



Centrale Unica di Committenza

Comune di Cornaredo + Piazza Libertà n. 24 + 20010 Cornaredo (MI) + P.IVA 02981700152 + COD. AUSA 0000570016

PROCEDURA APERTA PROCEDURA APERTA PER AFFIDAMENTO SERVIZIO DI GESTIONE , CONDUZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATICO (CED) DEI COMUNI DI CORNAREDO E SETTIMO MILANESE PERIODO 2020/2023 - CIG. 8127417CAB

CHIARIMENTI

QUESITO 1:

Nel disciplinare di gara viene richiesto il "Possesso della certificazione della qualità ISO 20000-1:2011 per i sistemi di gestione dei servizi IT SO 14001".

Nel capitolato di gara, al punto "3.1 – Certificazioni", viene invece indicato "Data l'importanza strategica del servizio oggetto di appalto i due enti intendono avvalersi esclusivamente di aziende certificate ISO 20000-1:2011 per la gestione di sistemi IT...."

Si chiede conferma che l'espressione "gestione dei servizi IT SO 14001" rappresenta un refuso e che pertanto viene richiesta esclusivamente la certificazione della qualità ISO 20000-1:2011 senza la certificazione ISO 14001, essendo quest'ultima una certificazione di Sistema di Gestione Ambientale.

RISPOSTA:

Si conferma che trattasi di refuso e che, pertanto, la certificazione SO140001 non è requisito richiesto per l'ammissione. Si conferma, invece, la necessità del possesso della certificazione ISO 20000-1:2011 per i sistemi di gestione dei servizi IT.

QUESITO 2:

In relazione alla procedura in questione, siamo con la presente a richiedere il seguente chiarimento: in merito alla figura "Tecnico Specializzato" richiesta nel capitolato, è corretto interpretare che la presenza richiesta è pari a 72 ore settimanali on-site di cui 36 ore presso la sede del comune di Cornaredo e 36 ore presso la sede del comune di Settimo Milanese.

RISPOSTA:

Si conferma che il Tecnico Specializzato deve essere presente per 36 ore settimanali on-site presso il Comune di Cornaredo e per 36 ore settimanali on-site presso il Comune Settimo Milanese.

QUESITO 3:

Certificazione VMWARE; ▪ certificazione VEEAM.

Si chiede di precisare se le certificazioni richieste devono essere personali o aziendali

RISPOSTA:

L'azienda deve avere in forza personale con certificazione VEEAM e VMWARE a livello personale e non aziendale.

Riferimenti Ufficio: ☎ 02.93263209/256/241/250 mail: cuc.arcobase@comune.cornaredo.mi.it PEC: cuc.arcobase@pec.comune.cornaredo.mi.it



COMUNE DI CORNAREDO



COMUNE DI SETTIMO MILANESE



COMUNE DI BAREGGIO



COMUNE DI ARLUNO

Comune di Cornaredo + Piazza Libertà n. 24 + 20010 Cornaredo (MI) + P.IVA 02981700152 + COD. AUSA 0000570016

QUESITO 4:

Certificazione Microsoft MCSE nell'ambito SERVER.

La certificazione MCSE richiesta in ambito server non è più prevista nel percorso di certificazione Microsoft.

Si chiede conferma che il requisito possa essere soddisfatto anche con la certificazione Microsoft Certified Technology Specialist in ambito Server evoluzione della precedente versione.

RISPOSTA:

La certificazione richiesta è MCSE in ambito server.

La certificazione MCTS non può soddisfare la certificazione MCSE richiesta.

A maggior chiarimento si specifica quanto segue:

Dal sito Microsoft <https://www.microsoft.com/it-it/learning/mcse-server-infrastructure-certification.aspx>:

“Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): La certificazione *“Microsoft Server Infrastructure”* attesta che il candidato ha le competenze necessarie per gestire un data center moderno e altamente efficiente, ha esperienza in gestione delle identità, gestione dei sistemi, virtualizzazione, archiviazione e rete”.

Il Comune di Cornaredo, attualmente, è organizzato con un'infrastruttura *“Microsoft Server 2016”* mentre il Comune di Settimo Milanese ha un'infrastruttura *“Server 2012”*. Pertanto le certificazioni richieste dovranno, necessariamente, avere come requisito minimo la certificazione *“Microsoft Server Infrastructure”*. Dal 1 aprile 2017 la certificazione *“MCSE: Microsoft Server Infrastructure”* è stata sostituita dalla certificazione *“MCSE: Cloud Platform and Infrastructure”* (a questo link le informazioni: <https://www.microsoft.com/it-it/learning/mcse-cloud-platform-infrastructure.aspx>), a sua volta sostituita, dal 1 gennaio 2020, da una certificazione *“MCSE: Core Infrastructure”* (info al link <https://www.microsoft.com/it-it/learning/mcse-core-infrastructure.aspx>) Diversamente una certificazione *“Microsoft MCTS - Microsoft Certified Technology Specialist”* (a questo link le info dettagliate <https://www.microsoft.com/it-it/learning/mcts-certification.aspx>) *“...dimostra le tue capacità nell'utilizzo di una particolare tecnologia Microsoft, ad esempio un sistema operativo Windows, Microsoft Exchange Server, Microsoft SQL Server o Microsoft Visual Studio. Le certificazioni MCTS non sono più in corso di sviluppo. Tuttavia, la tua certificazione MCTS rimarrà valida fino al momento in cui le aziende utilizzano le tecnologie coperte dalla certificazione. Per le specifiche date di ritiro, consulta le pagine relative agli esami ritirati e alle certificazioni ritirate”*.

Pertanto una MCTS certificherebbe il possesso solo di una parte delle conoscenze necessarie a gestire le due infrastrutture di rete.

Il comune di Cornaredo e il comune di Settimo Milanese necessitano, alla luce delle spiegazioni sopra riportate, che il personale in forza alla società appaltatrice sia in possesso, necessariamente e come requisito minimo, della certificazione *“MCSE - Microsoft Server Infrastructure”* o certificazione equivalente, intendendo con quest'ultimo termine il possesso della *“MCSE - Cloud Platform and Infrastructure”* oppure della *“MCSE - Core Infrastructure”*.

QUESITO 5:

Capitolato Tecnico

Nel capitolato tecnico art. 5.4.2.1. è citato Spiceworks come prodotto per Call Center si chiede di precisare:

se tale soluzione è attiva anche nel Comune di Cornaredo?

Si chiede di precisare i moduli attivi

Riferimenti Ufficio: ☎ 02.93263209/256/241/250 mail: cuc.arcobase@comune.cornaredo.mi.it PEC: cuc.arcobase@pec.comune.cornaredo.mi.it



Comune di Cornaredo + Piazza Libertà n. 24 + 20010 Cornaredo (MI) + P.IVA 02981700152 + COD. AUSA 0000570016

RISPOSTA:

Il prodotto "Spiceworks" è attivo in entrambi i comuni con i seguenti moduli: a) pacchetto base, comprendente Help Desk, Inventario e Network Monitor; b) pacchetto lingua; c) visualizza ticket.

QUESITO 6:

Servizio relativo alla protezione dei dati personali, corretta applicazione del Regolamento Europeo 679/2016 in materia di Informatica, policy interne, attività di supporto alla figura di Data Protection Officer, supporti e valutazioni incidenti privacy:

Si chiede di precisare i prodotti software attualmente in utilizzo presso le stazioni appaltanti per permettere il corretto svolgimento delle attività richiesta.

RISPOSTA:

GDPR 2016/679 e DPO: i software in uso ai due enti sono elencati agli artt. 5.4.1.1 e 5.4.1.2 del Capitolato Tecnico. A seguito dell'assegnazione dell'appalto si procederà ad incontro specifico con il DPO (professionista esterno già incaricato dall'ente) per coordinare le attività afferenti il GDPR, essendo un contesto in evoluzione sia tecnica che normativa.

QUESITO 7:

Nel capitolato tecnico art. 5.4.1.1. è citato AVG Business Edition come prodotto antivirus si chiede di precisare: se tale soluzione è attiva anche nel Comune di Settimo?

Si chiede di precisare la versione corretta attualmente utilizzata.

RISPOSTA:

Art. 5.4.1.1: AVG Business Edition è utilizzato dal Comune di Cornaredo; il Comune di Settimo Milanese utilizza Webroot Endpoint - Security and Anywere, vers. 9.

QUESITO 8:

Nell' ART 1 viene richiesta "Gestire la sicurezza dell'intera rete comunale tramite i dispositivi di sicurezza perimetrale dell'ente utilizzando l'attuale gestione unificata delle minacce, attività fondamentale all'aprevenzione delle infezioni virus, trojan, malware e cryptolocker"

Si chiede conferma che la soluzione ad oggi utilizzata sia compatibile ed abbia la funzionalità necessaria al rispetto della richiesta di servizio fatta nel capitolato tecnico.

RISPOSTA:

Gestione Sicurezza perimetrale: attualmente i due enti utilizzano Dell - Sonicwall NSA 3600 (tutti i servizi). La soluzione è soddisfacente e svolge le attività oggetto dell'art. 1.

QUESITO 9:

Capitolato Speciale d'Appalto Art.1 - pag.1 ...omissis... Assistenza e formazione, tramite i servizi di help-desk da garantire in loco.....

Domanda: "da garantire in loco" vuole significare che la struttura di help-desk (centralino, postazioni operatori, operatori, etc.) deve essere ubicata presso le sedi del Comune di Cornaredo e/o Settimo Milanese ?

Riferimenti Ufficio: ☎ 02.93263209/256/241/250 mail: cuc.arcobase@comune.cornaredo.mi.it PEC: cuc.arcobase@pec.comune.cornaredo.mi.it



Comune di Cornaredo + Piazza Libertà n. 24 + 20010 Cornaredo (MI) + P.IVA 02981700152 + COD. AUSA 0000570016

La Struttura HD deve essere garantita in loco, contemporaneamente presso i comuni di Cornaredo e Settimo milanese con presenza in loco presso le rispettive sedi municipali del personale addetto, nel rispetto delle misura di presenza richiesta dal CSA all'art. 4.

QUESITO 10:

Art.1 - pag.2 ...omissis... Gestione apparecchiature delle sale congressi... Attivazione di un sistema elettronico di allerta....

Domanda: quali sono le apparecchiature (marca, tipo, modello, q.tà) per le quali deve essere attivato il sistema elettronico di allerta ?

RISPOSTA:

Tutte le attrezzature server e apparati di rete e servizi centrali, oltre a quanto si renderà necessario nel tempo in base alle evoluzioni del sistema e dei servizi informatici.

QUESITO 11:

Art.1 - pag.4 ...omissis... Esecuzione degli interventi necessari a garantire la continuità di funzionamento dei sistemi e la sicurezza nella conservazione delle informazioni trattate dal sistema informatico applicato all'attività comunale; Interventi per il ripristino della funzionalità dei sistemi elettronici; Interventi di ordinaria manutenzione dei sistemi se non di competenza di Soggetti Terzi;

Domanda: gli interventi si intendono "labour & parts", cioè comprensivi delle parti di ricambio ?

RISPOSTA:

I costi per la fornitura delle parti di ricambio sono a carico dell'Ente.

QUESITO 12:

2. LUOGO DI ESECUZIONE, MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, DURATA E IMPORTO - pag.5. I servizi in oggetto di gara dovranno essere svolti presso le sedi del Comune di Cornaredo e del Comune di Settimo Milanese tramite un presidio operativo.....

Domanda: ciascun Comune allestirà lo spazio del proprio presidio operativo (sedia, scrivania, alimentazione, rete, PC, stampante, etc.) per il Coordinatore di Sistema ed il Tecnico Specializzato ?

RISPOSTA:

Ogni comune allestirà lo spazi con sedia, scrivania, alimentazione, rete mentre la postazione informatica è a carico del fornitore.

QUESITO 13:

Art. 4 ? CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI, Pag.6 ...omissis... e un operatore informatico esperto per n. 36 ore settimanali e per l'intera durata dell'appalto... Pag.7 ...omissis... Tabella Tecnico specializzato. Presenza richiesta: - 36 ore settimanali per 5 gg presso la sede del comune di Cornaredo - 36 ore settimanali per 5 gg presso la sede del comune di Settimo Milanese

Domanda: la presenza richiesta è di un tecnico 36 ore settimanali (da condividere tra le due sedi) oppure di due tecnici per 36 ore settimanali ciascuno?

Riferimenti Ufficio: ☎ 02.93263209/256/241/250 mail: cuc.arcobase@comune.cornaredo.mi.it PEC: cuc.arcobase@pec.comune.cornaredo.mi.it





Centrale Unica di Committenza

Comune di Cornaredo + Piazza Libertà n. 24 + 20010 Cornaredo (MI) + P.IVA 02981700152 + COD. AUSA 0000570016

RISPOSTA:

Il servizio del tecnico specializzato dovrà essere erogato per 36 ore settimanali per ciascun comune, per un totale di 72 ore settimanali.

Si veda, inoltre, risposta al quesito 2.

QUESITO 14:

4.3 Help Desk: descrizione di massima e requisiti del servizio - pag.11 ...omissis... Le segnalazioni saranno gestite mediante il software di helpdesk ed inventario in uso presso gli Enti....

Domanda 1: quale è il software di helpdesk ed inventario in uso ?

Domanda 2: è possibile proporre di utilizzare un software differente ?

Domanda 3: in caso sia possibile utilizzare un software differente è mandatorio che sia interfacciato con il software in uso presso gli Enti ?

RISPOSTA:

1: Gli enti e gli utenti hanno consolidato l'utilizzo della piattaforma SPICEWORKS;

2: No, si intende mantenere lo strumento SPICEWORKS;

3: Non accoglibile. Vedi risposta sub.2.

QUESITO 15:

5.4 Gestione applicativi software istituzionali ed Apparati HW - pag.15 L'Aggiudicatario dovrà recepire le procedure previste per integrare il proprio Help Desk con quello delle società terze in modo da garantire un corretto coordinamento delle richieste di aiuto.

Domanda 1: quanti e quali sono gli Help Desk delle società terze da integrare ?

Domanda 2: quali sono le procedure previste per integrare gli Help desk ?

RISPOSTA:

1: L'elenco delle SW house sono indicate nel capitolo 5.4 del CSA

2: Ogni società terza ha in essere delle proprie procedure operative. Tali procedure operative sono indipendenti dall'Ente e possono variare nel tempo. Il fornitore dovrà adeguarsi a tali procedure per la gestione del relativo servizio di HD.

ERRATA CORRIGE

Si precisa che il Disciplinare precedentemente pubblicato indicava erroneamente quale formula per l'attribuzione del punteggio all'offerta economica quella "quadratica" in luogo di quella "al prezzo minimo".

Si è proceduto, pertanto, alla rettifica nel Disciplinare.

Riferimenti Ufficio: ☎ 02.93263209/256/241/250 mail: cuc.arcobase@comune.cornaredo.mi.it PEC: cuc.arcobase@pec.comune.cornaredo.mi.it



COMUNE DI CORNAREDO



COMUNE DI SETTIMO MILANESE



COMUNE DI BAREGGIO



COMUNE DI ARLUNO