



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDENTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di evoluzione e di manutenzione del sistema "Sportello unico dei servizi - SUS" e per la realizzazione di una piattaforma per la digitalizzazione dei procedimenti in favore degli enti locali, da erogare in modalità Software as a Service – SaaS

CIG 84372639AE

CUP E21H20000080009

CHIARIMENTI AL 28 ottobre 2020

CHIARIMENTO N. 1

DOMANDA: RIF. Disciplinare di gara, art. 22 Offerta tecnica – “Busta tecnica”: “ L’offerta tecnica dovrà essere redatta utilizzando un numero massimo di 60 pagine (sono escluse dal conteggio le due copertine iniziale e finale), formato A4, con utilizzo di carattere Arial o equivalente open font, dimensione minima 10, interlinea 1,5, margini 2 cm sia superiore che inferiore, sia destro che sinistro (per pagina si intende la facciata di ciascun foglio). Sono altresì esclusi dal computo delle pagine, gli eventuali schemi e le figure (mockup grafici) descrittive della soluzione proposta. [...] Si specifica che eventuali copertine e/o divisori non saranno conteggiati nel numero di facciate indicate”.

RIF. Allegato 1_Capitolato speciale descrittivo e prestazionale, § 5.1 Consistenza e caratteristiche del team di lavoro dell’aggiudicatario: “L’offerta tecnica dovrà contenere una tabella riepilogativa con l’elenco delle risorse umane impiegate e, per ognuna di esse, dovranno essere specificati: 1) nome e cognome; 2) ruolo; 3) titolo di studio; 4) certificazioni rilevanti; 5) anni di anzianità nel ruolo; 6) FTE ipotizzato nel presente appalto; 7) breve descrizione di massimo tre progetti analoghi in cui la risorsa ha prestato servizio. Tale documento costituirà un allegato all’offerta tecnica per limitarne la dimensione in termini di pagine”.

In merito alle indicazioni sopra riportate, si chiede:

- se i documenti dedicati a :1) “Descrizione del gruppo di lavoro” e 2) “Descrizione di schemi e mackup”, debbano essere predisposti come allegati separati, o se possano essere considerati sezioni del documento di offerta tecnica, entrambi esclusi dal computo delle 60 pagine prescritte.
- Se, oltre a copertine e divisori, possa considerarsi escluso dal computo delle 60 pagine anche l’indice del documento.
- se l’interlinea all’interno delle tabelle possa essere inferiore a 1,5, e il carattere, per tabelle e figure, possa essere inferiore a 10, assicurando comunque il requisito minimo della leggibilità

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto dal par. 22 del Disciplinare di gara “L’offerta tecnica dovrà essere redatta utilizzando un numero massimo di 60 pagine (sono escluse dal conteggio le due copertine iniziale e finale), formato A4, con utilizzo di carattere Arial o equivalente open font, dimensione minima 10, interlinea 1,5, margini 2 cm sia superiore che inferiore, sia destro che sinistro (per pagina si intende la facciata di



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

ciascun foglio). Sono altresì esclusi dal computo delle pagine, gli eventuali schemi e le figure (mockup grafici) descrittive della soluzione proposta.

Pertanto dal computo delle 60 pagine sono esclusi e potranno essere inseriti come allegati separati nella Busta tecnica:

- ✓ l'indice del documento;
- ✓ mockup grafici e gli eventuali schemi e figure, compresi, ad esempio, l'eventuale modello organizzativo o il gantt di progetto.

Si conferma che la dimensione del carattere e l'interlinea devono essere quelle previsti dal Disciplinare di gara.

CHIARIMENTO N. 2

DOMANDA: RIF. Disciplinare di gara, art. 22 Offerta tecnica – “Busta tecnica”: “ L’offerta tecnica dovrà essere redatta utilizzando un numero massimo di 60 pagine (sono escluse dal conteggio le due copertine iniziale e finale), formato A4, con utilizzo di carattere Arial o equivalente open font, dimensione minima 10, interlinea 1,5, margini 2 cm sia superiore che inferiore, sia destro che sinistro (per pagina si intende la facciata di ciascun foglio). Sono altresì esclusi dal computo delle pagine, gli eventuali schemi e le figure (mockup grafici) descrittive della soluzione proposta.

Si chiede se per “eventuali schemi e le figure (mockup grafici) descrittive della soluzione proposta” possano essere intesi anche gli schemi e le figure descrittivi della soluzione progettuale, quali ad esempio Gantt e modello organizzativo,...)

RISPOSTA: Si veda risposta al chiarimento n. 1.

CHIARIMENTO N. 3

DOMANDA: RIF. Con riferimento alla gara in oggetto, siamo con la presente a richiedere, con riferimento ai REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE si chiede di precisare cosa si intenda per “nell’ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione della presente procedura” ovvero ultimo triennio solare dalla data di pubblicazione del bando e quindi il periodo 24/09/2017 – 23/09/2020 oppure ultimo triennio disponibili ossia approvato alla data di pubblicazione del bando di gara e quindi 01/01/2017 – 31/12/2019.

RISPOSTA: Si conferma che per “ultimo triennio antecedente la pubblicazione della presente procedura” previsto al par. 10.2.2. Requisiti di capacità tecnica e professionale del Disciplinare di gara si intende il periodo compreso tra la data di pubblicazione della presente procedura 29 settembre 2020 e la data del 29 settembre 2017.

CHIARIMENTO. 4



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

DOMANDA: RIF. Con riferimento ai requisiti di capacità tecnica e professionale previsti dal disciplinare al punto 10.2.2. si chiede cortesemente conferma che:

- per il punto a possano essere ritenuti validi servizi di manutenzione ed assistenza dei software in uso presso i comuni e le regioni, relativi alla gestione dei servizi demografici, anagrafe, personale, contabilità, sistema informativo lavoro ect.;

-per il punto b possa essere considerato valido il fatturato realizzato per la Fornitura di una piattaforma applicativa software e servizi correlati volta alla gestione informatizzata dell'area amministrativa contabile delle Aziende Sanitarie di una regione.

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto al par. 10.2.2. "Requisiti di capacità tecnica e professionale" del Disciplinare di gara che prevede l'esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi:

a. aver realizzato, nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione della presente procedura, uno o più contratti con Amministrazioni pubbliche per la fornitura e gestione di una piattaforma di e-government, ovvero di un sistema informativo per la pubblica amministrazione attraverso cui erogare servizi on-line ai cittadini o alle imprese, o analoghi a quelli oggetto dell'appalto, con descrizione sintetica del servizio eseguito, del soggetto committente, dell'importo e del periodo di esecuzione, per un importo complessivo nel triennio di riferimento o nel minor periodo di attività di impresa non inferiore ad euro 3.000.000,00 IVA esclusa;

b. aver realizzato, nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione della presente procedura, uno o più contratti per la fornitura di servizi di analisi e reingegnerizzazione dei procedimenti ai fini della loro informatizzazione, o analoghi a quelli oggetto dell'appalto, con descrizione sintetica del servizio eseguito, del soggetto committente, dell'importo e del periodo di esecuzione, per un importo complessivo nel triennio di riferimento o nel minor periodo di attività di impresa non inferiore ad euro 500.000,00, IVA esclusa.

Relativamente al requisito di cui alla lettera a. si precisa che la fornitura e gestione di una piattaforma di e-government, ovvero di un sistema informativo per la pubblica amministrazione deve essere finalizzata all'erogazione di servizi on-line ai cittadini o alle imprese (utenti finali).

Relativamente al requisito di cui alla lettera b., si precisa che la fornitura deve riguardare servizi di analisi e reingegnerizzazione dei procedimenti ai fini della loro informatizzazione per l'erogazione di servizi on-line agli utenti finali.

CHIARIMENTO. 5

DOMANDA: RIF. Con riferimento ai requisiti di capacità tecnica, si chiede cortesemente conferma che possano essere considerati i servizi svolti a favore di società costituita da partnership pubblico – privata che si occupa dell'informatizzazione di un'azienda sanitaria pubblica.

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto al par. 10.2.2. "Requisiti di capacità tecnica e professionale", si evidenzia che relativamente al requisito di cui alla lettera a. i contratti devono essere realizzati in favore di



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

Amministrazioni pubbliche - *per Amministrazioni pubbliche si intendono gli enti e i soggetti inseriti, ai fini dell'applicabilità delle norme in materia di finanza pubblica, nell'elenco oggetto del comunicato dell'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) che viene aggiornato entro il 30 settembre di ogni anno; relativamente al requisito di cui alla lettera b. i contratti devono essere realizzati a favore di soggetti pubblici o privati.*

CHIARIMENTO. 6

DOMANDA: RIF. Con riferimento ai requisiti di capacità tecnica e professionale previsti dal disciplinare al punto 10.2.2., si chiede cortesemente conferma che possano essere considerate valide le attività di assistenza e manutenzione dei sw per l'erogazione di servizi a favore del cittadino, anche se la realizzazione e fornitura degli stessi è antecedente l'ultimo triennio dalla data di pubblicazione della gara.

RISPOSTA: Si ribadisce che il par. 10.2.2. "Requisiti di capacità tecnica e professionale" del Disciplinare di gara prevede che i contratti devono essere stati realizzati **nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione della presente procedura**; si veda la risposta al chiarimento n. 3 per individuare il periodo di riferimento.

CHIARIMENTO. 7

DOMANDA: RIF. Con riferimento alla sezione "5.1 Consistenza e caratteristiche del team di lavoro dell'aggiudicatario" pag. 71 dell'Allegato 1 "CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE laddove si indica che "L'offerta tecnica dovrà contenere una tabella riepilogativa con l'elenco delle risorse umane impiegate" si chiede se sia possibile nell'elenco nominativo includere anche persone non nell'organico dell'azienda proponente e se in questo caso occorra e sia sufficiente la dichiarazione di impegno all'espletamento dei servizi richiesti nell'ambito del presente appalto, sottoscritta dal dichiarante.

Sempre con riferimento alla stessa sezione del punto precedente, a pagina 70 si esplicita che per le figure dei Responsabili di servizio è richiesto un diploma di laurea in discipline tecniche. Si chiede di esplicitare quali lauree siano da ritenersi incluse in questa categoria.

RISPOSTA: Si conferma che nella tabella riepilogativa con l'elenco delle risorse umane impiegate previste dal par. 5.1 del CSDP è possibile includere anche persone non nell'organico dell'azienda proponente fermo restando che la composizione del team di lavoro è vincolante per l'offerente in termini di ruoli ed anzianità di servizio come previsto a pag. 72, par. 5.1 del CSDP.

Per diploma di laurea in discipline tecniche si intendono le discipline tecnico/scientifiche a cui appartengono, per esempio, la laurea in informatica, ingegneria informatica/elettronica/elettrica, fisica, matematica, ecc. Il termine discipline tecniche esclude le lauree in discipline economiche, giuridiche o umanistiche.

CHIARIMENTO. 8



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

DOMANDA: RIF. Con riferimento alla sezione “4.5 Servizio di Help Desk” pag. 63 dell’Allegato 1 “CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE si chiede di esplicitare quale sia lo strumento di trouble ticketing attualmente in esercizio.

RISPOSTA: Si evidenzia che l’attuale strumento per la gestione dei ticket è OTRS. Si rimanda anche alla risposta al chiarimento n. 21.

CHIARIMENTO. 9

DOMANDA: RIF. Disciplinare di gara, §. 13 “Subappalto”. Si chiede di chiarire se la stazione appaltante intenda uniformarsi all’orientamento espresso dalla Corte di Giustizia Europea (cfr. causa C-63/18, sentenza 26 settembre 2019 e Sentenza Corte UE 14 luglio 2016, C-406/14) secondo cui è da considerarsi illegittimo il limite alle prestazioni che possono essere subappaltate a terzi in un appalto pubblico e se in tal caso sia possibile subappaltare da parte del fornitore una percentuale maggiore delle attività rispetto a quella del 40% dell’importo complessivo del contratto prevista dall’art. 105 comma 2 del Codice.

In aggiunta a quanto sopra, si chiede se in accordo con quanto previsto dall’altro orientamento delle Corte di Giustizia Europea (cfr. C-402/18 del 27/11/2019) sia possibile prevedere un ribasso maggiore del 20% rispetto ai prezzi praticati in fase di gara – in deroga quindi alla previsione di cui all’art. 105 comma 14 del Codice -purché vengano rispettati i trattamenti salariali minimi.

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto dal par. 13. Subappalto del Disciplinare di gara: “Il concorrente indica all’atto dell’offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 40% dell’importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dall’art. 105 del Codice; omissis Detto limite è finalizzato a garantire che il livello qualitativo richiesto, caratterizzato da una elevata specialità delle prestazioni, sia raggiunto attraverso una preponderante e continua attività dell’impresa aggiudicataria che determini uniformità e tempestività dei livelli prestazionali richiesti.”

Relativamente al secondo punto, la Corte di Giustizia Europea con sentenza del 27 novembre 2019 causa C402/18 ha dichiarato che è in contrasto con la direttiva 2004/18/CE relativa al coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi il limite alla possibilità di ribassare i prezzi applicabili alle prestazioni subappaltate del 20% previsto dalla normativa italiana e che pertanto è possibile prevedere un ribasso maggiore del 20% rispetto ai prezzi praticati in fase di gara.

In ossequio al principio (si veda Corte Costituzionale sentenza n. 170 del 1984) in base al quale le norme comunitarie direttamente applicabili debbano avere piena efficacia obbligatoria e diretta applicazione in tutti gli stati membri, senza la necessità in ogni paese della comunità di leggi di ricezione ed adattamento, come atti aventi forza di legge, si conferma che l’aggiudicatario potrà praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, sui prezzi unitari risultanti dall’aggiudicazione un ribasso superiore al venti per cento.

CHIARIMENTO. 10



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

DOMANDA: RIF. Allegato 1 - CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE, §. 5.11

“Stati di avanzamento lavori, verifiche intermedie e finali”, pag. 83 “Agli importi maturati su ogni singolo SAL, saranno operate le seguenti ritenute: Riserva di garanzia pari al 5% dell'importo rendicontato;omissis, saranno svincolate al termine della verifica di conformità finale di tutti i servizi” la scrivente società non rinviene nella normativa di riferimento il disposto normativo che giustifichi questa ulteriore trattenuta. Di fatto, la procedura prevede già in caso di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 103 del codice la costituzione, a tutela della stazione appaltante, una garanzia definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali ed a ristoro dell'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse. Tra l'altro, la previsione in oggetto sembrerebbe essere in contrasto con gli interventi recenti previsti dal legislatore italiano e volti a creare maggiori benefici in termini economici per le imprese partecipanti alle gare d'appalto (cfr “Sblocca cantieri” e “Semplificazioni” con riferimento all'aumento della percentuale di subappalto, incremento della anticipazione ex art. 35 comma 18 del Codice, riduzione dei costi per le imprese per la partecipazione alle procedure di affidamento).

Sulla scorta di quanto sopra evidenziato, ed onde evitare di imporre al fornitore di sopportare un ulteriore costo progettuale del quale non si rinviene l'origine nella normativa vigente, si chiede di valutare la possibilità di eliminare tale ulteriore previsione al fine di non comprimere ulteriormente il margine di utile della società.

RISPOSTA: Il par. 5.11 Stati di avanzamento lavori, verifiche intermedie e finali del CSDP prevede che:

Agli importi maturati su ogni singolo SAL, saranno operate le seguenti ritenute:

- Riserva di garanzia pari al 5% dell'importo rendicontato;
- Ritenuta dello 0,50% ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis, del D.lgs. n. 50/2016.

La riserva accantonata, pari al 5% del valore del contratto più la ritenuta dello 0,50%, saranno svincolate al termine della verifica di conformità finale di tutti i servizi.

Tenuto conto del recente quadro normativo che prevede azioni volte a fronteggiare, durante l'emergenza epidemiologica COVID – 19, la crisi del comparto imprenditoriale con il ricorso a misure che facilitino l'accesso al credito e a garantire una maggiore liquidità alle imprese, nonché quanto disposto dalla recente legge n. 120 del 2020 (conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali) che prevede che l'anticipazione del 20% prevista dall'art. 35, comma 18 del Codice possa essere incrementata fino al 30% si ritiene opportuno non applicare quanto previsto dal succitato paragrafo del CSDP e, pertanto non sarà applicata la Riserva di garanzia pari al 5% dell'importo rendicontato.

CHIARIMENTO. 11

DOMANDA: RIF. Disciplinare par. 22 “ OFFERTA TECNICA – “BUSTA TECNICA”. L'offerta tecnica dovrà essere redatta utilizzando un numero massimo di 60 pagine (sono escluse dal conteggio le due copertine iniziale e finale), formato A4, con utilizzo di carattere Arial o equivalente open font, dimensione



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

minima 10, interlinea 1,5, margini 2 cm sia superiore che inferiore, sia destro che sinistro (per pagina si intende la facciata di ciascun foglio). Si chiede di confermare che:

- a. le tabelle devono rientrare nel conteggio delle 60 pagine;
- b. per le tabelle sia possibile utilizzare una dimensione del carattere ed una interlinea inferiori rispettivamente a 10 e 1,5 purché sia salvaguardata la fruibilità del testo.

RISPOSTA: Si conferma che le tabelle rientrano nel conteggio delle 60 pagine. Si veda risposta al chiarimento n. 1.

CHIARIMENTO. 12

DOMANDA: RIF. CSDP, paragrafo 5.1 Consistenza e caratteristiche del team di lavoro dell'aggiudicatario. "L'offerta tecnica dovrà contenere una tabella riepilogativa con l'elenco delle risorse umane impiegate..." Si chiede di confermare che nell'elenco suddetto si possano considerare:

- a. le risorse professionali della/e società futura/e subappaltatrice/i
- b. della società (appartenente al medesimo gruppo societario del concorrente) a cui sarà affidata parte delle attività in forza di un contratto continuativo di cooperazione sottoscritto in data antecedente a quella di indizione della presente procedura.

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto dal par. 5.1 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale: All'interno dell'offerta tecnica dovrà essere descritto, anche con rappresentazione grafica, il modello organizzativo prescelto per la realizzazione dell'intervento, con indicazione delle figure professionali individuate distinte per ruolo e attività.

Il team di progetto dovrà comprendere tutte le differenti figure/ruoli professionali necessarie per la realizzazione del progetto in tutte le sue parti. Sarà cura dei concorrenti riportare in offerta tecnica le figure e la numerosità delle risorse coinvolte nel progetto, con indicazione del FTE ipotizzato.

Pertanto, si conferma che nell'elenco suddetto si possono considerare le figure professionali della società futura subappaltatrice e/o della società, appartenente al medesimo gruppo societario del concorrente, a cui sarà affidata parte delle attività.

Si rammenta che in fase esecutiva, l'esatta determinazione della consistenza del *team* di progetto, sulla base dei servizi e delle forniture richieste dall'appalto, è responsabilità dell'aggiudicatario.

CHIARIMENTO. 13

DOMANDA: RIF. Disciplinare par. 24. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE. Con riferimento particolare al criterio 5.2 in cui viene richiesta "Congruenza del numero di risorse coinvolte nel progetto ed eventuale presenza di un dettagliato piano di lavoro" si chiede di confermare che la presenza di un dettagliato piano di lavoro è da riferirsi a quanto richiesto al criterio 5.1 e che nel criterio in oggetto non rilevi.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

RISPOSTA: Si conferma che il piano di lavoro è da riferirsi al criterio 5.2. Infatti, il piano di lavoro richiesto, che potrebbe anche essere “di massima”, è utile per desumere le modalità di impiego delle risorse facenti parte il Gruppo di Lavoro.” Come previsto dal disciplinare esso è opzionale.

CHIARIMENTO. 14

DOMANDA: RIF. CSDP par.3.3.1 pag. 18. Con riferimento all’attività upgrade, all’ultima versione disponibile, di tutto il software di base e dei framework utilizzati dal sistema SUS, sia per la parte di presentation che di business (MySQL, PostgreSQL, Alfresco, Spring, JQuery, Bootstrap, Mustache, Intalio, ecc.), si chiede di conoscere le versioni attualmente in esercizio.

RISPOSTA: Si riportano, di seguito, le informazioni relative alle versioni dei principali software installati nella piattaforma SUS:

- Reverse Proxy: Apache/2.4 e mod_jk/1.2.46
- Application Server Tomcat: 8.0.36 e 8.0.41 e JDK/1.8.0_144.;
- Spring Ver. 5.2.4;
- CRM vTiger Ver. 6.5.0.;
- Syncope Ver. 2.0.2.;
- BPM Everteam Intalio Ver. 8.0.0 (Designer Enterprise Edition, Server Enterprise Edition, BAM);
- Alfresco CE 5.2.0;
- SpagoBI Server: ver 5.2.0 su Tomcat/7.0.47 e JDK/1.8.0_144;
- MySQL Server: MySQL Community Server Ver. 5.7.19;
- Postgres-XL Ver. 9.5 R1.6;
- JQuery 1.11.3;
- Zabbix Monitoring Ver. 4.0.9.;
- Bootstrap 3.3.7;
- Mustache 0.8.1.

CHIARIMENTO. 15

DOMANDA: RIF. CSDP par. 3.3.13 Adeguamento piattaforma al regolamento UE 679/2016 (GDPR). Si chiede di confermare che le attività oggetto della fornitura siano riferite esclusivamente al software sviluppato ex-novo ed oggetto del presente affidamento. Si chiede altresì idonea documentazione/report del fornitore uscente volta a certificare lo stato dell’arte in ambito GDPR relativamente a quanto già sviluppato.

RISPOSTA: Si conferma che l’adeguamento al GDPR, di cui al CSDP par. 3.3.13 è richiesto per la piattaforma SUS nella sua interezza. Attualmente sono state implementate solo poche misure per garantire l’adeguamento del sistema al Reg. UE 679/2016 (es. Informativa agli utenti e nomina GDPR) e, pertanto,



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÉNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

sarà cura dell'aggiudicatario provvedere in tal senso secondo le previsioni del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale.

CHIARIMENTO. 16

DOMANDA: RIF. CSDP pag. 58.“Oltre ai test funzionali, dovranno essere eseguiti specifici test per accertare l'accessibilità, la robustezza, la portabilità, le performance e l'assenza di vulnerabilità del sistema allo scopo di soddisfare i requisiti non funzionali espressi al paragrafo 3.5. I performance test avranno lo scopo di individuare il carico massimo che i sistemi potranno sopportare assenza di vulnerabilità”.

Con riferimento alle verifiche di sicurezza, attività di Vulnerability Assessment e/o di attività che comportino la simulazione di attacchi informatici su applicazioni del Cliente o di terzi, si chiede di confermare che il Fornitore non dovrà garantire che debbano essere individuate tutte le minacce alla sicurezza o alla rete o le vulnerabilità delle reti del Cliente o di altre strutture, asset, applicazioni.

RISPOSTA: Si conferma che l'aggiudicatario dovrà verificare ed eliminare solo le vulnerabilità a livello applicativo, relativamente alla soluzione software SUS-RAS e SUS-ENTI, oggetto d'appalto.

CHIARIMENTO. 17

DOMANDA: RIF. Con riferimento allo svolgimento delle attività di Vulnerability assessment e/o attività che comportino la simulazione di attacchi informatici sulle applicazioni del Cliente o di terzi, si chiede di confermare che il Cliente rilascerà al Fornitore stesso autorizzazione scritta a tal fine, anche ai sensi dell'art. 50 del Codice Penale italiano (anche per conto di eventuali terzi quali titolari, gestori o fornitori di servizi sui sistemi cui esso accede), esonerando e manlevando il Fornitore ed il personale di quest'ultimo da qualsiasi responsabilità derivante dall'esecuzione delle suddette attività e/o da qualsivoglia danno generato al Cliente.

RISPOSTA: Si evidenzia che l'Amministrazione darà espressa autorizzazione all'esecuzione dei test sopra detti. Rimane a carico dell'aggiudicatario l'esecuzione dei test in intervalli temporali coincidenti con interventi di manutenzione programmata, da eseguirsi in fasce orarie con limitato utilizzo del sistema. E' responsabilità dell'aggiudicatario ripristinare il pieno funzionamento del sistema in caso che i test eseguiti comportino suoi blocchi o malfunzionamenti. L'aggiudicatario, ovviamente, avrà anche l'onere di risolvere ed eliminare le vulnerabilità rilevate.

CHIARIMENTO. 18

DOMANDA: RIF. CSDP par. 3.3.2 Nuova architettura dello Sportello Unico dei Servizi. Relativamente alla sostituzione dell'Enterprise Service Bus – ESB si chiede di conoscere il prodotto attualmente in esercizio, il suo ruolo nell'architettura, il numero di Flussi gestiti dall'ESB e la relativa complessità HML.

RISPOSTA: Si evidenzia che allo stato attuale, la soluzione SUS utilizza l'ESB fornito con il software Intalio BPMS. Considerato che tale modulo andrà sostituito, come andranno migrati i procedimenti il cui flusso di



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

lavoro si basa sul motore BPM Intalio (cfr. Capitolato 3.3.3), sarà cura dell'Aggiudicatario dare opportuna valenza al nuovo componente ESB e ri-progettarne le sue modalità di utilizzo e dei flussi che da esso saranno gestiti. I flussi informativi di integrazione tra i componenti interni del SUS, ad esempio con la stessa piattaforma SUS e i relativi procedimenti amministrativi, avvengono sfruttando le funzionalità di BPM di Intalio. In tal senso, al momento i flussi attualmente in esercizio in produzione sono quelli derivante dall'informatizzazione dei procedimenti elencati nell'Allegato 1 alla Relazione tecnica-illustrativa.

CHIARIMENTO. 19

DOMANDA: RIF. Rif. Disciplinare par. 24. MODALITA DI AGGIUDICAZIONE. Con riferimento particolare al criterio 1.2 *“Rilevazione della UX della piattaforma SUS e proposte di miglioramento” in cui si riporta “La Commissione attribuirà punteggi superiore a 3 (tre) solo in presenza di soluzioni che supportano anche altre lingue (primariamente inglese), non da traduzioni automatiche”.* Si chiede di confermare che la soluzione proposta sia riferita alla conduzione di test di usabilità in diverse lingue.

RISPOSTA: Si veda quanto previsto dal par. 3.5.2, penultimo capoverso, del CSDP. La valutazione della Commissione sarà da riferirsi all'implementazione di *“una proposta di framework e soluzioni predisposte per il supporto di altre lingue”* ad uso dell'intera piattaforma SUS.

CHIARIMENTO. 20

DOMANDA: RIF. CSDP par.5.10 pag. 82. Nel cronoprogramma di massima per il SUS-ENTI, si riporta che la Milestone *“Rilascio 1° blocco dei procedimenti”* della macro-fase *“Reingegnerizzazione e sviluppo dei procedimenti comunali”* risulta antecedente alla Milestone *“Rilascio 1° versione piattaforma SUS – ENTI”*. Si chiede di confermare che il *“Rilascio 1° versione piattaforma SUS – ENTI”* è propedeutico al rilascio dei procedimenti comunali.

RISPOSTA: Si conferma la presenza di un mero errore materiale nel cronoprogramma di pag. 82 del CSDP. L'attività di reingegnerizzazione dei procedimenti comunali, essendo un'attività di analisi organizzativa e procedimentale, può partire in anticipo rispetto al rilascio della 1° versione della piattaforma SUS – ENTI, ma è evidente che per lo sviluppo e il rilascio in produzione dei procedimenti informatizzati sia necessaria la sottostante piattaforma. Per quanto sopra si conferma che il rilascio della 1° versione della piattaforma SUS-ENTI è propedeutico al rilascio in produzione dei procedimenti comunali.

CHIARIMENTO. 21

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, par 4.5 *“servizio di Help Desk”*, si chiede di confermare che l'aggiudicatario dovrà predisporre un nuovo sistema di Trouble Ticketing, si chiede inoltre se il concorrente debba prevedere un'attività di migrazione da un sistema pre-esistente.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

RISPOSTA: Si conferma che l'aggiudicatario dovrà predisporre un nuovo sistema di Trouble Ticketing. L'attuale sistema di trouble ticketing è parte della strumentazione in dotazione all'attuale fornitore per l'erogazione del servizio di Help Desk. Il nuovo aggiudicatario dovrà dotarsi di analogo strumento per il tracciamento di tutte le richieste di supporto. Nell'offerta a corpo non sono previste attività di migrazione dei ticket esistenti. In fase esecutiva sarà valutata l'eventuale modalità di recupero dei ticket ancora aperti.

CHIARIMENTO. 22

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.18 Help Desk di 1° e 2° livello, si chiede di specificare la percentuale per macrocategoria (correttiva, assistenza, etc) rispetto al numero di ticket.

RISPOSTA: Si specifica che dall'analisi dei ticket aperti attraverso Help Desk per alcuni mesi "tipo" si rilevano le seguenti percentuali:

- assistenza generica – oltre il 90%;
- adeguativa – circa il 2%;
- correttiva – circa il 4%;
- evolutiva – circa il 2%;
- richiesta informazioni – circa il 2%.

CHIARIMENTO. 23

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico a pagina 39, "... Nel periodo di erogazione del presente servizio, si stima un numero di utenti del servizio di HD che gradualmente potrà raggiungere un numero massimo compreso tra 500 e 1000..... " si chiede di confermare che la stima proposta tra 500 e 1000 utenti del servizio di Help Desk include gli utenti autenticati di back-office e gli utenti autenticati finali (cittadini, enti, comuni, ...).

RISPOSTA: Si specifica che la stima si riferisce all'ipotesi di crescita degli utenti della piattaforma SUS-ENTI, dal suo avvio in produzione, per il dimensionamento del relativo servizio di Help Desk (pag. 47 del Capitolato). Ciò precisato, si conferma che tale stima è riferita alla somma degli utenti autenticati di back-office e degli utenti autenticati finali.

CHIARIMENTO. 24

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.1, si chiede conferma che le eventuali risorse aggiuntive su cloud privato (nel datacenter della regione Sardegna) o su cloud tramite fornitore specializzato saranno rese disponibili dall'amministrazione opportunamente configurate per installare o migrare le applicazioni SUS.



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

RISPOSTA: Si conferma che l'Amministrazione fornirà le risorse virtualizzate aggiuntive necessarie per il setup della piattaforma SUS-ENTI e per l'eventuale potenziamento dell'attuale piattaforma SUS. Sarà cura dell'aggiudicatario la configurazione e l'installazione di tutto il software applicativo necessario al corretto funzionamento del sistema. Nel rispetto degli altri requisiti di Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, l'Amministrazione fornirà all'Aggiudicatario le Virtual Machine, necessarie alla realizzazione del sistema, opportunamente configurate a livello di rete con unicamente installato il sistema operativo.

CHIARIMENTO. 25

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.2 pag. 18, "... dovranno essere di tipo open source e senza costi di licenza" si chiede di confermare che è consentita l'installazione di versioni open source di tipo enterprise.

RISPOSTA: Si conferma che nulla osta all'installazione di software di classe enterprise, anzi, considerata la piattaforma in cui dovranno essere impiegati tale scelta è preferibile. Si rimanda anche a quanto specificato al par. 3.3.2 del Capitolato speciale.

CHIARIMENTO. 26

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.2, si richiede di specificare il software ESB attuale, comprensivo di versione.

RISPOSTA: Si evidenzia che il software ESB attualmente in uso nella piattaforma SUS è ricompreso nella soluzione Intalio BPMS. Si vedano anche le risposte ai chiarimenti n. 14 e 18.

CHIARIMENTO. 27

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.1, si richiede di fornire il numero di transazioni medie mensili, intese come chiamate attuali e/o stimate a ESB.

RISPOSTA: Si evidenzia che non è possibile recuperare le informazioni richieste. Si ritiene, tuttavia, che le informazioni contenute nei documenti di gara, siano sufficienti per una corretta stesura dell'offerta e quantificazione dei costi da parte di ciascun concorrente.

CHIARIMENTO. 28

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.1, si richiede di fornire il numero di transazioni medie attuali e/o stimate al BPM.

RISPOSTA: Si veda risposta al chiarimento n. 27.



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÉNTZIA
PRESIDENZA**

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

CHIARIMENTO. 29

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.1, si richiede di fornire il numero di transazioni (intese come chiamate al front-end) medie attuali e/o stimate per il portale dei procedimenti.

RISPOSTA: Si veda risposta al chiarimento n. 27.

CHIARIMENTO. 30

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.1, si richiede la lista (inclusiva la versione) del software di base e dei framework utilizzati dal sistema SUS.

RISPOSTA: Si veda risposta al chiarimento n. 14.

CHIARIMENTO. 31

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 3.3.2, in relazione alla migrazione dei procedimenti verso il nuovo componente BPM, si chiede di indicare la numerosità dei processi BPEL con logica di business e di quelli che hanno solo chiamata a servizi.

RISPOSTA: Si rimanda all'Allegato 1A della Relazione tecnica-illustrativa facente parte dei documenti di gara. Tutti i procedimenti ivi contenuti hanno logiche di business e chiamate a servizi.

CHIARIMENTO. 32

DOMANDA: RIF. Con riferimento al capitolato tecnico, paragrafo 4.4, si chiede di indicare gli strumenti di monitoraggio applicativo e infrastrutturale attualmente utilizzati?

RISPOSTA: Con riferimento al par. 4.4 del CSDP il prodotto utilizzato per il monitoraggio della piattaforma SUS è Zabbix, si veda anche risposta 14.

CHIARIMENTO. 33

DOMANDA: RIF. Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale di cui al par. 10.2.2 lett. a) del Disciplinare: Si chiede di voler confermare che siano ammessi quale valido requisito di capacità tecnica e professionale i servizi di sviluppo software e/o gestione (inclusi i servizi di manutenzione e assistenza) svolti entro il termine di presentazione delle offerte anche se il contratto cui fanno riferimento non risulta ancora concluso in quanto prevede ulteriori servizi che si estendono oltre il termine di presentazione della risposta alla gara (es.: servizi di gestione operativa, manutenzione e garanzia).

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto dal Disciplinare di gara al par. 10.2.2. lett. a: aver realizzato, nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione della presente procedura, uno o più contratti con Amministrazioni pubbliche per la fornitura e gestione di una piattaforma di e-government, ovvero di un sistema informativo per la pubblica amministrazione attraverso cui erogare servizi on-line ai cittadini o alle imprese, o analoghi a quelli oggetto dell'appalto, con descrizione sintetica del servizio eseguito, del soggetto



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO SPESA ICT ED E-PROCUREMENT

committente, dell'importo e del periodo di esecuzione, per un importo complessivo nel triennio diriferimento o nel minor periodo di attività di impresa non inferiore ad euro 3.000.000,00 IVA esclusa.

Si conferma che verranno presi in considerazione i servizi eseguiti entro i termini di presentazione delle offerte, la cui realizzazione deve essere comprovata come previsto dal par. 10.2.2. del Disciplinare di gara.

Si veda anche risposta al chiarimento n. 4

CHIARIMENTO. 34

DOMANDA: RIF. Si chiede di confermare che sia possibile comprovare i requisiti di capacità tecnica e professionale di cui al punto 10.2.2 del disciplinare di gara, anche con specifica dichiarazione del collegio sindacale contenente l'indicazione del committente, periodo di esecuzione, servizi svolti e relativo importo fatturato.

RISPOSTA: Si conferma quanto previsto dal par. 10.2.2. Requisiti di capacità tecnica e professionale del disciplinare di gara. "La comprova del requisito è fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 5 e all. XVII parte II, del Codice mediante la presentazione, alternativamente, di:

- ✓ un elenco dei servizi eseguiti nell'ultimo triennio antecedente la pubblicazione della presente procedura, corredato dai certificati di regolare esecuzione, rilasciati dall'amministrazione/ente contraente o dal committente privato, con indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- ✓ contratti e fatture in copia conforme all'originale, relativi a servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura, riferite all'ultimo triennio antecedente la pubblicazione della presente procedura. Da detta documentazione dovrà risultare in modo chiaro l'oggetto delle attività e gli importi fatturati.

Il responsabile del procedimento

Fabio Marinelli

(firmato digitalmente)