

Classificazione del documento: Consip Public

**Oggetto: APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEI SISTEMI DI FONIA - ID 1951**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) – [www.consip.it](http://www.consip.it)

\*\*\*

### CHIARIMENTI

#### 1) Domanda

Con riferimento alla rdo in oggetto abbiamo bisogno di capire se possiamo partecipare in quanto, siamo qualificati per la categoria merceologica richiesta "servizi di assistenza tecnica", alla classe di ammissione "E".

#### Risposta

Come previsto al par. 4.1. "Forme di partecipazione" del Capitolato d’oneri, la classe di ammissione D1 richiesta per il presente appalto specifico *"è una classe minima. L’operatore economico ammesso a classi ad essa superiori potrà partecipare alla presente procedura"*.

Resta fermo il possesso di tutti i requisiti di partecipazione richiesti e specificati nel Capitolato d’oneri, così come la possibilità di ricorrere all’istituto dell’avvalimento, secondo quanto precisato nel medesimo Capitolato d’oneri.

#### 2) Domanda

Capitolato tecnico "Contratto per servizi di manutenzione dei sistemi di fonia" par. 2.4 pagg. 9-12

Si chiede di confermare l’interpretazione che il sistema di documentazione addebiti Blue’s delle Agenzie con Infrastruttura Selta (30.000) licenze non è oggetto dei servizi di manutenzione ordinaria.

#### Risposta

Non si conferma: come indicato nel capitolato tecnico parte II, "la Società dovrà assicurare, per tutta la durata contrattuale, la manutenzione dei firmware e dei software delle apparecchiature", incluso quindi anche il software Blue’s. In particolare, per quanto riguarda il prodotto Blue’s si richiedono la medesima manutenzione ed il rispetto dei medesimi livelli di servizio previsti nel piano di supporto ImagicCare Gold.

#### 3) Domanda

Capitolato tecnico "Contratto per servizi di manutenzione dei sistemi di fonia" par. 3.2.1 pag. 20

Testo : "Gli interventi dovranno concludersi con l’attività di verifica del corretto funzionamento (collaudo) delle apparecchiature o reti telefoniche (tradizionali o strutturate) sostituite o riparate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura dell’Aggiudicatario, ma è lasciata libertà all’Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi."

Si chiede di confermare che le problematiche relative alle reti telefoniche non sono oggetto del servizio di manutenzione ordinaria che è rivolto esclusivamente alle apparecchiature.

#### Risposta

Si conferma. L’ambito del servizio include tutti gli apparati che – a partire dalla borchia operatore fino al terminale telefonico - contribuiscono al funzionamento del servizio di telefonia: sistemi telefonici, voice mail, Unified

Communication, UPS, Documentazione Addebiti, apparati di utente di vario tipo. È esclusa la connettività telefonica / IP / dati e la gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici).

#### **4) Domanda**

Capitolato tecnico “Contratto per servizi di manutenzione dei sistemi di fonia” par. 3.2.3 pag. 22

Testo : “La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e l’assistenza all’installazione delle versioni successive, sia minor che major (fatta eccezione per le 3 piattaforme Avaya di Agenzia Entrate per le quali sono previste solo le versioni minor), dei Firmware e dei Software delle apparecchiature e dovrà segnalare tempestivamente eventuali bug rilevati sulle versioni in uso a SOGEI fornendo le fix con la relativa documentazione.”

Si chiede di confermare l’interpretazione che la fornitura e l’assistenza all’installazione delle versioni successive major è da intendersi al netto di eventuali oneri di upgrading hw sulle apparecchiature che è fuori dal perimetro di gara.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **5) Domanda**

Capitolato tecnico “Contratto per servizi di manutenzione dei sistemi di fonia” cap.3. pag. 14

Testo : “Per il corretto svolgimento delle attività, il Fornitore dovrà dotarsi di tutti gli strumenti necessari e realizzare a propria cura e spese le componenti software di integrazione con i sistemi di gestione degli interventi di manutenzione, come descritto nel seguito, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.”

Si chiede di specificare se è consentita da parte del fornitore l’erogazione dei servizi utilizzando strumenti e sistemi di gestione in house, rispettando comunque il vincolo di integrazione con il sistema SIGMA.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **6) Domanda**

Capitolato tecnico “Contratto per servizi di manutenzione dei sistemi di fonia” cap.4.2 pag. 30-31

Testo : “tempo di completamento attività di presidio: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la richiesta di intervento effettuata da Sogei per attività di presidio (di cui al par. 3.3) e il completamento dell’attività richiesta.”

Si chiede di confermare che il valore di SMR di 6 ore (migliorabile dal fornitore in fase di risposta tecnica fino ad un valore di 2 ore) è riferito a tutte le tipologie di attività del presidio riportate nel paragrafo 3.3 (pag. 23) del capitolato.

#### **Risposta**

Non si conferma: il valore fa riferimento alle richieste di intervento del servizio di presidio effettuate via mail da Sogei e il cui valore di SRM, pertanto, è misurabile.

**Ing. Patrizia Bramini**

**(Il Responsabile Area Sourcing ICT)**