

Risposte alle richieste di chiarimento pervenute da parte degli operatori economici prima della data di presentazione delle offerte.

Estremi della gara:

Oggetto: Affidamento diretto su MEPA (ex art. 1 comma 2 lett. a) della legge 120/2020 ed ex art. 36, comma 6 d.lgs. 50/2016 per Sistema di videosorveglianza, acquisizione servizio di manutenzione, assistenza e supporto specialistico - CIG 9506101AB3

Domanda 1:

Dalla documentazione non si evince uno storico degli interventi richiesti di Assistenza da remoto, Manutenzione Correttiva ed Evolutiva. Si richiede di fornirlo se disponibile.

Risposta 1:

Non è disponibile uno storico degli interventi.

Domanda 2:

Per le attività che implicano aggiornamenti software, firmware, licenze si richiede a chi sono in carico eventuali costi di acquisto delle suddette componenti.

Risposta 2:

I costi saranno a carico dell'aggiudicatario.

Domanda 3:

Si richiede di specificare cosa si richiede per "strumenti di interazione (IVR) previsti nel Servizio di Assistenza da remoto.

Risposta 3:

Per "strumenti di interazione (IVR)" si intendono strumenti di interazione automatica multicanale.



Domanda 4:

Si chiede di confermare che gli SLA di risposta per la manutenzione correttiva, di 4 ore per la presa in carico e di 6 ore per la risoluzione di un guasto a severità 0 di 10 ore per un guasto di severità 2, sono da considerare calcolati all'interno della finestra di operatività con operatore del servizio di assistenza da remoto, ossia nella fascia oraria Lun-Ven 8.00 -18.00.

Risposta 4:

Non si conferma. Relativamente allo SLA “Tempestività di risposta al disservizio e del tempo di intervento” e allo SLA “Tempestività del tempo di ripristino del servizio” le soglie prescindono dalla fascia oraria, in quanto il servizio deve essere garantito dal lunedì alla domenica, compresi i festivi, sia nella fascia oraria in cui è attivo l’operatore sia nella fascia oraria in cui sono disponibili solo gli strumenti di interazione (IVR).

Domanda 5:

Si chiede di confermare che i costi per gli aggiornamenti delle piattaforme software sono da considerare inclusi nel canone per manutenzione evolutiva.

Risposta 5:

Si conferma.

Firma del responsabile approvazione

Il Responsabile
Divisione Sourcing Operation
(Gianandrea Greco)

Vale la data della firma
digitale del documento