



OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEI SISTEMI DI FONIA SOGEI – ID 2030

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti www.acquistinretepa.it e www.consip.it.

CHIARIMENTI

1) Domanda

Appendice 1: capitolato tecnico - Cap. 2 Pag. 4

Si richiede l’indirizzo delle sedi ed il dettaglio degli apparati e derivati presenti in ogni singola sede.

Risposta

Nella documentazione di gara sono indicati tutti i dettagli ad oggi fornibili e necessari per la formulazione dell’offerta (distribuzione per regione delle sedi e consistenza dell’attuale infrastruttura). L’indirizzo delle sedi e l’elenco delle apparecchiature per ciascuna sede verrà fornito alla stipula del contratto.

2) Domanda

Appendice 1: capitolato tecnico - Par. 3.1.2 pag. 16

E’ riportato *“Lo scambio dati tra il sistema SIGMA e il Fornitore avverrà mediante Web Services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.”*

Si chiede di confermare se è possibile utilizzare di meccanismi alternativi ai Web Services, come ad esempio l’utilizzo di E-Mail codificate.

Risposta

Non si conferma.

3) Domanda

Appendice 1: capitolato tecnico - Par. 3.2.1 pag. 19

A pagina 19 è indicato che *“la diagnosi dei malfunzionamenti deve essere estesa a tutte le componenti dell’apparecchiatura anche se non comprese nel contratto”*.

Si richiede di specificare quali altri apparati, se presenti, sono oggetto di diagnosi oltre a quelli riportati al par 2.4 pag. 9 indicati come *“altri apparati che fanno parte dell’impianto nelle varie Agenzie e che non sono oggetto di conteggio nel canone di manutenzione”*.

Risposta

Ci si riferisce ad apparecchiature del sistema telefonico quali ad esempio schede e componenti di centrale non espressamente citati nel Capitolato tecnico ma funzionali all’operatività di tutta la piattaforma VOIP oggetto della presente procedura di gara.

4) Domanda

Appendice 1: capitolato tecnico - Par. 3.2.2 pag. 21

“controlli di regolare funzionamento che possono essere fatti con interrogazioni periodiche in telediagnosi o tramite il system management locale effettuando dei test generali sia riguardo ai sistemi che riguardo alle linee”

Si chiede di specificare se sarà consentito al fornitore un accesso da remoto dalla propria sede evidenziando eventuali vincoli e norme di sicurezza o se viceversa il monitoraggio potrà essere effettuato solo dal presidio presso SOGEI.

Risposta

Non è consentito l’accesso da remoto.

5) Domanda

Appendice 1: capitolato tecnico

Nel capitolato è riportato quanto segue:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di manutenzione dei sistemi di fonia SOGEI - ID 2030



Par. 3.1 Pag. 15

"I servizi di cui alla presente iniziativa dovranno essere erogati nelle seguenti ore lavorative: dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

Par. 3.3 Pag 22

"Servizio di Presidio

Il servizio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di due risorse della Società presso le strutture di Sogei con sede in Roma via Mario Carucci n. 99 durante l'orario di seguito indicato:

- *dalle ore 08:30 alle 17:30, dal lunedì al venerdì"*

Par. 3.3 Pag. 23

Tra le attività del Presidio si riporta:

"individuazione dei guasti ed avvio delle procedure di gestione dei trouble ticket"

Par. 4.2 Pag. 29

le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, e, in aggiunta, solo per l'infrastruttura Voip Sogei, descritta al paragrafo 2.5, anche dalle ore 8.00 alle 14.00 del sabato. Sono da ritenersi escluse le sole festività nazionali;

Si chiede di confermare che i servizi di manutenzione devono essere erogati anche il sabato mattina dalle ore 8.00 alle 14.00 per quanto riguarda l'infrastruttura SOGEI ?

Si chiede inoltre di confermare che il servizio di manutenzione é dalle 8.00 alle 17.00 mentre il presidio è dalle 8.30 alle 17.30?

Si chiede conferma che le attività di *"individuazione dei guasti ed avvio delle procedure di gestione dei trouble ticket"* siano ad esclusivo carico del Presidio o possano essere effettuate da remoto

Risposta

Per quanto riguarda la prima parte del quesito si conferma (servizio di manutenzione per infrastruttura Sogei anche sabato 8-14).

Per quanto riguarda la seconda parte della domanda si conferma (orario servizio di manutenzione 8-17, orario presidio 8:30-17:30).

Per quanto riguarda la terza parte della domanda non si conferma la possibilità di accesso da remoto; si veda anche la risposta alla domanda n. 4.

6) Domanda

2030 - Appendice 2 - Schema di Contratto - Condizioni Generali

ARTICOLO 2 S – pag. 6

*"L'impresa si impegna, altresì, ora per allora, a fornire, negli ultimi due mesi di efficacia del presente contratto, ovvero alla scadenza di un singolo intervento, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze a personale della Committente o a terzi da questa designati, **nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico**. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. Al periodo di affiancamento saranno applicate le medesime tariffe giornaliere, per figura professionale, applicate per lo svolgimento delle attività contrattuali."*

Si chiede di specificare meglio cosa si intende *"nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico"*.

Risposta

Si tratta di un refuso: la frase *"nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico"* non deve essere considerata.



7) Domanda

In riferimento al criterio di valutazione n. 5 a pagina 27 del disciplinare di gara, si chiede di precisare come vengono calcolati i 9 punti tabellari rispetto al numero di casi annui offerti in più ai 15 previsti. Ad esempio, se un'azienda X offre 3 casi annui in più ai 15 previsti e l'azienda Y offre 5 casi annui in più ai 15 previsti, come verrà calcolata la differenza di effort? I 9 punti verranno riparametrati in base ai casi aggiuntivi? Con quale algoritmo? Si chiede infine se esiste un massimo di interventi annui previsti.

Risposta

Come indicato nell'allegato 13 "Modello di Relazione tecnica", la disponibilità ad offrire da 1 a 5 casi ulteriori verrà premiata con l'assegnazione di 3 punti, da 6 a 10 casi ulteriori con 6 punti e da 11 a 15 casi ulteriori con 9 punti.

8) Domanda

In riferimento ai requisiti di capacità tecnica e professionale sulla comprova del requisito relativo al possesso della ISO 9001:2015 nel settore EA33 (par. 7.3 del Disciplinare di gara), si chiede se il requisito è ugualmente rispettato se la società è in possesso della ISO 9001:2008 nel settore EA33 ed in fase di aggiornamento alla ISO 9001: 2015, nel rispetto del rinnovo previsto entro 3 anni per il relativo adeguamento.

Risposta

Si veda la rettifica n. 3 al Disciplinare di gara, pubblicata in data 12/06/2018.

In merito al quesito posto, resta inteso che qualora, in epoca successiva alla chiusura del periodo transitorio di adeguamento e transizione della certificazione ISO 9001, l'operatore economico fosse sottoposto ai controlli di cui al par. 22 del Disciplinare di gara sarà comunque tenuto a dimostrare sia il possesso, al momento della presentazione dell'offerta, della certificazione ISO 9001:2008 - settore EA33, sia il possesso della certificazione ISO 9001:2015 - settore EA33 successivamente conseguita.

9) Domanda

In riferimento agli apparati da mantenere si chiede se le garanzie degli apparati di Avaya e Selta sono oggetto di fornitura o se tutta la consistenza degli apparati è già coperta dalle suddette garanzie per tutta la durata del contratto. Nel caso in cui non deve essere fornita, dall'aggiudicatario, la garanzia sugli apparati, si chiedono gli SLA relativi. Invece, nel caso in cui le garanzie devono essere fornite si richiedono i seriali e codici del software.

Risposta

Le garanzie devono essere fornite nell'ambito della manutenzione e gli SLA sono descritti al paragrafo 4 del Capitolato tecnico. I seriali e i codici richiesti verranno comunicati in fase di stipula.

10) Domanda

In riferimento agli apparati da mantenere si chiede se la stazione appaltante mette a disposizione le eventuali scorte o la società aggiudicataria deve prevedere le scorte necessarie per la gestione della fornitura oggetto dell'appalto.

Risposta

La stazione appaltante non metterà a disposizione scorte. Sarà cura dell'aggiudicatario organizzare l'erogazione del servizio come meglio ritiene, al fine del rispetto degli sla richiesti.

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)