

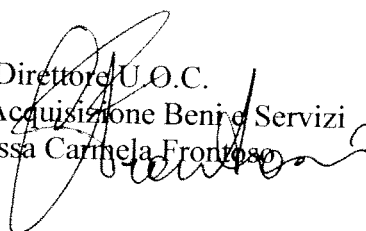
Al Direttore del Servizio
Relazioni con il Pubblico

Prot. 4491 del 18 DIC. 2012

OGGETTO: Richiesta pubblicazione chiarimenti (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15).

In ottemperanza a quanto disposto nella delibera n. 1561 del 28/12/2010 “Decreto legislativo 27/10/2009 n. 150 – Istituzione Albo Pretorio Informatico provvedimenti” si chiede, alla S.V., la pubblicazione sul portale dell’Azienda - Albo pretorio e Bandi di gara - della nota allegata alla presente nella quale, in relazione alla “Indizione di procedura aperta – pubblico incanto – per l’affidamento della fornitura del Servizio triennale di Help Desk e Gestioni postazioni di lavoro delle strutture dell’ASL NA 3 SUD”, sono state riportate le delucidazioni fornite dal Dott. Francesco Paolo Schettino, Direttore del Servizio Gestione Tecnica ed Ottimizzazione dei Sistemi Informatici, con nota 0080857 del 18.12.2012, in ordine a chiarimenti richiesti da alcune ditte. In attesa di cortese sollecito riscontro si porgono cordiali saluti.

Il Direttore U.O.C.
Servizio Acquisizione Beni e Servizi
Dott.ssa Carmela Frontoso



Oggetto: Indizione di procedura aperta – pubblico incanto – per l'affidamento della fornitura del Servizio triennale di Help Desk e Gestioni postazioni di lavoro delle strutture dell'ASL NA 3 SUD.
Chiarimenti

Chiarimento n. 7

A completamento del chiarimento n. 5 pubblicato in data 15/12/2012 i servizi analoghi richiesti per la dichiarazione del possesso dei requisiti di partecipazione (come indicato nel Capitolato Speciale art. 10 pag. 12..... "prestati negli ultimi tre anni (2009-2010-2011) con l'indicazione degli importi, delle date, dei destinatari pubblici e privati" possono essere prestati sia presso Enti Pubblici che Privati?

Risposta:

Si conferma quanto riportato nel bando di gara e nel Capitolato Speciale di gara (art. 10).

Chiarimento n. 8

Nel Capitolato Speciale d'appalto, non è riportata la data di apertura delle offerte, ma il bando recita "La seduta pubblica per l'apertura dei plichi contenenti le offerte economiche e la documentazione richiesta a corredo verrà fissata successivamente alla nomina della Commissione giudicatrice della gara in trattazione che potrà avvenire solo successivamente alla presentazione delle offerte da parte delle ditte concorrenti. Pertanto, la data della seduta fissata per l'apertura delle offerte che perverranno entro il termine fissato nel presente bando di gara sarà comunicata a tutte le ditte concorrenti con congruo anticipo ed a mezzo fax". Si chiede quale sia la data da indicare sulla fideiussione provvisoria per la decorrenza della stessa.

Risposta:

La data di apertura delle offerte è fissata per il giorno 16 gennaio 2013, ore 10.00.

Chiarimento n. 9

E' corretto affermare che il Servizio di Call Center NON è oggetto del presente appalto?

Risposta:

Il Servizio Call Center non è oggetto del presente appalto ma sicuramente migliorativo così come indicato nel capitolato.

Chiarimento n. 10

L'Ente dispone attualmente di un Software applicativo di CRM per la gestione e il tracciamento delle chiamate (Trouble Ticket) che potrà essere utilizzato nella gestione del servizio oggetto del presente appalto?

Risposta:

L'Ente dispone di un software applicativo di CRM per la gestione e il tracciamento delle chiamate (Trouble Ticket) ma non preclude la possibilità alla ditta di utilizzarne uno proprio, atteso che sia in grado di fornire tutte le informazioni relativamente alle prestazioni erogate.

Chiarimento n. 11

L'Ente dispone attualmente di un software per la gestione del monitoraggio della rete e delle postazioni di lavoro che potrà essere utilizzato nella gestione del Servizio di assistenza sulla connettività?

Risposta:

L'Ente dispone attualmente di un software per la gestione del monitoraggio della rete e delle postazioni di lavoro, ma non preclude la possibilità alla ditta di utilizzarne uno proprio, atteso che sia in grado di fornire tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

Chiarimento n. 12

All'art. 2.2 del Capitolato Tecnico (pag. 3) "Servizio di delivery (configurazione, consegna, installazione e movimentazione)", si riporta quanto segue "Il Fornitore deve assicurare, con l'impiego di propri tecnici specialisti, l'esecuzione di tutte le operazioni necessarie per il corretto funzionamento presso il Cliente di PC nuovi.....". Si chiede di confermare che per "propri tecnici specialisti" si intendono risorse professionali aggiuntive rispetto ai n. 4 (quattro) tecnici richiesti per il presidio. Si chiede, inoltre, di specificare la quantità annuale di attività IMAC (installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento) che la Stazione Appaltante intende effettuare nell'ambito del Servizio di delivery.

Risposta:

Si conferma che le risorse richieste sono sempre 4. Per le attività IMAC (installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento) si prevede circa 400 installazioni anno.

Chiarimento n. 13

Al fine di poter procedere ad un corretto dimensionamento del servizio da fornire si richiede, se disponibile presso la Stazione Appaltante l'elenco degli asset da sottoporre a manutenzione con l'indicazione della quantità, della tipologia, della dislocazione territoriale, della classificazione di gravità (urgente, non urgente). Si richiede, inoltre, di avere visibilità dei dati statistici relativi al numero annuo di interventi di manutenzione on-site da effettuarsi nell'ambito del Servizio Assistenza Tecnica.

Risposta:

In riferimento alla richiesta degli asset si comunica che sono presenti c/a 1.500 postazioni di lavoro e come comunicato c/a 25.000 richieste di intervento di cui il 70% software.

Chiarimento n. 14

In merito al Servizio di Assistenza sulla connettività descritto al paragrafo 2.6.4 (alla pag. 7) del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che per assistenza sulla connettività si intendono attività di manutenzione correttiva e preventiva, da eseguirsi sulle PdL (o su altri dispositivi quali Smartphone e PDA) in dotazione all'Ente, volte a garantire la corretta configurazione di tali dispositivi (in termini di driver, software di rete installato, configurazione degli indirizzi IP) per il buon funzionamento della connettività e, pertanto, tale servizio non comprende le attività di manutenzione degli apparati di rete attivi e passivi e della cassetteria accessoria. In caso di nostra non corretta interpretazione si chiede di specificare con maggior dettaglio le attività comprese all'interno del Servizio Assistenza sulla connettività.

Risposta:

Come specificato nel paragrafo 2.6.4 nel primo esempio "supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali e manutenzione dei relativi driver" si specifica che il fornitore dovrà garantirne il funzionamento e quindi intervenire per verificare gli apparati di rete attivi e passivi e le patch di collegamento.

Chiarimento n. 15

Nel Disciplinare Tecnico, nel par. 2.6.1 – Assistenza Hardware è riportato quanto segue “[...] Potranno essere richiesti interventi di riparazione e/o sostituzione con parti di ricambio fornite dall’ASL”.

Nella risposta al chiarimento n. 2 pubblicata sul portale della ASL NA 3 SUD – Albo pretorio è riportato quanto segue “Le parti di ricambio verranno fornite da questo Ente”.

Nel Disciplinare Tecnico, nel par. 2.6.5 – Livelli di Servizio, è riportato quanto segue: “Le ore riferite nelle due tabelle sopra riportate (per la determinazione del tempo massimo di intervento e tempo massimo di ripristino n.d.r.) son da intendersi come “ore lavorative e sono contate a partire dalla notifica al responsabile del presidio dell’avvenuto guasto o disservizio”.

Tutto ciò premesso, nel caso di un guasto che richieda per il ripristino del corretto funzionamento, la sostituzione con parti di ricambio, qualora tali parti di ricambio non siano a disposizione dell’Ente, si chiede di confermare la seguente interpretazione per il carico del tempo di ripristino: il calcolo del tempo di ripristino si interrompe all’atto della verifica di indisponibilità della parte di ricambio presso l’Ente, e si riattiva nel momento in cui avviene la fornitura della parte di ricambio da parte dell’Ente.

Risposta:

Si specifica che come ore lavorative non si intendono le ore di attesa del pezzo di ricambio.

Sono resi per tali i chiarimenti richiesti.

f.to

Il Responsabile del Procedimento Amm.vo
Dr. Francesco Romano

f.to

Il Direttore U.O.C.
Servizio Acquisizione Beni e Servizi
D.ssa Carmela Frontoso