



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

OGGETTO: APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE EXALEAD PER CONSIP NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI– ID 2804

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it:

CHIARIMENTI

1) Domanda

vorremmo porre alla Vostra attenzione la discrepanza tra le fasce orarie e la reperibilità richiesta nel vs capitolato tecnico (paragrafo “2.1.1 – Servizio di Manutenzione” dell’Allegato 7 – Capitolato Tecnico) e quelle indicate nel servizio di manutenzione ordinario previsto dal canone di noleggio 3 anni (YLC per 3DS).

Secondo le “Customer Support Services Policies For Dassault Systemes Licensed Programs” la presa in carico delle segnalazioni, in caso di apertura di una Technical Service Request, rispetta la seguente classificazione:

- Urgent - 2 Business Hours
- High - 4 Business Hours
- Medium - 8 Business Hours
- Low - 2 business days
- Disponibile dalle 9:00 alle 17:00

Nel Vostro capitolato Tecnico viene richiesta una reperibilità “dalle 8.00, alle 20.00 dei giorni feriali. Nelle restanti fasce orarie è richiesta comunque la reperibilità di un riferimento tecnico [...]”; con classificazione delle urgenze:

- Alta-Media - 1h lavorativa
- Bassa – 4h lavorative

Come pensate di colmare questa discrepanza nel caso in cui la situazione richieda un intervento del supporto 3DS tramite apertura di una service request, nelle fasce orarie non coperte da 3DS?

Risposta

Si rinvia a quanto riportato nel Capitolato Tecnico, secondo cui la presa in carico delle segnalazioni dovrà essere gestita da un referente tecnico dell’Aggiudicataria, entro le tempistiche di presa in carico del malfunzionamento (a partire dall’ora di apertura della chiamata) riportate al par. 2.1.1.

Divisione Sourcing Digitalizzazione
Il Responsabile
(Ing. Patrizia Bramini)