

**Bando di gara APQ “eGovernment e Società dell’Informazione” Regione Puglia
Affidamento di servizi di progettazione, realizzazione e conduzione operativa
del “Sistema di Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino”.**

Nr.	QUESITO	RISPOSTA
1	QUESITI INFRASTRUTTURA HARDWARE	
	a) Rif. Pag. 9 Capitolato Tecnico – Si richiede di esplicitare se i costi di connettività per n. 300 linee Adsl sperimentali, siano a carico della Ditta aggiudicataria e se sì, di specificare la durata degli stessi.	<i>La fornitura della connettività ADSL non è oggetto della presente gara.</i>
	b) Rif. Pag. 33 Capitolato Tecnico – In relazione al “supporto certificato delle configurazioni realizzate” si richiede di specificare meglio la dichiarazione stessa, se trattasi di adeguata progettazione dell’espansione di ciascuno dei due data center (CED “A” + CED “H”), o altro.	<i>Con riferimento al punto 3. di pag. 33 del Capitolato, per “supporto certificato delle configurazioni realizzate” si richiede di fornire, per ciascun componente principale HW e SW del sistema (almeno hardware servente, Sistema Operativo, SAN, Database e Application server) la certificazione da parte del produttore di compatibilità con le altre componenti ad esso collegate.</i>
	c) Rif. Pag. 35 e 36 Capitolato Tecnico – In relazione allo schema topologico infrastrutturale rappresentato (Tabella n.2 + Figura n.5) si richiede di definire meglio la tipologia degli Application Server da ubicarsi , in quanto la descrizione sintetica di pag. 36, non coincide con la tabella di pag. 35. Chiediamo, quindi se trattasi di Application Server di classe A o B.	<i>Per un refuso tipografico, la tabella n.2 di pagina 35 riporta erroneamente che gli Application Server devono essere di classe A. Infatti l’indicazione corretta è quella di pagina 36 dove si richiede che gli Application Server siano di classe B.</i>
	d) Rif. Pag. 34 Capitolato Tecnico – Si richiede di specificare cosa si intende per “Alta disponibilità” degli Application Server, ovvero se, come per i Db Server, sono previste soluzioni di cluster.	<i>Con ‘Alta disponibilità’ si intende che la soluzione proposta deve garantire la continuità del servizio in modalità trasparente per l’utente, anche in caso di blocco operativo di uno degli Application Server.</i>
e) Rif. Pag. 41 Capitolato Tecnico – Si richiede di indicare le specifiche tecniche delle tipologie di schede acceleratrici da prevedere sui server adibiti all’elaborazione dei dati, considerando che, all’interno della stessa pagina viene richiesta l’uniformità del brand per tutti gli apparati appartenenti al sistema di elaborazione, memorizzazione e backup.	<i>La scheda acceleratrice offerta, se non compresa nel “brand”, dovrà essere pienamente supportata sia dal punto di vista hardware che software dal produttore del server, e dovrà essere compatibile con i software applicativi che ne faranno uso.</i>	

**Bando di gara APQ “eGovernment e Società dell’Informazione” Regione Puglia
Affidamento di servizi di progettazione, realizzazione e conduzione operativa
del “Sistema di Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino”.**

Nr.	QUESITO	RISPOSTA
	<p>QUESITI INFRASTRUTTURA PORTALE E SERVIZI DI COOPERAZIONE</p> <p>f) Rif. Pag. 24 Capitolato Tecnico – Si richiede di specificare con esattezza quali comunicazioni del CUP verso il cittadino devono consentire il servizio di prenotazione, e se si tratta solo di comunicazioni sincrone rispetto alla procedura di prenotazione o sono comprese anche comunicazioni asincrone.</p> <p>g) Rif. Pag. 25 Capitolato Tecnico – In relazione al pagamento elettronico del ticket, dovendo riferirsi al Servizio di Tesoreria già convenzionato si ritiene che la Ditta offerente non debba prevedere alcun onere per l’attivazione di tale forma di pagamento. Si chiede conferma di tale interpretazione.</p> <p>h) Rif. Pag. 24 Capitolato Tecnico – Si richiede di specificare se nell’ambito del servizio di Pagamento Ticket devono essere previste anche procedure per rimborsi e/o conguagli di prenotazioni per le quali le prestazioni erogate hanno differito da quelle prenotate e pagate.</p> <p>i) Rif. Pag. 25 Capitolato Tecnico – Relativamente a ciò che si richiede alla Ditta Offerente per i servizi di prenotazione e pagamento del ticket, si prega di specificare se con “esposizione delle informazioni attraverso cooperazione applicativa” si fa riferimento alla componente integrata presso i sistemi CUP locali, o alla componente di integrazione interna al Portale.</p> <p>j) Rif. Pag. 24 Capitolato Tecnico - Si richiede se il servizio di prenotazione e ricerca di disponibilità debba essere realizzato in maniera esclusiva tramite il Sovra CUP Regionale, interfacciandosi con i CUP locali e le relative Casse, solo per il servizio di pagamento del ticket.</p>	<p><i>Le comunicazioni del CUP verso il cittadino possono essere sia sincrone (ad es. avvertenze particolari prima di una prestazione) sia asincrone (ad es. re-call prima di una prestazione, modifica di prenotazione). Nel caso di comunicazioni asincrone (relative a prenotazioni effettuate attraverso il Portale), il Portale, dovrà inoltrare la comunicazione sulla base delle preferenze indicate dal cittadino (e-mail, sms, portale, ...).</i></p> <p><i>Si conferma che i costi per l’attivazione del servizio di pagamento non saranno a carico della Ditta offerente. Resta inteso che è a carico della Ditta Offerente la realizzazione della componente di integrazione verso i servizi interbancari di pagamento come specificato nel par. 2.1.1.9.3 del Capitolato Tecnico.</i></p> <p><i>Si conferma che il Portale dovrà rendere disponibili tutte le funzionalità di supporto al pagamento del ticket, per gestire tutte le potenziali situazioni che possono verificarsi (pagamento in unica soluzione, integrazioni, rimborsi,...).</i></p> <p><i>La Ditta offerente dovrà realizzare sia la componente lato Portale, sia la componente lato CUP/Cassa Ticket aziendale, secondo le regole della cooperazione applicativa a norma CNIPA in ambito SPCoop, per almeno due soluzioni CUP, come specificato nel par. 2.1.1.9.3 del Capitolato Tecnico.</i></p> <p><i>Il servizio di prenotazione e di ricerca di disponibilità deve essere realizzato in modo che il Portale disponga di entrambe le opzioni, e cioè che possa interoperare sia con il Sovra CUP Regionale, sia con i CUP locali, come specificato nel par. 2.1.1.9.3 del Capitolato Tecnico.</i></p>

**Bando di gara APQ “eGovernment e Società dell’Informazione” Regione Puglia
Affidamento di servizi di progettazione, realizzazione e conduzione operativa
del “Sistema di Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino”.**

Nr.	QUESITO	RISPOSTA
	<p>k) Rif. Pag. 25 Capitolato Tecnico – Si chiede conferma di quanto esplicitato circa la richiesta alla Ditta offerente di indicare le specifiche dei servizi di integrazione e cooperazione con il Sovra CUP Regionale. Essendo il Sovra CUP un progetto già in fase di realizzazione come si intende interfacciare lo stesso con le specifiche previste dalla Ditta Offerente.</p>	<p><i>Il Sovra CUP è un progetto previsto, ma non ancora in fase di realizzazione. Si conferma, pertanto, quanto richiesto nel Capitolato Tecnico (par. 2.1.3.2 e 2.1.1.9.3).</i></p>
	<p>QUESITI GENERALI</p> <p>l) In riferimento al Capitolo 1.1 – Scenario di riferimento si pone il seguente quesito: il sistema informativo oggetto del presente appalto rientra nell’ambito di un macrosistema già in fase di realizzazione comprendente il Call Center Informativo Regionale, il RMMG, il SIST, il SISR ed il Sovra CUP Regionale. Questi sistemi devono poter essere integrati per poter garantire la funzionalità. Si chiede, pertanto, di conoscere di tali progetti le seguenti specifiche: ambiente e linguaggio di sviluppo, nonché specifiche di integrazione ed interoperabilità, per poter adeguatamente rispondere alle esigenze di accesso unico.</p>	<p><i>Si precisa che i sistemi SIST, N-SISR e Sovra CUP Regionale, non sono soggetti a integrazione, ma dovranno interoperare con il Portale secondo le regole della cooperazione applicativa a norma CNIPA in ambito SPCo-op. (Cfr. par. 2.1.1.9.1., 2.1.1.9.2., 2.1.1.9.3.). In proposito, si specifica che:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>il SIST è il Sistema Informativo Sanitario Territoriale realizzato nel progetto RMMG (Rete dei medici di Medicina Generale);</i> • <i>per il Call Center Informativo Regionale, non è richiesta integrazione e interoperabilità, bensì la migrazione dei contenuti informativi dagli archivi del Sistema Informativo del Call Center E , nonché le funzionalità specificate nel paragrafo 2.1.1.4.2 e nel Cap. 6 Appendice A.</i>
	<p>m) Si richiede se N-SISR, SIST e Sovra CUP si basano e si baseranno sulla medesima Anagrafe Sanitaria Regionale e sulle medesime codifiche di esenzioni, prestazioni e strutture sanitarie.</p>	<p><i>Si conferma che Anagrafe Sanitaria, codifiche, prestazioni e strutture sanitarie a regime saranno rese uniche a livello regionale attraverso il sistema N-SISR.</i></p>
	<p>n) In riferimento alle attività di collaudo si considera quale “esito positivo” l’ accertamento delle funzionalità del Portale indipendentemente dalla capacità di interfacciamento dei sistemi già esistenti. La Ditta offerente dovrà, in caso di non funzionalità dei sistemi esistenti, dimostrare la piena funzionalità attraverso l’utilizzo di stub. Si chiede conferma di tale affermazione ovvero maggiori e dettagliate informazioni.</p>	<p><i>Si conferma che per le attività di collaudo, sarà accettata la verifica di funzionalità mediante l’uso di stub <u>limitatamente</u> ai servizi del Sovra CUP, N-SISR e SIST non disponibili alla data del collaudo. Inoltre, come stabilito al par. 2.1.3.2 del Capitolato Tecnico, si ribadisce che, qualora tali servizi si rendessero disponibili nel periodo successivo al collaudo ed entro i 12 mesi di esercizio del Portale, la Ditta Fornitrice è tenuta a ri-verificare la funzionalità del Portale rispetto all’uso di tali servizi.</i></p>

**Bando di gara APQ “eGovernment e Società dell’Informazione” Regione Puglia
Affidamento di servizi di progettazione, realizzazione e conduzione operativa
del “Sistema di Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino”.**

Nr.	QUESITO	RISPOSTA
2	<p>In merito al requisito di Capacità Tecnica e Professionale indicato a pagina 5/6 del Disciplinare di Gara al punto 2.2.3 si chiede se la realizzazione di un sistema per l’accesso a servizi informativi e interattivi in ambito sanitario per il Cittadino e la progettazione e realizzazione di piani di comunicazione integrata debbano essere compresi in un’unica fornitura o possono interessare forniture differenti. In quest’ultimo caso, tale requisito può essere soddisfatto singolarmente dalle società mandanti di un RTI costituendo?</p>	<p><i>È richiesto di aver realizzato servizi che comprendono “la realizzazione di un sistema per l’accesso a servizi informativi e interattivi in ambito sanitario per il Cittadino e la progettazione e realizzazione di piani di comunicazione integrata”. Per questi servizi non è previsto che il concorrente li abbia sviluppati contemporaneamente e/o contestualmente all’interno di una commessa/servizio, ma può averli realizzati disgiuntamente con riferimento sia alla dimensione temporale che alla committenza.</i></p> <p><i>La capacità tecnica deve essere dimostrata da ciascun componente l’RTI in proporzione alla rispettiva quota di partecipazione. Nel complesso, l’RTI dovrà possedere il 100% dei requisiti richiesti.</i></p>
3	<p>Rif. Pag.36, 37,41 Capitolato Tecnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pagina n.41 si richiede che i Server di elaborazione siano scalabili verticalmente in numero di processori e memoria ram disponibile. • A pagina n.36 si richiede che i Server di elaborazione siano scalabili verticalmente in numero di hard disk e memoria ram disponibile e non di processori. • Tuttavia a pag. n. 37 si richiede che il Server di classe B sia dotato di n.2 processori installati in due socket differenti e che occupi al massimo n. 1U rack; questo tipo di configurazione contrasta con quanto specificato a pag. 41 del Capitolato, in quanto i Server Rack 1U non supportano più di n. 2 processori e quindi in questo caso non risulterebbero scalabili verticalmente. 	<p><i>L’indicazione sulla scalabilità verticale riportata a pagina 41 si riferisce ad un requisito generale per indicare che è richiesto un server multi-processore. Il server di classe B, le cui caratteristiche tecniche sono descritte a pagina 37, soddisfa tale requisito anche se viene richiesto nella sua massima scalabilità di processore. Quindi è ammessa la fornitura di server di classe B con occupazione di 1U rack e con una scalabilità massima di n. 2 socket.</i></p>
4	<p>“A” Documento di Riferimento: APPENDICE “A” Capitolato Tecnico – Portale del Call Center Informativo Sanitario esistente- pag.85 di 152.</p> <p>Per quanto concerne le PdL presenti per l’acquisizione delle chiamate/richieste Telefoniche/Web si richiedono i seguenti chiarimenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descrizioni caratteristiche (SO, RAM, accessori, ecc.) dei PC utilizzati; 2. Conferma di attestazione delle citate PdL ad una specifica LAN; 3. Se il punto di raccolta della LAN (switch) coincide con il vano tecnico ove risulta essere installato il sistema telefonico (pbx) che gestisce le chiama- 	<p><i>Per quanto riguarda il Call Center Informativo Sanitario, nella presente gara si richiede solo la realizzazione dei servizi informativi di supporto all’attività degli operatori del Call center e i servizi di gestione/monitoraggio delle richieste/segnalazioni (Cfr. 2.1.1.3, 2.1.1.4.2, Appendice A).</i></p> <p><i>L’infrastruttura hardware, telematica e telefonica (ivi compreso il centralino/ACD) in uso al Call Center non è oggetto di gara. Pertanto i dettagli richiesti non sono necessari ai fini della predisposizione dell’offerta.</i></p>

**Bando di gara APQ “eGovernment e Società dell’Informazione” Regione Puglia
Affidamento di servizi di progettazione, realizzazione e conduzione operativa
del “Sistema di Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino”.**

Nr.	QUESITO	RISPOSTA
	<p>te in arrivo sul NV 800955155;</p> <p>4. Se in tale vano tecnico vi è disponibilità di spazio Rack (quante unità), e quanto necessario per l’alimentazione di apparecchiature;</p> <p>5. Se la gestione delle chiamate, terminate sul NV, avviene mediante l’utilizzo di apparecchi telefonici collegati ad un sistema telefonico (pbx), o mediante l’utilizzo di un sistema con barra telefonica su PC;</p> <p>6. Caratteristiche del sistema telefonico in uso;</p> <p>7. Caratteristiche delle risorse di rete telefonica terminate sul sistema telefonico, quante linee e se RTG o ISDN (BRI-PRI);</p> <p>8. Se delle citate risorse di rete telefonica, è previsto un ampliamento in relazione allo sviluppo del nuovo Sistema ad Accesso Unificato;</p>	
	<p>“B” Documento di Riferimento: Capitolato Tecnico cap.2.4.2 Allestimento del, pag.55 di 152.</p> <p>Per quanto concerne l’allestimento della infrastruttura tecnologica, si richiedono i seguenti chiarimenti:</p> <p>1. Al fine di dimensionare il Contact Center Portale, si chiedono indicazioni circa la presunta numerosità delle chiamate, durante la fase di sperimentazione.</p> <p>2. Si richiede se sono stati previsti dal CT idonei spazi di ospitalità per infrastruttura tecnologica, o se la stessa non dovrà risiedere presso il CT.</p>	<p><i>Il numero totale di potenziali utenti del Contact Center Portale è di circa 5500 (cfr. Par. 2.4.2 e 2.4.2.1). Il numero di chiamate che perverranno al Contact Center è estremamente variabile: è presumibile un picco di contatti nella fase di distribuzione della CNS per la sperimentazione.</i></p> <p><i>Il Capitolato Tecnico non prevede spazi di ospitalità per l’infrastruttura tecnologica del Contact Center Portale, in quanto la stessa non risiederà c/o il committente.</i></p>
	<p>“C” Documento di Riferimento: Capitolato Tecnico cap.2.4.4.2.5 Gestione della Sicurezza, pag.62 di 152.</p> <p>Si chiede conferma che per la Gestione della sicurezza si intende solo e soltanto la gestione del Servizio di Content Security e del servizio security host hardening. Mentre la gestione della sicurezza perimetrica è demandata all’infrastruttura esistente (riferimento Cap.2.2.2.2.1.3).</p>	<p><i>La sicurezza perimetrale non è oggetto del presente bando, così come indicato al paragrafo 2.2.2.2.1.3, ed è demandata alla gestione dell’infrastruttura di rete e sicurezza già esistente, nella quale si integrerà il sistema informatico descritto nel Capitolato Tecnico.</i></p>

**Bando di gara APQ “eGovernment e Società dell’Informazione” Regione Puglia
Affidamento di servizi di progettazione, realizzazione e conduzione operativa
del “Sistema di Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino”.**

Nr.	QUESITO	RISPOSTA
5	<p>Premesso che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l’ art 2, comma 1, lettera i), del D. Lgs. n. 113 del 2007 ha modificato l’art 37 comma 7 del Codice dei Contratti Pubblici, eliminando l’obbligo a carico dei Consorzi Stabili (ad. 34 lett. c del D. Lgs. n. 163/06) di indicare le consorziate per conto delle quali concorrono alla singola procedura di gara; • il disciplinare di gara - punti g.1 e g.2 (pagina 5 di 16) — in ossequio al disposto normativo richiamato, richiede unicamente per i Consorzi Stabili l’indicazione delle società consorziate che compongono la compagine associativa; • diversamente il disciplinare di gara, nell’ipotesi di partecipazione di consorzi di cooperative (ad. 34 lett. b del D. Lgs. n. 163/06) richiede, in ossequio alla lettera dell’ad. 37 comma 7 del Codice dei Contratti Pubblici, che le singole consorziate, indicate dal consorzio quali società esecutrici per conto delle quali partecipa, soddisfino singolarmente il 10 % del possesso dei requisiti di fatturato globale complessivo e di fatturato specifico richiesti espressamente ai punti 2.2.2 e 22,3 (pag. 5 di 16); <p>tanto premesso Vi si chiede conferma circa l’ammissibilità alla partecipazione di un RTI che sarà composto, conformemente a quanto previsto dalla lett. d) dell’art. 34, co. 1 D. lgs. 163/2006, da soggetti di cui alle lettere a), ossia da una o più società commerciali e da un soggetto di cui alla lettera c) del medesimo art. 34, ossia un consorzio stabile di recente costituzione (febbraio 2007).</p> <p>In particolare il RTI costituendo risponderà complessivamente ai requisiti economici e tecnici nella misura stabilita dal disciplinare come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mandataria sarà una società commerciale in possesso dei requisiti di fatturato complessivo globale e di un fatturato specifico superiore al 100% dei requisiti richiesti ai punti 22.2 e 2.2.3. necessari alla qualificazione complessiva del RTI costituendo, superando il minimo del 50 % richiesto dal disciplinare alla società mandataria. - Mandante (o una delle mandanti) sarà una società consortile ex ad. 2615 ter c.c. (consorzio stabile v. ad. 34 lett. c) D. lgs. 163/06) costituita da più di tre imprese. La società consortile in parola sarà in possesso dei requisiti richiesti di fatturato globale complessivo e di fatturato specifico, sommando i requisiti che 	<p><i>Il disciplinare di gara e il modello di domanda sono conformi alla modifica legislativa (D.Lgs. n. 113 del 2007). Difatti l’obbligo di indicare per quali consorziate il consorzio concorre è previsto solo per i consorzi di cui alla lett. b) comma 1 art. 34. La richiesta di un elenco delle imprese facenti parte dei consorzi di cui alla lett. c) comma 1 art. 34, risponde alla necessità di verificare che tali imprese non partecipino alla gara singolarmente.</i></p> <p><i>Di conseguenza, con riferimento alla composizione del costituendo RTI, la mandante - consorzio stabile - deve dimostrare <u>complessivamente</u> il possesso dei requisiti per almeno il 10%.</i></p>

Bando di gara APQ “eGovernment e Società dell’Informazione” Regione Puglia
Affidamento di servizi di progettazione, realizzazione e conduzione operativa
del “Sistema di Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino”.

Nr.	QUESITO	RISPOSTA
	<p>saranno forniti dalle singole imprese consorziate, in una percentuale complessivamente superiore al 10%, che è il minimo richiesto in RTI dal disciplinare di gara.</p> <p>Pertanto potrà accadere che alcune delle singole consorziate, che compongono la compagine consortile e non indicate come ditte esecutrici perché non espressamente richiesto, in conformità alla modifica dell’ad. 37 comma 7 del Codice dei Contratti Pubblici, non soddisfino singolarmente il 10 % del possesso dei requisiti richiesti espressamente dal disciplinare di gara nell’ipotesi di partecipazione di consorzi di cooperative (art. 34 en, b del D. Lgs. n. 163/06) - punti 2.2.2 e 2-2.3 pag. 5 di 16 — ove si richiede il possesso del 10 % dei requisiti richiesti di fatturato globale complessivo e di fatturato specifico in capo alla consorziata indicata quale esecutrice dal consorzio di cooperative.</p>	