



## CHIARIMENTI SEXIES

### D.24

In riferimento alla Faq.3 quesito n. 21, si chiede di specificare se il DB server e l'application server, installati presso il locale ced della ditta aggiudicataria, sono in mirroring con i server ubicati nel locale ced dell'Ente appaltante e se i 4 server sono a due a due (DB con DB e application server con application server) in alta affidabilità o necessitano di recovery manuale in caso di mancanza di connettività tra i due siti.

### R.24

I server presenti nel locale CED della ditta aggiudicataria e i server ubicati nel locale CED dell'Ente appaltante non sono in mirroring tra le due sedi.

I server tra le due sedi si sincronizzano in modalità batch almeno una volta al giorno utilizzando la connettività dedicata.

In caso di mancanza di connettività per il trasferimento, i dati dovranno essere trasmessi dalla ditta aggiudicataria all'Ente Appaltante con strumenti alternativi (report, mail, memorie di massa, etc. etc.).

### D.25

Il software fornito da ASIA, installato su server proprietario presso la sede del Contact center, consente l'erogazione del servizio anche in caso di interruzione temporanea del collegamento tra sede centrale ASIA e sede di Contact Center. L'interruzione, per ovvie ragioni, non potrà protrarsi a lungo per:

1. Evitare l'obsolescenza delle informazioni..>>

Questo significa che, sebbene i server di Database installati nei due siti, locale ced di ASIA e locale ced della ditta appaltante, siano in configurazione di alta affidabilità il Data replication/Data mirroring tra i server non è in real time ?



ISO 9001 - Cert. n.285110





**R.25**

Il trasferimento dei dati tra i server avviene in modalità batch e non in real-time.

**D.26**

Con la presente, in riferimento alla gara in oggetto, Vi richiediamo di precisare a quali punti bisogna rispondere nel modello DGUE allegato alla documentazione di gara, in quanto sono richiesti punti non previsti dal disciplinare (indici finanziari, Il fatturato annuo medio dell'operatore economico nel settore per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando, sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento, etc..)

**R.26**

Rispondere esclusivamente alle medesime domande previste dal Disciplinare di gara.

**D.27**

Nel modello DGUE viene richiesta una copertura contro i rischi professionali non richiesta nel disciplinare di gara, trattasi di responsabilità civile contro terzi e verso prestatori di lavoro?

**R.27**

La copertura assicurativa è quella prevista nello schema di contratto all'art. 11.

**D.28 Allegato B**

È possibile proporre soluzioni migliorative che prevedano la fornitura dei server a carico dell'aggiudicatario ? Ad esempio in Cloud ?

**R.28**

No



ISO 9001 - Cert. n.28510





#### **D.29** Allegato B

Quali sono le caratteristiche tecniche dei Server che la Stazione Appaltante prevede di allocare nei CED dell'aggiudicatario in termini di RAM — CPU — Dischi— Memoria di massa ?

#### **R.29**

I due server che verranno allocati nel locale Ced dell'aggiudicatario hanno le seguenti caratteristiche:

Server Iseries Ibm modello 150 9406

Ram 2 Gb - Disco fisso 16 Gb.

#### **D.30** Allegato B

Qual è la dimensione espressa in pollici, della Unit Rack dei Server ?

#### **R.30**

I server non sono rack mount ma devono essere allocati in un armadio rack 19” alimentato da ups e opportunamente ventilato.

Le misure dei server sono:

Largh.28cm x Altezza 55cm x Profondità 60cm.

#### **D.31** Allegato B

Si chiede conferma, nel caso di soluzione architettuale differente da quanto indicato dalla Stazione Appaltante, della raggiungibilità a mezzo VPN al CED di Asia.

#### **R.31**

Non è prevista una soluzione architettuale differente.

#### **D.32** Disciplinare di gara

Si chiede conferma se il paragrafo A3 del Progetto Tecnico debba includere esclusivamente la descrizione della strumentazione atta alla consultazione dei dati nonché alla connettività o se sia



ISO 9001 - Cert. n.285110





auspicabile descrivere anche tutti gli altri applicativi necessari alla erogazione del servizio (modulo di live chat, CRM, altro)

### **R.32**

Nel progetto tecnico relativo al paragrafo A3 occorre conoscere la strumentazione che la ditta aggiudicataria metterà a disposizione per consentire la consultazione dei dati, nonché la fornitura e relativa configurazione di apparati che consentono l'integrazione dei due server della Stazione Appaltante nella rete LAN della ditta aggiudicataria. Con la suddetta strumentazione, le postazioni desktop adibite alla registrazione dei dati delle chiamate, fornite dalla ditta aggiudicataria e dotate di software client dalla Stazione Appaltante, saranno collegate

contemporaneamente ai server della stazione Appaltante e ai software di CRM (modulo live chat, CRM, etc.) della ditta aggiudicataria. Inoltre la suddetta strumentazione riportata nel paragrafo A3 e fornita dalla ditta aggiudicataria dovrà rendere possibile la connessione in sicurezza tra i due Server ubicati nel Ced e il router della VPN della Stazione Appaltante.

### **D.33** Disciplinare di gara

Essendo il valore di proroga per 6 mesi non proporzionato al valore messo a base d'asta per la gestione di un anno solare, si chiede di definire cosa viene incluso in detto importo.

### **R.33**

L'importo complessivo posto a base di gara è pari ad € 274.000,00 oltre IVA, di cui:

- € 205.000,00 oltre IVA per il servizio di 12 mesi;
- € 69.000,00 oltre IVA per la cosiddetta proroga tecnica.



ISO 9001 - Cert. n.28510

