



CHIARIMENTI

Procedura ristretta, ai sensi dell'art. 72 del D. Lgs. n. 36/2023, da svolgersi mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA), da aggiudicare con il criterio del minor prezzo, per l'affidamento della fornitura di licenze Alfresco Enterprise e dei relativi servizi di manutenzione e assistenza per la durata di mesi 36 in favore della Regione Puglia.

Quesito 1

Domanda:

Supporto Specialistico (Art. 3.1) - Dimensionamento

In riferimento all'importo a base d'asta per i "Servizi di Support" pari a € 110.250,00 per 36 mesi, si chiede di chiarire se tale importo sia da intendersi come un "plafond a consumo" (basato su un monte ore predefinito o listino day-rate) oppure se il fornitore debba garantire gli interventi richiesti in modalità "chiavi in mano" (flat) indipendentemente dall'effort erogato.

Risposta:

Si conferma quanto previsto dall'art. 3.2 del Capitolato Tecnico, l'operatore è tenuto a garantire gli SLA indicati, pertanto la corresponsione del servizio è da intendersi a canone indipendentemente dall'effort erogato, fermo restando l'esecuzione di tutte le attività ordinarie e straordinarie previste.

Quesito 2

Domanda:

Supporto Specialistico (Art. 3.1) - Baseline Architettuale

Al fine di stimare correttamente l'effort per le attività di "migrazione/upgrade da vecchie versioni", si chiede di indicare l'attuale versione (major e minor release) di Alfresco Enterprise in uso presso l'Ente e il dimensionamento indicativo dell'attuale repository (es. Terabyte di dati e numero totale di nodi/documenti).

Risposta:

1) La versione installata è la 7.4.1.3.

2) Si conferma quanto previsto dall'art. 6 "Corrispettivi" del Capitolato Tecnico: «Il corrispettivo è determinato nell'offerta economica dall'Appaltatore a proprio rischio ed in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, ed è pertanto fisso ed invariabile, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'Appaltatore di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti all'Appaltatore medesimo dall'esecuzione dei Contratti di Fornitura e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità».

Quesito 3

Domanda:

Supporto Specialistico (Art. 3.1) - Ambienti

Si chiede di specificare quanti e quali ambienti (es. Sviluppo, Test, Collaudo, Pre-Produzione, Produzione) compongono l'attuale infrastruttura e dovranno essere oggetto delle attività di configurazione, tuning e installazione patch.

Risposta:

Gli ambienti da considerare sono collaudo e produzione.

Quesito 4

Domanda:

Supporto Specialistico (Art. 3.1) - Integrazioni di terze parti

In merito al "set up/configurazione interfacce su sistemi terzi", si prega di fornire un elenco di massima dei sistemi terzi (es. protocolli standard CMIS, REST API custom, integrazioni con protocollo informatico, SPID/CIE) con i quali Alfresco dovrà essere integrato o mantenuto.

Risposta:

Il sistema Alfresco non integra alcun servizio esterno, viene invece integrato tramite l'esposizione dei servizi REST e CMIS propri della piattaforma.

Quesito 5

Domanda:

Supporto Specialistico (Art. 3.1) - Customizzazioni



Si chiede di chiarire se l'attuale piattaforma Alfresco presenti forti personalizzazioni (AMP custom, estensioni del data model proprietarie) di cui l'Aggiudicatario dovrà farsi carico durante le fasi di upgrade e installazione patch, o se si tratti di un'installazione prevalentemente standard out-of-the-box.

Risposta:

Non è prevista alcuna personalizzazione.

Quesito 6

Domanda:

Supporto Specialistico (Art. 3.1) - Interventi in loco

Il Capitolato prevede l'erogazione "da remoto quando possibile, altrimenti presso le sedi di Innovapuglia/Regione Puglia". Si chiede di indicare la percentuale stimata, basata sullo storico dell'Ente, degli interventi richiesti on-site rispetto a quelli da remoto. Le eventuali spese di trasferta si intendono a carico dell'Aggiudicatario?

Risposta:

Si conferma quanto previsto dagli atti di gara stabilendo che sono a carico dell'appaltatore tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione della fornitura e che il valore globale stimato comprende tutti gli oneri relativi.

Quesito 7

Domanda:

Supporto Specialistico (Art. 3.1) - Certificazioni Team

Si prega di confermare che, per l'erogazione dei servizi di supporto specialistico, non è richiesto il possesso obbligatorio di certificazioni tecniche individuali ufficiali rilasciate da Alfresco/Hyland (es. Alfresco Certified Administrator), essendo sufficiente la comprovata competenza dei sistemisti proposti.

Risposta:

Si conferma. Tuttavia, così come previsto dagli atti di gara, è richiesto l'impiego di personale dotato di adeguate competenze professionali e che garantiscano le prestazioni a regola d'arte.

Quesito 8

Domanda:

SLA e Vincoli Operativi (Art. 3.2) - Finestra di Copertura

I tempi di ripristino previsti sono molto stringenti (es. 2 ore per Severità 1). Si chiede di specificare se la finestra di erogazione del servizio di supporto e calcolo degli SLA sia limitata al normale orario lavorativo (es. 08:00 - 18:00 lun-ven), oppure se sia richiesta una copertura in reperibilità H24 7x7.

Risposta:

Si specifica che la finestra di erogazione del servizio di supporto e calcolo degli SLA si riferisce ad una copertura in H24 7x7. La copertura dei periodi non in fascia lavorativa (lunedì - venerdì 8:00 18:00) può avvenire in reperibilità, fermo restando gli SLA previsti.

Quesito 9

Domanda:

SLA e Vincoli Operativi (Art. 3.2) - Soluzioni Temporanee (Workaround)

Si chiede di confermare espressamente che, qualora venga fornita all'Amministrazione una soluzione alternativa o temporanea (cd. "workaround") che consenta di ripristinare la funzionalità operativa pur in presenza del bug, il contatore SLA del tempo di ripristino (es. 2h, 4h) si intenda rispettato e interrotto, in attesa del rilascio della patch definitiva.

Risposta:

Si conferma. Il Capitolato Tecnico stabilisce che il fornitore si impegna a ripristinare l'operatività e la fruibilità anche mediante fix temporanee entro i tempi contrattuali. Questo però non esclude la necessità di procedere con la successiva soluzione e fix che determini il mantenimento della piena funzionalità del sistema a regime.

Quesito 10

Domanda:

SLA e Vincoli Operativi (Art. 3.2) - Dipendenza dal Vendor Alfresco

Nel caso di incidenti la cui "root cause" sia imputabile a un bug del codice sorgente di Alfresco, risolvibile esclusivamente tramite il rilascio di una patch ufficiale da parte della casa madre (Hyland/Alfresco), si chiede di confermare che all'Aggiudicatario non verranno applicate penali per il superamento delle 2h/4h di SLA, trattandosi di fattore esterno (Vendor Dependency) fuori dal controllo dell'operatore economico.

Risposta:

Si conferma quanto previsto dagli artt. 3.2 e 3.3 del Capitolato Tecnico, fermo restando la dimostrazione della indisponibilità della patch da parte del Vendor, e la corretta e immediata applicazione della patch non appena disponibile.

Quesito 11

Domanda:

SLA e Vincoli Operativi (Art. 3.2) - Accessi e VPN

Per poter rispettare lo SLA di presa in carico entro 30 minuti, è fondamentale che i sistemisti dell'Aggiudicatario abbiano accessi telematici costanti. Si chiede di confermare che Innovapuglia fornirà tempestivamente, qualora necessarie (ed entro l'avvio del servizio) utenze VPN stabili, permanenti e dotate dei privilegi necessari, senza necessità di richiederle di volta in volta.

Risposta:

Si conferma. Le utenze di accesso saranno conferite al momento di avvio dell'esecuzione del contratto, durante la presa in carico del sistema.

Quesito 12

Domanda:

SLA e Vincoli Operativi (Art. 3.2) - Classificazione Severità

Il Capitolato stabilisce che "L'attribuzione del livello di severità è compiuta dall'Amministrazione". Si chiede se sia previsto un meccanismo di de-escalation o di contraddittorio tecnico nel caso in cui l'Aggiudicatario dimostri che il problema segnalato come "Severità 1" non blocchi realmente le "normali attività produttive".

Risposta:

Si conferma quanto previsto dagli artt. 3.2 e 3.3 del Capitolato Tecnico.

Quesito 13

Domanda:

SLA e Vincoli Operativi (Art. 3.1 e 3.2) - Requisito Lingua

In merito al requisito "Lingua: Italiano" prescritto a pena di risoluzione, si prega di confermare che tale obbligo si riferisca alle interazioni tra l'Aggiudicatario e la Regione Puglia/Innovapuglia. Resta inteso che, qualora l'Aggiudicatario debba interfacciarsi con il supporto globale di 3° livello del Vendor (Alfresco/Hyland), tali interazioni tecniche (e i relativi log/documentazioni) potranno avvenire in lingua inglese.

Risposta:

Il Capitolato Tecnico impone la lingua italiana per i servizi di manutenzione, aggiornamento, assistenza specialistica in tutti gli ambiti (amministrativo, tecnico e commerciale). Tale vincolo, prescritto a pena di risoluzione, regola le prestazioni dirette erogate all'Amministrazione.

Quesito 14

Domanda:

Strumenti di Ticketing



Si prega di specificare se le richieste di intervento e i Trouble Ticket verranno gestiti tramite una piattaforma di Service Desk messa a disposizione dall'Amministrazione (es. portale ITSM Regionale) oppure se l'Aggiudicatario dovrà fornire e configurare una propria piattaforma di Ticketing Cloud dedicata alla Committente.

Risposta:

Le prassi operative di dettaglio saranno definite all'avvio dell'esecuzione del contratto in accordo con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che potrà indicare come piattaforma da adottare il Sistema di Ticketing Unico Regionale a totale carico dell'Amministrazione.

Quesito 15

Domanda:

Penali (Art. 3.3) - Metrica di Calcolo

Le penali prevedono la decurtazione dello 0,1% "del valore annuale della sottoscrizione". Si chiede di confermare se con questa dicitura si intende il solo valore dei "Servizi di Supporto" (che costituiscono la parte soggetta a SLA) o l'intero importo comprensivo delle Licenze Software commerciali.

Risposta:

Le penali si intendono calcolate sull'importo annuale dell'intero contratto, atteso che l'oggetto dell'appalto prevede l'acquisto di licenze e dei relativi servizi di manutenzione e assistenza intesi in un'unica soluzione inscindibile in abbonamento.

Quesito 16

Domanda:

Oggetto della Fornitura (Art. 2) - Tolleranza Utenze

L'Amministrazione richiede una tolleranza fino al 10% in eccesso del numero di utenze, senza conguagli. Si chiede di chiarire se questo "buffer" debba essere contrattualizzato in anticipo con il Vendor (acquistando di fatto licenze per 1.100 utenti invece che 1.000) per garantire la compliance di audit, oppure se sia una flessibilità puramente amministrativa regionale, con i rischi di audit a carico esclusivo dell'Ente.

Risposta:

Si conferma quanto previsto dall'art. 2 del Capitolato Tecnico che pone in capo all'aggiudicatario l'obbligo contrattuale di concedere una tolleranza fino al 10% in eccesso del numero di utenze attivate, senza che nulla sia dovuto in aggiunta. Sarà onere esclusivo dell'operatore economico, a proprio rischio ed in base ai propri calcoli, alle proprie indagini e alle proprie stime, strutturare gli accordi per ottemperare a questo obbligo, sollevando l'Amministrazione da qualsivoglia rischi e/o oneri.

Quesito 17

Domanda:

Livelli di Servizio (Art. 3.2) - Tempi di Attivazione Licenze

L'attivazione delle licenze è richiesta entro 10 giorni dalla stipula contrattuale. Qualora il Vendor (Alfresco/Hyland), per procedure interne di compliance o amministrative globali, ritardi il provisioning delle chiavi di licenza oltre il 10° giorno (nonostante il tempestivo inserimento dell'ordine da parte del Fornitore), si chiede di confermare la non applicabilità delle penali per causa non imputabile.

Risposta:

Si conferma quanto previsto all'art. 3.2 del Capitolato Tecnico.

Quesito 18

Domanda:

Ruoli e Governance - Ruolo di InnovaPuglia

Considerando che l'ambiente è gestito in cooperazione con InnovaPuglia S.p.A., si chiede di chiarire il perimetro di demarcazione delle responsabilità tra i sistemisti dell'Aggiudicatario e il personale IT di InnovaPuglia (es. responsabilità sui backup, patching del Sistema Operativo sottostante, gestione network/firewall).



Risposta:

I servizi erogati da InnovaPuglia riguardano la sola infrastruttura di virtualizzazione del DataCenter, pertanto, tutte le attività sistemistiche di gestione delle VM, dei Sistemi Operativi, delle reti, di backup sono a carico dell'operatore economico.

Quesito 19

Domanda:

Requisiti Cybersicurezza (Condizioni di Svolgimento, Art. 5)

In merito al rispetto delle misure prescritte nell'Allegato 8 (Dichiarazione compliance Cybersicurezza / NIS2), si chiede di confermare che tali adempimenti siano da intendersi a carico esclusivo dell'Operatore Economico Aggiudicatario per i propri processi aziendali, e non come un obbligo di certificazione a carico del produttore internazionale del software COTS Alfresco.

Risposta:

Si conferma.

Quesito 20

Domanda:

Servizio di Supporto - Quality Assurance

Per le attività indicate come "quality assurance su implementazione prodotto", si chiede se è prevista l'adozione di metodologie/framework specifici richiesti dall'Ente (es. redazione di Test Plan formali, Test automatici, Penetration Test a carico del fornitore) o se si tratta di un semplice affiancamento durante le fasi di UAT (User Acceptance Testing) dell'Ente.

Risposta:

Dovranno essere espletate e documentate tutte le attività atte a garantire la piena operatività e esercizio in sicurezza del sistema.

Quesito 21

Domanda:

Corrispettivi e Fatturazione (Art. 6 e 8)

Il Capitolato indica che la fatturazione del predetto corrispettivo (licenze + manutenzione) avverrà "in tre tranches con cadenza annuale anticipata". Si chiede di confermare che tale clausola di fatturazione anticipata si applica all'intero importo contrattuale, includendo non solo i canoni software vendor ma anche la componente relativa ai servizi di supporto specialistico (anch'essa fatturata all'inizio di ciascuna annualità).

Risposta:

Si conferma.

Quesito 22

Domanda:

Si richiede di confermare che la tempistica delle licenze andrà in continuità con la precedente scadenza 01/10/26 _30/09/29.

Risposta:

Si conferma quanto previsto all'art. 3.2 del Capitolato tecnico. L'attivazione delle licenze e dei relativi servizi di manutenzione e assistenza dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto.

Quesito 23

Domanda:

Si richiede di confermare che la fatturazione avverrà annuale anticipata (anno su anno) sia per la parte licenze che per la quota servizi (corrispettivo totale offerto diviso tre).



Risposta:

Si conferma.

Quesito 24

Domanda:

Si richiede di confermare che l'attività dei servizi richiesti sarà delimitata al solo ambiente applicativo Alfresco Enterprise.

Risposta:

Le attività riguardano l'applicativo Alfresco e l'infrastruttura tramite cui viene erogato (Sistemi Operativi, VM, reti, etc.).

Quesito 25

Domanda:

Si richiede di specificare la modalità di supporto descritta al paragrafo 2_pag. 3 del Capitolato tecnico indicando se questa ultima verrà limitata alla sola consulenza da parte del fornitore lasciando l'operatività della stessa al cliente o altro.

Risposta:

I servizi specialistici richiesti sono descritti al paragrafo 3.1 del Capitolato Tecnico e dovranno essere espletati dall'operatore economico individuato.

Quesito 26

Domanda:

Si richiede di specificare che per la gestione della "Severità 1" che descrive un blocco totale delle attività produttive è richiesto un presidio H24 o solo nei giorni lavorativi.

Risposta:

Si veda la risposta al quesito n. 8.

Quesito 27

Domanda:

Al fine di produrre una corretta stima si richiede di esportare eventuali dati e/o metriche e /o info attualmente mancanti, quali:

- Elenco storico ticket annuale per categoria di Severity
- Indicazione della versione Alfresco attualmente usata
- Tipologia di file/doc maggiormente gestita (pdf. Etc...)
- Indicazione del volume dei documenti attualmente gestiti
- Indicazione del volume dei documenti da migrare
- Schema tipologia infrastruttura in esercizio
- Elenco tipologia pacchetti evolutivi e personalizzazioni presenti
- Elenco degli altri sistemi dell'Amministrazione
- Elenco configurazione interfacce sui sistemi terzi.

Risposta:

Si veda la risposta al quesito n. 2.

Il Responsabile Unico del Progetto
Dott. Mario Lembo