



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

AREA GESTIONE  
INFRASTRUTTURE E  
SERVIZI

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER  
L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI IN SAAS DI ERM (ELECTRONIC RESOURCE  
MANAGEMENT) E INTERFACCIA UTENTE UNIFICATA PER L'ACCESSO  
ALLE RISORSE BIBLIOGRAFICHE DELLE BIBLIOTECHE - CIG 98475653B7**

**QUESITI 5**

D8) L'operatore economico intende offrire un servizio Cloud multi-tenant, con centinaia di utenti già attivi in tutto il mondo. Nei servizi Cloud non vengono offerte soluzioni specifiche per cliente, ma vengono offerte funzionalità uguali per tutti in tutto il mondo e i dati vengono condivisi dove possibile per ottenere efficienza. Per natura, queste soluzioni standard sono gestite seguendo una politica unificata che si applica a tutti gli utenti. Ad esempio, la continuità operativa e il disaster recovery, la politica di supporto e rilascio e i tempi di risoluzione.

La Stazione Appaltante può impegnarsi a finalizzare il testo dello SLA insieme all'Operatore Economico dopo l'aggiudicazione dell'appalto, senza pregiudicare l'intenzione di soddisfare i requisiti?

*R8) L' Operatore Economico deve nell'offerta tecnica dichiarare quali sono gli SLA che si impegna a garantire. La stazione appaltante si riserva di verificare se questi sono sostanzialmente congrui rispetto a quanto richiesto come requisito minimo obbligatorio nel capitolato di gara (allegati inclusi). La non congruità è causa di esclusione.*