Copia dell'originale conservato presso la Pubblica Amministrazione (Art.85sexies,co.2-4,D156/05 smi)

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

Gara n. 711/2026 – Asta pubblica n. 13/ISRPD/2026

San Marino, 13 novembre 2026/1726 d.F.R.

Oggetto: precisazioni rif. Gara n. 711/2026 – Asta Pubblica n. 13/ISRPD/2026

DOMANDA:
Si chiede di confermare che le attività di:

- **analisi giornaliera dei log e ottimizzazione delle policy;**
- **report giornaliero con gli interventi eseguiti e i problemi aperti;**
- **riunione di punto quotidiana con il referente dell'Amministrazione;**

vengano richieste per il solo periodo di presenza in sede post-migrazione ovvero almeno 5 giorni lavorativi consecutivi successivi alla messa in esercizio. In caso contrario, si chiede di specificare la durata prevista per tali attività.
Per le modalità di erogazione, ci confermate che tali attività devono essere erogate dalla persona del presidio?

Risposta: Si conferma. L'analisi giornaliera dei log e l'ottimizzazione delle policy, il report giornaliero e la riunione di punto quotidiana sono richiesti per il solo periodo di presidio in sede post-migrazione, ovvero fino al superamento delle criticità emerse dopo la migrazione e comunque per almeno 5 giorni lavorativi consecutivi successivi alla messa in esercizio. Le attività devono essere erogate dalla persona del presidio, negli orari di servizio.

DOMANDA: Si chiede di precisare che cosa si intende per "canale diretto dedicato"?

Risposta: Per "canale diretto dedicato" si intende qualunque mezzo di contatto riservato alla Stazione Appaltante (ad esempio numero telefonico, indirizzo e-mail, chat o altro strumento equivalente) che consenta di raggiungere direttamente il personale tecnico del fornitore, in modo più rapido rispetto al canale di assistenza ordinario, per la segnalazione e la presa in carico delle criticità. Il mezzo proposto è indicato dal fornitore nell'offerta tecnica, nell'ambito della descrizione del modello di assistenza (art. 9.1), ed è reso disponibile per i primi 60 giorni dalla messa in esercizio, negli orari di servizio.

DOMANDA: Si chiede di confermare se il soggetto "un referente tecnico nominato" possano essere considerate più persone? Quale durata deve essere considerata, solo i primi 60 giorni o 12 mesi?

Risposta: Il fornitore nomina uno o più referenti tecnici, con recapiti diretti, indicandone uno quale referente principale e punto di contatto per la Stazione Appaltante. I referenti sono garantiti per tutta la durata del servizio di supporto, pari a 12 mesi dalla data del collaudo (art. 9.1). Il fornitore comunica alla Stazione Appaltante ogni variazione dei nominativi.

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

Interna: AOO AOO-02, N. Prot. 00111238 del 13/11/2026

Copia dell'originale conservato presso la Pubblica Amministrazione (Art.85sexies,co.2-4,D156/05 smi)

Interna: AOO AOO-02, N. Prot. 00111238 del 13/11/2026

DOMANDA:
Si chiede di precisare l'ambito delle attività comprese nel servizio di supporto al fornitore.
In particolare, si richiede di confermare se il servizio debba intendersi limitato alla gestione e risoluzione degli incidenti e dei malfunzionamenti sugli apparati oggetto della fornitura, oppure se debba comprendere anche la presa in carico e l'esecuzione di varie richieste operative quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **modifiche configurative (Change);**
- **richieste di servizio (Service Request);**
- **implementazione di nuove regole o policy;**
- **altre attività di gestione ordinaria ed evolutiva**

Se richiesta anche la gestione di richieste operative, si conferma la durata di 12 mesi?

Risposta: Il servizio di supporto comprende la gestione e la risoluzione di incidenti e malfunzionamenti sugli apparati oggetto della fornitura. Comprende inoltre il supporto alla Stazione Appaltante per le richieste operative (Service Request e Change, ivi inclusa l'implementazione di nuove regole, policy, NAT, VPN e oggetti) che la Stazione Appaltante, che svolge in autonomia le attività di gestione ordinaria, non sia in grado di implementare o per le quali richieda assistenza. In tali casi il fornitore prende in carico la richiesta e fornisce il supporto necessario fino alla sua esecuzione. Sono incluse l'esecuzione degli aggiornamenti del firmware (art. 7.7) e l'affiancamento nella gestione delle richieste al produttore (art. 9.1). La durata del servizio è confermata in 12 mesi dalla data del collaudo.

DOMANDA:
Con riferimento alle attività di aggiornamento firmware previste a carico del Fornitore, si chiede di chiarire se tali interventi debbano essere eseguiti:
1) secondo un piano periodico e preventivamente concordato con la Stazione Appaltante;
oppure
2) esclusivamente al verificarsi di vulnerabilità, criticità o raccomandazioni di aggiornamento rilasciate dal Produttore.
Si chiede inoltre di confermare se il servizio di gestione ed esecuzione degli aggiornamenti firmware a carico del Fornitore debba essere garantito per la durata contrattuale di 12 mesi come richiesto per il servizio di supporto.

Risposta: Gli aggiornamenti del firmware sono eseguiti dal fornitore in entrambi i casi seguenti: a) al rilascio di aggiornamenti correttivi o di sicurezza che risolvano vulnerabilità o criticità, o su raccomandazione del produttore; b) secondo una verifica periodica concordata con la Stazione Appaltante, per valutare l'opportunità di allineare gli apparati alla versione raccomandata. In ogni caso gli interventi avvengono previa comunicazione alla Stazione Appaltante, in una finestra concordata e secondo le modalità dell'art. 7.7. Il servizio di gestione ed esecuzione degli aggiornamenti firmware è garantito per tutta la durata del servizio di supporto, pari a 12 mesi dalla data del collaudo.

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

Copia dell'originale conservato presso la Pubblica Amministrazione (Art.85sexies,co.2-4,D156/05 smi)

Interna: AOO AOO-02, N. Prot. 00111238 del 13/11/2026

DOMANDA: Con riferimento al servizio di backup previsto nell'ambito della fornitura, si chiede di chiarire se tale attività debba essere eseguita esclusivamente a supporto degli interventi di aggiornamento firmware e delle relative procedure di rollback oppure se sia richiesto un servizio continuativo di backup delle configurazioni degli apparati per tutta la durata contrattuale dei 12 mesi come richiesto per il servizio di supporto.

Risposta: Il servizio di backup a carico del fornitore è riferito alla configurazione degli apparati ed è richiesto a supporto degli interventi di aggiornamento del firmware e delle relative procedure di rollback (art. 7.7), nonché in occasione di altri interventi di modifica che lo richiedano. Non è richiesto un servizio continuativo di backup periodico delle configurazioni. Il fornitore consegna le procedure di backup e ripristino (art. 7.6); i backup periodici sono gestiti dalla Stazione Appaltante. L'eventuale ripristino delle configurazioni in caso di malfunzionamento è compreso nel servizio di supporto, per i 12 mesi dalla data del collaudo.

DOMANDA: Con riferimento alle attività di gestione degli Incident ed eventualmente delle Service Request (SVR), si chiede conferma che possa essere utilizzato il sistema di ticketing del fornitore per la registrazione, il tracciamento delle richieste e il monitoraggio degli SLA contrattuali. In caso contrario, si chiede di specificare quali strumenti e modalità operative debbano essere adottati per la gestione e il monitoraggio delle richieste.

Risposta: Il fornitore indica nell'offerta i canali e gli orari del proprio modello di assistenza.

DOMANDA: Quale copertura oraria viene richiesta al fornitore di garantire gli interventi da remoto e on-site?

Risposta: La copertura richiesta coincide con l'orario di apertura dell'Ufficio, in giorni lavorativi, sia per gli interventi da remoto sia per quelli in sede (art. 9.2). Gli orari sono:
Lun, Gio: 8:15-18:00
Mar, Mer, Ven: 8:15-14:15
Non è richiesta una copertura h24 o nei giorni festivi.

DOMANDA: Al fine di una corretta quantificazione delle attività di supporto, si chiede di indicare il numero approssimativo delle sole VPN site-to-site. Si chiede inoltre di confermare se siano considerate critiche esclusivamente le VPN site-to-site o anche le VPN Client/Remote Access.

Risposta: Le VPN site-to-site sono circa una decina. L'art. 9.2 considera critica l'interruzione delle VPN senza distinzioni: sono quindi considerate critiche sia le VPN site-to-site sia le VPN client/remote access (circa 500 utenti VPN, come indicato nel capitolato). Il numero esatto sarà verificato in fase di preanalisi.

Copia dell'originale conservato presso la Pubblica Amministrazione (Art.85sexies,co.2-4,D156/05 smi)

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

Gara n. 711/2026 – Asta pubblica n. 13/ISRPD/2026

DOMANDA: Al fine di una corretta quantificazione delle attività di supporto, si chiede di chiarire che cosa si intenda per ""mancata applicazione delle policy di sicurezza".

Risposta: Per "mancata applicazione delle policy di sicurezza" (art. 9.2) si intende la condizione per cui, su uno o più nodi dei cluster, le regole e i profili di sicurezza configurati e approvati dalla Stazione Appaltante non risultano attivi o non producono l'effetto previsto, pur essendo l'apparato operativo. Rientrano, a titolo esemplificativo: regole di filtraggio, NAT o policy per, utente, IP non attive o non applicate; profili e moduli di sicurezza (IPS, antivirus, filtro web, ispezione SSL) disattivati o non funzionanti, anche per sottoscrizioni scadute o non attive; policy non propagate o non allineate tra i nodi di un cluster; comportamento del firewall che lascia transitare traffico che le policy configurate dovrebbero bloccare. Non rientrano le attività ordinarie di gestione, quali la modifica o l'ottimizzazione delle policy (art. 7.5), né le richieste di nuove regole da parte della Stazione Appaltante, che non costituiscono criticità bloccanti.

IL DIRIGENTE
(*Ing. Massimiliano Casali*)

Massimiliano Casali
Firmato digitalmente da Massimiliano Casali
Data: 2026.11.13 13:24:42 +01'00'

Interna: AOO AOO-02, N. Prot. 00111238 del 13/11/2026

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