

Classificazione del documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DELL'ART. 59, COMMI 6 E 7, DEL D.LGS. N. 163/2006 PER LA FORNITURA, MESSA IN OPERA E MANUTENZIONE DI CENTRALI TELEFONICHE EVOLUTE E DI PRODOTTI E SERVIZI CONNESSI - ID 1658

I chiarimenti della gara sono visibili su www.mef.gov.it; www.consip.it; www.acquistinretepa.it

V TRANCHE

1) Domanda

Con riferimento alla gara di cui in oggetto (bando di gara inviato per la pubblicazione sulla G.U.U.E. in data 04/12/2015, la scrivente Società, a seguito dei chiarimenti pubblicati in data 3/2/2016, 5/2/2016 a 8/2/2016, chiede il seguente ulteriore chiarimento:

Risposta ai chiarimenti III tranche

La risposta al quesito n. 8 conferma la possibilità per il produttore di dichiarare il possesso dei requisiti minimi e migliorativi, se offerti per i sistemi telefonici nel loro complesso, anche nel caso che gli stessi siano equipaggiati con componenti di terze parti.

La risposta al quesito 5 chiarisce che il requisito relativo all'alimentatore di emergenza debba essere certificato dal produttore dell'UPS.

Domanda

Dato che gli alimentatori di emergenza sono considerati elementi del sistema telefonico come specificato nel Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che anche la prova del requisito richiamato al quesito n. 5 possa essere eseguita dal brand produttore del sistema telefonico. In caso di risposta negativa si chiede di precisare per quali componenti di terze parti del sistema telefonico i requisiti possano essere comprovati da una dichiarazione del produttore dei sistemi telefonici e per quali non sia applicabile tale modalità.

Risposta

Si conferma.

2) Domanda

Con riferimento al file Excel "*modello di risposta economica CT7*", analogamente a quanto previsto per gli importi unitari, che vanno espressi con un'approssimazione alla seconda cifra decimale, si chiede di confermare che anche la percentuale che esprime i servizi di manutenzione è arrotondata alle due cifre decimali.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 11 della prima tranche di chiarimenti.

Si ribadisce altresì che il file excel viene fornito ai soli fini di ausilio per l'immissione a Sistema dei prezzi offerti. L'utilizzo di detto strumento è ad esclusiva responsabilità del concorrente, essendo onere di quest'ultimo verificarne la congruità, la completezza e la correttezza dei dati ivi contenuti e delle funzioni impostate. Resta fermo che avrà valore di Offerta Economica unicamente quanto immesso a Sistema e quando prodotto nella "Dichiarazione Economica".

3) Domanda

In relazione alla procedura:

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DELL'ART. 59, COMMI 6 E 7, DEL D.LGS. N. 163/2006 PER LA FORNITURA, MESSA IN OPERA E MANUTENZIONE DI CENTRALI TELEFONICHE EVOLUTE E DI PRODOTTI E SERVIZI CONNESSI - ID SIGEF 1658 ed in relazione alla "Documentazione tecnica a comprova" il disciplinare stabilisce al punto 4.4.4 quanto segue: "4.4.4 Documentazione tecnica a comprova

In espressa deroga a quanto previsto dal punto 4.3 con riferimento al formato dei documenti di offerta e alle modalità di invio per via telematica attraverso il Sistema, il concorrente deve produrre, **in formato cartaceo** e con le modalità di seguito indicate.....”

Si chiede di confermare se tale documentazione vada presentata esclusivamente in formato cartaceo (secondo le modalità indicate al punto 4.4.4) o sia possibile caricarla in formato digitale sul portale www.acquistinretepa.it

Risposta

La “Documentazione tecnica a comprova” di cui al paragrafo 4.4.4 del Capitolato d’Oneri deve essere prodotta esclusivamente in formato cartaceo secondo le modalità riportate nel paragrafo di cui sopra.

4) Domanda

Nell'allegato 4 "Schema Accordo Quadro CT7" all'art 9 "Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento" comma 2b viene specificato che i corrispettivi relativi ai servizi di cui ai paragrafi 2.5.6, 2.5.8, 2.5.9 e 2.5.10 del Capitolato Tecnico ("assistenza e manutenzione", "telegestione", "presidio" e "supporto sistemistico") sono addebitati con periodicità di fatturazione trimestrale.

Si chiede di confermare la possibilità di offrire una fatturazione con cadenza bimestrale, eventualmente corredata da una reportistica trimestrale.

Risposta

Non si conferma.

5) Domanda

Nell'allegato 5 "Capitolato Tecnico CT7", al paragrafo 2.5.11 "Help Desk Multicanale " si riporta che "Il servizio di accoglienza, realizzabile anche attraverso strumenti di interazione (IVR) deve essere attivo (24h 7x7 365 giorni all'anno)".

Tra i compiti della struttura di Call Center ve ne sono anche di carattere prettamente amministrativo (es. adesione all'AQ, aspetti legati alla fatturazione e rendicontazione). Solitamente la finestra temporale H24,7x7 viene richiesta per i compiti relativi a tematiche di assistenza tecnica, mentre i compiti di carattere amministrativo prevedono una finestra operativa meno estesa.

Si chiede di confermare che l'inserimento delle attività amministrative nella fascia di copertura H24 deve essere considerato un refuso e che quindi la relativa finestra di copertura per tali compiti sia quella del profilo bronze (lun-ven, 8.30-17.30), in coerenza con quanto esplicitamente previsto dal Capitolato Tecnico per il supporto all'utilizzo del configuratore.

Risposta

Si precisa che per i compiti di carattere amministrativo, la presenza di operatori competenti dovrà essere garantita dal Fornitore - in analogia a quanto previsto dal Capitolato Tecnico per il supporto all'utilizzo del configuratore - negli orari di copertura relativi al profilo BRONZE (cfr. par. 4.1 del Capitolato Tecnico).

Si ribadisce che indipendentemente dal profilo di servizio contrattualizzato dall’Amministrazione Contraente, il servizio di accoglienza automatico dovrà essere garantito 24h 7x7 365 giorni all’anno per tutte le tematiche.

6) Domanda

Si chiede di confermare che il concorrente risultato aggiudicatario dell'Accordo Quadro, sia sempre obbligato alla partecipazione ad ogni singolo appalto per il quale la tecnologia proposta dovesse essere selezionata dall'amministrazione beneficiaria.

Risposta

L’amministrazione contraente, una volta definiti i propri fabbisogni, esegue la procedura di affidamento di cui al par. 8 del Capitolato d’Oneri. In esito alla procedura di cui sopra, il fornitore che risulterà affidatario del Singolo Appalto è tenuto ad accettare l’Ordinativo di Fornitura (di cui ai par. 8 Capitolato d’Oneri e 1.5 del Capitolato Tecnico), dando luogo al perfezionamento del Contratto di Fornitura, pena l’escussione della cauzione ai sensi del par. 7.1 del Capitolato d’Oneri.

7) Domanda

Si chiede di confermare che i servizi di "Assistenza tecnica e manutenzione" (par. 2.5.6), "Telegestione" (cfr. paragrafo 2.5.9) e "Presidio" (cfr. paragrafo 2.5.8) possano essere sottoscritti, all'atto dell'affidamento dell'AS, per una durata di 12, 24, 36 o 48 mesi a discrezione della PA- anche con durata differente tra i vari servizi - ed eventualmente rinnovati per ulteriori 12 mesi fino ad un massimo di 4 annualità complessivamente.

Risposta

Non si conferma.

Come riportato al paragrafo 1.2 del Capitolato d'Oneri: *"L'AQ ha una durata di 18 (diciotto) mesi, decorrenti dalla data di attivazione. Tale durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori 6 (sei) mesi, su comunicazione scritta della Consip S.p.A. Entro tale termine le **Amministrazioni Contraenti** potranno dar luogo all'affidamento degli **AS** la cui durata potrà variare, a seconda delle previsioni relative ai **servizi opzionali** richiesti, da un minimo di 1 anno ad un massimo di 4 anni, decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto di fornitura."*

Il Contratto di Fornitura derivante dai singoli AS potrà avere durata di 12, 24, 36 o 48 mesi.

Resta inteso che i singoli servizi di "Assistenza tecnica e manutenzione" (par. 2.5.6), "Telegestione" (cfr. paragrafo 2.5.9) e "Presidio" (cfr. paragrafo 2.5.8) potranno essere acquistati, con durate diverse tra essi, esclusivamente con modularità annuale.

Direzione Sourcing ICT

Ing. Gaetano Santucci
(Il Direttore)