



San Marino, 10 giugno 2026/1725 d.F.R.

Oggetto: Precisazione Gara n. 327/2026 – Asta Pubblica n.03/ISRPD/2026

1. Orario di erogazione del servizio

Si chiede di confermare se il servizio di assistenza di II livello previsto dal Lotto 7 debba essere svolto esclusivamente in orario lavorativo ordinario, concordato con il Direttore dell'esecuzione, oppure se sia richiesta anche disponibilità fuori orario, nei giorni festivi o in regime di reperibilità.

Risposta: In orario di lavoro ordinario saranno trattate tutte le problematiche ordinarie e programmabili. Orario servizio: Lunedì – Venerdì 08:30 – 17:30

Potrebbero essere necessarie attività fuori orario, come ad esempio notturno o sabato per problemi di alta gravità che necessitano risoluzione per ripristinare i servizi.

2. SLA di presa in carico

Si chiede di precisare se siano previsti tempi minimi di presa in carico delle richieste di assistenza.

In caso affermativo, si chiede di indicare gli eventuali SLA richiesti per:

- richieste ordinarie;
- richieste urgenti;
- richieste critiche;
- eventuali malfunzionamenti con impatto sui servizi della Server Farm.

Risposta: Sì, sono previsti SLA in base alla gravità che saranno definite in fase contrattuale.

3. SLA di risoluzione o ripristino

Si chiede di confermare se il servizio previsto dal Lotto 7 debba intendersi come supporto specialistico a consumo, senza garanzia di tempi minimi di risoluzione, oppure se siano previsti specifici tempi di ripristino o risoluzione.

Il chiarimento è richiesto in quanto alcune problematiche potrebbero dipendere da componenti hardware, licenze, prodotti o servizi oggetto di altri lotti o comunque da fornitori terzi.

Risposta: Si intende come supporto specialistico al quale si farà riferimento per il coordinamento verso contratti di manutenzione specifica. Le attività richieste sono nell'ottica di erogazione di servizi pubblici per cui il ripristino deve essere garantito.



Per criticità bloccanti delle attività gli interventi dovranno essere garantiti:

- Presa in carico entro 1 ora lavorativa dall'apertura del ticket o dalla chiamata;
- Intervento da remoto entro 2 ore lavorative dalla presa in carico;
- Intervento on-site entro 8 ore lavorative dalla presa in carico.

Verranno applicate le seguenti penali in caso di superamento degli SLA:

- Per ritardo sino alle 3 ore, pari allo 0,5% del valore del lotto;
- Per ritardo superiore alle 3 ore, pari all'1% del valore del lotto.

Per criticità non bloccanti, gli interventi saranno garantiti in modalità Best-Effort.

4. Perimetro tecnico delle attività incluse

Si chiede di specificare quali ambiti tecnologici rientrino nel servizio di assistenza di II livello richiesto per il Lotto 7.

A titolo esemplificativo, si chiede se il servizio possa comprendere attività su:

- Server fisici;
- Ambienti di virtualizzazione;
- Sistemi operativi;
- Backup e restore;
- Storage;
- Networking;
- Monitoraggio;
- Sicurezza;
- Database;
- Sistemi applicativi;
- Coordinamento con fornitori terzi.

Risposta: Dall'elenco sono esclusi: sicurezza, sistemi applicativi.

Le competenze e le attività richieste sono sulle componenti richieste nei lotti 1 Sistemi HW HPE, 2 Virtualizzazione VMware, 4 ottimizzatore SolarWinds, 5 Sistema Backup Veeam. Inoltre Le competenze richieste sono su sistemi operativi e database Microsoft.

5. Confine tra Lotto 7 e altri lotti della gara

Si chiede di chiarire il perimetro di responsabilità del Lotto 7 rispetto agli altri lotti della medesima gara. In particolare, in caso di malfunzionamenti riconducibili a manutenzione hardware, apparati HPE, licenze VMware, Veeam, SolarWinds, Microsoft o altri prodotti/servizi oggetto di altri lotti, si chiede se il Lotto 7 debba intendersi come:

- Attività di analisi e supporto specialistico;



- Attività di coordinamento con i fornitori competenti;
- Oppure responsabilità diretta di risoluzione/ripristino.

Risposta: Si intende di responsabilità sul ripristino a fronte dei contratti di manutenzione specialistici delle ditte fornitrici degli altri lotti in gara.

6. Accessi remoti e strumenti operativi

Per le attività da remoto, si chiede di confermare se la Stazione Appaltante metterà a disposizione:

- Strumenti di accesso remoto/VPN;
- Credenziali nominative;
- Autorizzazioni operative;
- Documentazione tecnica minima;
- Procedure di sicurezza;
- Eventuali strumenti di ticketing o tracciamento già in uso.

Si chiede inoltre di precisare se eventuali tempi necessari all'attivazione/configurazione degli accessi siano da considerarsi inclusi nel monte ore del servizio.

Risposta: Verranno messi a disposizione VPN nominative con autorizzazioni ad operare sui sistemi. Non c'è una documentazione specifica. Per gli strumenti di Ticketing ci si avvarrà del sistema della ditta offerente. Le attività di preparazione degli ambienti di Ticketing di configurazione delle VPN e di formazione sono a carico della ditta offerente.

7. Modalità di apertura, gestione e chiusura degli interventi

Si chiede di indicare con quale modalità verranno richiesti gli interventi:

- Sistema di ticketing;
- E-mail;
- Telefono;
- Altra procedura.

Si chiede inoltre di precisare se sia prevista una procedura formale di:

- Apertura richiesta;
- Autorizzazione intervento;
- Presa in carico;
- Consuntivazione;
- Approvazione delle ore/giornate svolte;
- Chiusura intervento.

Risposta: Si prevede l'utilizzo del sistema di Ticketing della ditta offerente, della richiesta via mail o telefonica con referente indicato. Sarà definita una procedura formale per consuntivare le attività.



8. Frazionamento delle giornate e consuntivazione

Il capitolato indica che le giornate sono valutate per 8 ore, con minimo 1 ora e utilizzabili anche a frazione di giornata.

Si chiede di confermare che tale criterio di frazionamento minimo di 1 ora si applichi sia alle attività da remoto sia alle attività on-site.

Si chiede inoltre di precisare le modalità di consuntivazione e approvazione delle ore svolte.

Risposta: Sì, potranno essere frazionate anche le giornate on-site. Per la consuntivazione il personale tecnico sistemistico verificherà le reali attività svolte.

9. Giornate on-site

Per le 10 giornate on-site previste dal Lotto 7, si chiede di confermare:

- Presso quale sede dovranno essere svolte le attività;
- Se le giornate on-site dovranno essere pianificate con preavviso;
- Se potranno essere richieste anche con carattere di urgenza;
- Se i tempi di spostamento sono da considerarsi inclusi o esclusi dal conteggio delle ore/giornate.

Risposta: Per le giornate on-site le attività principalmente saranno presso il DataCenter CIS (ospedale), ma potrebbe essere necessario attivare il supporto per il Datacenter CU (Centro Uffici) o Terzo Nodo Begni (Città). Normalmente le giornate saranno con preavviso, ma potranno essere richieste con urgenza in casi di emergenza o blocchi dei servizi. I tempi di spostamento, vitto, alloggio devono essere compresi nell'offerta oraria, le 10 giornate eventualmente frazionate saranno considerate effettive sul posto.

10. Attività pianificate ed emergenze

Si chiede di chiarire se il Lotto 7 sia destinato prevalentemente ad attività pianificate e concordate con il Direttore dell'esecuzione, oppure se debba coprire anche interventi urgenti o emergenziali sulla Server Farm.

In caso di interventi urgenti, si chiede di precisare le modalità di attivazione e gli eventuali tempi richiesti per la disponibilità del personale tecnico.

Risposta: Occorre coprire gli interventi urgenti con finalità di ripristino servizi. Le modalità di richiesta scaleranno in base all'urgenza, ed i tempi definiti dagli SLA contrattuali.

11. Giornate non utilizzate

Considerata la dicitura "fatturazione a consumo", si chiede di confermare se le giornate/ore non utilizzate entro il periodo contrattuale decadano e non siano fatturabili, oppure se sia prevista una diversa modalità di riconoscimento economico del pacchetto complessivo.



Risposta: Le giornate o ore non utilizzate non dovranno essere fatturate ed andranno in economia.

12. Documentazione tecnica da allegare all'offerta

Trattandosi di un servizio professionale e non di una fornitura di prodotto, si chiede di precisare quale documentazione tecnica sia ritenuta idonea ai fini della valutazione dell'offerta tecnica del Lotto 7.

A titolo esemplificativo, si chiede se possano essere allegati:

- Relazione metodologica del servizio;
- Descrizione del modello operativo di presa in carico;
- Profili professionali delle figure coinvolte;
- Certificazioni tecniche;
- Esperienze/reference pregresse in attività analoghe;
- Modalità di rendicontazione;
- Eventuali livelli di servizio proposti.

Risposta: Verrà valutata tutta la documentazione tecnica allegata con particolare interesse sulle esperienze/ reference analoghe su sistemi critici, profili professionali, competenze tecniche specifiche.

13. Referenze e certificazioni

Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, si chiede di precisare quali tipologie di certificazioni professionali e quali precedenti forniture simili siano considerate pertinenti per il Lotto 7.

Risposta: Si richiedono certificazioni in ambito dei:

- Sistemi HPE descritti nel lotto 1;
- Sistemi di virtualizzazione VMware vSphere Foundation lotto 2;
- Sistemi di backup Veeam lotto 4;
- Certificazioni Microsoft sistemi operativi e database.

14. Coordinamento con altre imprese

Il capitolato prevede la possibilità di interferenze con altre imprese.

Si chiede pertanto di precisare se, nell'ambito del Lotto 7, l'aggiudicatario dovrà coordinarsi anche con eventuali fornitori aggiudicatari degli altri lotti e, in caso affermativo, con quali modalità operative.

Risposta: Gli altri lotti sono da considerarsi contratti operativi di manutenzione sui prodotti, il servizio di Helpdesk e il servizio di assistenza dovranno essere utilizzati per la risoluzione di problemi che possono emergere in attività ordinarie e in attività straordinarie come aggiornamenti.

REPUBBLICA DI SAN MARINO

Via 28 Luglio, 192 - 47893 Borgo Maggiore
T +378 (0549) 885150
Mail: info.informatica@pa.sm



**UFFICIO INFORMATICA, SICUREZZA,
RETI E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
Dipartimento Funzione Pubblica

Gara n. 327/2026 – Asta pubblica n. 03/ISRPD/2026

IL DIRIGENTE
(Ing. Massimiliano Casali)

Interna: AOO AOO-02, N. Prot. 00056231 del 10/06/2026

■ **REPUBBLICA DI SAN MARINO**
■ Via 28 Luglio, 192 - 47893 Borgo Maggiore
■ T +378 (0549) 885150
■ Mail: info.informatica@pa.sm