



**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE  
DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA**

(ENTE SANITARIO DI DIRITTO PUBBLICO)

Sede Legale: Via Bianchi, 9 - 25124 Brescia  
Tel 03022901 - Fax 0302425251 - Email [info@izsler.it](mailto:info@izsler.it)  
C.F. - P.IVA 00284840170  
N. REA CCIAA di Brescia 88834

**APPALTO PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SVILUPPO, GESTIONE E  
MANUTENZIONE DI UNA SOLUZIONE INTEGRATA PER I PROCESSI DI FORMAZIONE  
RESIDENZIALE E A DISTANZA DELL'IZSLER**

Fascicolo 17/2013 - CIG: 50726535AD

**RISPOSTE E CHIARIMENTI A QUESITI, ERRATA CORRIGE E RETTIFICHE**

**Aggiornamento al 23.05.2013**

**Brescia li 23.05.2013**

**Quesito:**

*Rispetto alle soluzioni informatiche descritte ai punti B e C del paragrafo 1.1. del Capitolato Tecnico, a parte il software di base costituito da sistema operativo e database, deve essere ceduto in proprietà ad IZSLER e rientrare nella politica del riuso il codice sorgente dell'intera fornitura o possono essere cedute le sole licenze d'uso degli applicativi?*

**Risposta:**

Tutto il software (codice sorgente, documentazione,..) della piattaforma, con la sola esclusione del software di base costituito da sistema operativo e database, deve essere ceduto in proprietà ad IZSLER e rientrare nella politica del riuso.

**Quesito:**

*Interfacce: Quale ERP il Committente ha in uso?*

**Risposta:**

Per quanto riguarda il sistema ERP, si precisa che la attuale piattaforma è integrata in relazione al flusso di rendicontazione che dal sistema amministrativo dell'Istituto va verso il Ministero. La ditta aggiudicataria dovrà in fase di sviluppo implementare il flusso di dialogo con il nuovo Sistema amministrativo in corso di acquisizione.

**Quesito:**

*PROPRIETA' DEI DATI E DEL SOFTWARE: Dati e codice sorgente possono essere resi disponibili anche in lingua inglese o solo in lingua italiana?*

**Risposta:**

I linguaggi sono quelli della programmazione.

**Quesito:**

*E' possibile avere un account di test completo per poter verificare l'iter completo dell'attuale piattaforma, compreso l'utilizzo degli SMS?*

**Risposta:**

La piattaforma è accessibile a chiunque si registri tramite l'apposita form. Il pannello di amministrazione e la gestione della modalità sms sono unicamente accessibili agli amministratori IZSLER del sistema.

**Quesito:**

*La piattaforma attualmente in esercizio è documentata? Se sì, come?*

**Risposta:**

La piattaforma è documentata attraverso un manuale funzionale.

**Quesito:**

*p.4 di 38 del capitolato di gara e al punto 1.4.2 p.9 di 38 - vista la specifica indicazione di n.2 VM messe a disposizione da IZLER, l'intera piattaforma può essere migrata su altra piattaforma in hosting? se sì, le n.2 VM indicate devono continuare il loro attuale esercizio e con cosa a bordo?*

**Risposta:**

Le due VM indicate nel capitolato tecnico sono unicamente riferite all'hosting del software gestionale. La piattaforma e-learning in uso presso IZSLER è pubblicata su server dell'attuale fornitore. La stessa piattaforma e-learning dovrà essere presa in carico presso l'infrastruttura di pubblicazione web messa a disposizione dalla ditta aggiudicatrice e non potrà essere migrata verso altra soluzione software differente da quella attuale.

**Quesito:**

*punto 16 – la scelta avviene attraverso delle skin predefinite o a richiesta libera degli utenti?*

**Risposta:**

Si tratta di modalità di navigazione dei contenuti scelte dai singoli utenti.

**Quesito:**

*punto 17 - c'è un numero di versioni massime che devono essere mantenute operative?*

**Risposta:**

Non è previsto un limite di versioni da conservare.

**Quesito:**

*punto 18 - SMS: quanti sono statisticamente allo stato odierno gli utenti che gestiscono gli SMS in risposta ai corsi?*

**Risposta:**

La platea di veterinari che accede alla piattaforma e che può usufruire della modalità sms è attualmente di 30.000 discenti.

Statisticamente, nei corsi in cui viene fornita questa soluzione, il 50 % dei discenti la adotta.

Nei corsi per i quali è adottata la soluzione sms, circa il 50% degli utenti completa il percorso formativo con la metodologia sms.

**Quesito:**

*SMS: cosa si riceve sulla piattaforma dell'SMS inviato e i dati di risposta sono gestiti in automatico e puntano sul DB o sono gestibili manualmente e rimangono sulla piattaforma di gestione del gateway?*

**Risposta:**

Per l'sms inviato si riceve notifica dell'avvenuta ricezione. Gli sms ricevuti vengono automaticamente processati e archiviati in un database.

**Quesito:**

*punto 1 - Per l'erogazione frontale dobbiamo fornire l'indicazione di una situazione hardware minima dello studente o sull'hardware dell'istituto?*

**Risposta:**

Deve essere fornita l'infrastruttura hardware minima sia per la gestione che per la fruizione della soluzione proposta.

**Quesito:**

*Gestione economica eventi formativi - è un'integrazione con la parte di ERP dell'Istituto o deve essere vivo a se stante o è una piattaforma di vendita dei corsi a terzi con relativo di E-commerce?*

**Risposta:**

Si tratta di un modulo vivo a se stante interfacciabile con la parte ERP dell'istituto, non dedicato alla



debba superare numero 50 pagine dattiloscritte formato A4, carattere di scrittura non inferiore a "Times New Roman" 11, no fronte/retro

**Risposta:**

Si conferma.

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO - Par 1.2.2 Funzionalità erogate dalla piattaforma (pag. 5)" - Con riferimento al quesito pubblicato in data 16/05/13 relativo al capitolo 2 del capitolato tecnico (Caratteristiche funzionali del servizio FAD) per cui l'Istituto ha precisato che , "fatta eccezione per:*

- il tracciamento dell'attività svolta dai discenti all'interno del corso (già presente nel software di FAD);*
  - la creazione del programma scientifico del corso con la definizione delle rispettive figure coinvolte (attività a carico dei referenti della formazione dell'IZSLER);*
- tutte le restanti funzionalità rientrano nel progetto di sviluppo dell'attuale piattaforma di e-learning, si richiede se le funzionalità elencate al paragrafo 1.2.2 si devono intendere come attualmente erogate dalla piattaforma di e-learning o da implementare nell'ambito del progetto"*

**Risposta:**

Le funzionalità definite al punto 1.2.2 sono attualmente erogate dalla piattaforma, il fornitore si impegna a svilupparle, adattandole alle esigenze di ogni corso.

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO Par 1.4.4.29 Gestione della qualità percepita dai partecipanti a norma ECM (pag. 17) - Al paragrafo 1.4. 4.29 del capitolato tecnico viene indicato che il sistema deve consentire:*

- la stampa (in PDF) del modulo di valutazione qualità percepita in bianco, contenente la lista dei relatori precedentemente inseriti - questo modulo sarà consegnato ad ogni partecipante, che lo compilerà a penna.*

*La richiesta del capitolato tecnico non risulta congruente con l'oggetto dell'appalto che, al punto B, prevede la fornitura di uno strumento in grado di sostituire l'attuale gestione cartacea dei test di apprendimento e dei questionari di gradimento riferiti ad eventi frontali.*

*Si richiedono chiarimenti in merito."*

**Risposta:**

Questa funzionalità deve essere presente in affiancamento allo strumento richiesto in sostituzione della gestione cartacea. Devono essere garantite entrambe le soluzioni che saranno utilizzate a discrezione del provider

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO Par 1.4.4.31 Controllo presenze partecipanti durante i corsi frontali (pag. 18) - Il sistema elettronico di controllo accessi di cui si richiede la fornitura deve essere inteso incluso nell'ambito della fornitura di progetto?*

*In caso affermativo deve intendersi inclusivo di tutto l'hardware, il software e le attività necessarie per la configurazione, installazione e avviamento in modalità "chiavi in mano"?*

*Quali devono essere i parametri di dimensionamento del sistema in termini di punti di rilevazione (numero sale, numero varchi,..) e con quale dislocazione geografica? "*

**Risposta:**

Il sistema elettronico di controllo accessi deve essere incluso nella fornitura e deve essere fornito in modalità "chiavi in mano". Non sono previsti limiti relativi al numero di sale ed al numero di varchi.

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO Par 1.4.7 Import dati storici (pag. 22) - Si richiede di chiarire se l'import dei dati storici nella nuova soluzione software proposta è da effettuare con*

*l'obiettivo della sola consultazione dei dati o se deve essere garantita la gestione degli stessi (modifica, integrazione, cancellazione...).*

**Risposta:**

Il fornitore dovrà garantire la gestione dei dati storici in termini di modifica, integrazione, cancellazione, ecc

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO Par 3.2 Manutenzione del servizio (pag. 27) " - Si richiede di chiarire se la manutenzione di tipo correttivo e di tipo adattivo deve essere garantita dal Fornitore anche per la piattaforma di e-learning (punto A dell'oggetto dell'appalto).*

**Risposta:**

Il fornitore dovrà garantire la manutenzione di tipo correttivo ed adattivo anche per la piattaforma e-learning

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO Par 3.1.4 Assistenza di 2° livello (pag. 26) - Al paragrafo 3.1.4 (Assistenza 2° livello) del capitolato tecnico viene indicato che "la ditta aggiudicataria si impegna, per quanto attiene al sistema di e-learning, ad offrire supporto diretto ai discenti...(omissis)...quando l'assistenza non è presidiata da personale tutor IZSLER. Con tali requisiti l'assistenza è da intendersi di 1° livello?"*

**Risposta:**

Nel caso di supporto diretto ai discenti è da considerarsi di primo livello.

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO Par 4.2.1 Risorse del fornitore (pag. 30) - Al paragrafo si indica che "in fase di offerta vanno indicate le professionalità e le risorse umane a disposizione da parte del Fornitore, suddivise nelle tre macro-fasi descritte nel par 4.1"*

*Al paragrafo 4.1 vengono però elencate quattro macro-fasi:*

- fase di avvio piattaforma e-learning;
- fase ordinaria di produzione e-learning;
- gestionale formazione;
- modulo di valutazione per eventi frontali.

*Si richiedo chiarimenti in merito"*

**Risposta:**

Si tratta di mero errore di battitura in quanto vi sono 4 macro-fasi di progetto

**Quesito:**

*Riferimento: "CAPITOLATO TECNICO Par 4.2.1 Risorse del fornitore (pag. 30) " -"Al paragrafo si indica che "in fase di offerta vanno indicate le professionalità e le risorse umane a disposizione da parte del Fornitore, suddivise nelle tre macro-fasi descritte nel par 4.1"*

*Sulla base di tale indicazione è da ritenersi necessario, in fase di offerta, l'invio dei curriculum vitae delle risorse umane che il Fornitore intende impiegare nella realizzazione del progetto?*

*In caso positivo tali documenti devono rientrare nel limite massimo di ""50 pagine dattiloscritte formato A4, carattere di scrittura non inferiore a ""Times New Roman"" 11, no fronte/retro"" previsto per la documentazione tecnica? O possono intendersi come documentazione integrativa?"*

**Risposta:**

In fase di offerta deve essere semplicemente indicato il numero ed il profilo delle figure professionali coinvolte

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Brescia lì 20.05.2013**

**CHIARIMENTO:**

In merito alla dicitura da apporre sul plico di invio della documentazione di gara si afferma l'assoluta equivalenza tra quanto indicato all'art. 10 del Disciplinare di gara e l'oggetto del bando di gara al punto II.1.1.

**Quesito:**

*Nella Busta A Documentazione Amministrativa, a pena esclusione, viene richiesto l'Impegno di un Fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto di cui all'art.75, comma 8, del d.lgs 163/2006; tale requisito può essere contenuto nella Cauzione Provvisoria?*

**Risposta:** SI. E' normale prassi delle Compagnie Assicuratrici e degli Istituti di credito e/o finanziari produrre, anche all'interno del documento relativo alla "cauzione provvisoria", l'impegno al rilascio della eventuale garanzia ai sensi dell'art. 75 del D. Lgs. 163/2006, comma 8).

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Brescia li 17.05.2013**

**Quesito:**

*Premesso che:*

*- a pag. 9 del Capitolato Tecnico si riporta che "IZSLER diverrà proprietario del codice sorgente dell'intera soluzione software proposta,..."*

*- a pag. 22 del Capitolato Tecnico si riporta che "Analogamente tutto il software implementato o corretto è di proprietà dell'Istituto"*

*è corretto desumere che nella fornitura di gara ci potranno essere anche licenze d'uso di software di altre aziende (diverse dal sistema di FAD/Piattaforma di E-learning) e che per queste ultime non devono essere forniti i sorgenti né la titolarità della loro proprietà?*

**Chiarimento:**

Tutto il software della piattaforma è di proprietà dell'Istituto e sarà a disposizione della ditta aggiudicataria.

Restano ovviamente esclusi i software dei sistemi operativi e dell'infrastruttura di base, che sono prodotti di mercato e, pertanto, non di proprietà dell'Istituto.

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Brescia li 16.05.2013**

**Quesito:**

*"In merito allo SLA indicato al punto 1.2, all'interno della tabella a pag. 35, si chiede se entro i 60 minuti solari dalla segnalazione del problema, anche tramite automatismi, bisogna eliminare quest'ultimo oppure prendere in carico la gestione del problema!"*

**Risposta:**

Entro i 60 minuti solari la piattaforma deve tornare ad essere operativa.

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Brescia li 15.05.2013**

**Quesito:**

*Le attività per la preparazione dei corsi descritte alla pag. 25 del Capitolato Tecnico (di seguito si allega specifico estratto del Capitolato) si devono intendere come funzionalità presenti nel software di FAD (formazione a distanza) attualmente utilizzato da IZSLER (Ist. Zoopr. Sperimentale della Lombardia e Emilia Romagna) o se tali funzionalità dovranno essere presenti nel software oggetto di proposta. Nel caso fossero funzionalità presenti nel software di FAD attualmente utilizzato da IZSLER come si concretizzerebbe il supporto del fornitore per tali attività, nel senso tali attività*

sarebbero a totale carico del fornitore o il fornitore dovrà garantire esclusivamente il supporto alla realizzazione delle stesse che sarebbero principalmente in carico a referenti IZSLER:

**"Corso elearning:**

1. Creazione della struttura del corso e delle rispettive figure coinvolte (docente, tutor)
2. realizzazione di materiale didattico creato a partire da riprese audio e video realizzate dal Fornitore nel corso di trasferte sul territorio nazionale per la registrazione degli interventi dei relatori o comunque l'acquisizione di contributi volti a completare l'offerta formativa (tempo medio di una lezione 45min.)
3. Tracciamento dell'attività svolta dai discenti all'interno del corso
4. Creazione ed invio di una newsletter che informi i discenti del nuovo corso per il quale vengono riportate le informazioni principali e le modalità di partecipazione
5. Modifica del pannello di controllo che consenta ai tutor di valutare l'attività svolta dai discenti nel corso

**"Corso sms":**

1. Predisposizione di un servizio di ricezione SMS su una numerazione telefonica dedicata
2. Creazione di un applicativo per la ricezione ed invio di messaggi sms basati sulle regole stabilite per l'iscrizione ed il superamento del corso tramite strumentazione mobile. I messaggi sms inviati in risposta ai discenti saranno a carico del Fornitore.
3. Predisposizione di una sezione del pannello di controllo dedicato alla gestione del corso in autoformazione"

**Risposta:**

Si precisa che, fatta eccezione per:

- il tracciamento dell'attività svolta dai discenti all'interno del corso (già presente nel software di FAD)
- la creazione del programma scientifico del corso con la definizione delle rispettive figure coinvolte (attività a carico dei referenti della formazione dell'IZSLER)

tutte le restanti funzionalità rientrano nel progetto di sviluppo della attuale piattaforma.

In relazione al 2° punto "Corso elearning" è richiesta la sincronizzazione del filmato con il materiale didattico (presentazione power point – video-audio) utilizzato dal relatore

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Quesito:**

*A pag. 11 del Capitolato Tecnico tra i requisiti funzionali del modulo di back office è richiesta la gestione anagrafica Provider ECM. Si intende una anagrafica di tutti i Provider nazionali (pubblici e privati) oppure dei soli dati relativi a IZSLER in qualità di Provider?*

**Risposta**

La gestione anagrafica Provider ECM deve essere in grado di gestire "più provider contemporaneamente". A titolo esemplificativo si pensi ad un corso organizzato in qualità di partner con altro provider che accredita l'evento

**Quesito:**

*"In merito allo SLA indicato al punto 1.2, all'interno della tabella a pag. 35, posto che non risulta possibile risolvere un problema bloccante all'interno dei 60 minuti solari richiesti, si chiede se quest'ultimi si riferiscono alla presa in carico del problema".*

**Risposta**

I 60 minuti solari continuativi richiesti decorrono dal momento in cui è segnalato il problema, anche tramite automatismi.

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Brescia lì 13.05.2013**

**Quesito:** *All'interno del Capitolato Tecnico il Capitolo 9 (pag. 36) e il Capitolo 7 (pag. 34) sono identici come contenuto e come intestazioni; lo stesso capita per il Capitolo 10 (pag. 37) e il Capitolo 8 (pag. 35). Si tratta soltanto di una mera duplicazione oppure di un errore che nasconde ulteriori informazioni?"*

**Risposta:**

Si tratta soltanto di un mera duplicazione – Le pagine n. 36 e 37, quali pagine contenenti refusi di stampa sono da ritenersi ANNULLATE.

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Quesito:** *In merito agli SLA (Service Level Agreement) definiti all'interno del Capitolo 8 del Capitolato Tecnico, non sono chiare le penali che si applicherebbero nel caso in cui non si mantenessero tali livelli di servizio. Infatti, sempre all'interno di questo Capitolo, si rinvia al Disciplinare di Gara per capire quali possano essere tali penali, ma all'art. 20 comma 5 del Disciplinare si ottiene una spiegazione non soddisfacente per tutti gli SLA in questione. Si potrebbero avere delle delucidazioni in merito?*

**Risposta**

Ad ulteriore chiarimento e/o parziale rettifica di quanto esplicitato negli atti di gara, si precisa quanto segue:

- Per ogni scostamento rispetto ai valori soglia (indicatori) delle SLA indicate nel Capitolato Tecnico, l'Istituto applicherà l'art. 12 comma 4 del Capitolato Generale a cui il Disciplinare fa espresso rinvio, dovendosi correttamente interpretare i livelli di servizio delle SLA di rilevanza nella fase di esecuzione del contratto e come indicatori a singolo evento.
- Le penali prese in considerazione nell'art. 20 comma 5 del Disciplinare attengono viceversa alla fase di avvio del progetto e non trovano pertanto applicazione nell'ipotesi di "ritardi nel ripristino completo dei malfunzionamenti software durante il periodo di garanzia, successivi al collaudo con esito positivo" pure indicate nel 1° comma dello stesso articolo.
- Si precisa che, a seguito di riesame, deve ritenersi stralciato dal Capitolato Tecnico il **punto 1.5** della "Tabella riferimento indicatori iniziali" (8.1.2 pag. 35)

==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.==.

**Quesiti:**

- 1) *L'interfaccia grafica/utenti dev'essere obbligatoriamente identica a quella oggi in utilizzo o sono ammesse altre possibilità ?*
- 2) *E' ammesso altro LMS che non sia a-tutor? Comunque nel rispetto delle funzionalità previste da capitolato ?*

**Risposta**

L'Istituto dispone di una propria piattaforma di e-learning e questa intende affidare in manutenzione e sviluppo.