

## NOTA DI CHIARIMENTO N. 1

Rovereto, 09/12/2020

Con riferimento alla procedura di cui in oggetto, si forniscono i seguenti chiarimenti a seguito dei quesiti pervenuti in data 30/11/2020 ed in data 01/12/2020:

### **QUESITO 1**

*Indicare se esistono utenze e la loro numerosità alle quali è necessario associare unicamente licenze sharepoint senza utilizzare nessuna delle opzioni Microsoft 365 riportate al seguente link: <https://www.microsoft.com/it-it/microsoft-365/business/compare-all-microsoft-365-business-products?&activetab=tab:primaryr2&market=it>*

### **RISPOSTA 1**

Non vi sono utenze alle quali associare unicamente licenze Sharepoint. Anche i profili minori avranno una casella mail associata.

### **QUESITO 2**

*In riferimento al capitolo 1: le licenze Microsoft 365 essenzialmente si differenziano per la possibilità di installazione delle applicazioni in locale, come indicato al seguente link: <https://www.microsoft.com/it-it/microsoft-365/business/compare-all-microsoft-365-business-products?&activetab=tab:primaryr2&market=it>*

*Sono inoltre previste per le differenti tipologie di licenza limitazioni alle caratteristiche, come indicato al seguente link: <https://docs.microsoft.com/it-it/office365/servicedescriptions/exchange-online-service-description/exchange-online-limits>  
Si richiede pertanto di conoscere la tipologia e numerosità delle varie licenze da offrire.*

### **RISPOSTA 2**

Come indicato nel Capitolato Tecnico generato dal Sistema, sono necessarie n. 30 Licenze Basic, n. 30 Licenze standard, n. 120 Licenze Premium, n. 43 Licenze E5.

### **QUESITO 3**

*In riferimento al capitolo 1: le opzioni Microsoft 365 offrono cassette postali da 50GB. Si richiede la conferma che la dimensione sia sufficiente per tutte le cassette da implementare. In caso negativo, si richiede da indicare la capacità richiesta.*

### **RISPOSTA 3**

Tutte le cassette postali hanno un limite a 3GB dopo di che vengono archiviate in uno storage esterno e linkate in Outlook dell'utente come storico, pertanto si conferma che lo spazio di 50GB è sufficiente per le caselle.

### **QUESITO 4**

*In riferimento al paragrafo 4.2: vengono indicate 503 caselle gestite. Considerato che Distribution lists e Shared mailboxes non richiedono licenza, si chiede il numero delle caselle*

*postale effettivamente dedicate a singoli utenti.*

#### **RISPOSTA 4**

Le licenze effettive per gli utenti sono attualmente 184, mentre le caselle totali sono 503, che comprendono quindi un gran numero di caselle condivise. Il numero di licenze indicato nel bando pari ad un totale di 223 comprende già un “cuscinetto” per evitare di dover acquistare singole licenze al bisogno.

#### **QUESITO 5**

*In merito all’Help Desk Cloud:*

- 1. Si chiedono i volumi di ticket che si prevede dovranno essere gestiti dal Help Desk*
- 2. Si chiede quali saranno le modalità di ingaggio del Help Desk, ad esempio:  
telefonicamente, via mail, mediante assegnazione di ticket su uno strumento di ITSM,  
etc*
- 3. Si chiede se l’ingaggio del Help Desk avverrà ad opera del reparto ICT o degli utenti finali*
- 4. Si chiede quali livelli di servizio (SLA) dovranno essere rispettati dal Help Desk*

#### **RISPOSTA 5**

1. Si prevede indicativamente una media di 5 richieste alla settimana per un totale stimato di 20 ticket mensili.
2. Le modalità di ingaggio minime sono indicate nella documentazione di gara e oggetto di valutazione tecnica.
3. L’ingaggio avverrà dal reparto ICT.
4. I livelli di servizio da garantire sono diversificati a seconda della gravità della problematica:
  - a. Problematica Bloccante: utente segnala di non essere più operativo
    - Contatto entro 15 minuti
    - Valutazione entro 1h
    - Soluzione entro l’ora seguente
  - b. Problematica con blocco parziale: utente segnala di non operare in alcuni ambiti
    - Contatto entro 1h
    - Valutazione entro le due ore seguenti
    - Soluzione entro l’ora seguente
  - c. Operatività rallentata: utente segnala lentezza operativa
    - Contatto entro 4h
    - Soluzione entro la giornata seguente
  - d. Segnalazione di interesse collettivo: utente segnala una miglioria collettiva
  - e. Segnalazione di interesse personale: utente segnala una miglioria individuale
    - Contatto entro 3 giorni
    - Soluzione da concordare nei tempi concordati con l’ufficio Sistemi Informativi di Trentino Sviluppo.

#### **QUESITO 6**

*In merito al supporto specialistico CLOUD:*

- 1. Si chiedono i volumi di ticket che si prevede dovranno essere gestiti dal Supporto Sistemistico*
- 2. Si chiede quali saranno le modalità di ingaggio del Supporto Sistemistico, ad esempio:*

*telefonicamente, via mail, mediante assegnazione di ticket su uno strumento di ITSM, etc*

- 3. Si chiede se l'ingaggio del Supporto Sistemistico avverrà ad opera del reparto ICT o degli utenti finali*
- 4. Si chiede quali livelli di servizio (SLA) dovranno essere rispettati dal Supporto*

#### **RISPOSTA 6**

1. Il volume delle richieste sarà indicativamente di 4/5 ticket mensili.
2. Le modalità di ingaggio per il servizio di supporto sarà via mail e telefonicamente.
3. L'ingaggio per la parte cloud avverrà dal reparto ICT.
4. I livelli di servizio sono i medesimi indicati nella risposta 5.

#### **QUESITO 7**

*In riferimento all'Allegato A, pag. 3, Paragrafo 3.1, Servizi di Cloud Computing - PaaS, si prega di indicare:*

- 1. il sizing del domain controller in cloud;*
- 2. come vengano gestiti i costi per l'extra traffico e le variazioni non preventivabili del listino.*

#### **RISPOSTA 7**

1. Il sizing del domain controller in cloud è il seguente: Minimo 2vCPU, 8GB di RAM, 100GB di archiviazione.
2. Eventuali costi relativi all'extra traffico devono essere inclusi nell'offerta; qualora vi fossero scostamenti non prevedibili di importo superiore al 10% dell'importo inizialmente stimato gli stessi andranno segnalati alla stazione appaltante per l'eventuale riconoscimento. L'attività di allineamento da stimare coinvolge il domain controller in cloud e 2 domain controller on premis.

#### **QUESITO 8**

*Con riferimento all'Allegato A, pag. 3, Paragrafo 3.3, Servizi di Supporto specialistico/sistemistico Opzionali, si chiede se è possibile offrire una quotazione a giornata, in formato Time&Material.*

#### **RISPOSTA 8**

Si conferma che è possibile.

#### **QUESITO 9**

*Con riferimento all'Allegato A, pag. 3, Paragrafo 1, formazione agli utenti finali Microsoft 365 e Sharepoint, si chiede a quanti utenti finali sarà rivolta la formazione. Si preferisce in modalità sincrona, in presenza o live online con docente da remoto, oppure a-sincrona tramite piattaforma e-learning?*

#### **RISPOSTA 9**

La formazione sarà diretta a tutti i dipendenti, attualmente circa 184 persone. Le modalità di erogazione della formazione saranno oggetto di valutazione tecnica.

#### **QUESITO 10**

*Con riferimento all'allegato A, pag. 3, Paragrafo 1, formazione area ICT su gestione Cloud Azure, si chiede a quanti utenti Admin sarà rivolta la formazione. In presenza o live online con docente da remoto?*

### **RISPOSTA 10**

Il numero di partecipanti attualmente previsto è 4 persone. Le modalità di erogazione della formazione saranno oggetto di valutazione tecnica.

### **QUESITO 11**

*Allegato A, pag. 4, Paragrafo 4.2, Licenze Software (Basic, Standard, Premium, Enterprise 5)  
Qual è la quantità di licenze richiesta per ogni tipologia?*

- n° licenze Basic
- n° licenze Standard
- n° licenze Premium
- n° licenze Enterprise 5

### **RISPOSTA 11**

La quantità di licenze è indicata nel Capitolato Tecnico generato dal Sistema.

### **QUESITO 12**

*Con riferimento all'allegato A, pag. 1, progettazione e configurazione Active Directory Domain Services su Azure, si intende l'implementazione di Azure Active Directory Domain Services Self-managed?*

### **RISPOSTA 12**

La progettazione e configurazione sarà oggetto di valutazione, una delle soluzioni proposte può essere quella indicata.

### **QUESITO 13**

*Con riferimento all'allegato A, pag. 4, Paragrafo 4.1, Licenze e Soluzioni Software (Sharepoint), si chiede se sarà necessario predisporre intranet aziendale o solamente visualizzazione e consultazione del documento. In caso di Intranet aziendale si chiede quali elementi dovranno essere predisposti (Gallery, Sezione News, Siti dipartimentali, ecc...).*

### **RISPOSTA 13**

Come indicato nei documenti di gara, in particolare nell'allegato A – Allegato tecnico e nell'allegato B – Valutazione offerta tecnica, le implementazioni e l'arricchimento della piattaforma sono oggetto di valutazione e dunque dovranno essere proposte dal singolo offerente secondo ciò che ritiene migliore per ottimizzare l'attuale organizzazione e attività.

### **QUESITO 14**

*Con riferimento all'allegato A, pag. 4, Paragrafo 4.1, Licenze e Soluzioni Software (Sharepoint), si chiede se è richiesta la migrazione File system to SharePoint. Se sì, si prega di indicare le seguenti informazioni:*

- a. Numerosità di aree
- b. Giga documenti
- c. Numero documenti
- d. Tipologia documenti (tipo file)
- e. Numero di utenti
- f. Numero di sotto folder da gestire
- g. Richiesti flussi approvativi

### **RISPOSTA 14**

Non è prevista una migrazione puntuale da File system a Sharepoint perché l'attuale struttura

dati è organizzata in ambiti, aree, gruppi di lavoro, L'albero di archivio ha quindi una struttura gerarchica con modalità di accesso relazionate a gruppi di protezione. Ad esempio, per ogni area sono creati quattro gruppi di accesso: Responsabili, dipendenti, collaboratori e solo lettura. I componenti di questi gruppi ereditano le caratteristiche operative opportune.

Ad oggi il contenuto di questi archivi non è ottimizzato, di conseguenza spesso alcuni documenti sono duplicati su progetti trasversali. Pertanto, lo spazio totale occupato non è paragonabile a quello che potrebbe risultare a conclusione della migrazione negli ambienti di Sharepoint dove la logica di archiviazione prevede un'impostazione di meta-relazione che sarà oggetto di valutazione tecnica.

Ipoteticamente si stima di risparmiare circa il 30% dello spazio attuale.

Viene fornita una stima dello spazio attualmente in uso: Ambito Marketing Turistico circa 10TB, ambito Sviluppo economico circa 5TB, File 2001810, Folder 221061.

#### **QUESITO 15**

*Con riferimento all'Allegato A, pag. 4, Paragrafo 4.2, Licenze Software (Basic, Standard, Premium, Enterprise 5), viene richiesto un contratto di 36 mesi: da contrattualistica Microsoft, questo implica un contratto Enterprise Agreement che però non include licenze Business (Basic, Standard, Premium). Si intende quindi un contratto che può essere soggetto a variazioni di prezzo delle licenze, la cui variazione dovrà essere contemplata dal fornitore?*

#### **RISPOSTA 15**

La durata del contratto oggetto della presente procedura è triennale, non sono previsti adeguamenti per variazioni di prezzo delle licenze.

#### **QUESITO 16**

*Vi chiediamo di confermare che le categorie merceologiche da Voi selezionate per poter partecipare a questo appalto siano: CPV 48000000-8 Licenze Software e CPV 72400000-4 Cloud Computing.*

#### **RISPOSTA 16**

Si conferma che le categorie merceologiche sono: Software prodotto base CPV 48000000-8 Licenze e soluzioni Software e prodotto base Servizio - CPV 72267100-0 - Manutenzione di licenze; categoria Servizi cloud prodotto CPV 72400000-4 Cloud Computing - PAAS, all'interno delle quali sono stati poi individuati gli articoli come declinati nel Capitolato, compresi quelli opzionali.

Distinti saluti.

Trentino Sviluppo S.p.A.

Il Direttore operativo

Paolo Pretti

**[documento firmato digitalmente]**