



# Hewlett Packard Enterprise

## REGIONE VENETO: Consultazione preliminare di mercato finalizzata alla raccolta per l'affidamento del "Sistema Informativo Regionale" della Giunta Regione Veneto

### Domande:

- 1) Nella bozza di Capitolato di gara della Consultazione preliminare di mercato si parla di 4 Lotti. Si chiede di specificare se le ditte interessate potranno partecipare solo ad alcune di questi Lotti, per esempio partecipare al Lotto2 del Servizio di gestione dell'infrastruttura dei servizi e degli applicativi ma non al Lotto1, Lotto3, Lotto4.
- 2) Nella bozza di capitolato del Lotto 2 si evince che i tool di Trouble Ticketing/Gestione/Monitoring saranno forniti da Regione ed il fornitor avrà solo in carico la gestione degli stessi. Si chiede se in caso di necessità gli stessi potranno essere integrati/sostituiti dal fornitore con tool differenti in quanto integrati con dei centri di supporto remoto.
- 3) Nella bozza di capitolato è riportato che i servizi potranno essere forniti con infrastruttura full cloud, on-premises o mixed. Si richiede se nel caso di servizi forniti da remoto potranno essere utilizzate strutture parzialmente OffShore.
- 4) Nella bozza di capitolato sono indicate le tecnologie da supportare e le attività da erogare. Si chiede la possibilità di avere maggiori dettagli per aiutare nella stima degli effort, con indicazione di ticket/attività programmate attualmente erogate. Quindi riguardo alla tabella di pagina 38 capitolo caratteristiche e volumi di riferimento di specificare:
  - Incident: quanti e di che tipo (Reset Password / sistema che cade / guasto HW ...).
  - Change: specificando la tipologia, se programmati/non programmati, durata stimata e periodo di erogazione (in o out of hours).
  - Backup: frequenza, tipologia di Backup (Media o Virtual Library), se con Tape è necessario un servizio di Moving e Vaulting dei tape, ....
  - Disaster Recovery: frequenza dei test, che tipologia di test, gli ambienti interessati, quante change di allineamento sono previste all'anno, come avviene la sincronizzazione dei dati ...
  - Altri report utili per capire meglio gli effort.
- 5) Nella bozza di capitolato al capitolo Manutenzioni viene riportato nel capitolo 2.10 pag 25 che sono a carico del fornitore gli oneri di acquisizione e/o estensione delle manutenzioni hardware di tutte le componenti hardware. Si chiede conferma che di supporto sia solo per i guasti hw e non per gli aggiornamenti di firmware e di software delle componenti stesse.
- 6) Nella richiesta non sono evidenziati le penali in caso di mancati inottemperanza degli SLA. Si chiede evidenza degli stessi per i vari lotti.