



Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di servizi Data Center

Chiarimenti relativi alla fase di presentazione delle domande di partecipazione e delle offerte
(aggiornati al 22 aprile 2009)

Domanda 1:

Con riferimento al capitolato tecnico della gara Data Center, si riporta di seguito la dicitura relativa ai punti di interconnessione con la rete LEPIDA:

“L’interconnessione ridondata deve essere attestata su almeno su due POP (Point of Presence) distinti della rete Lepida; il primo POP è situato a Bologna in Viale Aldo Moro 52, il secondo POP è situato a Ferrara in via Saragat 1, con la riserva di poter successivamente modificare la scelta del secondo POP, previo accordo tra la ditta aggiudicataria e Lepida SpA.”

Si richiede di specificare meglio il significato della frase:” con la riserva di poter successivamente modificare la scelta del secondo POP, previo accordo tra la ditta aggiudicataria e Lepida SpA”, in particolare “previo accordo” e “successivamente”.

Nel caso il concorrente preferisca fare la seconda interconnessione in un sito diverso, comunque sede di un POP Lepida, (visto che è a suo carico la responsabilità dei livelli di servizio ed i costi associati), quali sono i parametri e le motivazioni che permetterebbero a LEPIDA di rifiutare tale proposta?

Risposta 1:

I concorrenti devono presentare i progetti di interconnessione considerando i due POP della rete Lepida indicati nel Capitolato, ovvero il POP situato a Bologna in Viale Aldo Moro 52 ed il POP situato a Ferrara in via Saragat 1.

Una eventuale modifica della scelta del secondo POP, che potrebbe avvenire nel futuro, verrà concordata con l’aggiudicatario.

Domanda 2:

“Gestione

Si tratta della gestione del servizio nei diversi livelli funzionali e comprende in generale le configurazioni, le modifiche, gli aggiornamenti software, il monitoraggio del funzionamento, l’analisi proattiva degli indicatori di performance e il monitoraggio delle risorse. La gestione comprende anche tutte le modifiche correttive ed evolutive necessarie per garantire la qualità dei servizi oltre alle opportune analisi dei log”.

“Gestione Middleware

Comprende tutte le attività di installazione, configurazione, aggiornamento, manutenzione e gestione dei software middleware, richiesti dal presente capitolato e di eventuali altri che saranno resi disponibili dalla ditta aggiudicataria.

Inoltre, le attività comprendono il supporto alle Amministrazioni e ai relativi fornitori per la creazione e la gestione di profili e per l'ottimizzazione necessaria per il funzionamento dei servizi applicativi dell'Amministrazione."

Relativamente alle citazioni sopra riportate del paragrafo 4.1.1 di pag 12 e 13, nella gestione del middleware si intendono escluse le attività di installazione, sviluppo e modifica del primo strato applicativo customizzato in carico all'amministrazione e/o ai loro fornitori terzi? Viene richiesta solo l'erogazione della parte gestionale e non di sviluppo software (come ad esempio sviluppo di nuovi connettori) ma di eventuale supporto per l'integrazione?

Risposta 2:

La gestione applicativa di software, ad eccezione del middleware, non è oggetto della presente gara. Tale gestione rimane di competenza dell'amministrazione o di eventuali fornitori terzi individuati dall'amministrazione.

Eventuali sviluppi di software non rientrano nelle attività richieste, ma viene richiesta la parte gestionale e il massimo supporto all'Ente o un suo fornitore.

Domanda 3:

È possibile fornirci una mappa di distribuzione degli elementi di middleware?

Es.

Database Oracle	40%
Database Oracle RAC	5%
Database Myqsl	20%
Application Websphere	30%
Application Oracle	15%
Application Tomcat	45%
Webserver Apacheb	65%

Risposta 3:

Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

Domanda 4:

Disaster Recovery

3

Nella quotazione del DR sia per hosting virtuale che dedicato si intende esclusa la componente di middleware. Quindi onde garantire l'allineamento anche della componente di middleware tale componente dovrà essere acquisita separatamente anche per ogni elemento di hosting dedicato o virtuale oggetto del sito di DR. Corretto?

Risposta 4:

Il concorrente deve proporre, nel piano di Disaster Recovery che è alla base del servizio stesso, delle soluzioni basate sui servizi e sulle componenti oggetto del Capitolato di gara.

Il servizio di Disaster Recovery include tutto quanto è riportato nel punto 5.5 del Capitolato Tecnico ed in particolare “tutti i software necessari per la sincronizzazione e quant’altro necessario, compreso gli aspetti di networking, per garantire il rispetto dei parametri di RPO e RTO”.

Domanda 5:

Hosting dedicato

4. Le classi dimensionali elencate nella tabella di pag 25 capitolo 5.2 si intendono per soli sistemi Intel. Corretto?

Risposta 5:

Le classi dimensionali riportate nel Capitolato Tecnico rappresentano delle specifiche minime senza nessun riferimento tecnologie o sistemi particolari.

Domanda 6:

Generale

5. E’ possibile avere una mappatura della Tipologia di Amministrazione coinvolte?

Es. quantità e dimensioni PA in ambito sanitario:

quante piccole, quante medie, quante grandi

cosa si intende per piccola, media e grande (che parco installato è ipotizzabile?).

Risposta 6:

Non vengono fornite le quantificazioni richieste. L’erogazione di servizi di Data Center sarà per le sole Pubbliche Amministrazioni di cui al comma 5 dell’art. 19 della Legge Regionale dell’Emilia Romagna 24 maggio 2004 n. 11 socie o collegate alla rete Lepida.

Domanda 7:

1. Hosting Dedicato – Virtual Hosting

Nella documentazione di bando non viene fatto riferimento all’eventuale migrazione dei dati esistenti sui server attualmente in uso nelle PA. Si intendono escluse tutte le attività di integrazione/migrazione dei dati esistenti su server delle PA, siano essi presso la PA stessa o presso terzi, in qualunque forma essi siano conservati (database, file system, altro)?

Eventuali migrazioni di dati possono essere oggetto di quotazione separata rivolta alla singola PA e da valutarsi caso per caso?

2. Housing

Nella documentazione di bando non viene fatto riferimento all’eventuale migrazione fisica dell’hw oggetto dell’housing. Tale movimentazione crea inevitabilmente un disservizio per la fruizione dei dati da parte della PA. Si intendono escluse tutte le attività di movimentazione dei dispositivi oggetto del servizio?

Eventuali migrazioni di server possono essere oggetto di quotazione separata rivolta alla singola PA e da valutarsi caso per caso?

Risposta 7:

Tutte le attività non previste nel Capitolato Tecnico devono essere considerate a carico dell’Ente o di un suo eventuale fornitore. Le attività specificate nelle due domande , devono essere svolte secondo quanto è riportato nel punto 6.5.1 del Capitolato Tecnico.

Eventuali attività non previste nel Capitolato Tecnico e ritenute dal concorrente utili, quali ad esempio migrazioni di dati o dei server, possono:

- essere offerte dal concorrente come aspetti migliorativi dei servizi (quindi compresi nel prezzo), oppure,
- essere offerti come servizi innovativi di cui al capitolo 7 del Capitolato Tecnico.

Domanda 8:

3.Monitoring

L'affermazione "La ditta aggiudicataria deve rendersi disponibile per una eventuale integrazione con il sistema di autenticazione federato delle Amministrazioni dell'Emilia-Romagna (FedERa)." di pag 14 E' da intendersi come attività non inerente al bando da valutarsi con fattibilità e quotazione separata?

Risposta 8:

Si richiede la disponibilità ad una eventuale successiva integrazione con il sistema FedERa. Quindi tale attività non deve essere oggetto di valutazione di fattibilità e quotazione.

Domanda 9:

4.Backup aggiuntivo

Nell'affermazione a pag 19 "il formato di backup deve essere di tipo standard cioè tale da non richiedere software proprietari per l'utilizzo dei dati oggetto di backup" è accettabile un formato per cui sia disponibile un software di tipo client free per l'accesso ai dati ed il ripristino?

Risposta 9:

Si.

Domanda 10:

5.Vulnerability Assessment

"Le azioni correttive a carico della ditta aggiudicataria dovranno essere effettuate immediatamente, senza alcun onere per l' Amministrazione e comunicate all' Amministrazione."

Con la frase sopra riportata di pag 22, si intendono a carico dell'aggiudicatario le modifiche relative ad housing ed hosting solo per il livello funzionale in gestione all'aggiudicatario stesso?

Risposta 10:

Si intendono a carico dell'aggiudicatario le modifiche relative a tutti i livelli funzionali in gestione.

Domanda 11:

6.Balancing – Failover

"La modalità di failover deve permettere il controllo dei server e l'eventuale re-instradamento automatico delle richieste tra i server; tale modalità deve essere compatibile, se esistente, con i sistemi operativi richiesti. Tale componente è richiesta per istanza di connessione ad almeno tre server."

E' possibile avere sulla frase sopra riportata presente a pag 22 maggiori dettagli sul servizio richiesto.

Risposta 11:

I concorrenti devono specificare nell'offerta tecnica le modalità e tutti gli aspetti di funzionalità e prestazione ritenuti qualificanti.

Domanda 12:

7.Backup

Nel backup a caldo sono compresi tutti gli agenti necessari per una PA a prescindere che siano necessarie 1 o n licenze? Ad esempio il prezzo è lo stesso sia che la PA disponga di 1 database con 1 core (1 licenza) sia che la PA disponga di 4 database con 8 core cad (in tutto 32 licenze)?

Risposta 12:

Come è precisato nel Capitolato Tecnico, “Il backup a caldo (opzionale) deve includere tutto il necessario compreso eventuali “agent” necessari per le piattaforme disponibili presso il Data Center ed almeno per le piattaforme summenzionate” e nel Contenuto Offerta tecnica si richiede di specificare “... le modalità di backup a freddo e a caldo, la lista dei sistemi operativi e delle piattaforme supportate ...”. L’opzione è definita per istanza di piattaforma oggetto di backup.

Domanda 13:

8.Middleware

La versione, il numero di istanze, di nodi, la tipologia di installazione, la dimensione hanno un influenza significativa sull’impegno di risorse per la gestione. La gestione di un database PostgreSQL di 100MB o di un Oracle RAC su 3 nodi con 10 istanze richiedono una gestione notevolmente diversificata.

Per la componente Middleware è possibile avere una stima di:

- tipo di database: in che percentuale Oracle, in che percentuale su singola macchina? In che percentuale in versione RAC? Su quanti nodi mediamente? Quante istanze?
- dimensione dei database: quanti entro 4GB? entro 10GB? oltre?

Risposta 13:

Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

Domanda 14:

9.Disaster Recovery

Onde consentire il rispetto della classi definite è necessario valutare le componenti/servizi che richiedono allineamento residenti sul server cui fornire DR. Garantire un allineamento dati entro 3 ore per un web server piuttosto che per un database o application server richiede sforzi e strumentazioni differenti.

Per la componente DR (sia dedicato che virtuale) è possibile avere una stima del contenuto in termini di qualità e quantità di componenti di middleware presenti divisi per classe dimensionale? Es. su una classe dimensionale dedicata di tipo medium tipicamente risiede un application server e un database MSQSL delle dimensioni di 4GB.

Risposta 14:

Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

Domanda 15:

§ 2 La ditta aggiudicataria deve garantire alle Amministrazioni e ai loro fornitori un continuo supporto e coordinamento per la realizzazione e per il funzionamento delle applicazioni, sia quelle ospitate presso il Data Center che quelle che utilizzano i suoi servizi.

Si richiede di chiarire cosa deve intendersi per “supporto e coordinamento per la realizzazione e per il funzionamento delle applicazioni”.

Risposta 15:

Non si ritiene necessario nessun chiarimento.

Domanda 16:

§ 4.1.1. Comprende tutte le attività di gestione dell'hardware dei server inclusi nel servizio come ad esempio la manutenzione, il monitoraggio delle componenti hardware e delle relative prestazioni. Si richiede di chiarire se, nel caso di housing, la gestione hardware può richiedere la gestione di contratti di manutenzione preesistenti.

Risposta 16:

Tale aspetto deve essere stabilito nella procedura di accettazione del servizio. In funzione del risultato della procedura di accettazione si potrà richiedere la gestione di contratti di manutenzione preesistenti.

Domanda 17:

§ 4.3 il formato di backup deve essere di tipo standard cioè tale da non richiedere software proprietari per l'utilizzo dei dati oggetto di backup; Si richiede di chiarire a quale tipo di formato standard il Capitolato fa riferimento.

Risposta 17:

Non si ritiene necessario nessun chiarimento.

Domanda 18:

§ 4.4 essere comprensiva di tutti gli elementi hardware, della loro installazione sui server, della loro configurazione e gestione e manutenzione. Mentre nel caso di hosting dedicato e virtuale, è chiaro che l'equipaggiamento dei server è a carico del fornitore, nel caso di housing si richiede di chiarire se, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura di eventuali schede sul server per l'interfacciamento alle piattaforme di storage sia a carico dell'amministrazione (proprietaria della macchina).

Risposta 18:

Sì, come già riportato nel punto 4.4.

Domanda 19:

§ 4.6 Le eventuali vulnerabilità rilevate e le possibili contromisure nonché la responsabilità di ciascuna azione correttiva da intraprendere dovranno essere comprese nel report. Le azioni correttive a carico della ditta aggiudicataria dovranno essere effettuate immediatamente, senza alcun onere per l'Amministrazione e comunicate all'Amministrazione. Inoltre, la ditta aggiudicataria dovrà garantire alle Amministrazioni, nell'ambito della gestione dei servizi, eventuale supporto specialistico per approfondire i risultati dei test.

Poiché l'applicazione di patch e altre azioni correttive può determinare problemi nel funzionamento delle applicazioni dei Clienti, queste si applicano di norma a seguito dell'assenso del Cliente, eccettuati i casi di rischio grave per tutto il Data Center. Si chiede di confermare se è questo il modello operativo a cui il Capitolato si riferisce.

Risposta 19:

Le modalità e le procedure della Componente di Vulnerability Assessment nonché la responsabilità di ciascuna azione correttiva da intraprendere deve essere specificata nell'Offerta tecnica.

Domanda 20:

§ 4.7 Tale componente è richiesta per istanza di connessione ad almeno tre server.

Si richiede di chiarire se la configurazione in bilanciamento/failover sia da ritenersi sempre opzionale o se debba essere implementata “per definizione” in presenza di servizi erogati tramite almeno tre server.

Risposta 20:

Come definito nel Capitolato Tecnico, la componente di load balancing – failover è opzionale.

Domanda 21:

§ 5.1.1 La tabella seguente riporta i livelli di servizio richiesti per il servizio di Housing

Disponibilità servizio	99,75%	99,87%	99,75%	99,87%
Disponibilità servizio <i>con solo il management network</i>	99,94%	99,97%	99,94%	99,97%
Tempo ripristino disservizio bloccante	6 ore	3 ore	6 ore	3 ore
Tempo ripristino disservizio non bloccante	18 ore	9 ore	18 ore	9 ore
Tempo ripristino disservizio anomalia	24 ore	12 ore	24 ore	12 ore

Si chiede di confermare che i tempi di ripristino qui indicati sono da intendersi relativi alla risoluzione del guasto per la sola parte di competenza. In altre parole, nel caso di manutenzione HW o OS da parte di altro fornitore, non sono richiesti all’aggiudicatario garanzie sui tempi di ripristino del servizio nella sua totalità.

Risposta 21:

Sì.

Domanda 22:

§ 5.2 Con riferimento al servizio di hosting dedicato gestito, le quattro classi dimensionali di riferimento di pagina 25 sembrano identificate mediante parametri tipici dell’architettura Intel.

Si richiede di precisare se le piattaforme da fornire siano effettivamente solo quelle Intel.

Risposta 22:

Le classi dimensionali riportate nel Capitolato Tecnico rappresentano delle specifiche minime senza nessun riferimento tecnologie o sistemi particolari.

Domanda 23:

§ 5.2 Il backup a freddo, per il quale valgono gli stessi requisiti della componente di Backup aggiuntivo descritti nel capitolo 4 del presente Capitolato. Le modalità devono essere tali da prevedere il backup integrale del server, con frequenza almeno giornaliera, con un periodo di retention dei file di almeno 30 giorni.

Si richiede di confermare che il requisito è soddisfatto mediante una opportuna sequenza di backup full + backup incrementali/differenziali, che garantiscono la disponibilità dei dati per il periodo richiesto

Risposta 23:

Le politiche di Backup offerte, compatibili con le richieste del Capitolato Tecnico, devono essere specificate nell’Offerta tecnica.

Domanda 24:

§ 5.3 Con riferimento al servizio di hosting virtuale gestito, le quattro classi dimensionali di riferimento di pagina 27 sembrano identificate mediante parametri tipici dell'architettura Intel.
Si richiede di precisare se le piattaforme da fornire siano effettivamente solo quelle Intel.

Risposta 24:

Le classi dimensionali riportate nel Capitolato Tecnico rappresentano delle specifiche minime senza nessun riferimento tecnologie o sistemi particolari.

Domanda 25:

§ 5.3 I server del servizio devono avere la RAM riservata, le prestazioni del virtual CPU di almeno l'80% garantito il 100% del tempo (...)
Si richiede di precisare cosa si intende con il requisito citato.

Risposta 25:

Non si ritiene necessaria nessuna precisazione.

Domanda 26:

§ 5.4 Le caratteristiche del servizio, in termini di modalità e tipologie, sono quelle già descritte per la componente di backup aggiuntivo nel capitolo 4, che dovranno essere garantiti in questo caso all'interno del perimetro di competenza della ditta aggiudicataria (compresa la banda necessaria).
Si richiede di confermare che la banda necessaria a cui si fa riferimento deve essere garantita tra il Data Center (che eroga il servizio) e il punto di interconnessione alla rete Lepida.

Risposta 26:

Sì, in quanto il Capitolato Tecnico si riferisce al perimetro di competenza.

Domanda 27:

§ 6.4.1. Interconnessione Data Center Lepida

Si richiede di confermare, con riferimento alla tabella alle pagg. 39-40, che:

- 1) il tempo per la realizzazione dell'interconnessione va computato al netto dell'ottenimento dei permessi di scavo, dal momento che i requisiti di banda di cui al § 3.2 comportano necessariamente l'utilizzo di portanti in fibra ottica
- 2) il tempo per la realizzazione dell'interconnessione, in quanto comprensivo del collaudo, va computato al netto delle attività di competenza o comunque dipendenti dalla commissione di collaudo

Risposta 27:

- 1) Sì.
- 2) Sì.

Domanda 28:

§ 6.4.1. Realizzazione e messa in opera dell'Interconnessione Data Center – rete Lepida.

I tempi sono da considerarsi comprensivi di eventuali tempi di adeguamento dei deliverable in caso di non accettazione dal parte di Lepida SpA.

Realizzazione e consegna Piano della Qualità.

I tempi sono da considerarsi comprensivi di eventuali tempi di adeguamento dei deliverable in caso di non accettazione dal parte di Lepida SpA e IntercentER.

Realizzazione e consegna Piano della Sicurezza.

I tempi sono da considerarsi comprensivi di eventuali tempi di adeguamento dei deliverable in caso di non accettazione dal parte di Lepida SpA.

Si richiede di confermare che i tempi citati sono al netto dei tempi di valutazione dei deliverable da parte di Lepida SpA e/o IntercentER.

Risposta 28:

Sì.

Domanda 29:

§ 11 (pag. 58): Relativamente al compito di cui alla lettera g), le relative verifiche consistono: (...)

Nel testo del § non compare un punto identificato dalla lettera g) o da altra lettera.

Risposta 29:

Come è precisato nel Capitolato Tecnico (pag. 56-57-58), “.. considerare come riferimento le indicazioni elaborate dalla Regione Emilia-Romagna, in particolare le modalità, i compiti e le funzioni definite nell’Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 450 del 2007.” e “ ... Tutti i testi dei principali riferimenti normativi relativi alle Deliberazioni di Giunta Regionale sono pubblicati all’indirizzo <http://www.regione.emilia-romagna.it/privacy.htm>.”

Domanda 30:

Con la presente, Vi chiediamo informazioni riguardo al bando in oggetto; in particolare esiste un numero minimo di oggetti che dovranno essere ospitati nei Datacenter del vincitore del bando o comunque è previsto un corrispettivo minimo?

Risposta 30:

Non vengono fornite le quantificazioni richieste. L’erogazione di servizi di Data Center sarà per le sole Pubbliche Amministrazioni di cui al comma 5 dell’art. 19 della Legge Regionale dell’Emilia Romagna 24 maggio 2004 n. 11 socie o collegate alla rete Lepida.

Domanda 31:

3. Caratteristiche generali della fornitura

Quantificare il numero indicativo di Amministrazioni che afferiranno al Datacenter.

E per ogni Amministrazione il numero di server, dato utile anche per definire la soluzione di DR e il remote backup, qualora richiesti. (1)

Nel documento “Allegato 3 Offerta economica” cosa si intende con “Quantitativo Indicativo”? Per esempio: nella componente di Storage: 10TB, Quantitativo indicativo 10, cosa indica? Dieci amministrazioni, ciascuna con SAN da 10TB, oppure 10 Amministrazioni che condividono 10TB? (2)

Evidenziare le eventuali attività/servizi necessari presso le amministrazioni. (3)

Risposta 31:

(1) Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

(2) Si veda pagina 16 del Disciplinare di gara.

(3) Il Capitolato Tecnico definisce tutte le attività ed i servizi richiesti.

Domanda 32:

3.3.2. VPN

VPN: quante sono le vpn necessarie ad amministrazioni/fornitori da attivare/gestire?

Risposta 32:

Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

Domanda 33:

3.3.3. Gestione remota

Valutare meglio le esigenze. Sono sufficienti connessioni Terminal Server o occorre implementare un'infrastruttura Citrix Farm o Sun Secure Global Desktop?

Risposta 33:

Le soluzioni e le modalità di gestione remota devono essere descritte nell'Offerta tecnica.

Domanda 34:

4.1.1. Descrizione degli aspetti di Management

Accesso fisico al data center, è di norma concesso solo per colocation. Gli accessi fisici alle piattaforme hosting gestite vanno concordate con COLT e solo per esigenze specifiche. E' accettabile o l'accesso on-site anche per i server Hosting è un'esigenza non modificabile? (1)

Gestione del sistema operativo, Windows, Linux, Unix: occorre un dettaglio maggiore sul tipo di distribuzioni e relative versioni. (2)

Cosa si intende con "Creazione di profili" nella gestione di OS e Middleware? Si riferisce alla gestione di nuovi utenti? (3)

HelpDesk:

destinato a utenti finali o ai soli referenti tecnici dell'amministrazione? (4)

Quante telefonate indicativamente per fascia oraria occorre gestire?

Indicare il numero di ticket quotidiani classificati in base alla provenienza (end-user, tecnico, monitoring) e durata media di chiusura.

Indicare il rapporto tra infrastruttura in workday e H24, in modo da dimensionare anche il numero di personale in parallelo. (5)

Risposta 34:

(1) Si rimanda alle richieste del Capitolato Tecnico.

(2) Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Lista completa dei sistemi operativi gestiti, specificandone le versioni, per i servizi di Housing, Hosting dedicato e Hosting virtuale".

(3) La creazione di profili si riferisce alla gestione di utenti e dei relativi profili.

(4) Come specificato dal Capitolato Tecnico l'HelpDesk di 1° livello "è il punto di contatto dell'Amministrazione con il Data Center per tutte le richieste e le segnalazioni di problematiche riguardanti i servizi".

(5) Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

Domanda 35:

4.3. Componente di Backup aggiuntivo

-Richiedono formato di backup di tipo standard cioè tali da non richiedere software proprietari per l'utilizzo dei dati oggetto dei backup:

Nel caso si utilizzi un client proprietario al fine di effettuare un restore dei dati occorre il medesimo Client: è accettabile o è un'esigenza non modificabile? (1)

-Backup a caldo per Oracle, mySQL, MS-SQL, PostgreSQL, MS EXCHANGE: occorre un dettaglio maggiore (versioni, numero di database/istanze e il tipo di gestione richiesto). (2)

Risposta 35:

(1) Come specificato nel Capitolato Tecnico "Il formato di backup deve essere di tipo standard cioè tale da non richiedere software proprietari per l'utilizzo dei dati oggetto di backup".

(2) Si veda il Capitolato Tecnico, punto 4.2 del Contenuto Offerta tecnica.

Domanda 36:

4.4. Componente di Storage

Con Storage Normale e Avanzato si intende NAS e SAN, rispettivamente? (1)

Occorre inoltre una stima del numero di server per ogni Amministrazione, in quanto viene richiesto: "qualora si richieda per l' Amministrazione storage e l' Amministrazione abbia più server presso il Data Center, lo storage potrà essere utilizzato per l'insieme dei suoi server." E occorre stimare il numero di HBA nel caso di SAN. (2)

Risposta 36:

(1) Si veda il Capitolato Tecnico, punto 4.3 del Contenuto Offerta tecnica.

(2) Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

Domanda 37:

4.6. Componente di Vulnerability Assessment

Nell'ambito dell'attività, sono previste anche verifiche a livello applicativo (sulle applicazioni sviluppate/gestite dall'amministrazione stessa) o solamente sull'infrastruttura di competenza del fornitore del Data Center (rete, sistema operativo, middleware)?

Risposta 37:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Modalità e procedure di Vulnerability Assessment sia iniziale che periodica, i test previsti, la metodologia di valutazione, la strutturazione del report di valutazione e le modalità di supporto agli Enti per eventuali approfondimenti necessari sui risultati della valutazione."

Domanda 38:

5.1. Housing

Per ogni server viene richiesta la possibilità di doppia connessione (rete Lepida e Internet). Trattasi di doppia connessione logica o fisica?

Risposta 38:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche del servizio di Housing disponibile nei Dati Center che verranno utilizzati per l'erogazione del servizio ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato...."

Domanda 39:**5.2. Hosting dedicato gestito**

Gestione del sistema operativo, Windows, Linux, Unix: occorre un dettaglio maggiore sul tipo di distribuzioni e relative versioni, e sul numero di server per ogni tipo di sistema operativo.

Risposta 39:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Lista completa dei sistemi operativi gestiti, specificandone le versioni, per i servizi di Housing, Hosting dedicato e Hosting virtuale...".

Non vengono fornite le quantificazioni richieste

Domanda 40:**5.3. Hosting virtuale gestito**

Gestione del sistema operativo, Windows, Linux, Unix: occorre un dettaglio maggiore sul numero di server per ogni tipo di sistema operativo, tipo di distribuzioni e relative versioni. Anche per definire i costi di licensing.

Risposta 40:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'offerta tecnica si richiede di specificare "Lista completa dei sistemi operativi gestiti, specificandone le versioni, per i servizi di Housing, Hosting dedicato e Hosting virtuale...".

Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

Domanda 41:**5.4. Backup remoto**

Backup remoto: non è nota la lista di indirizzi delle Amministrazioni. Inoltre occorre un dettaglio maggiore sul numero, quantità e tipo di server/sistemi operativi di cui effettuare il backup remotamente. (1)

Cosa si intende con "Quantitativo Indicativo"? 100TB via rete non è un quantitativo ragionevolmente trasferibile. (2)

Risposta 41:

(1) Non vengono fornite le quantificazioni richieste.

(2) Come specificato dal Capitolato Tecnico, nelle caratteristiche minime della Componente di Backup aggiuntivo "disponibile in classi dimensionali (descritte di seguito) intesi come spazio target, ovvero comprensivi di tutte le versioni incrementali", e nelle caratteristiche del Backup remoto "prevedere le stesse classi dimensionali dello spazio di backup aggiuntivo normale e criptato".

Domanda 42:**5.5. Disaster Recovery**

E' richiesto un tipo di recovery anche selettivo? Cioè orientato a ripristinare nella sede B una sola componente che presenta problemi nella sede A? Oppure la sede B deve intervenire in produzione solo in caso di problemi bloccanti su tutta la sede A. (1)

Nel documento "Allegato 3 Offerta economica" nella sezione Disaster Recovery è indicato un numero di server inferiore rispetto al numero indicato nelle sezioni precedenti (site primario). Come è possibile soddisfare la frase di pag. 5:

"I servizi oggetto della presente gara:

-possono essere erogati sia dal Data Center primario che da quello secondario, purché adeguati ai livelli di servizio richiesti per i servizi stessi."

Se nel sito di DR viene richiesto un numero inferiore di server? (2)

Risposta 42:

(1) Non è chiaro cosa si intende con "componente". Come specificato dal Capitolato Tecnico "Il servizio consiste nel garantire il Disaster Recovery sia per server dell' Amministrazione presenti nel Data Center, nell'ambito dei servizi di Housing e Hosting oggetto della presente gara, sia per server presenti nelle sedi dell' Amministrazione." e l'Offerta tecnica deve specificare "Tutte le caratteristiche del servizio di Disaster Recovery sia tra i siti di Data Center che tra le sedi delle Amministrazioni e i Data Center che verranno utilizzati per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato. Devono essere descritte le specifiche del piano di disaster recovery, le modalità di gestione, le modalità e le soluzioni di sincronizzazione ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato".

(2) Come è riportato nel Capitolato Tecnico i servizi oggetto della presente gara "possono essere erogati sia dal Data Center primario che da quello secondario, purché adeguati ai livelli di servizio richiesti per i servizi stessi". Inoltre, non vi è nessuna indicazione su qualsiasi rapporto numerico tra i servizi di Disaster Recovery e gli altri servizi.

Domanda 43:**1. Disciplinare di Gara – pag 8.**

In riferimento alla previsione del Disciplinare di Gara (pag. 8) che stabilisce che, in ordine alla veridicità delle dichiarazioni sostitutive prodotte dall'impresa concorrente all'atto della presentazione dell'offerta, l'Agenzia procede-rà a verifiche ai sensi dell'art. 48 D.Lgs. n. 163/2006, in ragione del fatto che, per i requisiti di cui alla lettera B) punto 4 del disciplinare medesimo, il concorrente è tenuto a produrre gli originali o le copie conformi all'originale dei contratti per servizi analoghi, considerato che i Contratti di Outsourcing stipulati dalla scrivente società contengono clausole estremamente rigide sulla riservatezza dei dati e sulla possibilità di divulgare tali dati, e/o di esibire i contratti medesimi a terzi, anche se Pubbliche Amministrazioni, si chiede a codesta rispettabile Stazione Appaltante se sia possibile derogare a tale previsione, che impone appunto di esibire gli originali dei Contratti, producendo attestazione di corretta e regolare esecuzione della fornitura rilasciata dal Cliente finale comprovante i dati dichiarati, come peraltro previsto dagli artt. 41 e 42 D.Lgs. n. 163/2006.

Risposta 43:

Sì, è possibile a patto che l'attestazione contenga il riferimento ai dati dichiarati.

Domanda 44:

2. Capitolato tecnico - §4.1.1 – Help Desk 1° livello

Help Desk 1° livello

Si chiede di indicare se la funzione di Help Desk di 1° livello dovrà fungere da punto di contatto telefonico per l'utenza generica delle Amministrazioni o se saranno individuate delle utenze specifiche key-user per ciascuna Amministrazione oppure se i key user saranno individuati internamente alla società Lepida SPA.

Risposta 44:

Come specificato dal Capitolato Tecnico l'HelpDesk di 1° livello "è il punto di contatto dell'Amministrazione con il Data Center per tutte le richieste e le segnalazioni di problematiche riguardanti i servizi".

Domanda 45:

3. Capitolato tecnico - §4.1.1 – Moni-toraggio

Integrazione tra monitoraggio e Autenticazione FedERa

Si chiede di chiarire cosa si intende per "integrazione del sistema di monitoraggio con il sistema di Autenticazione federato FedERa".

Risposta 45:

Per l'accesso a funzioni per gli operatori degli Enti, ad esempio, si richiede la disponibilità ad una eventuale successiva integrazione con il sistema FedERa (sistema di autenticazione federato per gli Enti della regione Emilia-Romagna). Tale attività non deve essere oggetto di valutazione di fattibilità e quotazione in fase di offerta e sarà eventuale oggetto di valutazione con l'Aggiudicatario.

Domanda 46:

4. Capitolato tecnico - §4.3 – Backup Aggiuntivo

Formato standard

Si chiede di confermare se possa essere considerato "standard" il backup eseguito mediante i prodotti software leader di mercato: Tivoli Storage Manager TSM, Symantec Veritas Netbackup, CA Brighstor, Legato.

Risposta 46:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, si richiede che "il formato di backup deve essere di tipo standard cioè tale da non richiedere software proprietari per l'utilizzo dei dati oggetto di backup".

Domanda 47:

5. Capitolato tecnico - §4.3 – Backup Aggiuntivo

Classi dimensionali: spazio di backup

Si chiede di confermare se lo "spazio di backup aggiuntivo" (nelle varie classi normale e criptato: 100 GB, 500 GB...) sono da considerare come spazio target sui supporti magnetici di backup (tape, VTL, ecc...), comprensivo delle molteplici versioni dei backup o se si tratta invece di spazio disco "da salvare".

Risposta 47:

Sono da considerare come spazio target. Non sono date indicazioni sui supporti da utilizzare.

Domanda 48:

6. Capitolato tecnico - §4.4 – Storage

Tipologia storage

Al fine di fornire una quotazione economica confrontabile con gli altri concorrenti si chiede di specificare se lo spazio storage sia basato su tecnologia SAN o NAS. Si chiede inoltre indicazione sulla differenza tra storage di tipo normale e avanzato.

Risposta 48:

Non vi sono richieste specifiche sulla tecnologia da utilizzare. Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche e l'infrastruttura di storage, specificando le prestazioni normali ed avanzate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per lo storage di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l'affidabilità, la disponibilità e l'integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio."

Domanda 49:

7. Capitolato tecnico - §4.7 – Load Balancing e failover, Offerta economica

Architetture Cluster per failover

Al fine di fornire una quotazione economica confrontabile con gli altri concorrenti si chiede di specificare a cosa si riferisce la quantità di canoni annuali (200) da quotare in offerta economica per il servizio di Load balancing: IP virtuale, IP fisico, applicazione/server bilanciati etc. Inoltre, in caso di failover, si chiede di specificare la natura tecnica.

Risposta 49:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, la Componente di load balancing – failover "è richiesta per istanza di connessione ad almeno tre server" e nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche della componente di load balancing – failover, specificando per il load balancing le modalità e i livelli funzionali supportati (fino al middleware); le modalità di failover e tutti gli altri aspetti di funzionalità e prestazione ritenuti qualificanti ed eventuali caratteristiche migliorative in termini di servizio."

Domanda 50:

8. Capitolato tecnico - §5.1 – Housing; Offerta economica

Management Hardware e management Sistema operativo

Si chiede di confermare se nella quotazione del file Excel dell'offerta economica relativa ai server in housing siano da comprendere le funzioni di management dei livelli funzionali hardware e sistema operativo e se siano eventualmente da escludere applicando le riduzioni indicate a pag. 23 del Capitolato.

Risposta 50:

Come specificato nel Disciplinare di gara "il Prezzo unitario da specificare per tutti i Servizi e Componenti (a parte i Servizi di consulenza) è da considerarsi canone annuale;". Il Prezzo unitario in Offerta economica riferito al servizio di Housing è relativo al servizio comprensivo di management dei livelli funzionali di hardware e di sistema operativo.

Domanda 51:

9. Capitolato tecnico - §5.1 – Housing

Riduzioni per Servizi di management per Housing (pag. 23)

Si chiede di specificare se la riduzione del 10% del canone di servizio applicata qualora non si usufruisca del servizio di management del livello di sistema operativo comprenda in sé anche la riduzione del 5% corrispondente alla rinuncia al management del livello hardware o se le due riduzioni siano da intendersi progressive.

Risposta 51:

Le riduzioni sono da intendersi progressive. In caso di richiesta di servizio senza management di entrambi i livelli (hardware e sistema operativo) la riduzione totale da applicare è pari al 15%.

Domanda 52:

10. Capitolato tecnico - §5.1.1 – Livelli di servizio Housing

SLA di tempo di presa in carico per help Desk di 2° livello (pag 24)

Si chiede di indicare se il tempo di presa in carico indicato (es. 20 min per la classe “avanzato”) comprende il tempo di soluzione o invio al 2° livello. Lo stesso quesito si pone per gli SLA dei servizi di Hosting.

Risposta 52:

Nel Capitolato tecnico si definisce “Tempo presa in carico: tempo massimo intercorrente dalla segnalazione di disservizio all’ Help Desk di 1° livello, e la presa in carico da parte dell’Help Desk 2° livello, con comunicazione della diagnosi e previsione del tempo di ripristino all’ Amministrazione.”

Domanda 53:

11. Capitolato tecnico - §5.2 – Hosting dedicato gestito

Spazio disco server fisici

Si chiede di indicare se lo spazio disco indicato nella tabella di pag. 25 fa riferimento a spazio disco protetto RAID o raw.

Risposta 53:

Lo “Spazio disco” specificato è da intendersi come spazio netto (fruibile). Non sono date indicazioni sulle scelte tecnologiche da utilizzare. Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell’Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche del servizio di Hosting dedicato gestito, nei vari livelli funzionali, offerto ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato. Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le quattro classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio.”

Domanda 54:

12. Capitolato tecnico - §5.3 – Licenze Windows per Hosting virtuale gestito

Titolarità licenze sistema operativo Microsoft Windows

Si chiede di indicare se per la componente di sistema operativo Windows debba essere prevista la titolarità delle licenze in capo all’ Agenzia Regionale Intercent-ER al termine della convenzione oppure se le licenze siano da prevedere sotto forma di noleggio per la durata dei contratti con le singole Amministrazioni.

Risposta 54:

Le licenze non devono essere in nessun caso intestate all’Agenzia Intercent-ER. Al termine del periodo di validità del servizio di Hosting virtuale non è richiesto il rilascio delle licenze a Lepida S.p.A. o all’ Amministrazione che usufruisce dei servizi.

Domanda 55:

13. Capitolato tecnico - §5.4 – Backup Remoto

Agenti di backup a caldo

Si chiede di specificare il tipo (marca e prodotto) degli agenti software di backup a caldo già disponibili alle Amministrazioni.

Risposta 55:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 56:

13. Capitolato tecnico - §5.4 – Backup Remoto

Agenti di backup a caldo

Si chiede di specificare il tipo (marca e prodotto) degli agenti software di backup a caldo già disponibili alle Amministrazioni.

Risposta 56:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 57:

14. Capitolato tecnico - §5.4 – Backup Remoto

Caratteristiche di Troughput

Si chiede di specificare se la specifica caratteristica di velocità di restore (di 10 GB/ora) indicata per il backup aggiuntivo (§4.3) sia da ritenersi applicabile anche al servizio di Backup remoto.

Risposta 57:

Sì, come specificato nel Capitolato tecnico per il servizio di Backup remoto “Le caratteristiche del servizio, in termini di modalità e tipologie, sono quelle già descritte per la componente di backup aggiuntivo nel capitolo 4, che dovranno essere garantiti in questo caso all'interno del perimetro di competenza della ditta aggiudicataria (compresa la banda necessaria).”

Domanda 58:

15. Capitolato tecnico - §5.4.2 – Archiviazione a nastro

Classi dimensionali: spazio di backup

Analogamente a quanto richiesto per il backup, si chiede di confermare se lo “spazio” (nei vari tagli: 500 GB...) va considerato come spazio target sui supporti magnetici di backup a tape o se si tratta invece di spazio disco “da salvare”.

Risposta 58:

Sono da considerare come spazio target. Non sono date indicazioni sui supporti da utilizzare.

Domanda 59:

16. Capitolato tecnico - §5.5.– Disaster Recovery

Caratteristiche Server

Si chiede di chiarire se con l'affermazione “...Essere basato, come server, su quelli previsti nei servizi di Hosting Dedicato e Hosting virtuale...” si intende dire che a server fisici in produzione debbano corrispondere server fisici in DR e a server virtuali debbano corrispondere server virtuali.

Risposta 59:

No, non è specificato che a server fisici in produzione debbano corrispondere server fisici in DR e a server virtuali debbano corrispondere server virtuali. Come specificato nel capitolato tecnico “Il servizio di disaster recovery deve avere le seguenti caratteristiche: ... Essere basato, come server, su quelli previsti nei servizi di Hosting Dedicato e Hosting virtuale oggetto della presente gara con le relative caratteristiche tecniche e classi dimensionali.”

Domanda 60:

17. Capitolato tecnico - §5.5.– Disaster Recovery;

Offerta economica

Storage per Disaster Recovery

Si chiede di chiarire se e in che modo debba essere quotata la componente Storage per il Disaster Recovery, non essendo prevista una specifica voce nel formato dell’offerta economica e non essendo citata la componente storage nella descrizione del servizio di Disaster Recovery.

Si intende che per il Disaster Recovery si utilizza la stessa componente di servizio descritta al paragrafo 4.4? In caso affermativo si chiede di confermare che i volumi di ordinativi indicativi riportati in offerta economica per lo storage sono comprensivi della parte di Disaster Recovery.

Risposta 60:

Sì.

Domanda 61:

18. Offerta Economica

Quantitativo Indicativo

Si chiede di specificare se la quantità indicata per le diverse tipologie di servizi sia da considerare come “baseline garantita” dei servizi o in alternativa di indicare in che percentuale il volume dei servizi possa considerarsi garantito.

Risposta 61:

Come specificato nel Disciplinare di gara “il Quantitativo indicativo specificato nell’Allegato 3 per tutti i Servizi e Componenti (a parte i Servizi di consulenza) è da considerarsi numero di canoni annuali nel periodo di durata della fornitura; i quantitativi specificati sono puramente indicativi, e Lepida SpA si riserva di acquistare tali servizi in proporzione e quantità diversa.” e “il Quantitativo indicativo specificato nell’Allegato 3 per i Servizi di consulenza è da considerarsi numero di giornate uomo nel periodo di durata della fornitura; i quantitativi specificati sono puramente indicativi, e Lepida S.p.A. si riserva di acquistare tali servizi in proporzione e quantità diversa.”.

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell’art. 21 della Legge Regionale dell’Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11.

Domanda 62:

1. Lo storage associato alla voce Hosting Dedicato è da considerarsi obbligatoriamente interno al server?

a. Se sì, è spazio lordo o al netto di ridondanze? Se spazio netto il RAID è 1 per tutti i modelli o si può considerare RAID 5 almeno per il modello XLarge?

b. Se no è da considerarsi comunque al lordo o al netto di ridondanze RAID?

Risposta 62:

1. Non vi sono indicazioni obbligatorie a riguardo. Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche del servizio di Hosting dedicato gestito, nei vari livelli funzionali, offerto ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato. Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le quattro classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio."

a. b. Lo "Spazio disco" specificato è da intendersi come spazio netto (fruibile). Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche del servizio di Hosting dedicato gestito, nei vari livelli funzionali, offerto ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato. Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le quattro classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio."

Domanda 63:

2. Per quanto riguarda lo Storage Aggiuntivo e i protocolli supportati la richiesta è per i soli protocolli NAS (cioè di fatto NFS per il mondo UNIX e CIFS per il mondo MS Windows) o anche per i protocolli FC e/o iSCSI?

Risposta 63:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche e l'infrastruttura di storage, specificando le prestazioni normali ed avanzate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per lo storage di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l'affidabilità, la disponibilità e l'integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio."

Domanda 64:

Domanda sul backup.

3. Il backup specifica la conservazione per almeno 30gg, ma non c'è specifica del numero di copie massime di un singolo file sia in caso di cancellazione sia in caso di modifica. C'è un'indicazione in questo senso?

- a. Se un file viene modificato quante copie al massimo devono essere conservate e per quanto tempo?
- b. Se un file viene cancellato quante copie al massimo devono essere conservate e per quanto tempo?

Risposta 64:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "... Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le quattro classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio ..." e "... Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le tre classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio ..."

Domanda 65:

1) Quali sono i protocolli di routing attualmente utilizzati tra la Rete Lepida e le singole Amministrazioni locali od i singoli fornitori di servizi (es accesso ad internet)?

Risposta 65:

Come richiesto nel Capitolato Tecnico, l'offerta tecnica deve includere: "Progetto con opportuno livello di dettaglio della interconnessione Data Center – Rete Lepida che deve comprendere tutte le caratteristiche dei collegamenti, gli apparati utilizzati, le prestazioni, gli aspetti di sicurezza e ridondanza, le modalità di dimensionamento sia iniziale che successivo per garantire la qualità dei servizi oggetto del presente Capitolato e il rispetto dei relativi livelli di servizio. Deve essere evidenziata la modalità di gestione del perimetro di competenza, il relativo monitoraggio e le modalità operative di interazione con Lepida SpA e la suddivisione dei compiti per garantire una gestione ottimale della interconnessione. Inoltre, deve essere descritta la modalità di bilanciamento del traffico tra i due POP della rete Lepida utilizzati per l'interconnessione."

All'avvio della fornitura "La ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla progettazione di dettaglio, realizzazione e messa in opera della interconnessione Data Center – rete Lepida".

Pertanto le informazioni richieste, che non si ritengono necessarie in fase di gara, verranno fornite successivamente all'aggiudicatario.

Domanda 66:

2) Come vengono oggi replicati e quindi propagati i pacchetti provenienti dalle singole amministrazioni per la richiesta di servizi e applicazioni? Il routing è gestito da Lepida?

Risposta 66:

Vedi risposta domanda precedente.

Domanda 67:

3) Sulla rete Lepida c'è un Firewall, uno switch od un router che si occuperà di ruotare i pacchetti provenienti dalle singole amministrazioni locali? Si chiede cioè se nell'offerta il fornitore deve includere apparecchiature e software di sicurezza (Firewall, Antivirus, Intrusion Detection System) lato rete Lepida o se, essendo la rete Lepida già dotata di tali apparati di sicurezza, l'attività è limitata all'identificazione dell'utente nell'accesso ai dati? In altre parole il fornitore del servizio dovrà provvedere alla loro integrazione?

Risposta 67:

Ogni Amministrazione Pubblica collegata sulla rete Lepida ha un proprio firewall che gestisce in completa autonomia, in quanto la Community Network dell'Emilia-Romagna (CN-ER) realizzata sulla rete Lepida è esposta su Internet.

I sistemi di sicurezza che il fornitore deve mettere a disposizione sono quelli tra la CN-ER su Lepida ed il Data Center.

Domanda 68:

4) Per un corretto dimensionamento dei sistemi e della rete di trasporto e sulla base di un consolidato dato dall'operatività attuale delle singole Amministrazioni locali, si chiede se è possibile conoscere quale sarà il numero delle amministrazioni e/o degli utenti delle medesime che possono connettersi ai Sistemi che saranno ospitati presso il Data Center Primario e quanti che saranno ospitati presso il Data Center secondario o di backup (Disaster Recovery). Quanti per operazioni di inserimento/modifica e quanti per operazioni di consultazione)? Qual è il numero medio delle transazioni effettuate giornalmente sui sistemi posti nel Data Center Primario (sistema centrale di gestione del servizio Data Center) e di backup ed in particolare il numero o la percentuale delle transazioni di modifica/inserimento dei dati su DB (sul sistema centrale e di backup)?

Risposta 68:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 69:

5) Al fine di ottenere un corretto dimensionamento del Servizio di Assistenza, è possibile conoscere se disponibili, i requisiti o le ipotesi sul numero di chiamate, suddivise per parte applicativa e sistemistica, nell'arco della giornata nonché la distribuzione delle stesse. Se ciò non è possibile, è possibile averle su base mensile o dell'anno solare?

Risposta 69:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 70:

6) Com'è la topologia della rete Lepida? Che tipologia di routing è implementata? Sono implementate delle CoS?

Risposta 70:

Come precisato nel Capitolato Tecnico (par. 3.2), il collegamento tra il Data Center e la rete Lepida avverrà su due diversi POP: il primo situato a Bologna in Viale Aldo Moro 52, il secondo situato a Ferrara in via Saragat 1. In entrambi i casi il collegamento sarà attestato lato Lepida su apparati di routing gestiti da Lepida SpA.

Vedi risposta domanda 65.

Domanda 71:

7) Il fornitore del servizio/aggiudicatario dovrà fornire e garantire i collegamenti tra i nodi di rete Lepida ed i Data Center. Quello che si chiede è se l'aggiudicatario dovrà fornire nodi IP oppure i collegamenti richiesti saranno attestati direttamente sui nodi Lepida. In altre parole come deve avvenire la connessione tra le reti, quella del fornitore con quella della rete Lepida? Quali politiche di routing dovranno essere implementate?

Risposta 71:

Vedi risposta domanda 65.

Domanda 72:

8) Quali interfacce fisiche sono possibili per collegare la rete del fornitore ai nodi Lepida?

Risposta 72:

Vedi risposta domanda 65.

Domanda 73:

9) Si chiede di specificare che tipo di connessione è richiesta: a livello 2, a livello 3. Nel caso di connessione con protocollo IP, ci sono dei vincoli?

Risposta 73:

Vedi risposta domanda 65.

Domanda 74:

10) L'instradamento dei flussi di traffico prevede l'ausilio del protocollo MPLS?

Risposta 74:

Vedi risposta domanda 65.

Domanda 75:

11) Nel caso in cui il fornitore dovesse fornire i nodi IP presso i pop Lepida, tali nodi saranno ospitati su rack e spazi forniti e gestiti da Lepida o dovrà essere espletata una attività di preparazione del sito? In tal caso è possibile avere una stima della distanza tra i nodi lepida ed i locali a disposizione del fornitore? È in ogni caso garantita l'alimentazione ed il condizionamento?

Risposta 75:

In generale sarebbe opportuno utilizzare i rack esistenti presso i POP di Lepida, sempre che lo spazio a disposizione sia sufficiente. Saranno garantiti l'alimentazione ed il condizionamento.

E' opportuno che in fase di offerta venga precisata la tipologia e le caratteristiche degli apparati che il fornitore utilizzerà, comprensivi di fabbisogni di alimentazione elettrica, condizionamento, occupazione di spazio ed altre particolarità.

Domanda 76:

12) In riferimento al Cap 5.2 tabella a pag 25, nella descrizione delle classi di hosting dedicato per "Spazio disco" si intende lo spazio interno lordo o lo spazio fruibile? Lo spazio deve essere allocato su dischi fisicamente interni al server o può essere allocato su storage esterno?

Risposta 76:

Lo "Spazio disco" specificato è da intendersi come spazio netto (fruibile). Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche del servizio di Hosting dedicato gestito, nei vari livelli funzionali, offerto ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato. Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le quattro classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio."

Domanda 77:

1) busta A) requisito B) punto 4:

nell'allegato 1 schema di dichiarazioni punto 14) è indicato che si allegano alla stessa copie conformi dei contratti dichiarati, mentre nel disciplinare (pag. 8) è indicato che le stesse sono da produrre in caso di sorteggio entro 10gg dalla richiesta, qual è quindi la modalità corretta per la presentazione?

Risposta 77:

Nella Busta A è sufficiente produrre la dichiarazione.

Domanda 78:

2) busta C) giustificazioni offerta economica nello specifico:

- se le spese generali azienda sono da riferire alla singola offerta presentata o se fanno riferimento all'ammontare complessivo dei costi di gestione e se quindi, in tal caso possa essere allegata semplice copia dell'ultimo bilancio approvato;
- se l'utile d'azienda è riferito al bilancio complessivo dell'ultimo esercizio fiscale o alla singola offerta per la gara in oggetto;

- se a dimostrazione del costo del lavoro possa essere allegata dichiarazione di ottemperanza al ccnl di riferimento e che le retribuzioni sono coerenti con lo stesso, in quanto la presentazione dell'elenco dei dipendenti e dei relativi stipendi è informazione coperta da normativa sulla privacy e come tale non producibile senza l'approvazione dei diretti interessati.

Risposta 78:

2) Le spese generali e l'utile d'azienda devono essere riferiti all'offerta presentata. Per quanto attiene al costo del lavoro in fase di presentazione dell'offerta è sufficiente la dichiarazione; l'Agenzia si riserva comunque il diritto di richiedere ulteriori informazioni.

Domanda 79:

Par. 4.1.2, pag. 17 – Capitolato Tecnico, Classi di servizio

La definizione di servizio avanzato, rispetto a quello standard (Workday e H24) differisce solo per gli SLA più stringenti o ci sono altri elementi da considerare?

Risposta 79:

Con riferimento al Capitolato tecnico si specifica che:

“Classi di servizio

Per ciascuno dei tre servizi principali di Housing, Hosting dedicato gestito e Hosting virtuale gestito, vengono definiti quattro “classi di servizio” contraddistinte da finestre temporali di erogazione dei servizi e da livelli di servizio richiesti diversi.

Le quattro classi di servizio sono denominate:

workday standard;

workday avanzato;

h 24 standard;

h 24 avanzato.”

Domanda 80:

Par. 4.4 – Capitolato tecnico e offerta economica

In relazione allo storage; cosa si intende per prestazioni standard ed avanzate? E' possibile fornire eventuali volumi delle due tipologie?

Risposta 80:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche e l'infrastruttura di storage, specificando le prestazioni normali ed avanzate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per lo storage di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l'affidabilità, la disponibilità e l'integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio.”

Nello Schema di offerta economica, il Quantitativo indicativo è specificato per Tipo storage.

Domanda 81:

Par. 4.1 e 5.1 del capitolato tecnico

Al par. 5.1 Capitolato tecnico viene riportato:

“In funzione del risultato della procedura di accettazione si potrà richiedere che il servizio (di housing):

- non preveda il management del livello hardware; in tal caso l'aggiudicatario deve applicare una riduzione pari al 5% del canone del servizio;
- non preveda il management del livello sistema operativo; in tal caso l'aggiudicatario deve applicare una riduzione pari al 10% del canone del servizio.“

mentre al par. 4.1 pag.11 del Capitolato tecnico viene riportato:

“Componente di Management

- per il livello di Hardware: sempre inclusa per l'Hosting gestito (sia dedicato che virtuale) ed inclusa per l'Housing **qualora sia richiesto**;
- per il Sistema Operativo: sempre inclusa per l'Hosting gestito (sia dedicato che virtuale) ed inclusa per l'Housing **qualora sia richiesto**;

Domanda: il canone annuo per l'Housing deve prevedere la componente di Management sia per il livello hardware che per il livello sistema operativo, da abbattere poi del 5% o 10% in base al risultato della procedura di accettazione o la componente di management non è inclusa e viene aggiunta solo qualora sia richiesto?

Risposta 81:

Come specificato nel Disciplinare di gara “il Prezzo unitario da specificare per tutti i Servizi e Componenti (a parte i Servizi di consulenza) è da considerarsi canone annuale;”. Il Prezzo unitario in Offerta economica riferito al servizio di Housing è relativo al servizio comprensivo della Componente di management dei livelli funzionali di hardware e di sistema operativo.

Come specificato nel Capitolato Tecnico:

“In funzione del risultato della procedura di accettazione si potrà richiedere che il servizio:

- non preveda il management del livello hardware; in tal caso l'aggiudicatario deve applicare una riduzione pari al 5% del canone del servizio;
- non preveda il management del livello sistema operativo; in tal caso l'aggiudicatario deve applicare una riduzione pari al 10% del canone del servizio.”

Domanda 82:

Par. 4.1.1 Capitolato tecnico

Help desk 1 livello e 2 livello. Esistono dei dati stimati sui volumi delle chiamate relative alle 2 componenti di help desk?

Risposta 82:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 83:

Par. 2 Capitolato tecnico

È possibile sapere quante sono le amministrazioni che potrebbero attivare il contratto di outsourcing?

Risposta 83:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 84:

Par. 4.7 Capitolato tecnico. Componente di load balancing – failover

Per load balancing si intende l'attivazione di un componente hw o sw di bilanciamento di carico, non un'architettura cluster. Si chiede conferma di questa interpretazione.

Risposta 84:

Come specificato nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede: “Modalità e soluzioni di gestione dei vari livelli funzionali, compresi gli aspetti di fail-over e load balancing, e gli aspetti migliorativi rispetto alle richieste del Capitolato. Devono essere inoltre precisate le modalità e le definizioni di gestione ordinaria e straordinaria anche in relazione alla possibilità di accesso fisico al Data Center dal parte dell' Amministrazione o dei suoi fornitori.” e “Tutte le caratteristiche della componente di load balancing – failover, specificando per il load balancing le modalità e i livelli funzionali supportati (fino al middleware); le modalità di failover e tutti gli altri aspetti di funzionalità e prestazione ritenuti qualificanti ed eventuali caratteristiche migliorative in termini di servizio.”

Domanda 85:

Par. 4.1.1 pag. 13 Capitolato tecnico Descrizione degli aspetti di Management - Gestione Sistema Operativo

“La gestione del sistema operativo dovrà essere disponibile e garantita almeno per Windows server, Linux e Unix.”

Riguardo allo Unix la definizione si riferisce solo al servizio di housing? In caso affermativo quali sono le tipologie di Unix previste?

Relativamente ai servizi di hosting, si assume che non siano richiesti sistemi Unix con CPU di tipo RISC (es. P6 o Sparc). Si richiede di confermare questa interpretazione.

Risposta 85:

Come specificato nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede:

“Lista completa dei sistemi operativi gestiti, specificandone le versioni, per i servizi di Housing, Hosting dedicato e Hosting virtuale. Devono anche essere descritte sinteticamente le piattaforme di virtualizzazione ed eventuali aspetti qualificanti.”

Le classi dimensionali riportate nel Capitolato Tecnico rappresentano delle specifiche minime senza nessun riferimento tecnologie o sistemi particolari.

Domanda 86:

Allegato 3, offerta economica, Backup remoto e Backup aggiuntivo, opzione a caldo

Il quantitativo di 120 e 100 di Backup Aggiuntivo e Remoto a caldo sono in più rispetto ai quantitativi indicativi riportati nella tabella dei Volumi di Backup Aggiuntivi o Remoti ?

In caso affermativo quali sono i volumi previsti e le classi dimensionali dei backup a caldo?

Risposta 86:

Nello Schema di offerta economica, per il servizio di Backup remoto e per la Componente di backup aggiuntivo, viene specificato il Quantitativo indicativo di opzione di backup a caldo; inoltre come specificato nel Capitolato tecnico “Il backup a caldo (opzionale) deve includere tutto il necessario

compreso eventuali “agent” necessari per le piattaforme disponibili presso il Data Center ed almeno per le piattaforme summenzionate;”.

Domanda 87:

Par. 3.2 Capitolato Tecnico; interconnessione Data Center - Lepida

D: dato che l’interconnessione ridondata prevede l’accesso a due POP della rete Lepida ubicati in sedi fisicamente distanti tra di loro (Bologna e Ferrara) si chiede conferma che Lepida potrà concedere e concordare con la ditta aggiudicataria la possibilità di instaurare un collegamento su rete Lepida di una connessione di tipo L2 tra gli apparati ubicati in entrambe le sedi

Risposta 87:

Come richiesto nel Capitolato Tecnico, l’Offerta tecnica deve includere: “Progetto con opportuno livello di dettaglio della interconnessione Data Center – Rete Lepida che deve comprendere tutte le caratteristiche dei collegamenti, gli apparati utilizzati, le prestazioni, gli aspetti di sicurezza e ridondanza, le modalità di dimensionamento sia iniziale che successivo per garantire la qualità dei servizi oggetto del presente Capitolato e il rispetto dei relativi livelli di servizio. Deve essere evidenziata la modalità di gestione del perimetro di competenza, il relativo monitoraggio e le modalità operative di interazione con Lepida SpA e la suddivisione dei compiti per garantire una gestione ottimale della interconnessione. Inoltre, deve essere descritta la modalità di bilanciamento del traffico tra i due POP della rete Lepida utilizzati per l’interconnessione.”

All’avvio della fornitura “La ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla progettazione di dettaglio, realizzazione e messa in opera della interconnessione Data Center – rete Lepida”.

Pertanto le informazioni richieste, che non si ritengono necessarie in fase di gara, verranno fornite successivamente all’aggiudicatario.

Domanda 88:

Paragrafo 3.3 Capitolato Tecnico – Server Networking

D: L’infrastruttura di rete del Data Center (linee Internet, router, firewall, switch) potrà essere di tipo condiviso oppure dovrà essere implementata una infrastruttura esclusivamente dedicata a Regione Emilia Romagna ?

Risposta 88:

Nell’Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche del server networking all’interno dei Data Center che verranno utilizzati per l’erogazione dei servizi oggetto della presente gara. Deve essere evidenziata l’architettura di networking e firewalling, le policy di sicurezza, le modalità di posizionamento dei server, le soluzioni e le modalità di gestione remota ivi incluse le VPN software.”. Non è richiesta un’infrastruttura dedicata.

Domanda 89:

Paragrafo 6.9 Capitolato Tecnico, Revisione periodica caratteristiche dei servizi forniti

“La ditta aggiudicataria deve garantire una riduzione annuale e progressiva dei prezzi di listino (ad eccezione di quelli per l’Housing) pari al 5% a partire dall’inizio del terzo anno dalla data di stipula della convenzione.”

Si intende che per il terzo, quarto e quinto anno si prevede una riduzione del 5% del prezzo di listino rispetto a quello indicato come canone annuo oppure la riduzione è a scalare ed al terzo anno è del 5% rispetto a quello indicato come canone annuo, il quarto anno è del 5% rispetto al canone ridotto del terzo anno ed il quinto anno è del 5% rispetto al canone ridotto del quarto anno?

Risposta 89:

La riduzione dei prezzi di listino è applicata sull'anno precedente.

Domanda 90:

Paragrafo 4.3 Capitolato tecnico Backup Remoto a freddo e a caldo

Quali sono i sistemi operativi dei servers remoti su cui applicare l'opzione di back-up remoto a freddo e a caldo? Sono sempre solo Linux e Windows Server?

Risposta 90:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 91:

Paragrafo 4.2 Capitolato tecnico – Componente di Internet

Si richiede di avere una stima indicativa di quanti IP pubblici saranno richiesti durante il periodo contrattuale

Risposta 91:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 92:

Offerta economica e disciplinare di gare

È possibile avere una previsione sulla crescita progressiva dei canoni annuali distribuita sulla durata del contratto?

Risposta 92:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 93:

1) Servizio Housing:

- a. L'occupazione di spazio media dei server e dei blade che porterete in housing e quindi di vostra proprietà.
- b. L'energia elettrica media assorbita dai server e dai blade. Questo dato ci servirebbe separato per server e per blade.
- c. La manutenzione degli apparati in housing è a nostro carico?

Risposta 93:

a. b. La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

c. Come specificato nel Capitolato tecnico:

“Per quanto riguarda i livelli funzionali dei tre servizi principali, la componente di management è da intendersi:

-
- per il livello di Hardware: sempre inclusa per l'Hosting gestito (sia dedicato che virtuale) ed inclusa per l'Housing qualora sia richiesto;
-

“Gestione Hardware

Comprende tutte le attività di gestione dell'hardware dei server inclusi nel servizio come ad esempio la manutenzione, il monitoraggio delle componenti hardware e delle relative prestazioni.”

“La ditta aggiudicataria deve definire una procedura di accettazione per il servizio di Housing che Tale procedura deve inoltre permettere una valutazione dell'accettazione, da parte della ditta aggiudicataria, di fornire il management dell'Hardware e del sistema operativo, per i server dell'Amministrazione.”

In caso di contratti di manutenzione preesistenti, questo aspetto deve essere stabilito nella procedura di accettazione del servizio. In funzione del risultato della procedura di accettazione si potrà richiedere la gestione di tali contratti di manutenzione preesistenti.

Domanda 94:

2) Classi di servizio per i servizi di Housing, Hosting dedicato gestito e Hosting dedicato gestito e Hosting virtuale gestito:

- a. Le quantità di apparati indicate sono diverse per le diverse “Classi di servizio, ad esempio per il servizio di Housing avete indicato:
 - i. Workday standard n. 38, workday avanzato n. 88, H24 standard n. 191, H24 avanzato n. 171
 - ii. Il numero di apparati che porterete in Housing è la somma di tutti gli apparati delle diverse classi?
 - iii. La stessa domanda vale anche per gli altri servizi come ad esempio “hosting dedicato gestito”.

Risposta 94:

a.i Il Quantitativo indicativo per il servizio di Housing nello Schema di offerta economica è specificato per Tipo server e Classe di servizio.

a.ii a.iii Come specificato nel Disciplinare di gara “il Quantitativo indicativo specificato nell'Allegato 3 per tutti i Servizi e Componenti (a parte i Servizi di consulenza) è da considerarsi numero di canoni annuali nel periodo di durata della fornitura; i quantitativi specificati sono puramente indicativi, e Lepida SpA si riserva di acquistare tali servizi in proporzione e quantità diversa.” e “il Quantitativo indicativo specificato nell'Allegato 3 per i Servizi di consulenza è da considerarsi numero di giornate uomo nel periodo di durata della fornitura; i quantitativi specificati sono puramente indicativi, e Lepida S.p.A. si riserva di acquistare tali servizi in proporzione e quantità diversa.”.

Domanda 95:

Servizio di Back-up:

a. Quale è il periodo previsto di retention dei dati?

Risposta 95:

Nel Capitolato tecnico si specifica che “La componente di Backup aggiuntivo dovrà avere le seguenti caratteristiche minime: le politiche di backup devono essere personalizzabili dall’Amministrazione disponibile in classi dimensionali (descritte di seguito) intesi come spazio target, ovvero comprensivi di tutte le versioni incrementali;”, inoltre per il servizio di Backup remoto si specifica “Le caratteristiche del servizio, in termini di modalità e tipologie, sono quelle già descritte per la componente di backup aggiuntivo nel capitolo 4, che dovranno essere garantiti in questo caso all’interno del perimetro di competenza della ditta aggiudicataria (compresa la banda necessaria).”.

Sempre con riferimento al Capitolato tecnico, per i servizi di Hosting dedicato gestito e Hosting virtuale gestito si specifica “Il servizio deve includere anche le seguenti caratteristiche e prestazioni minime: Il backup a freddo, per il quale valgono gli stessi requisiti della componente di Backup aggiuntivo descritti nel capitolo 4 del presente Capitolato. Le modalità devono essere tali da prevedere il backup integrale del server, con frequenza almeno giornaliera, con un periodo di retention dei file di almeno 30 giorni.”.

Domanda 96:

Con al presente chiediamo un chiarimento rispetto al Bando di gara in oggetto relativamente a quanto richiesto nell’Allegato 4 Capitolato Tecnico ai paragrafi 3.1 “Caratteristiche del Data Center” e 3.2 “Interconnessione Data Center – rete Lepida”, ovvero:

- Le interconnessioni tra i Pop Lepida e i Data Center sono da intendersi come
 - o N° 1 link 1Gbps tra Pop Lepida Bologna e Data Center Primario
 - o N° 1 link 1Gbps tra Pop Lepida Bologna e Data Center Secondario
 - o N° 1 link 1Gbps tra Pop Lepida Ferrara e Data Center Primario
 - o N° 1 link 1Gbps tra Pop Lepida Ferrara e Data Center Secondario

Oppure

- Le interconnessioni tra i Pop Lepida e i Data Center sono da intendersi come
 - o N° 1 link 1Gbps tra Pop Lepida Bologna e Data Center Primario
 - o N° 1 link 1Gbps tra Pop Lepida Ferrara e Data Center Secondario
 - o N° 1 link 1Gbps tra Data Center Primario e Secondario

Risposta 96:

Come specificato nel Capitolato tecnico:

“..... si indica con il termine “Data Center”, qualora non diversamente specificato, il Data Center deputato alla erogazione dei servizi senza distinzione fra primario o secondario.”

“La ditta aggiudicataria dovrà provvedere a proprie spese alla progettazione e alla realizzazione del collegamento fra il Data Center e la rete Lepida. Il progetto di collegamento, ed il relativo adeguamento nel corso dell’intera fornitura, dovrà essere preventivamente approvato da Lepida SpA che si riserva il diritto di richiedere eventuali motivate modifiche.”

“Il collegamento dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- *Il dimensionamento e le prestazioni del collegamento dovranno garantire il rispetto dei livelli di servizio dei servizi oggetto della presente gara;*
- *.....*

- *La ditta aggiudicataria deve garantire la ridondanza dell'interconnessione Data Center con la rete Lepida attraverso due collegamenti (dedicati punto-punto) appartenenti a due dorsali geograficamente distinte, ciascuno dei quali con banda di almeno 1 Gb/s;*
- *L'interconnessione ridondata deve essere attestata su almeno su due POP (Point of Presence) distinti della rete Lepida; il primo POP è situato a Bologna in Viale Aldo Moro 52, il secondo POP è situato a Ferrara in via Saragat 1, con la riserva di poter successivamente modificare la scelta del secondo POP, previo accordo tra la ditta aggiudicataria e Lepida SpA.*
- *.....”*

Inoltre l'Offerta tecnica deve includere: *“Progetto con opportuno livello di dettaglio della interconnessione Data Center – Rete Lepida che deve comprendere tutte le caratteristiche dei collegamenti, gli apparati utilizzati, le prestazioni, gli aspetti di sicurezza e ridondanza, le modalità di dimensionamento sia iniziale che successivo per garantire la qualità dei servizi oggetto del presente Capitolato e il rispetto dei relativi livelli di servizio. Deve essere evidenziata la modalità di gestione del perimetro di competenza, il relativo monitoraggio e le modalità operative di interazione con Lepida SpA e la suddivisione dei compiti per garantire una gestione ottimale della interconnessione. Inoltre, deve essere descritta la modalità di bilanciamento del traffico tra i due POP della rete Lepida utilizzati per l'interconnessione.”*

All'avvio della fornitura *“La ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla progettazione di dettaglio, realizzazione e messa in opera della interconnessione Data Center – rete Lepida”.*

Domanda 97:

1. In relazione a quanto al paragrafo 4.1.2 (pag. 15) dell'Allegato 4 “Capitolato Tecnico” ed in particolar modo al paragrafo intitolato “Classificazione dei disservizi e tempo di ripristino” si richiede di specificare più dettagliatamente i parametri di qualificazione dei livelli di disservizi (Bloccante/Non Bloccante/Anomalia) ed in particolare, in relazione a ciascun livello, cosa debba intendersi per:

- a. *“Prestazioni decisamente degradate”*
- b. *“Prestazioni degradate”*
- c. *“Malfunzionamenti che non condizionano l'utilizzo dei servizi”*

definendo, per ciascuno di tali elementi, un parametro misurabile per la definizione del livello di disservizio.

Risposta 97:

Non si ritengono necessarie ulteriori specificazioni.

Domanda 98:

2. In relazione a quanto al paragrafo 4.3 (pag. 19) “Componente di Backup aggiuntivo” si richiede di specificare se con la richiesta di backup “a caldo” per i Database server (Oracle; MySql; MS-SQL; PostgreSQL) l'esportazione del db sia una metodologia attuabile per tale funzionalità.

Risposta 98:

Come specificato nel Capitolato tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare *“Tutte le caratteristiche e l'infrastruttura di backup, le modalità di personalizzazione delle politiche di backup, le modalità di backup a freddo e a caldo, la lista dei sistemi operativi e delle piattaforme supportate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per il backup di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l'affidabilità, la disponibilità e l'integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio.”*

Domanda 99:

3. In relazione a quanto al paragrafo 4.4 (pag. 20) “Componente di Storage” si richiede di definire le caratteristiche minime dei livelli di tiering per le componenti di storage. Inoltre in merito all’indicazione tra le caratteristiche minime del sistema di storage “di supportare i protocolli più diffusi di network file system” si chiede di definire esplicitamente i protocolli di network file system che debbono essere supportati dalla componente di storage.

Risposta 99:

Come specificato nel Capitolato tecnico, nell’Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche e l’infrastruttura di storage, specificando le prestazioni normali ed avanzate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per lo storage di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l’affidabilità, la disponibilità e l’integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio.”

Domanda 100:

4. In relazione a quanto al paragrafo 5.3 (pag. 27) “Hosting Virtuale Gestito” si richiede di specificare se il “backup a freddo” debba intendersi relativo ai soli filesystem o a filesystem e db.

Risposta 100:

Come specificato nel Capitolato tecnico per il Servizio di Hosting virtuale gestito “Il servizio deve includere anche le seguenti caratteristiche e prestazioni minime:

.....

Il backup a freddo, per il quale valgono gli stessi requisiti della componente di Backup aggiuntivo descritti nel capitolo 4 del presente Capitolato. Le modalità devono essere tali da prevedere il backup integrale del server, con frequenza almeno giornaliera, con un periodo di retention dei file di almeno 30 giorni.

...”

Come specificato nel Capitolato tecnico per la Componente di backup aggiuntivo “In questo paragrafo viene invece descritta la componente di backup aggiuntivo che si potrà richiedere opzionalmente per specifiche esigenze per i server ospitati nel Data Center, in termini di spazio e di politiche di backup sia a freddo (normalmente per il file system) che a caldo (normalmente per il livello applicativo e di middleware).

Tale componente dovrà essere disponibile per tutti i server dei tre servizi principali e cioè Housing, Hosting dedicato gestito e Hosting virtuale gestito.”

Inoltre, nell’Offerta Tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche del servizio di Hosting virtuale gestito, nei vari livelli funzionali, offerto ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato. Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le tre classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio. Inoltre, devono essere espressamente indicati eventuali limitazioni, per i vari livelli funzionali, derivanti dalla virtualizzazione.” e “Tutte le caratteristiche e l’infrastruttura di backup, le modalità di personalizzazione della politiche di backup, le modalità di backup a freddo e a caldo, la lista dei sistemi operativi e delle piattaforme supportate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per il backup di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l’affidabilità, la disponibilità e l’integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio.”

Domanda 101:

5. In relazione a quanto al paragrafo 5.4 (pag. 29) “Backup remoto” si richiede di specificare esplicitamente e dettagliatamente quali siano gli agent dei quali l’Amministrazione già dispone e relativi a quale software di backup.

Risposta 101:

La gara darà origine ad una convenzione quadro ai sensi dell’art. 21 della Legge Regionale dell’Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11; tali informazioni non sono disponibili a priori.

Domanda 102:

6. In relazione a quanto al paragrafo 4.3 (pag. 19) “Componente di Backup aggiuntivo” ed in particolare in relazione alla specificazione dell’utilizzo di backup “Criptato” di dati sensibili in conformità alle normative vigenti e successive modifiche: si richiede di specificare a quali normative si faccia riferimento; nello specifico se si tratti di normative in ambito compliance di conservazione legale dei dati e in particolare se è necessaria una encryption a livello applicativo (quindi a monte) oppure di carattere HW/WORM (Write Once Read Many) direttamente sullo storage di repository (quindi a valle).

Risposta 102:

Come specificato nel capitolato tecnico “ ... dovrà essere presente la possibilità di backup “criptato” di dati sensibili in conformità alle normative vigenti e successive modifiche;”

Come specificato nel Capitolato tecnico, nell’Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche e l’infrastruttura di backup, le modalità di personalizzazione della politiche di backup, le modalità di backup a freddo e a caldo, la lista dei sistemi operativi e delle piattaforme supportate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per il backup di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l’affidabilità, la disponibilità e l’integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio.”

Domanda 103:

7. In relazione a quanto al paragrafo 4.4 (pag. 20) “Componente di Storage” ed in particolare in relazione alla specificazione dell’utilizzo di “Storage Criptato” di dati sensibili in conformità alle normative vigenti e successive modifiche, si chiede di specificare a quali normative si faccia riferimento; nello specifico se si tratti di normative in ambito compliance di conservazione legale dei dati e in particolare se sia necessaria un’encryption a livello applicativo (quindi a monte) oppure di carattere HW/WORM (Write Once Read Many) direttamente sullo storage di repository (quindi a valle).

Risposta 103:

Come specificato nel Capitolato tecnico “ ... prevedere la possibilità di storage “criptato” di dati sensibili in conformità alle normative vigenti e successive modifiche;”

Come specificato nel Capitolato tecnico, nell’Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche e l’infrastruttura di storage, specificando le prestazioni normali ed avanzate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per lo storage di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l’affidabilità, la disponibilità e l’integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio.”

Domanda 104:

8. Con riferimento al paragrafo 3.3.2. VPN dove si dice:

“La ditta aggiudicataria dovrà permettere alle Amministrazioni, o loro fornitori, di accedere in forma protetta ai loro server attraverso delle VPN software (almeno di tipo IPSEC). Tale accesso potrà avvenire, secondo le esigenze dell’Amministrazione, sia dalla rete Lepida che da Internet”.

Si richiede di indicare se sia possibile ipotizzare l’impiego di VPN basate su TLS (più flessibili ed altrettanto sicure)? Vedi anche considerazione successiva.

Inoltre in relazione a:

“Tali VPN dovranno essere basate su software Open Source e dovranno permettere all’Amministrazione di raggiungere uno o più server da uno o più client, il tutto in conformità alle politiche di sicurezza del Data Center.

Si richiede di indicare se, dato il requisito dell’open source, si possibile, anche in base a quanto esposto precedentemente, utilizzare OpenVPN.

Inoltre, in relazione a:

“Sempre attraverso la disponibilità di VPN devono essere possibili generiche interazioni con i server, come ad esempio l’integrazione applicativa tra server presso il Data Center e server esterni al Data Center”.

Si richiede di indicare se, in questo caso, sia possibile utilizzare tunneling SSH2 ovvero SSL, piuttosto che sistemi VPN.

“La ditta aggiudicataria dovrà prevedere, a proprio carico, tutte le configurazioni necessarie per permettere l’utilizzo delle suddette VPN e dovrà inoltre fornire indicazioni e linee guida agli Enti per l’installazione, la gestione (compresi gli aggiornamenti) del software VPN.”

Risposta 104:

Come specificato nel Capitolato tecnico, nell’Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche del server networking all’interno dei Data Center che verranno utilizzati per l’erogazione dei servizi oggetto della presente gara. Deve essere evidenziata l’architettura di networking e firewalling, le policy di sicurezza, le modalità di posizionamento dei server, le soluzioni e le modalità di gestione remota ivi incluse le VPN software. Devono essere inoltre precisate le tipologie di VPN supportate e le linee guida per il loro utilizzo da parte delle Amministrazioni o dei loro fornitori nel rispetto delle policy di sicurezza dei Data Center.”

Domanda 105:

9. Con riferimento al paragrafo 4.6. “Componente di Vulnerability Assessment” in riferimento al testo:

“Al fine di prevenire eventuali rischi e di garantire la sicurezza dei servizi dell’Ente, erogati sui server dei tre servizi principali e cioè Housing, Hosting dedicato gestito e Hosting virtuale gestito, la ditta aggiudicataria dovrà effettuare adeguati test di Vulnerability Assessment per tali server.

La componente di Vulnerability Assessment, inclusa nei servizi summenzionati, deve essere prevista sia nella fase iniziale (ovvero al rilascio di ciascun server) sia successivamente con una periodicità di norma quadrimestrale. I test periodici dovranno essere effettuati in accordo con l’Amministrazione in modo da ridurre al minimo eventuali impatti sui servizi.

I test, da condurre attraverso opportuni strumenti ed analisi, dovranno identificare eventuali vulnerabilità nelle configurazioni dei server (nei vari livelli funzionali) e valutare il grado di protezione dei medesimi. I risultati dei test dovranno essere riportati, secondo una adeguata metodologia di valutazione, in un documento (report) da trasmettere tempestivamente all'Amministrazione."

Si richiede di indicare se debbano essere previsti anche assessment a livello applicativo, e, se sì, relativamente a quali famiglie di applicativi. Si richiede inoltre di indicare se sia possibile prevedere l'installazione di agent sui server a supporto delle attività di Vulnerability Assessment.

Inoltre, in relazione al testo:

"Le eventuali vulnerabilità rilevate e le possibili contromisure nonché la responsabilità di ciascuna azione correttiva da intraprendere dovranno essere comprese nel report. Le azioni correttive a carico della ditta aggiudicataria dovranno essere effettuate immediatamente, senza alcun onere per l'Amministrazione e comunicate all'Amministrazione. Inoltre, la ditta aggiudicataria dovrà garantire alle Amministrazioni, nell'ambito della gestione dei servizi, eventuale supporto specialistico per approfondire i risultati dei test."

Si richiede di indicare se sia necessario prevedere un processo di verifica preventivo rispetto all'applicazione di patch o di configurazioni correttive, dal momento che potrebbero incidere sulla funzionalità dei servizi erogati e/o delle applicazioni in esecuzione sui server, interagendo in modo imprevisto con l'esistente. Si richiede inoltre di indicare se sia pertanto necessario istituire un ambiente di test per sperimentare l'applicazione dei correttivi prima di applicarli in produzione.

Risposta 105:

Si intendono a carico dell'aggiudicatario le attività relative a tutti i livelli funzionali in gestione.

Come specificato nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica deve essere specificato" Modalità e procedure di Vulnerability Assessment sia iniziale che periodica, i test previsti, la metodologia di valutazione, la strutturazione del report di valutazione e le modalità di supporto agli Enti per eventuali approfondimenti necessari sui risultati della valutazione."

Le modalità e le procedure della Componente di Vulnerability Assessment nonché la responsabilità di ciascuna azione correttiva da intraprendere deve essere specificata nell'Offerta tecnica.

Domanda 106:

10. Con riferimento al paragrafo 5.5 "Disaster Recovery" ed in particolare con riferimento al testo:

"Il servizio consiste nel garantire il Disaster Recovery sia per server dell'Amministrazione presenti nel Data Center, nell'ambito dei servizi di Housing e Hosting oggetto della presente gara, sia per server presenti nelle sedi dell'Amministrazione."

Si richiede di chiarire con maggiore dettaglio le modalità richieste per il Disaster Recovery nel caso dei server non gestiti dall'infrastruttura (ovvero presenti nelle sedi dell'Amministrazione).

Inoltre, in relazione al testo:

"La ditta aggiudicataria deve utilizzare il Data Center "secondario" per realizzare il Disaster Recovery dei server collocati in quello "primario" e viceversa, mentre potrà utilizzare indistintamente il primario

o il secondario per il Disaster Recovery dalle sedi dell'Amministrazione, fermo restando il rispetto delle condizioni relative alle distanze fisiche descritte nel capitolo 3.”

Si richiede di chiarire tali requisiti. A puro titolo esemplificativo, si richiede di chiarire se siano possibili deroghe a quanto affermato in merito al rispetto delle condizioni relative alle distanze fisiche, dal momento che la posizione dei server presenti nelle sedi dell'Amministrazione può includere qualsiasi area della Regione.

Risposta 106:

Non si ritengono necessari ulteriori chiarimenti e le richieste del Capitolato Tecnico devono essere rispettate.

Domanda 107:

11. In relazione al paragrafo 4.3 “Componente di backup aggiuntivo” (pag. 18) ed in particolare in relazione al testo:

“Il formato di backup deve essere di tipo standard cioè tale da non richiedere software di backup proprietari per l'utilizzo dei dati oggetto di backup”.

Si richiede di specificare esplicitamente e dettagliatamente i formati di backup accettati.

Risposta 107:

Formato standard implica che non richiede software proprietari per l'utilizzo dei dati oggetto di backup.

Come specificato nel Capitolato tecnico, nell'Offerta tecnica si richiede di specificare “Tutte le caratteristiche e l'infrastruttura di backup, le modalità di personalizzazione delle politiche di backup, le modalità di backup a freddo e a caldo, la lista dei sistemi operativi e delle piattaforme supportate e le soluzioni (e tecnologie) utilizzate per il backup di dati sensibili. Devono essere inoltre descritte le ridondanze previste per garantire l'affidabilità, la disponibilità e l'integrità dei dati ed eventuali altri aspetti migliorativi sia in termini di caratteristiche che in termini di livelli di servizio.”

Domanda 108:

1) Premesso che è nostra intenzione erogare tutti i servizi oggetto della gara da un datacenter primario ed unicamente i servizi di “disaster recovery” dei sistemi ospitati presso il datacenter primario verranno erogati da un datacenter secondario, desidereremmo avere un chiarimento relativamente al punto 3.2 dell'allegato 4 “capitolato tecnico”:

È possibile effettuare un'interconnessione tra il datacenter primario ed il POP Lepida di Bologna nonché un'interconnessione tra il datacenter primario ed il POP Lepida di Ferrara, non effettuando nessuna interconnessione tra POP Lepida ed il datacenter secondario (questo poiché i due datacenter sono già collegati tra di loro con linee dati di adeguata capacità)?

In alternativa, è possibile effettuare la connessione tra il datacenter primario ed uno dei due POP Lepida (Bologna o Ferrara) e la connessione tra il datacenter secondario e l'altro POP Lepida (Ferrara nel caso che il primo datacenter sia connesso con Bologna, Bologna nel caso che il primo datacenter sia connesso con Ferrara)?

Risposta 108:

Come specificato nel Capitolato tecnico:

“..... si indica con il termine “Data Center”, qualora non diversamente specificato, il Data Center deputato alla erogazione dei servizi senza distinzione fra primario o secondario.”

“La ditta aggiudicataria dovrà provvedere a proprie spese alla progettazione e alla realizzazione del collegamento fra il Data Center e la rete Lepida. Il progetto di collegamento, ed il relativo adeguamento nel corso dell’intera fornitura, dovrà essere preventivamente approvato da Lepida SpA che si riserva il diritto di richiedere eventuali motivate modifiche.”

“Il collegamento dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

-
- La ditta aggiudicataria deve garantire la ridondanza dell’interconnessione Data Center con la rete Lepida attraverso due collegamenti (dedicati punto-punto) appartenenti a due dorsali geograficamente distinte, ciascuno dei quali con banda di almeno 1 Gb/s;
- L’interconnessione ridondata deve essere attestata su almeno su due POP (Point of Presence) distinti della rete Lepida; il primo POP è situato a Bologna in Viale Aldo Moro 52, il secondo POP è situato a Ferrara in via Saragat 1, con la riserva di poter successivamente modificare la scelta del secondo POP, previo accordo tra la ditta aggiudicataria e Lepida SpA.
-

Inoltre l’Offerta tecnica deve includere: “Progetto con opportuno livello di dettaglio della interconnessione Data Center – Rete Lepida che deve comprendere tutte le caratteristiche dei collegamenti, gli apparati utilizzati, le prestazioni, gli aspetti di sicurezza e ridondanza, le modalità di dimensionamento sia iniziale che successivo per garantire la qualità dei servizi oggetto del presente Capitolato e il rispetto dei relativi livelli di servizio. Deve essere evidenziata la modalità di gestione del perimetro di competenza, il relativo monitoraggio e le modalità operative di interazione con Lepida SpA e la suddivisione dei compiti per garantire una gestione ottimale della interconnessione. Inoltre, deve essere descritta la modalità di bilanciamento del traffico tra i due POP della rete Lepida utilizzati per l’interconnessione.”

All’avvio della fornitura “La ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla progettazione di dettaglio, realizzazione e messa in opera della interconnessione Data Center – rete Lepida”.

Domanda 109:

2) Desidereremmo avere un chiarimento relativamente al punto 3.1 dell’allegato 4 “capitolato tecnico”: È accettabile che il datacenter secondario non rispetti la distanza minima di 40 km tra esso e la sede dell’amministrazione, se esso verrà utilizzato unicamente per l’erogazione dei servizi di disaster recovery dei sistemi che si trovano presso il datacenter primario (Il datacenter primario rispetta sia la distanza minima di 40km dalla sede dell’amministrazione sia la distanza minima di 40km dal datacenter secondario)?

Risposta 109:

Come specificato nel Capitolato tecnico “La distanza tra il Data Center primario e quello secondario deve essere di almeno 40 km. La stessa distanza minima deve essere garantita, nel caso di servizi di Disaster Recovery dalla sede dell’amministrazione (sito di produzione) al Data Center (sito di Disaster Recovery).”

Domanda 110:

3) Nel paragrafo 4.1.2 dell’allegato 4 “capitolato tecnico” cosa si intende per servizio?

Da definizioni precedenti il termine “servizio” pare riferirsi a “housing”, “hosting gestito”, “hosting virtuale gestito”.

Tale interpretazione è corretto o per "servizio" si deve intendere il singolo servizio (ad esempio servizio HTTP, FTP, SMTP ecc...) delle singole macchine in hosting o housing?

Se per servizio si intende il complesso di “hosting gestito”, “housing”, “hosting virtuale gestito” come influisce sul calcolo della disponibilità il guasto di un singolo server e non del servizio nella totalità? Come in caso di guasti multipli?

Risposta 110:

Nel paragrafo specificato, per Servizio si intendono i Servizi Oggetto della gara e le Componenti (queste ultime di base e opzionali, comuni o specifiche).

Con riferimento al Capitolato tecnico, sempre nel paragrafo specificato “Si definisce Disponibilità servizio la percentuale di tempo durante il quale un singolo servizio/componente è funzionante -ovvero non si verifica su di esso un disservizio di tipo Bloccante- rispetto alla finestra temporale di erogazione e al Periodo di osservazione.

.....

.....

La Disponibilità servizio, dove applicabile, si intende comprendente la disponibilità della rete fino al Perimetro di competenza della ditta aggiudicataria.”

Domanda 111:

4) Nel paragrafo 4.3 dell’allegato 4 “capitolato tecnico” (componente di backup aggiuntivo), cosa si intende con “il formato di backup deve essere di tipo standard”?

Risposta 111:

Formato standard implica che non richiede software proprietari per l’utilizzo dei dati oggetto di backup.

Domanda 112:

5) Nell’allegato 4 “capitolato tecnico” si parla di ”hosting gestito”, ”hosting virtuale gestito” e ”housing con management del sistema operativo”,

Sarà richiesto dall’amministrazione o da persone esterne alla ditta aggiudicataria accesso di tipo amministrativo ai server di cui sopra?

In caso affermativo, come questo influirà sul calcolo dei tempi di disservizio e sulle responsabilità di eventuali guasti alle varie componenti del sistema imputabili ad operazioni eseguite sui server da personale esterno alla ditta aggiudicataria (ad esempio personale dell'amministrazione)?

Risposta 112:

Come specificato nel Capitolato Tecnico, nell’Offerta Tecnica deve essere specificato:

“Modalità con le quali vengono garantite le prestazioni della classe di servizio “avanzato” per i servizi di Housing, Hosting dedicato e Hosting virtuale, le modalità di networking, la profilazione delle Amministrazioni e/o dei loro fornitori per l’amministrazione dei server e le caratteristiche e le modalità di erogazione della componente di storage.”

Le modalità di gestione dei profili comprendono anche la possibilità di individuare le responsabilità effettive delle operazioni eseguite sui server.

Domanda 113:

6) Nel paragrafo 5.1.1 dell’allegato 4 “capitolato tecnico” come deve intendersi la disponibilità servizio in caso non siano stati presi in carico dalla ditta aggiudicataria il management del livello hardware e/o del livello sistema operativo? Solo relativi ai servizi che sono stati presi in carico?

Risposta 113:

La Disponibilità del servizio è da intendersi relativa a tutti i livelli gestiti.

Domanda 114:

7) Nel paragrafo 5.3 dell'allegato 4 "capitolato tecnico" si parla di throughput minimo dell'hard disk logico in lettura/scrittura: Confermate che si tratta di 40 Mb/s (Megabit) e non di 40 MB/s (MegaBytes)?

Risposta 114:

Nel paragrafo specificato Mb è da intendersi MegaBytes.

Domanda 115:

8) Nel paragrafo 5.4 dell'allegato 4 "capitolato tecnico" la frase "Includere il supporto all'Amministrazione per l'utilizzo del servizio, anche in termini di configurazioni, supporto all'installazione, ecc..." si intende per attività svolte da remoto oppure per attività da svolgere presso le sedi delle Amministrazioni stesse?

Risposta 115:

Come specificato nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica deve essere specificato:

"Tutte le caratteristiche del servizio di backup remoto, le modalità di utilizzo del servizio da parte dell'Amministrazione ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato. Devono essere descritte le operazioni di backup e restore, le modalità specifiche di gestione e di supporto per le Amministrazioni i e/o dei loro fornitori ed eventuali aspetti specifici del backup remoto rispetto alla componente di backup aggiuntivo (che è di riferimento per tutti i servizi di backup previsti nel presente Capitolato)."

Domanda 116:

9) Nel paragrafo 5.3 dell'allegato 4 "capitolato tecnico" si parla di fornitura da parte della ditta aggiudicataria della componente di sistema operativo Windows "con la gestione di tutti gli aspetti di licenza": Cosa significa?

In caso che la licenza del sistema operativo Windows debba essere fornita dalla ditta aggiudicataria, di quale versione di Windows esattamente (Windows Server 2008 Standard Edition in modalità "non autenticata", Windows Server 2003 Enterprise Edition in modalità autenticata ecc...)?

Risposta 116:

Come specificato nel Capitolato Tecnico "La ditta aggiudicataria deve prevedere la componente di sistema operativo windows per i servizi di Hosting virtuale gestito che si potrà, opzionalmente, acquisire per il server virtuale. In tal caso, la ditta aggiudicataria dovrà garantire anche la gestione di tutti gli aspetti di licenza in aggiunta al management del sistema operativo."

Significa quindi che tale componente opzionale include la licenza e tutti i relativi aspetti di gestione.

Come specificato nel Capitolato tecnico "La componente di sistema operativo windows deve essere garantita per la famiglia windows server nelle tre classi dimensionali (in termini di core CPU) dei server." e nell'Offerta tecnica si richiede di specificare "Tutte le caratteristiche del servizio di Hosting virtuale gestito, nei vari livelli funzionali, offerto ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato. Devono essere dettagliate le caratteristiche dei server per le tre classi dimensionali previste e del backup incluso con le relative politiche e tutte le informazioni ritenute utili per evidenziare la qualità del servizio. Inoltre, devono

essere espressamente indicati eventuali limitazioni, per i vari livelli funzionali, derivanti dalla virtualizzazione.”

Inoltre, nell’Offerta Tecnica si richiede di specificare “Lista completa dei sistemi operativi gestiti, specificandone le versioni, per i servizi di Housing, Hosting dedicato e Hosting virtuale. Devono anche essere descritte sinteticamente le piattaforme di virtualizzazione ed eventuali aspetti qualificanti.”

Domanda 117:

10) Nella sezione “Backup Remoto”, sottosezione “Opzione backup a caldo” e nella sezione “Componente di backup aggiuntivo”, sottosezione “Opzione backup a caldo” dell’ allegato numero 3 “offerta economica” cosa si intende con “quantitativo indicativo”: Il numero delle amministrazioni o il numero di server dei quali eseguire il backup?

Risposta 117:

Come è precisato nel Capitolato Tecnico, “Il backup a caldo (opzionale) deve includere tutto il necessario compreso eventuali “agent” necessari per le piattaforme disponibili presso il Data Center ed almeno per le piattaforme summenzionate” e nel Contenuto Offerta tecnica si richiede di specificare “... le modalità di backup a freddo e a caldo, la lista dei sistemi operativi e delle piattaforme supportate ...”. L’opzione è definita per istanza di piattaforma oggetto di backup e quindi anche il relativo Quantitativo indicativo dello Schema di offerta economica.

Domanda 118:

11) Allegato 4 “Capitolato Tecnico” Paragrafo 6.1 – Piano della qualità. Cosa si intende per “deve essere descritto nelle sue linee generali nell’Offerta Tecnica”, in particolare qual’ è il livello di dettaglio richiesto?

Risposta 118:

Non si ritengono necessarie ulteriori specificazioni.

Domanda 119:

12) Allegato 4 “Capitolato Tecnico” Paragrafo 6.2 – Piano della sicurezza. Cosa si intende per “deve essere descritto nelle sue linee generali nell’Offerta Tecnica”, in particolare qual’ è il livello di dettaglio richiesto?

Risposta 119:

Non si ritengono necessarie ulteriori specificazioni.

Domanda 120:

13) Allegato 1 “Schema Dichiarazioni Busta A”, Lettera B nella bozza di dichiarazione è indicato:

14 che questa Impresa ha stipulato nel triennio 2006-2008 _____contratti per servizi analoghi a quelli previsti nella presente gara per un valore cumulato di _____, di cui si allega originale o copia conforme all’originale, nelle forme di cui al D.P.R. 445/2000, come previsto al Disciplinare di gara paragrafo 3 Modalità di presentazione dell’offerta Busta A;

Nel Disciplinare di gara paragrafo 3 Modalità di presentazione dell’offerta Busta A però è indicato che tali contratti dovranno essere presentati se richiesti in fase di controllo.

Dobbiamo fin da subito allegarli o basta la firma della suddetta dichiarazione?

Risposta 120:

Nella Busta A è sufficiente produrre la dichiarazione

Domanda 121:

14) Busta C:

L'offerta economica, formulata in lingua italiana mediante il modello Allegato 3 "Offerta economica" opportunamente bollato...

Per opportunamente bollato s'intende che deve esservi apposta Marca da bollo?

Risposta 121:

Le offerte economiche devono essere bollate ai sensi dell'art.2 "Tariffe allegato A" del DPR n. 642/1972.

Domanda 122:

§ 2

Gli Ordinativi di Fornitura avranno durata triennale, fermo restando che tutti gli Ordinativi di Fornitura emessi nel periodo successivo al 36 mese dalla data di stipula di convenzione scadranno comunque il settantaduesimo mese dalla data di stipula della convenzione.

Nell'allegato 3 Offerta Economica compaiono alcuni servizi il cui quantitativo stimato è unitario come ad esempio una capacità di memorizzazione su storage pari a 100 TB. Poichè tali numeri corrispondono ad annualità, si chiede di chiarire come sia corretto interpretare tale quantità, fermo restando il vincolo relativo alla durata dei contratti pari a 36 mesi.

Risposta 122:

Come specificato nel Disciplinare di gara "Gli Ordinativi di Fornitura avranno durata triennale, fermo restando che tutti gli Ordinativi di Fornitura emessi nel periodo successivo al 36 mese dalla data di stipula di convenzione scadranno comunque il settantaduesimo mese dalla data di stipula della convenzione" e "il Quantitativo indicativo specificato nell'Allegato 3 per tutti i Servizi e Componenti (a parte i Servizi di consulenza) è da considerarsi numero di canoni annuali nel periodo di durata della fornitura; i quantitativi specificati sono puramente indicativi, e Lepida SpA si riserva di acquistare tali servizi in proporzione e quantità diversa." e "il Quantitativo indicativo specificato nell'Allegato 3 per i Servizi di consulenza è da considerarsi numero di giornate uomo nel periodo di durata della fornitura; i quantitativi specificati sono puramente indicativi, e Lepida S.p.A. si riserva di acquistare tali servizi in proporzione e quantità diversa."

Domanda 123:

§ 4.3

Le classi dimensionali previste (nelle diverse tipologie) per lo spazio di backup aggiuntivo sono:

- backup normale: 100 GB, 500 GB, 1 TB, 5 TB, 10 TB, 50 TB, 100 TB;
- backup criptato: 100 GB, 500 GB, 1 TB, 5 TB, 10 TB.

Si chiede di confermare se lo spazio a cui si fa riferimento sia da intendersi come spazio netto.

Risposta 123:

Come specificato dal Capitolato Tecnico, nelle caratteristiche minime della Componente di Backup aggiuntivo “disponibile in classi dimensionali (descritte di seguito) intesi come spazio target, ovvero comprensivi di tutte le versioni incrementali ...”.

Domanda 124:

§ 4.4

Le classi dimensionali previste (nelle diverse tipologie) per lo spazio di storage sono:

- storage normale e storage avanzato: 500 GB, 1 TB, 5 TB, 10 TB, 50 TB, 100 TB;
- storage normale criptato: 500 GB, 1 TB, 5 TB, 10 TB.

Si chiede di confermare se lo spazio a cui si fa riferimento sia da intendersi come spazio netto o in alternativa come spazio raw.

Risposta 124:

Lo spazio a cui si fa riferimento sia da intendersi come spazio netto (fruibile).

Domanda 125:

§ 5.5 La ditta aggiudicataria deve proporre, nel piano summenzionato, delle soluzioni per il Disaster Recovery basate sui servizi e sulle componenti oggetto del presente Capitolato al fine di garantire la disponibilità, ovvero il ripristino, dei servizi dell' Amministrazione (esclusa la parte applicativa di competenze dell' Amministrazione e/o dei suoi fornitori) in tempi adeguati qualora si verificano degli eventi di “disastro”.

Si chiede di confermare se l'eventuale disaster recovery della componente di middleware sia da considerarsi esclusa dalla quotazione in quanto non note a priori le tipologie di middleware eventualmente presenti e la loro consistenza.

Risposta 125:

Come specificato nel Capitolato Tecnico “Il servizio si basa su un progetto specifico che descrive un piano di Disaster Recovery comprendente l'analisi dei server per i quali viene richiesto il servizio, la proposta di una o più possibili soluzioni, la suddivisione delle responsabilità e le modalità di gestione del servizio sia ordinaria che in caso di emergenza. Tale progetto, non potrà essere vincolante, e dovrà essere approvato secondo le modalità riportate nel capitolo 6

La ditta aggiudicataria deve proporre, nel piano summenzionato, delle soluzioni per il Disaster Recovery basate sui servizi e sulle componenti oggetto del presente Capitolato al fine di garantire la disponibilità, ovvero il ripristino, dei servizi dell' Amministrazione (esclusa la parte applicativa di competenze dell' Amministrazione e/o dei suoi fornitori) in tempi adeguati qualora si verificano degli eventi di “disastro”.

Il concorrente deve proporre, nel piano di Disaster Recovery che è alla base del servizio stesso, delle soluzioni basate sui servizi e sulle componenti oggetto del Capitolato di gara.

Il servizio di Disaster Recovery include tutto quanto è riportato nel punto 5.5 del Capitolato Tecnico ed in particolare “tutti i software necessari per la sincronizzazione e quant'altro necessario, compreso gli aspetti di networking, per garantire il rispetto dei parametri di RPO e RTO.”

Inoltre, nell'Offerta Tecnica deve essere specificato: “Tutte le caratteristiche del servizio di Disaster Recovery sia tra i siti di Data Center che tra le sedi delle Amministrazioni e i Data Center che verranno

utilizzati per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato. Devono essere descritte le specifiche del piano di disaster recovery, le modalità di gestione, le modalità e le soluzioni di sincronizzazione ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato.”

Domanda 126:

§ 5.5

- Essere fornito in una sola classe di servizio di seguito riportata.
- Essere basato sui servizi e sulle componenti del presente Capitolato con le relative specifiche tecniche e gestionali.
- Essere basato, come server, su quelli previsti nei servizi di Hosting Dedicato e Hosting virtuale oggetto della presente gara con le relative caratteristiche tecniche e classi dimensionali.
- Includere tutti i software necessari per la sincronizzazione e quant'altro necessario, compreso gli aspetti di networking, per garantire il rispetto dei parametri di RPO e RTO.
- Includere il supporto all'Amministrazione e/o ai loro fornitori per il ripristino dello strato applicativo.

Si chiede di confermare che il prezzo da esporre nell'Offerta economica per il servizio di Disaster Recovery non comprende le componenti di hosting, storage, back up, ecc... del sito di recovery che verranno addebitate secondo le rispettive componenti di listino.

Ad esempio, visto che il DR necessita di componenti di Hosting dedicato o virtuale gestito, si richiede se è corretto considerare al di fuori di questo prezzo (“Quotazione del Disaster Recovery per Hosting dedicato gestito” e “Quotazione del Disaster Recovery per Hosting virtuale gestito”) gli elementi relativi all'hosting dedicato/virtuale da utilizzarsi nel sito di recovery (“Quotazione dell'Hosting dedicato gestito” e “Quotazione dell'Hosting dedicato gestito”).

Risposta 126:

Come specificato nel Capitolato Tecnico “Il servizio si basa su un progetto specifico che descrive un piano di Disaster Recovery comprendente l'analisi dei server per i quali viene richiesto il servizio, la proposta di una o più possibili soluzioni, la suddivisione delle responsabilità e le modalità di gestione del servizio sia ordinaria che in caso di emergenza. Tale progetto, non potrà essere vincolante, e dovrà essere approvato secondo le modalità riportate nel capitolo 6

La ditta aggiudicataria deve proporre, nel piano summenzionato, delle soluzioni per il Disaster Recovery basate sui servizi e sulle componenti oggetto del presente Capitolato al fine di garantire la disponibilità, ovvero il ripristino, dei servizi dell' Amministrazione (esclusa la parte applicativa di competenze dell' Amministrazione e/o dei suoi fornitori) in tempi adeguati qualora si verifichino degli eventi di “disastro”.

Il concorrente deve proporre, nel piano di Disaster Recovery che è alla base del servizio stesso, delle soluzioni basate sui servizi e sulle componenti oggetto del Capitolato di gara.

Il servizio di Disaster Recovery include tutto quanto è riportato nel punto 5.5 del Capitolato Tecnico ed in particolare “tutti i software necessari per la sincronizzazione e quant'altro necessario, compreso gli aspetti di networking, per garantire il rispetto dei parametri di RPO e RTO.”

Inoltre, nell'Offerta Tecnica deve essere specificato: "Tutte le caratteristiche del servizio di Disaster Recovery sia tra i siti di Data Center che tra le sedi delle Amministrazioni e i Data Center che verranno utilizzati per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato. Devono essere descritte le specifiche del piano di disaster recovery, le modalità di gestione, le modalità e le soluzioni di sincronizzazione ed eventuali aspetti migliorativi rispetto alle caratteristiche e le specifiche richieste nel presente Capitolato."

Domanda 127:

§ 5.2

Relativamente ai server dedicati descritti nella tabella sottostante:

Si chiede di confermare che lo spazio disco sia da intendersi come spazio raw.

Risposta 127:

Lo "Spazio disco" specificato è da intendersi come spazio netto (fruibile).

Domanda 128:

§ 5.3

Relativamente ai server virtuali descritti nella tabella sottostante:

Si chiede di confermare che l'hard disk logico sia da intendersi come spazio netto o in alternativa spazio raw.

Risposta 128:

Lo "Hard disk logico" specificato è da intendersi come spazio netto (fruibile).