

OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE PER APPARATI MULTIBRAND PER SOGEI – ID 2007

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it, www.acquistinretepa.it, www.sogei.it, www.mef.gov.it

PRIMA TRANCHE CHIARIMENTI

1. Domanda

Richiesta chiarimenti tecnici

Si chiede di comunicare il numero e la tipologia di ticket gestiti negli ultimi 12 mesi sulle apparecchiature oggetto del servizio.

Risposta

Di seguito le informazioni disponibili: nel precedente contratto su un campione di circa 3.800 apparecchiature in manutenzione sono stati gestiti mediamente 0,21 ticket per apparato negli ultimi 12 mesi.

2. Domanda

Richiesta chiarimenti tecnici

Si chiede in caso di sostituzione per riparazione per gli apparati in EOS, se è consentito l'utilizzo temporaneo di apparati equivalenti di proprietà del fornitore.

Risposta

La sostituzione sarà consentita a condizione che avvenga dopo aver ricevuto il benestare da parte dei referenti SOGEI, con i quali dovrà essere concordato il piano di intervento.

3. Domanda

Richiesta chiarimenti tecnici LOTTO 1

Si chiede di comunicare il numero e la tipologia di ticket gestiti negli ultimi 12 mesi sulle apparecchiature oggetto del servizio.

Risposta

Si rimanda alla Risposta della Domanda 1.

4. Domanda

Richiesta chiarimenti tecnici LOTTO 1

Si chiede in caso di sostituzione per riparazione per gli apparati in EOS, se è consentito l'utilizzo temporaneo di apparati equivalenti di proprietà del fornitore.

Risposta

Si rimanda alla Risposta della Domanda 2.

5. Domanda

Capitolato Tecnico - 4.3 PERIMETRO DELLA FORNITURA

Relativamente al capoverso che recita "qualora l'apparecchiatura non sia riconducibile a nessuno dei marchi di cui ai lotti 2-5, tale apparecchiatura sarà inserita nel perimetro dei servizi di manutenzione del lotto aggiudicato all'operatore che offrirà per essa il canone di manutenzione più basso, ferme restando le condizioni di cui ai

precedenti punti c. e d." si chiede di chiarire meglio il criterio di attribuzione del canone in quanto, trattandosi di apparecchiatura non riconducibile ad uno dei 4 rand esposti, non è possibile fornire alcun riferimento (a titolo di mero esempio, qualora la Stazione Appaltante voglia inserire in manutenzione Critica apparecchiature Huawei oppure Lenovo, quale sarebbe il criterio di assegnazione fra i vari lotti?).

Risposta

Si conferma che, qualora sia necessario inserire nel contratto di manutenzione un'apparecchiatura critica non riconducibile a nessuno dei marchi di cui ai lotti 2-5, quale ad esempio quelli a marchio Huawei o Lenovo, per tale apparecchiatura verrà richiesta agli aggiudicatari dei citati lotti una offerta per inserire il suddetto apparato nel perimetro di apparati mantenuti del proprio lotto di riferimento. L'apparato sarà successivamente inserito nel perimetro di manutenzione del lotto dell'operatore che avrà proposto il canone di manutenzione più basso, fermo restando che tale offerta dovrà comunque rispettare le condizioni di cui ai punti c) e d) del paragrafo 4.3 del Capitolato Tecnico.

6. Domanda

Capitolato Tecnico - 5.5.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE CENTRALE

Si chiede conferma che la struttura di coordinamento e controllo debba prevedersi per ogni lotto.

Risposta

Si conferma.

7. Domanda

Capitolato Tecnico - 4.4.4.3 TEMPI DI RIPRISTINO

Nel capitolato tecnico viene indicato: *Nel caso in cui l'intervento per un apparato di classe "B" o "D" sia stato aperto entro cinque ore lavorative dalla chiusura del servizio, l'intervento dovrà proseguire fino al suo completamento senza soluzione di continuità* - Si chiede di confermare che quanto indicato non è applicabile agli apparati di classe "B" (perché altrimenti diventerebbe di fatto un apparato di classe "A") ovvero si chiede la cortesia di specificare meglio quanto indicato.

Risposta

NON si conferma: gli apparati di classe "B" e "D" hanno lo stesso periodo di operatività del servizio, ovvero dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dei giorni dal lunedì al sabato compresi, ad esclusione delle festività nazionali, differente dagli apparati di classe "A", per i quali il servizio dovrà essere attivo H24 sette giorni su sette ovvero dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni dell'anno, ivi comprese le festività nazionali, come stabilito nel paragrafo 4.4.4.2 - "Periodo di operatività del servizio".

Per completezza si riporta di seguito la tabella riepilogativa con "periodo di operatività del servizio" e "tempi di risoluzione del malfunzionamento" per ognuna delle classi definite, presente al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico:

	Periodo di operatività servizio	Tempi di risoluzione malfunzionamento	Apparati non critici	Apparati critici	Apparati EOSL
Classe criticità	7x 24hh.	8 hh	A		
	7x 24hh.	4hh.		C	-
	6 x 12hh.	16 hh.	B		
	6 x 12hh.	8 hh.		D	-
	6 x 12 hh.	Best effort	-	-	E

8. Domanda

Richiesta chiarimenti

Si chiede di confermare che le macchine definite EOSL siano esclusivamente quelle comunicate formalmente e preventivamente dal Fornitore.

Risposta

Si conferma che verranno tenute in considerazione le sole dichiarazioni ufficiali di EOSL della casa Costruttrice che dovranno essere formalmente e preventivamente comunicate dal Fornitore durante il periodo di vigenza del contratto.

9. Domanda

Richiesta chiarimenti

Relativamente ai servizi di manutenzione per il Lotto 1, si chiede di confermare che qualora per una specifica richiesta di intervento non sia possibile la risoluzione del guasto per la necessità di effettuare un aggiornamento/patch di firmware o l'accesso ai laboratori del produttore, sulla chiamata stessa non siano applicabili penali.

Risposta

Si conferma, a condizione che la necessità di effettuare un aggiornamento/patch di firmware sia stato preventivamente approvato dai referenti SOGEI.

10. Domanda

Nuove disposizioni Agenzia delle Entrate su pagamento bolli

L'Agenzia delle Entrate dal 1/09/2020 non rende più possibili i pagamenti dei bolli tramite F23, come indicato nel documento allegato, ma solo tramite F24 con codice tributo 1552. Pertanto, la Modalità di pagamento del bollo indicata nel Disciplinare di gara a pag. 26, non può essere rispettata, perché le banche non hanno più l'accesso al portale dell'Agenzia delle Entrate per poterlo effettuare. Si comunica che si procederà al pagamento tramite F24, secondo le nuove disposizioni fiscali.

Risposta

Si conferma che questa modalità di pagamento è corretta e accettabile.

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)