

ID14MAN003

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA STIPULA DI UNA CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI HELP DESK AZIENDALE PER MALFUNZIONAMENTI HARDWARE E SOFTWARE PER LE AZIENDE DEL SERVIZIO SANITARIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

Quesito n.1	Risposta n.1
Con riferimento al bando in oggetto, si chiede di voler meglio precisare, in caso di raggruppamento temporaneo di impresa, quali requisiti di capacità tecnica devono essere posseduti esclusivamente dalla mandataria e in quale misura e quali requisiti devono essere invece posseduti da tutte le società facenti parte l'RTI.	In caso di RTI i requisiti dovranno essere posseduti in misura maggioritaria dalla mandataria che dovrà anche eseguire la maggioranza delle prestazioni ai sensi dell'art. 275 del d.P.R. n. 207/2010. Ad ogni buon conto si precisa che la suddivisione del possesso dei requisiti in caso di RTI dipende dalla tipologia di Raggruppamento (raggruppamento orizzontale o verticale)
Quesito n.2	Risposta n.2
Buongiorno, si chiede conferma che la certificazione in allegato, 3com Networking, soddisfi il quarto requisito di capacità tecnica. Cordiali saluti.	Risposta non è chiaro se quanto presentato è una certificazione di tipo commerciale; in gara viene richiesta una certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete
Quesito n.3	Risposta n.3

**Con riferimento alle SPECIFICHE TECNICHE DEI LOTTI - LOTTO 2**

- 1) Riguardo gli orari di erogazione richiesti per il servizio si chiede conferma che il servizio di Help Desk debba essere attivo per 8 ore giornaliere **nei giorni lavorativi** dal lunedì al venerdì (escludendo quindi le festività)
  - 2) Poiché nell'ambito degli interventi su parti HW, qualora si valutasse conveniente sostituire parti o intere componenti hardware è richiesto che la sostituzione avvenga nella garanzia che le parti o i componenti sostituiti, anche se non originali, presentino le stesse caratteristiche tecniche di quelli guasti e rispettino le normative in vigore, si chiede di specificare tipologie, marche e modelli (con relativa numerosità) del parco macchine oggetto di assistenza.
  - 3) con riferimento alla necessità di fornire il servizio su tutte le sedi indicate, si chiede di esplicitare le dotazioni delle singole sedi.
  - 4) Con riferimento ai tempi di intervento massimi richiesti nel piano di manutenzione si chiede di chiarire l'istante a partire dal quale si misura l'ottemperamento al relativo SLA
  - 5) Con riferimento alla "continuità operativa" da garantire "facendosi carico dei costi per la installazione/reinstallazione del software applicativo fornito dal Concessionario INSIEL, sotto il coordinamento dell'Ufficio Informativo", si chiede evidenza di quali siano, nel caso applicabili, i costi delle suddette operazioni addebitati dal concessionario INSIEL
  - 6) Con riferimento all'HD di I livello richiesto, si chiede di specificare quali siano gli "strumenti SW messi a disposizione dal Sistema Informativo"
  - 7) Con riferimento ai rapporti di intervento e alla gestione delle richieste di intervento si chiede di specificare quale sia il SW reso disponibile dall'Azienda
  - 8) Si chiede di stimare la quantità di postazioni di lavoro da movimentare / installare
  - 9) Si chiede di stimare la quantità di ticket che l'Aggiudicatario è chiamato a gestire (o fornire lo storico ed eventuali ulteriori informazioni utili a dedurla)
  - 10) Con riferimento alla necessità di provvedere apparecchiature/componenti necessari al ripristino delle funzionamento: si chiede conferma circa la possibilità di immagazzinare tale materiale in spazi messi a disposizione da AAS2
- Chiarimenti ID14MAN003 3

**Con riferimento alle SPECIFICHE TECNICHE DEI LOTTI - LOTTO 3**

- 1) con riferimento alla richiesta di fornitura e sostituzione di tutte le parti usurate e/o in avaria con ricambi originali compatibili si chiede di specificare tipologie, marche e modelli (con relativa numerosità) del parco macchine oggetto del servizio.
- 2) con riferimento alla necessità di fornire il servizio su tutte le sedi indicate, si chiede di esplicitare le dotazioni delle singole sedi.
- 3) con riferimento alle 50 ore aggiuntive da comprendere su chiamata al di fuori dell'orario di servizio previsto si chiede di chiarire se sono da intendersi annue o erogate nell'arco dell'intera durata contrattuale
- 4) Si chiede conferma che l'Azienda **AAS3** metterà a disposizione cavi di rete, prese multiple,

**LOTTO 2:****AAS2**

- 1) Si conferma.
- 2) Vedi Tabella 1 più postazioni per le quali è prevista la sostituzione.
- 3) Vedi Tabella 2 più sedi periferiche territoriali.
- 4) Dall'apertura della segnalazione da parte dell'utente.
- 5) Sono da intendersi eventuali costi di consulenza, non quantificabili a priori, negli ultimi anni non sono mai state richiesti costi aggiuntivi da parte del concessionario Insiel
- 6) Portale web interno all'Azienda.
- 7) Portale web interno all'Azienda.
- 8) Circa 300 pc l'anno.
- 9) Basandosi su dati storici si presume un trend di circa 7800 interventi suddivisi tra guasti hardware, malfunzionamenti software e installazioni di nuove apparecchiature (personal computer, monitor e stampanti).
- 10) Si conferma la disponibilità a fornire spazi idonei allo stoccaggio del materiale.

**LOTTO 3**

- 1) AAS3: parco macchine : vedi allegato file Ass3\_Hardware2015.xlsx
- 2) vedi allegato vedi file Ass3\_Hardware2015.xlsx
- 3) 50 ore annue.
- 4) Si, l'Azienda metterà a disposizione il materiale richiesto
- 5) Sono esclusi i materiali di consumo
- 6) dati storici  
Anno 2012 int. 1.247 anno 2013 int.1352 anno 2014 int.1478  
Anno 2015 (fino al 30 settembre) interventi 1.241  
Nuova area AAS3  
San Daniele e Codroipo  
Anno 2014 (dal 1° luglio al 31 dicembre) int. 648  
Anno 2015 (fino al 30 settembre) int. 957  
Considerando che l'appalto è entrato a regime nel 2015 potremmo considerare per gli anni a venire una media di quasi 3.000 interventi/anno.
- 7) La frase viene così modificata: Analogamente a quanto avviene per il servizio reso su altre tecnologie, anche per le parti di ricambio degli

canaline, clip, fascette e quant'altro si rendesse necessario per una corretta installazioni dei beni;

5) si chiede conferma che siano esclusi dalla fornitura a carico dell'Aggiudicatario i materiali di consumo (toner, testine, cartucce, etc.)

6) Si chiede di stimare la quantità di ticket complessivi che l'Aggiudicatario è chiamato a gestire (o fornire lo storico e ulteriori informazioni utili a dedurla). Nel caso in cui, nell'erogazione degli attuali servizi, sia stato adoperato il criterio di addebito degli oneri di spesa richiesto al presente capitolato, si chiede inoltre di specificare in quanti casi sono stati previsti ricambi senza addebito ad AAS3, ovvero con full risk del manutentore

7) con riferimento alla frase "Analogamente a quanto avviene per il servizio reso su altre tecnologie, anche per le parti di ricambio degli apparecchi telefax la Ditta dovrà produrre in sede di gara un listino delle parti di ricambio su cui applicherà uno sconto minimo del 15%" e al fatto che tale listino non è previsto nel prospetto economico da presentare a gara (né per i telefax né per le altre tecnologie) si chiede di chiarire se, e con quali modalità in caso affermativo, allegare tali informazioni

8) si chiede di chiarire, con riferimento alla copertura giornaliera di erogazione del servizio (Lun-ven, e sabato in reperibilità) se sono da considerarsi esclusi i festivi

9) si chiede di chiarire se AAS3 metterà a disposizione un locale cablato (ed eventualmente il mobilio) per l'alloggiamento del personale che erogherà il servizio e della strumentazione HW necessaria all'erogazione del servizio. In caso affermativo si chiede di chiarire presso quale sede.

10) Con riferimento alla necessità di provvedere componenti di ricambio (per costi unitari fino a 30€): si chiede conferma circa la possibilità di immagazzinare tale materiale in spazi messi a disposizione da AAS3

Chiarimenti ID14MAN003 4

#### **Con riferimento alle SPECIFICHE TECNICHE DEI LOTTI - LOTTO 4**

1) con riferimento alla necessità di fornire il servizio su tutte le sedi indicate, si chiede di esplicitare le dotazioni delle singole sedi.

2) Con riferimento alla necessità di provvedere pezzi di ricambio (per oneri fino a 30€ cadauno), si chiede di esplicitare tipologie, marche e modelli (con relativa numerosità) del parco macchine oggetto del servizio di manutenzione correttiva "on-site"

3) Si chiede di stimare la quantità di ticket complessivi che l'Aggiudicatario è chiamato a gestire (o fornire lo storico e ulteriori informazioni utili a dedurla). Nel caso in cui, nell'erogazione degli attuali servizi, sia stato adoperato il criterio di addebito degli oneri di spesa richiesto al presente capitolato, si chiede inoltre di specificare in quanti casi sono stati previsti ricambi (o altri materiali funzionali al ripristino) senza addebito ad AAS5, ovvero quanti ticket sono risultati gestiti in full-risk dall'attuale manutentore

Chiarimenti ID14MAN003 5

apparecchi telefax la Ditta dovrà applicare uno sconto minimo pari al 15% sui prezzi di listino in vigore .

8) Sono inclusi tutti i festivi

9) Si a Tolmezzo è disponibile un locale , ma privo di strumentazione HD .

10) Si a Tolmezzo nello stesso locale di cui sopra al punto 9.

#### **LOTTO 4**

1) dotazioni delle singole sedi (vedere allegato)

2) vedere allegato

3) si stimano 15000 ticket complessivi annui. L'attuale servizio non prevede la manutenzione senza addebito ma si può considerare un 0,5% di ticket gestiti in full-risk

#### **LOTTO 5**

1) si e' possibile l'export dei dati

2) i numeri sono quelli complessivi indicati nel lotto. Le marche sono quelle normalmente diffuse nel mercato hp, fujitsu, ibm, lenovo, etc. (i pezzi di ricambio sono a carico del CRO, per cui la distinzione per marca e modello è ininfluenza ai fini della presentazione d'offerta)

<p><b>Con riferimento alle SPECIFICHE TECNICHE DEI LOTTI - LOTTO 5</b></p> <p>1) Con riferimento alla richiesta di fornire statistiche trimestrali riportanti la tipologia delle chiamate e i tempi medi ed i modi di risoluzione, si chiede conferma che il sw per la gestione del servizio (archiviazione e tracking delle chiamate/interventi) acconsenta un export comprensivo delle informazioni richieste.</p> <p>2) Con riferimento ai sistemi su cui la Ditta Aggiudicataria è chiamata a garantire il funzionamento: si chiede di esplicitare tipologie, marche e modelli (con relativa numerosità)</p>	
<p><b>Quesito 4</b></p>	<p><b>Risposta 4</b></p>
<p><b>1)</b> Con riferimento all' art. 12 dello SCHEMA DI CONVENZIONE PER L' AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI HLEP DESK AZIENDALE PER MALFUNZIONALMENTI HARDWARE E SPFTWARE, che testualmente recita: "in caso di cambio di gestione dovuto al nuovo affidamento, la ditta aggiudicataria avrà l' obbligo di assorbire ed utilizzare prioritariamente nell' espletamento del servizio, qualora disponibili, o lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario (secondo quanto espresso dall' Autorità di Vigilanza sui Contratti pubblici di lavori, servizi e forniture nel Paese 23/01/20113, n.41, al quale si rimanda)". Si chiede di conoscere i costi del lavoro delle figure professionali tassativamente richieste dal bando di Gara (quali Retribuzione Annuale Lorda, oneri accessori , benefit, premi incentivanti, contratto collettivo nazionale applicato).</p> <p><b>2)</b> Con riferimento alla Certificazione Microsoft Partener Silver si chiede di sapere:  - se sia possibile soddisfare il requisito attraverso l' istituto dell' avvalimento previsto dall' art.49 D.lgs 163/06.  -Se la Certificazione microsoft "Gold competency Partner" soddisfa il requisito.</p> <p><b>3)</b> Con riferimento al possesso di un fatturato per i servizi analoghi servizi (servizio di help desk aziendale per malfunzionamento hardware in ambito sanitario) si chiede di sapere se possono essere dichiarati anche servizi resi a favore di committenti privati ancorché in subappalto se il periodo temporale di riferimento può comprendere l' anno in corso.</p> <p><b>4)</b> Si chiede di sapere se con riferimento al possesso di almeno una le seguenti certificazioni riguardanti la configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP - 3 COM-AVAYAE-CISCO sia possibile soddisfare il requisito attraverso il possesso della certificazione CISCO SMBS- Small and Midsize Business- Registered.</p>	<p><b>1)</b>  "NORDEST SERVIZI" attuale fornitore di AAS n. 5 (ex ASS 6) e AAS n. 5 (ex Az. Ospedaliera di Pordenone)</p> <p>- il contratto applicato al personale è il contratto collettivo nazionale del commercio  - le categorie applicate vanno dal 2° al 4° livello impiegato tecnico  - in media, benefit riconosciuti sono buoni pasto, cellulare e auto aziendale  Per completezza si dichiara l'esistenza di superminimi e scatti di anzianità.</p> <p>"IS COPY" attuale fornitore di AAS n. 1 (ex ASS 1); AAS n. 2 (ex ASS 2); AAS n. 3 (ex ASS3) e sedi traslocate nella nuova AAS n. 3 (ex ASS n. 4, Distretto di S. Daniele, ivi compreso il presidio ospedaliero, e Distretto di Codroipo)  CRO</p> <p>a tutti i dipendenti viene applicato il contratto collettivo del commercio, che il livello applicato varia dal 4 al 6.  Ai dipendenti viene riconosciuto un premio incentivante a fine anno rapportato al risultato ottenuto che ha un valore medio di 900 euro lordi. I dipendenti dispongono inoltre come benefit di auto aziendale e cellulare.</p> <p>2) Gold è superiore alla certificazione Silver richiesta e quindi è accettabile</p> <p><b>3)</b> servizi analoghi: possono essere dichiarati anche servizi resi a favore di committenti privati ancorché in subappalto; il periodo temporale di riferimento può comprendere l'anno in corso. il fatturato dovrà essere</p>

	<p>comprovato con i certificati rilasciati dai committenti</p> <p>4) non è chiaro cosa sia la certificazione citata (cisco SMBS); si precisa che potranno essere accettate certificazioni SMBAM o SMBEN</p>									
Quesito n.5	Risposta n.5									
<p>1) Si chiede di sapere se con riferimento al requisito  “L’impresa dovrà possedere almeno una tra queste certificazioni: certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP- 3COM-AVAYAE – CISCO”  sia possibile soddisfare la richiesta attraverso il possesso della certificazione AVAYA AVA00916WEN-IP Office Hardware and Data Components</p> <p>2) Stante la complessità della documentazione da presentare e la peculiarità dei requisiti richiesti per la partecipazione vi chiediamo di disporre di almeno 20 giorni dal momento in cui verrà data risposta al nostro quesito al termine ultimo per la presentazione dell’offerta.</p>	<p>1) è accettabile purché sia una certificazione “sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete”</p> <p>2) non si ravvisano gli estremi per prorogare i termini di gara</p>									
Quesito n.6	Risposta n.6									
<p>Con riferimento alla gara in oggetto per la partecipazione dove è richiesto che:  “L’impresa dovrà possedere almeno una tra queste certificazioni: certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP- 3COM-AVAYAE – CISCO”</p> <p>Si chiede se sia a possibile soddisfare la vostra richiesta con la certificazione AVA00275AEN-Install and Initialize S8500B Media Server Solutions.</p>	<p>1) è accettabile purché sia una certificazione “sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete”</p>									
Quesito n.7	Risposta n.7									
<p><b>Quesito 1</b>  Premesso che l’impresa scrivente è interessata a partecipare alla: PROCEDURA APERTA PER LA STIPULA DI UNA CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI HELP DESK AZIENDALE PER MALFUNZIONAMENTI HARDWARE E SOFTWARE PER LE AZIENDE DEL SERVIZIO SANITARIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA - <b>ID 14MAN003</b>  Si chiede di confermare che l’impresa scrivente che chiameremo “A” può partecipare alla procedura in argomento presentandosi in RTI con le imprese che chiameremo “B” e “C” secondo il seguente ipotetico schema:  lotto 1 “A” mandataria e “B” e “C” mandanti  lotto 2 “A” mandataria e “B” e “C” mandanti  lotto 3 “A” mandataria e “B” e “C” mandanti</p>	<p>1) La partecipazione in RTI è disciplinata dall’art 37 del codice. Ogni lotto verrà aggiudicato in modo indipendente dagli altri lotti, pertanto le imprese possono partecipare in ATI rispettando le disposizioni in materia.</p> <p>2)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Requisito di capacità tecnica</th> <th>Orizzontale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Possedere la Certificazione di qualità Aziendale UNI EN ISO 9001-2008</td> <td>Posseduto da tutti gli operatori economici del raggruppamento che eseguono il servizio</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Possedere la Certificazione</td> <td>Posseduto da tutti gli operatori</td> </tr> </tbody> </table>		Requisito di capacità tecnica	Orizzontale	1	Possedere la Certificazione di qualità Aziendale UNI EN ISO 9001-2008	Posseduto da tutti gli operatori economici del raggruppamento che eseguono il servizio	2	Possedere la Certificazione	Posseduto da tutti gli operatori
	Requisito di capacità tecnica	Orizzontale								
1	Possedere la Certificazione di qualità Aziendale UNI EN ISO 9001-2008	Posseduto da tutti gli operatori economici del raggruppamento che eseguono il servizio								
2	Possedere la Certificazione	Posseduto da tutti gli operatori								

lotto 4 "B" mandataria e "A" e "C" mandanti  
 lotto 5 "C" mandataria e "B" e "A" mandanti

**Quesito 2**

Premesso che i requisiti di capacità tecnica che deve possedere il concorrente sono i seguenti:

	<b>Requisito di capacità tecnica</b>	Da comprovare con
1	Possedere la Certificazione di qualità Aziendale UNI EN ISO 9001-2008	certificato UNI EN ISO 9001-2008
2	Possedere la Certificazione Microsoft Silver	certificazione Microsoft Silver
3	Possedere un fatturato per servizi analoghi servizi (servizio di help desk aziendale per malfunzionamenti hardware e software <b>in ambito sanitario</b> ): il fatturato non potrà essere inferiore all'importo a base d'asta del singolo lotto a cui la ditta partecipa <b>negli ultimi 5 anni</b> (da comprovare con certificazione dei soggetti committenti pubblici o privati)	certificazione dei soggetti committenti pubblici o privati
4	L'impresa dovrà possedere <b>almeno una tra queste</b> certificazioni: certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP- 3COM- AVAYAE - CISCO	Almeno una delle certificazioni

Si chiede cortesemente di specificare, nel caso di RTI di tipo orizzontale delle imprese "A" "B" "C" che intendano partecipare secondo lo schema descritto al quesito 1: in che misura devono possedere i requisiti richiesti per ciascun lotto?

**Quesito 3**

Nel caso in cui fosse permessa la partecipazione delle imprese in RTI secondo lo schema sopra descritto è necessario produrre 5 plichi uno per ciascun lotto, contenenti ciascuno tre buste al suo interno?

**Quesito 4**

Può uno stesso concorrente risultare aggiudicatario di tutti i 5 lotti della procedura o ci sono restrizioni?

	Microsoft Silver	economici del raggruppamento che eseguono il servizio
3	Possedere un fatturato per servizi analoghi servizi (servizio di help desk aziendale per malfunzionamenti hardware e software <b>in ambito sanitario</b> ): il fatturato non potrà essere inferiore all'importo a base d'asta del singolo lotto a cui la ditta partecipa <b>negli ultimi 5 anni</b> (da comprovare con certificazione dei soggetti committenti pubblici o privati)	Posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria
4	L'impresa dovrà possedere <b>almeno una tra queste</b> certificazioni: certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP- 3COM- AVAYAE - CISCO	Posseduto da tutti gli operatori economici del raggruppamento che eseguono il servizio

3) non è previsto

4) si

Quesito n.8

Risposta n.8

<p>Si chiede di sapere se con riferimento al possesso di almeno una le seguenti certificazioni riguardanti la configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP – 3 COM-AVAYAE-CISCO sia possibile soddisfare il requisito attraverso il possesso della certificazione CISCO SMBS- Small and Midsize Business- Specialized Partner</p>	<p>1) come per il quesito 4 la SMBS può essere accettata se ricomprende la SMBAM o SMBEN</p>
<p>Quesito n.9</p>	<p>Risposta n.9</p>
<p><b>Lotto 1:</b> si chiede di chiarire se le risorse che gestiscono il servizio di Help Desk possano fisicamente risiedere presso la sede del fornitore prevedendo quindi, per la risoluzione da remoto, un collegamento VPN.</p> <p><b>Lotto 1:</b> Si chiede di chiarire se il servizio di monitoraggio raggiunge tutte le postazioni di lavoro. In caso negativo si chiede di indicare la percentuale, rispetto al totale, delle apparecchiature non raggiunte.</p> <p><b>Lotto 2:</b> viene riportato: <i>“Sono invece esclusi: materiali di consumo (toner, testine, cartucce, nastri, tamburi, ecc.) ...”</i>. Si chiede di chiarire se i “drum” ed “i fotoconduttori” sono da intendersi come materiale di consumo.</p> <p><b>Lotto 2:</b> si chiede di chiarire se le risorse che gestiscono il servizio di Help Desk possano fisicamente risiedere presso la sede del fornitore prevedendo quindi, per la risoluzione da remoto, un collegamento VPN.</p> <p><b>Lotto 2:</b> si chiede di avere evidenza delle tipologie, marche e modelli (con relativa numerosità) del parco macchine oggetto di assistenza e manutenzione.</p> <p><b>Lotto 3:</b> viene riportato: <i>“La ditta si dovrà impegnare, senza ulteriori oneri, ad integrare il servizio includendo nuove apparecchiature sino ad un massimo del 15% di quelle oggetto di gara.”</i> Si chiede di chiarire se l’integrazione di nuove apparecchiature, senza oneri aggiuntivi, deve essere effettuata per tutte le classi di attrezzature indicate (PC Desktop W7, PC Portatili W7, Stampanti di rete,....)</p> <p><b>Lotto 3:</b> viene riportato: <i>“Sono invece esclusi: materiali di consumo (toner, testine, cartucce, etc)...”</i>. Si chiede di chiarire se i “drum” ed “i fotoconduttori” sono da intendersi come materiale di consumo.</p> <p><b>Lotto 3:</b> Risposta ai Chiarimenti contenuti del documento “RISPOSTE AI QUESITI_2” viene riportato <i>“1)AAS3: parco macchine : vedi allegato file Ass3_Hardware2015.xlsx”</i>. Si chiede di dare evidenza del file Ass3_Hardware2015.xlsx in quanto nel portale non è presente.</p> <p><b>Lotto 4:</b> si chiede di chiarire se le risorse che gestiscono i servizi di Call Center ed Help Desk di I Livello possano fisicamente risiedere presso la sede del fornitore prevedendo quindi, per la risoluzione da remoto, un collegamento VPN.</p> <p><b>Lotto 4:</b> Si chiede di chiarire se il servizio esteso di desktop management raggiunge tutte le postazioni di lavoro. In caso negativo si chiede di indicare la percentuale, rispetto al totale, delle apparecchiature non raggiunte.</p> <p><b>Lotto 4:</b> Si chiede di chiarire se i “drum” ed “i fotoconduttori” sono da intendersi come materiale di consumo.</p>	<p><b>Lotto 1:</b></p> <p>1.1 la ditta può adottare la soluzione che ritiene più conveniente purché siano assicurati i livelli di servizio richiesti e non comporti costi aggiuntivi per le Aziende del S.S.R. (p.es. le spese per collegamenti telefonici e dati e relativa strumentazione e le spese per altre utenze saranno a carico della ditta aggiudicataria È richiesta la presenza in loco di personale della ditta aggiudicataria per lo svolgimento di quelle attività e di quegli interventi che non possono essere effettuate da remoto o nel caso non siano possibili collegamenti VPN. Anche in questi casi il personale della ditta può risiedere nel luogo che ritiene più conveniente, purché intervenga in loco <u>con le tempistiche indicate in capitolato</u></p> <p>1.2 il servizio di monitoraggio raggiunge tutte le postazione. Si ricorda che non tutti i problemi possono essere risolti da remoto (vedi sost. fisica hardware) o necessità di istruzione del personale</p> <p><b>Lotto 2:</b></p> <p>2.1: Tamburi e fotoconduttori sono da intendersi materiali di consumo.</p> <p>2.2: Sono disponibili spazi aziendali dove può fisicamente operare il servizio Help Desk, senza escludere l'eventuale possibilità di collegamento VPN da valutarci.</p> <p>2.3: Vedasi Tabella in allegato</p> <p><b>Lotto 3:</b></p> <p>3.1 si conferma per tutte le classi di attrezzature indicate</p> <p>3.2: Drum e fotoconduttori sono materiali di consumo</p> <p>3.3: vedere file allegati</p> <p><b>Lotto 4:</b></p> <p>4.1 la ditta può adottare la soluzione che ritiene più conveniente purché siano assicurati i livelli di servizio richiesti e non comporti costi aggiuntivi per le Aziende del S.S.R. (p.es. le spese per collegamenti telefonici e dati e relativa strumentazione e le spese per altre utenze saranno a carico della ditta aggiudicataria È richiesta la presenza in loco di personale della ditta aggiudicataria per lo svolgimento di quelle</p>

<p><b>Lotto 4:</b> Si chiede di confermare che tutti i sistemi operativi saranno messi a disposizione della Stazione Appaltante.</p> <p><b>Lotto 4:</b> Si chiede di confermare che la manutenzione evolutiva dell'Hardware non è oggetto del servizio. Laddove viene indicato "adattamento e/o aggiornamento dell'hardware" si intendono attività legate alla manutenzione correttiva o preventiva dei sistemi.</p> <p><b>Lotto 5:</b> si chiede di chiarire se le risorse che gestiscono il servizio di Help Desk possano fisicamente risiedere presso la sede del fornitore prevedendo quindi, per la risoluzione da remoto, un collegamento VPN.</p> <p><b>Lotto 5:</b> OFFERTA ECONOMICA: viene indicato: "La formulazione dell'offerta dovrà comprendere un numero di 300 ore annuali aggiuntive che l'Istituto richiederà in particolari situazioni di necessità al di fuori dell'orario e dei giorni concordati (anche di Sabato o giorni festivi), dandone preavviso almeno una settimana prima. L'offerta dovrà contenere (pena l'esclusione) la seguente indicazione esplicita: "l'offerta complessiva è comprensiva delle 300 ore annuali aggiuntive richieste)". Si chiede di dare conferma che è necessario apportare una modifica al template di gara fornito (Allegato E "Offerta Economica") inserendo l'indicazione esplicita su indicata nella cella "Corrispettivo annuale".</p> <p>In caso di partecipazioni a più lotti si chiede, per semplicità espositiva, se sia possibile consegnare, per ciascun lotto a cui si partecipa, un unico documento "Offerta Tecnica Lotto X" suddiviso in capitoli denominati "Cartella 1...", "Cartella 2...",... "Cartella 5..." ed allegare, quindi, tanti CD quanti sono i lotti a cui si partecipa.</p> <p>In caso di partecipazione a più lotti si chiede di confermare che l'offerta Economica sia redatta in un unico documento all'interno del quale sono suddivise le indicazioni di prezzi e costi per i vari lotto a cui si partecipa.</p>	<p>attività e di quegli interventi che non possono essere effettuate da remoto o nel caso non siano possibili collegamenti VPN. Anche in questi casi il personale della ditta può risiedere nel luogo che ritiene più conveniente, purché intervenga in loco <u>con le tempistiche indicate in capitolato</u></p> <p>4.2 Il servizio di desktop management raggiunge tutte le postazioni</p> <p>4.3 Drum e fotoconduttori sono materiali di consumo</p> <p>4.4 Tutti i sistemi operativi saranno messi a disposizione della Stazione Appaltante</p> <p>4.5 Si conferma che la manutenzione evolutiva non è oggetto del servizio.</p> <p><b>Lotto 5:</b></p> <p>5.1 la ditta può adottare la soluzione che ritiene più conveniente purché siano assicurati i livelli di servizio richiesti e non comporti costi aggiuntivi per le Aziende del S.S.R. (p.es. le spese per collegamenti telefonici e dati e relativa strumentazione e le spese per altre utenze saranno a carico della ditta aggiudicataria. È richiesta la presenza in loco di personale della ditta aggiudicataria per lo svolgimento di quelle attività e di quegli interventi che non possono essere effettuate da remoto o nel caso non siano possibili collegamenti VPN. Anche in questi casi il personale della ditta può risiedere nel luogo che ritiene più conveniente, purché intervenga in loco <u>con le tempistiche indicate in capitolato</u></p> <p>5.2 : Si conferma che il template è modificabile essendo un fac-simile la ditta potrà apportare le modifiche necessarie (l'offerta dovrà riportare tutte le informazioni richieste inclusa l'indicazione che <i>l'offerta complessiva è comprensiva delle 300 ore annuali aggiuntive richieste</i>").</p>
<p>Quesito n.10</p>	<p>Risposta n.10</p>
<p>Si chiede di sapere se con riferimento al possesso di almeno una le seguenti certificazioni riguardanti la configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP - 3 COM-AVAYAE-CISCO sia possibile soddisfare il requisito attraverso il possesso della certificazione Fujitsu allegata essendo Blade e Storage degli impianti di rete e Fujitsu un marchio paragonabile ad Hp e Cisco.</p>	<p>è accettabile purché sia una certificazione "sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete"</p>
<p>Quesito n.11</p>	<p>Risposta n.11</p>
<p>con la presente siamo a richiedere se la richiesta di requisiti al punto 4 può essere soddisfatta con la certificazione aziendale Watchguard Gold Partner (brand di primaria importanza nel mondo della sicurezza dati e networking). In attesa di riscontro porgiamo cordiali saluti</p>	<p>la certificazione è di tipo generico commerciale non si comprende se sia o meno una certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete le certificazioni saranno accattarli purché siano certificazioni "sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete"</p>

Quesito n.12	Risposta n.12			
<p>Premesso che l'impresa scrivente è interessata a partecipare alla: PROCEDURA APERTA PER LA STIPULA DI UNA CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI HELP DESK AZIENDALE PER MALFUNZIONAMENTI HARDWARE E SOFTWARE PER LE AZIENDE DEL SERVIZIO SANITARIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA - ID 14MAN003</p> <p>Si richiede il seguente chiarimento relativamente al requisito:</p> <table border="1" data-bbox="159 392 1128 523"> <tr> <td data-bbox="159 392 188 523">4</td> <td data-bbox="188 392 893 523">L'impresa dovrà possedere <u>almeno una tra queste</u> certificazioni: certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP- 3COM- AVAYA - CISCO</td> <td data-bbox="893 392 1128 523">Almeno una delle certificazioni</td> </tr> </table> <p>Una impresa che non possiede le certificazioni suddette ma che ha tra i suoi dipendenti 5 specialisti con certificazione CISCO CCNA o CCNP soddisfa il requisito richiesto?</p>	4	L'impresa dovrà possedere <u>almeno una tra queste</u> certificazioni: certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP- 3COM- AVAYA - CISCO	Almeno una delle certificazioni	<p>vedere quesiti precedenti. La soluzione è accettabile purché venga garantito il possesso del requisito durante tutto il periodo contrattuale</p>
4	L'impresa dovrà possedere <u>almeno una tra queste</u> certificazioni: certificazione sulla configurazione e o amministrazione di impianti di rete esempio router rilasciata da HP- 3COM- AVAYA - CISCO	Almeno una delle certificazioni		