

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.	<b>Risposta di prossima pubblicazione</b>
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 giornaliero **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.

**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 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 .

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, canaline, clip, fascette e quant'altro si rendesse necessario per una corretta installazione 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

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 ininfluente ai fini della presentazione d'offerta)

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

#### **Con riferimento alle SPECIFICHE TECNICHE DEI LOTTI – LOTTO 5**

- 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.
- 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)

#### **Quesito 4**

**1)** Con riferimento all' art. 12 dello SCHEMA DI CONVENZIONE PER L' AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI HLEP DESK AZIENDALE PER MALFUNZIONALI 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).

**2)** 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.

**3)** 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 ancorchè in subappalto se il periodo temporale di riferimento

#### **Risposta 4**

- 1)** **Risposta di prossima pubblicazione**
- 2)** **Risposta di prossima pubblicazione**
- 3)** servizi analoghi: possono essere dichiarati anche servizi resi a favore di committenti privati ancorchè in subappalto; il periodo temporale di riferimento può comprendere l'anno in corso. il fatturato dovrà essere comprovato con i certificati rilasciati dai committenti
- 4)** **Risposta di prossima pubblicazione**

può comprendere l' anno in corso.

**4)** 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.