegato C sono da intendersi riferite ad ogni anno di durata dell’appalto;
- Se sono da intendersi coincidenti la posizione “ Project manager e quality assurance” di cui al precisato allegato 4 con quella di “Profilo senior” di cui a pag. 2 dell’allegato C, nonché quella di “Analisti/programmatori” di cui al precisato allegato 4 con quella di “Profilo Junior” di cui a pag. 3 dell’allegato C.

Qualora le risposte alle domande di cui ai due punti precedenti fossero entrambe affermative, si chiede:

- Se le giornate da erogarsi da parte di “ Analisti programmatori/Profilo Junior” sono da intendersi pari a 1.000 all’anno;
- Se le attività da prestarsi da parte delle due rispettive distinte figure (Project manager e quality assurance/Profilo senior” e “ Analisti programmatori/Profilo junior”) saranno da espletarsi ininterrottamente, da personale a ciò dedicato, per tutte le giornate lavorative (escluse ferie) che ricadranno nell’intera durata dell’appalto, e che pertanto tale personale sarà da mettere a disposizione della Stazione Appaltante secondo le seguenti quantità :
- Project manager e quality assurance (Profilo senior) = 200 gg/anno=1 persona
- Analisti/programmatori (Profilo Junior) = 1.000 gg/anno = 5 persone

RISPOSTA: Si tratta di giornate a richiesta, per l'analisi e l'implementazione di funzionalità specifiche. L'attivazione di tali giornate avverrà solo su esplicita richiesta della stazione appaltante che formalizzerà il bisogno di mettere in produzione nuove funzionalità, la cui stima a carico dell'aggiudicatario verrà poi approvata o rinegoziata dal cliente. In ogni caso l'aggiudicatario dovrà coordinare le attività di analisi, implementazione e quality assurance al fine di garantire la conformità dello sviluppo rispetto alla richiesta.

QUESITO 38

1. Nel documento “Banco GUUE”, nella sezione “III.2.2) Capacità Economica Finanziaria” sono richieste *“almeno 2 idonee dichiarazioni bancarie o di intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/93 dalle quali si evinca l’affidabilità finanziaria della ditta concorrente, pena l’esclusione”*.

E’ concesso presentare dichiarazioni di due istituti bancari differenti appartenenti allo stesso gruppo bancario?

2. Nel documento “Bando GUUE”, nella sezione “III.2.3) Capacità Tecnica” è richiesto *“...l’elenco dei servizi analoghi a quello richiesto con la presente gara (servizi consistenti in analisi, sviluppo, e messa in opera di ESB/middleware) prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Nazionale nell’ultimo triennio (2011-2012-2013).....”*.

Trattandosi di un bando di gara europeo, sono ammesse con riferimento al lotto C, referenze analoghe a livello europeo? Sono ammesse referenze a livello extra-europeo?

3. Nel documento “Capitolato d’oneri”, relativamente all’Art. 19 – Modalità di Fatturazione e Pagamenti”, non si evincono i termini di pagamento.

Tenuto conto che il D.Lgs. 192/2012 prevede termini di pagamento a 30 gg e che tale data decorre dal ricevimento della merce o dalla prestazione del servizio o dall’accettazione o verifica della conformità dello stesso, potreste cortesemente chiarire e dettagliare i termini definiti all’interno della clausola 19, in particolare con riferimento al lotto C ed alla richiesta di fatturazione semestrale posticipata?

4. Nel documento “Capitolato d’oneri”, nell’Art 24 – Riuso in Materia di Programmi Informatici” si riporta *“L’Appaltatore, nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, si impegna a assicurare la riusabilità del sistema che sarà fornito all’Ente Appaltante, ivi compresi il software applicativo, i modelli di dati, i documenti di progettazione, uso e gestione del software, che possano essere resi disponibili alle altre pubbliche amministrazioni coerentemente con quanto previsto dal D.Lgs. 82/2005 e ulteriore normativa in materia di riuso di programmi informatici”*.

Posto che l’Art. 69 (Riuso dei programmi informatici) del D.Lgs. 82/2005 trova applicazione nei casi in cui le pubbliche amministrazioni siano titolari di programmi applicativi o acquistino programmi informatici sviluppati per conto e a spese delle amministrazioni stesse, intendiamo che non trovi applicazione nell’ipotesi in cui l’aggiudicatario fornisca in licenza un software o un programma informatico standardizzato di cui è proprietario. Potreste, per cortesia, confermare (in particolare con riferimento al lotto C)?

5. Nel documento “Allegato C- Caratteristiche Della Soluzione Enterprise Service Bus”, con riferimento al requisito 10 della sezione “Caratteristiche e Funzionalità Richieste”, si richiede che l’ESB “ *deve gestire un motore di regole (Business Rules Engine, BRE) estendibile ed utilizzabile in modo efficace anche da non programmatori*”.

Potreste confermare se è consentito l’utilizzo di soluzioni alternative (es. librerie di processi)?

6. Nel documento “ Allegato C – caratteristiche Della Soluzione Enterprise Service Bus”, con riferimento alla sezione “Oggetto del progetto preliminare”, non vengono dettagliate le tempistiche.

Potreste specificare quanto sopra chiarendo la tempistica?

7. Nel documento “Allegato C” – Caratteristiche Della Soluzione Enterprise Service Bus”, con riferimento alla sezione “Test delle performance- Modalità di effettuazione del test” si precisa che per l’effettuazione del test “ *....il concorrente avrà a disposizione al massimo 4 ore per installare e configurare l’ambiente di test*”.

E’ ammissibile proporre in offerta un termine maggiore per l’effettuazione dell’installazione/configurazione del software proposto?

RISPOSTA al quesito

- 1. Si conferma quanto richiesto;**
- 2. I servizi analoghi richiesti, ai fini della dimostrazione del possesso della capacità tecnica richiesta, vanno riferiti a Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale.**
- 3. Si conferma quanto previsto sul punto dal capitolato d’oneri.**
- Si conferma quanto richiesto. Si precisa che i software ed il codice sviluppato nell’ambito delle attività oggetto dell’appalto sono da considerarsi di proprietà della Regione del Veneto, anche se sviluppati all’interno di framework proprietari. I software assoggettati a licenze d’uso manterranno tale caratteristica.
- Si precisa che è fondamentale che l’BRE possa essere modificabile, integrabile e gestibile per mezzo di interfacce visuali utilizzabili anche da utenti non programmatori. Inoltre le funzionalità offerte dovranno essere sovrapponibili a quelle tipicamente offerte dai BRE di mercato.
- Il progetto è richiesto al solo scopo di valutare la capacità progettuale e la competenza di dominio. Si ipotizzi di realizzarlo nei tempi previsti dalla normativa nazionale in ambito di Fascicolo Sanitario Elettronico (Legge 221/2012 e Legge 98/2013 e s.m.i.).
- I tempi indicati sono il tempo necessario ad avviare e configurare il network di una virtual machine, già pronta, all’interno del sistema di virtualizzazione. Si ritiene che il tempo sia congruo.

QUESITO 39

Quesito 1 – LOTTO A - ORARIO SERVIZIO MAC

Si conferma che l’orario di erogazione del servizio MAC (par 3.2- pag 5/6 del capitolato tecnico) è 8-18 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali?

RISPOSTA: Si Conferma.

Quesito 2 – LOTTO A - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO MAC

In base alla tabella riportata al par. 3.1. (pag 5/6 del capitolato tecnico) risulterebbero 4000 interventi MAC per anno (20% di 20.000 chiamate anno all’HD). Considerando che (par 3.2 –pag 5/6 del capitolato tecnico) viene indicato un indice di sostituzione delle apparecchiature pari al 30% per anno, che genera 212 interventi MAC (30% delle 706 apparecchiature indicate nell’allegato A1), i restanti 3788 interventi MAC a cosa si

riferiscono? Il dato di 4000 MAC per anno per un parco di 706 apparecchiature sembrerebbe alto, infatti solitamente per anno si mantengono intorno al 30-35% del parco. Poiché questo dato incide significativamente sul dimensionamento e sui costi del servizio MAC, si prega di indicare il numero di MAC all'anno da considerare.

RISPOSTA: La tabella riportata può essere così meglio dettagliata:

<i>Tipo Ticket</i>	<i>%</i>	<i>Dettaglio</i>
<i>Attività MAC su PDL</i>	<i>20%</i>	<i>4% movimentazione, 2% sostituzione Hw, 15% riconfigurazione software di base</i>
<i>Supporto sw applicativi 1° e 2° livello</i>	<i>44%</i>	<i>12% backoffice di predisposizione, 4% S.O., 28% sw applicativo</i>
<i>Assistenza 1° livello Pdl e credenziali</i>	<i>15%</i>	<i>6% attività IAM, 9% gestione utenti</i>
<i>Assistenza sistemistica</i>	<i>21%</i>	

Si tratta quindi di circa 800 interventi di MAC su un parco di 706 apparati per una media di circa 4 interventi per apparato all'anno.

Quesito 3 – LOTTO A - SCORTA DI MAGAZZINO PER SERVIZIO MAC

Si prega di conferma che la gestione delle scorte di magazzino, di cui al par 3.2 – pag. 5/6 del capitolato tecnico, è in carico alla stazione appaltante? Inoltre, il servizio deve prevedere la manutenzione hw delle apparecchiature e nel caso quali apparati sono ancora coperti dalla garanzia del Vendor e/o contratti con terzi e con quali scadenze?

RISPOSTA: Si veda la risposta al Quesito 21 punto 17.

Quesito 4 – LOTTO A - HELP DESK

Si prega di confermare che l'infrastruttura telefonica sarà messa a disposizione dalla stazione appaltante.

RISPOSTA: La Regione del Veneto mette a disposizione la rete telefonica all'interno degli immobili oggetto dell'appalto.

Quesito 5 – LOTTO A - SERVIZI SISTEMISTICI DI DATA CENTER- MANUTENZIONE HARDWARE

Si prega di specificare se il servizio, di cui al par 3.3 pag 6/16 del capitolato tecnico, deve includere anche la sola manutenzione hardware degli apparati riportati nell'allegato A2. In caso affermativo, si richiede : marca, modello e seriali degli apparati riportati nell'allegato A2. Si chiede inoltre, se e per quali apparati esiste una garanzia e/o un contratto di manutenzione attivo con il Vendor o con terzi, con quale scadenza e quale SLA?

RISPOSTA: La manutenzione hw degli apparati in Allegato A2 non è oggetto della fornitura.

Quesito 6 – LOTTO A - SERVIZI SISTEMISTICI DI DATA CENTE: DBMS

Al par. 3.3 si richiede una competenza DBMS. Si prega di precisare a quale tecnologia DB ci si riferisce?

RISPOSTA: Si veda la risposta al Quesito 21 punto 25.

Quesito 7 – LOTTO A - SERVIZI SISTEMISTICI DI DATA CENTER : MIX FIGURE PROFESSIONALI

La somma delle percentuali relative al mix delle figure professionali, riportato al par 3.3 pag 6/16 del capitolato tecnico, supera il 100%. Si prega, di indicare la ripartizione in percentuale da considerare nel dimensionamento delle figure professionali.

RISPOSTA: Si veda la risposta al Quesito 34 punto 1.

Quesito 8 – Allegato 6 - Elementi di valutazione dell'offerta.

Nel par. Lotto A: Servizi di base si richiedono almeno 6 punti di soglia minima di sbarramento per capacità progettuale e competenze di dominio, nel dettaglio:

“Al solo fine di valutare la capacità progettuale e le conoscenze di dominio è richiesto al concorrente di elaborare il progetto di un modello innovativo, bilanciato, robusto, scalabile e sostenibile per l’implementazione e la gestione dell’architettura sistemistico-tecnologica a supporto dell’erogazione dei servizi del Settore Sistema Informatico SSR della Regione Veneto”.

Si prega di precisare a quale livello di dettaglio deve essere sviluppato il modello e se è richiesto il disegno architeturale dell’infrastruttura tecnologica (server, storage, network). Se sì, si chiede di precisare l’attuale TCO del Settore Sistema Informatico SSR della Regione Veneto che si chiede di minimizzare.

RISPOSTA: Il livello di dettaglio con cui deve essere sviluppato il progetto deve essere tale da permettere una valutazione delle capacità richieste, con la granularità che si ritiene opportuno nel limite del numero di pagine consentito.

QUESITO 40

Nella redazione dell’offerta tecnica, per quanto riguarda il lotto D è richiesto a pagina 16 (punto 1.7 Presentazione del progetto) *“B. il progetto di implementazione del servizio geo (geo-referenziazione, geo-ricerca, rappresentazione su mappe, dei flussi di attività) con forte integrazione con il Datawarehouse, con analisi funzionale, definizione dell’architettura (individuazione delle componenti e loro interazioni), proposta di servizi innovativi orientati al supporto e arricchimento del Fascicolo Sanitario Elettronico regionale e proposta tecnica di implementazione, nell’ambito delle specifiche e dei vincoli previsti dall’allegato E; devono essere esplicitamente rappresentati i tempi di realizzazione”.*

Non ci pare di trovare, fra la documentazione pubblicata sul Vostro sito, il menzionato “allegato E”, Vi chiediamo pertanto se si tratta di un refuso o, in alternativa, a quale documento dobbiamo fare riferimento.

RISPOSTA al quesito

La frase sopra riportata va letta nel seguente modo:

“B. il progetto di implementazione del servizio geo (geo-referenziazione, geo-ricerca, rappresentazione su mappe, dei flussi di attività) con forte integrazione con il Datawarehouse, con analisi funzionale, definizione dell’architettura (individuazione delle componenti e loro interazioni), proposta di servizi innovativi orientati al supporto e arricchimento del Fascicolo Sanitario Elettronico regionale e proposta tecnica di implementazione, nell’ambito delle specifiche e dei vincoli previsti dall’allegato e devono essere esplicitamente rappresentati i tempi di realizzazione;”.

QUESITO 41

Per quanto riguarda il lotto D è richiesto di presentare *“l’elenco dei servizi analoghi a quello richiesto con la presente gara (servizi consistenti in analisi, sviluppo, e messa in opera di sistemi di datawarehouse e business intelligence) prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell’ultimo triennio (2011-2012-2013)”*.

Si chiede cortesemente conferma che – essendo le Regioni qualificate come Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale – i servizi di analisi, sviluppo, e messa in opera di sistemi di datawarehouse e business intelligence prestati nei confronti di una Regione possano essere considerati idonei a soddisfare il requisito.

RISPOSTA al quesito

Si conferma.

QUESITO 42

In riferimento al lotto A e al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico per lo sviluppo e la gestione del sistema informativo socio-sanitario, si chiede di specificare meglio le competenze richieste in area DBMS, ambienti di sviluppo e ottimizzazione di web app e web services e se eventuali certificazioni tecniche riferite alle competenze, saranno oggetto di valutazione.

RISPOSTA al quesito

Si rimanda alla risposta al Quesito 21 punto 25.

QUESITO 43

1) INDICAZIONI DA RIPORTARE SULL’OFFERTA ECONOMICA

Al 5° punto elenco di cui alla testa di pag. 12 del Disciplinare di gara è scritto che, nell’offerta economica, va riportato *“Il nome, la data e il luogo di nascita del titolare o persona abilitata ad impegnare l’impresa offerente”*.

Si chiede se tale indicazione vada riportata a prescindere dal soggetto firmatario dell’offerta e, in casi di società, se vadano riportati le generalità sopra citate di tutte le persone *“abilitate ad impegnare l’impresa”*, come Presidente, Amministratori Delegati, Procuratori, ecc.

RISPOSTA:

1) La frase sopra riportata va letta nel seguente modo:

L’Offerta economica deve essere sottoscritta, con firma per esteso, dal Legale Rappresentante o da un Procuratore munito di apposita procura (da allegare all’offerta stessa) e deve indicare:

- **la qualifica ed il nominativo del firmatario (questi dovranno essere apposti con carattere stampatello leggibile, meglio ancora se con timbro o in forma dattiloscritta) e la precisa denominazione dell’impresa, nel cui interesse l’offerta è presentata;**
- **la ragione sociale o il nominativo dell’offerente;**
- **il domicilio fiscale;**
- **il codice fiscale e la partita IVA dell’offerente.**

Nel caso di Associazioni Temporanee di Imprese/GEIE/Consorzi non ancora costituiti, l’offerta dovrà essere sottoscritta congiuntamente dal titolare o legale rappresentante o institore o

procuratore di ciascuna Ditta partecipante all'ATI, GEIE o al Consorzio, pena l'esclusione dalla gara, con firma leggibile e per esteso.

Nel caso di Associazione Temporanea di Imprese/GEIE/Consorzi già costituiti prima della gara, l'offerta dovrà essere espressa, pena l'esclusione, dall'Impresa Capogruppo "in nome e per conto proprio e delle mandanti".

2) REVISIONE DEI PREZZI

All'art 5 del Capitolato d'Oneri è scritto che *"la variazione di prezzo verrà riconosciuta nella misura massima pari allo 0,75 dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, edito dall'ISTAT, con riferimento alle tabelle contenenti le variazioni percentuali di ciascun mese rispetto ad ogni altro mese precedente – intervenuta nell'anno precedente a quello dell'istanza – ed avrà effetto dal primo giorno del secondo anno di validità del contratto"*.

Si chiede se la formula che sarà applicata sarà la seguente :

$$k_{max} = FOI(m) / FOI(m-12)$$

dove

- Kmax = coefficiente revisionale massimo applicabile
- FOI (m) = indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati del mese coincidente con l'ultimo mese dell'anno contrattuale precedente a quello durante il quale sarà applicabile la revisione dei prezzi
- FOI (m-12) = indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati del mese coincidente con
- il 12° mese antecedente all'ultimo mese dell'anno contrattuale precedente a quello durante il quale sarà applicabile la revisione dei prezzi.

Si chiede inoltre conferma che l'indice FOI che si utilizzerà sarà quello "generale senza tabacchi".

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto all'art. 5 del Capitolato d'Oneri.

3) PROPRIETA' DELLE RISULTANZE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO, DIRITTI D'AUTORE E BREVETTI INDUSTRIALI

All'art 23 – *"Proprietà delle risultanze della progettazione e sviluppo, diritti d'autore e brevetti industriali" – del Capitolato d'Oneri è scritto che "I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico di tutti i prodotti, ivi compresi gli elaborati (basi dati e loro contenuto informativo, basi di conoscenza, manualistica, report, analisi, studi, pareri ecc...) nonché tutti i codici sorgenti realizzati dall'Appaltatore nell'ambito della progettazione, dello sviluppo, della personalizzazione, estensione ed evoluzione, in occasione dell'esecuzione del presente appalto, rimarranno di titolarità esclusiva dell'Amministrazione regionale che potrà, quindi, disporre – senza alcuna restrizione – la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la duplicazione e la cessione anche parziale. Si precisa, ulteriormente, che le "procedure applicative" comunque previste, dovranno essere realizzate e fornite secondo modalità che consentano ai tecnici dell'Ente Appaltante un utilizzo autonomo (le procedure non dovranno, cioè, essere "compilate" né "crittografate" o far uso di tecniche di offuscamento del codice e dovranno essere scritte a regola d'arte ed adeguatamente commentate e, quindi, non dovranno essere rese in alcun modo illeggibili e/o non evitabili) e dovranno essere accompagnate da esauriente documentazione.*

Si chiede conferma che quanto sopra riportato sarà applicato limitatamente ai prodotti software e ai relativi codici sorgente implementati nell'ambito del lotto B – "Servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva delle soluzioni software in essere", mentre per tutto il resto l'acquisizione della proprietà da parte della Stazione Appaltante deve intendersi riferita e limitata alla solo licenza d'uso non esclusiva di prodotti software, e che a quest'ultimi non sarà applicabile quanto previsto dall'Art. 24 – Riuso in materia di programmi informatici – dello stesso Capitolato d'Oneri.

RISPOSTA: Si veda quanto previsto sul punto dal capitolato d'oneri.

4) SERVIZIO HELP DESK – SW DI SUPPORTO

Al punto 3.1 del Capitolato tecnico è scritto che “*Il Servizio di Help Desk rappresenta l’entry point unico per i servizi di assistenza agli utenti..., con...obbligo di tracciabilità del ticket fino alla risoluzione della richiesta, realizzati mediante il supporto di uno specifico software web based che la stazione appaltante metterà a disposizione*”.

Si chiede di poter sapere qual è lo specifico “software web based” sopra richiamato.

RISPOSTA: La gestione dello SPOC avverrà con una soluzione basata sui software OTRS (<http://www.otrs.com/>) e GLPI (<http://www.glpi-project.org/>).

5) SERVIZIO HELP DESK – SUPPORTO DI 2° LIVELLO AI SW APPLICATIVI

Nell’ambito del punto 3.1 del Capitolato Tecnico che riguarda il servizio di Help Desk (Lotto A) si comprende che quest’ultimo, fra gli altri, riguarderà il servizio di supporto al software applicativi.

Si chiede di confermare che, nell’ambito del precisato lotto A, tale servizio di supporto ai software applicativi sarà da erogarsi (secondo le previste specifiche) limitatamente al 1° livello, mentre che il servizio di supporto ai software applicativi di 2° livello sarà da instradarsi alla volta della/e corrispondente/i Ditta/e fornitrice/i e che come tale sarà da considerarsi escluso dagli oneri del concorrente che acquisterà il Lotto A medesimo.

RISPOSTA: Si conferma.

6) PROGETTO DI UN MODELLO SISTEMISTICO INNOVATIVO

Con riferimento al lotto A – SERVIZI DI BASE è scritto che “ *Al solo fine di valutare la capacità progettuale e le conoscenze di dominio è richiesto al concorrente di elaborare il progetto di un modello innovativo, bilanciato, robusto, scalabile e sostenibile per l’implementazione e la gestione dell’architettura sistemistico-tecnologica a supporto dell’erogazione dei servizi del Settore Sistema Informatico SSR della Regione Veneto*”.

Si chiede conferma che i contenuti di tale progetto non saranno oggetto di fornitura e realizzazione e che, come tali, non saranno da computarsi nell’offerta economica dell’offerente per il lotto in considerazione.

RISPOSTA: Si conferma.

QUESITO 44

- 1) Con riferimento al LOTTO D "Servizi di datawarehouse", in merito alla richiesta presente in griglia di valutazione alla voce “Esperienza e profili professionali degli operatori impiegati” di presentare l’elenco delle referenze in analoghi progetti, si richiede in quale sezione della Relazione Tecnica tali referenze vadano inserite, o se vada costituita apposita sezione e il computo delle pagine relative alla referenze possano considerarsi aggiuntive rispetto a quelle definite in Capitolato Tecnico, cap. 6.
- 2) In caso di erogazione della fornitura da parte di aziende raggruppate in RTI, si richiede se sia prevista la possibilità di presentare fatturazione separata in relazione ai servizi erogati, o se questa debba essere interamente in carico alla mandataria; in caso affermativo, si richiede se sia necessario presentare in offerta economica la ripartizione economica delle attività in carico alle singole aziende per singola voce di cui si compone l’offerta.
- 3) Con riferimento al LOTTO C “Fornitura, installazione, configurazione, manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva del middleware (ESB)", si chiede se il progetto preliminare debba essere non superiore alle 60 pagine complessive, come indicato in Allegato C "Oggetto del progetto preliminare", o

non superiore alle 50 pagine, come indicato in Allegato C "Relazione tecnica".

RISPOSTA al quesito

- 1) **Con riferimento al Lotto D, si rinvia a quanto prescritto al punto 6 (pag. 12/16) del Capitolato Tecnico;**
- 2) **Gli aspetti sollevati potranno essere affrontati in sede di stipula del contratto.**
- 3) **La frase di cui al punto 5, pag. 11/11, dell' Allegato C al Capitolato tecnico, va letta nel seguente modo: "Il progetto preliminare avente come oggetto il tema assegnato; 60 pagine;"**

QUESITO 45

Con riferimento al Capitolato Tecnico 3.3 ed all' Allegato A2 della gara in oggetto, si chiede di sapere:

- 1) il numero e le tipologie di sottosistemi DBMS da gestire nell'ambito dei Servizi sistemistici di Data Center;
- 2) se la gestione dei backup dei suddetti DBMS fa parte dei servizi da erogare;
- 3) le % corrette del mix di figure professionali impiegate negli ultimi tre anni, poiché la somma delle percentuali del mix arriva a 110% (50+5+30+25).

RISPOSTA al quesito

- 1) **Si veda la risposta al Quesito 21 punto 25.**
- 2) **La gestione dei backup non è parte dei servizi da erogare.**
- 3) **Si veda la risposta al Quesito 34 punto 1.**

QUESITO 46

Con RIFERIMENTO AL PUNTO 1 DEL PARAGRAFO "Caratteristiche e funzionalità richieste" del documento Allegato C "Caratteristiche della soluzione Enterprise Service Bus" in cui si afferma:

"L'ESB deve comprendere e garantire le seguenti caratteristiche/funzionalità:

1. *deve garantire elevate performance e scalabilità; nel senso che deve essere possibile configurare la soluzione per lavorare all'interno di una architettura hardware e software scalabile; a titolo informativo si fa presente che la soluzione a regime dovrà essere in grado di supportare carichi di lavoro continui ed elevati (>1250 trx/sec), con tempi di risposta rapidi e bassa latenza per essere in grado di rispondere efficacemente ad importanti picchi di lavoro (>3000 trx/sec)"*

siamo interessati a capire cosa si intende per Transazioni visto che il portale sarà solo per una divulgazione di informazioni e non per creare e salvare dati di utenti concorrenti. Inoltre questo lotto riguarda un ESB non un database. Ora, anche in IHE si parla di transazioni tra un messaggio mandato ed una sua risposta. La domanda quindi è: cosa si intende per transazione nel capitolato tecnico al punto 1?

RISPOSTA al quesito

Le transazioni a cui ci si riferisce sono tutte quelle relative ai servizi (in particolare web service, transazioni IHE) che l'ESB deve rendere disponibili e descritti in capitolato.

QUESITO 47

Con riferimento alla procedura descritta in oggetto, ed in particolare all'art. 3.1 del Capitolato Tecnico di Gara – Servizio di Help Desk – con la presente si richiede il seguente chiarimento:

negli SLA del Servizio viene riportato quanto seguire “gli operatori devono essere fisicamente presenti nel sito del call center preso i locali messi a disposizione dalla SA...”; si chiede se la presenza degli operatori c/o i locali messi a disposizione da codesto spettabile Ente è un vincolo progettuale oppure se è possibile organizzare un modello di assistenza che preveda il collegamento degli operatori call center da remoto.

RISPOSTA al quesito

Il servizio di Help Desk non può essere svolto senza una presenza in loco di operatori, così come descritto in capitolato.

QUESITO 48

Pagamenti: l'articolo 19 del Capitolato d'Oneri riporta (pag 8) che i pagamenti saranno “nei termini di legge dalla data di ricevimento fattura”. Si prega di confermare che si intende 30 giorni solari dalla data di ricevimento della fattura.

RISPOSTA al quesito

Si conferma quanto previsto sul punto dal capitolato d'oneri.

QUESITO 49

Con riferimento alla comprova dei requisiti di fatturato, vorremmo chiederVi se a tal fine è possibile produrre i contratti/ordini con le relative fatture o, in alternativa, una dichiarazione rilasciata dal presidente del collegio sindacale in merito alle commesse dichiarate in sede di partecipazione alla gara.

RISPOSTA al quesito

La verifica sul possesso dei requisiti di capacità tecnica riferiti a servizi analoghi a quello richiesto per singolo lotto, prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell'ultimo triennio, verrà effettuata attraverso apposita richiesta da parte della Stazione Appaltante dei documenti probatori direttamente agli enti destinatari del servizio, così come indicati dal concorrente nella dichiarazione sostitutiva presentata ai fini della partecipazione alla gara (Allegato 3 – Modello dichiarazione (requisiti capacità tecnica)).

Trattandosi infatti di prestazioni rese a favore di Pubbliche Amministrazioni, la Stazione Appaltante deve acquisire le certificazioni di comprova direttamente dalle pubbliche amministrazioni interessate, sulla scorta delle indicazioni fornite dagli stessi soggetti dichiaranti. In pratica, per tali requisiti è necessaria la verifica d'ufficio da parte della Stazione Appaltante.

QUESITO 50

Riferimento: Bando di Gara e Disciplinare di Gara – Capacità Tecnica;

sono richiesti i seguenti livelli minimi di capacità:

l'elenco dei servizi analoghi a quello richiesto con la presente gara (...) prestati a favore di Enti Pubblici del Servizio Sanitario Nazionale nell'ultimo triennio (2011-2012-2013), con l'indicazione della durata e dell'importo contrattuale, dell'oggetto dell'appalto eseguito, del destinatario del servizio, di importo almeno pari o superiore alla base d'asta triennale del lotto.

- a) Nel caso di contratto per servizi analoghi sottoscritto a fine 2010, avente decorrenza da metà 2011 e durata 4 anni, si richiede a codesto Ente di confermare che ai fini della definizione dell'importo contrattuale utile per soddisfare il requisito richiesto è possibile considerare il valore complessivo del contratto.
- b) Nel caso di contratto per servizi analoghi valido per il periodo dal 2012 al 2014 compresi, si richiede a codesto Ente di confermare che ai fini della definizione dell'importo contrattuale utile per soddisfare il requisito richiesto è possibile considerare il valore complessivo del contratto.
- c) Si chiede di confermare che possono essere considerati validi contratti relativi a servizi analoghi, sottoscritti con società IT "In House" controllata al 100% dall'Ente Regione, che la stessa ha successivamente messo a disposizione di Enti Pubblici del SSN della Regione, nell'ambito di progetti per Sistema Informatico Socio Sanitario Regionale.

RISPOSTA al quesito

Si veda quanto previsto dal disciplinare di gara.

QUESITO 51

Il Capitolato Tecnico SISSR – Allegato C – ESB a pag. 9 “Oggetto del progetto preliminare”, recita:

- “Il progetto non dovrà superare le 60 pagine complessive (Arial 11, interlinea singola, A4).

Il medesimo documento a pag. 11 “Relazione Tecnica”, riporta invece:

- 5. Il progetto preliminare avente come oggetto il tema assegnato: 50 pagine.

Si chiede cortesemente alla Vs. Spett. Amministrazione quale delle due indicazioni debba ritenersi corretta.

RISPOSTA al quesito

La frase di cui al punto 5, pag. 11/11, dell' Allegato C al Capitolato tecnico, va letta nel seguente modo:

“Il progetto preliminare avente come oggetto il tema assegnato; 60 pagine;”.

QUESITO 52

Con riferimento al lotto D, vorremmo chiedere cosa si intende per servizio di quality assurance (indicato nella quotazione economica) in termini di attività e di benefici attesi.

RISPOSTA al quesito

La quality assurance riguarda la progettazione ad alto livello delle soluzioni (metodologia, componenti, architettura, regole di sviluppo e macro analisi) e le attività di verifica che le funzionalità messe in produzione rispettino i metodi previsti, siano congruenti con l'architettura di riferimento, utilizzino correttamente le sue componenti e si attengano alle regole di sviluppo.

QUESITO 53

Si chiede di specificare:

- tipologia dei server attualmente presenti (CPU e RAM);
- quanto spazio è attualmente utilizzato nei 3 sistemi storage suddividendolo tra dischi ad alte performance e dischi capacitivi;
- la crescita annua stimata dei dati da memorizzare negli storage, possibilmente suddivisi tra dati sui dischi ad alte prestazioni e dati sui dischi capacitivi;
- su quali switch sono attestati i 3 sistemi storage a vostra disposizione e con quanti link per ciascuno storage;
- l'utilizzo globale di spazio disco interno (spazio disco non fornito dagli storage) dei server non dedicati alla virtualizzazione (totale di tutti i server);
- in che modo i 6 switch ethernet Cisco sono collegati tra di loro (es. attraverso gli uplinks al centro stella oppure con connessioni dirette tra gli switch);
- se sono attualmente in uso dei bilanciatori di carico e a quali livelli agiscono (bilanciatori per database, bilanciatori web, ecc.);
- quali piattaforme vengono utilizzate per gli application server (JBoss, WildFly, Tomcat, Websphere, ecc.) e se possibile quale versione.

RISPOSTA al quesito

Si prenda come riferimento dimensionale del patrimonio informativo quanto descritto dal capitolato nel suo insieme. In termini tecnologici il nodo informatico della sanità adotta soluzioni presenti comunemente sul mercato ed implementa buone pratiche tecniche ed organizzative al fine di garantire l'affidabilità e le prestazioni dei servizi nel tempo.

QUESITO 54

- 1) In caso di RTI il certificato di sopralluogo deve essere presentato da tutte le aziende partecipanti all'RTI o basta un solo certificato valido per tutta l'RTI?
- 2) Qualora un'Azienda voglia partecipare a più lotti in RTI differenti, è possibile produrre una fotocopia del certificato di sopralluogo (che è stato rilasciato in un'unica copia valida per tutti i lotti)?

RISPOSTA al quesito

- 1) **In caso di partecipazione in RTI è sufficiente che l'attestato di avvenuto sopralluogo sia prodotto dalla sola mandataria.**
- 2) **È sufficiente che l'attestato di avvenuto sopralluogo sia prodotto dalla sola mandataria, anche in fotocopia.**

QUESITO 55

1) Nel capitolato tecnico a pag. 11, cap. 5 è riportato quanto segue: *“Il servizio ha per oggetto la fornitura, l'installazione, la configurazione, l'assistenza di secondo livello in raccordo con i servizi di cui al lotto A, la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei middleware (Enterprise Service Bus) di integrazione”*,

e di seguito si legge: “SLA Fornitura, installazione, configurazione, manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva del middleware (Enterprise Service Bus)”. Inoltre, nell'allegato C, a proposito dell'oggetto della fornitura è scritto, a pag.3, quanto segue: “La manutenzione correttiva ed adeguativa, compreso l’upgrade alle versioni minor e major per tutti i prodotti forniti;”. Alla stazione appaltante si chiede di confermare che le tipologie di manutenzione oggetto di fornitura sono la correttiva e la adeguativa.

RISPOSTA: Le tipologie di manutenzione oggetto di fornitura sono la correttiva ed adeguativa per i prodotti forniti, per le configurazioni, le funzionalità ed ed il codice sviluppato , compreso l’upgrade alle versioni minor e major per tutti i prodotti forniti per tutta la durata del contratto (es: se si usa oracle come db bisogna garantire anche l’upgrade alle versioni minor e major di oracle).

2) In riferimento a quanto specificato nel capitolato tecnico, alla pag. 4, par. 3.1 che recita: “(...)supporto di uno specifico software web based che la stazione appaltante metterà a disposizione”, allo scopo di poter meglio definire l'offerta tecnica, si chiede di specificare qual è il software per la gestione delle richieste fornito dalla stazione appaltante, e quali sono le sue caratteristiche principali.

RISPOSTA: Si rimanda alla risposta al quesito 43, punto 4.

3) In riferimento a quanto descritto nel capitolato tecnico relativamente al numero massimo di pagine del progetto preliminare, si chiede di chiarire se tale numero è pari a 60 pagine complessive, come indicato a pag. 9, oppure è pari a 50 pagine, come indicato al punto 5 di pag. 11.

RISPOSTA Si rimanda alla risposta al Quesito 24.

4) In riferimento agli SLA descritti sui primi punti elenco a pag. 11, cap. 5 del capitolato tecnico, che recitano:

- “Per guasti tali da compromettere in toto l’uso da parte degli operatori o dei sistemi di una o più funzionalità del middleware (guasto di tipo 1), il tempo di intervento deve essere minore di 30 minuti e la risoluzione deve avvenire entro massimo un’ora e mezza;
- Per guasti tali da compromettere in parte l’uso da parte degli operatori o dei sistemi di una o più funzionalità del middleware (guasti di tipo 2), il tempo di intervento deve essere minore di 1 giorno lavorativo e la risoluzione deve avvenire entro massimo 2 giorni lavorativi dalla rilevazione del guasto;”

Si chiede di confermare che il tempo di intervento deve essere conteggiato a partire dalla presa in carico da parte dell’Help Desk di secondo livello, in quanto per il lotto C, la ditta aggiudicataria non controlla l’Help Desk di primo livello, e non è responsabile dei tempi necessari alla valutazione del livello del guasto.

Si chiede inoltre di definire la modalità con cui verranno presi in carico i guasti di tipo 1 che, dato il tempo di intervento ridotto, dovranno essere richiesti anche per via telefonica, oltre che via web o email, per ovviare ad eventuali problemi tecnici sul canale di comunicazione web.

RISPOSTA: Si conferma quanto richiesto.