

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. 36, comma 2, lettera a) e comma 6 - d.lgs. 50/2016) per il "servizio di manutenzione e assistenza tecnica on-site del sistema Genesys del DT" - Smart CIG Z73203D8FF.

Domanda:

Premesso che:

l'installazione degli aggiornamenti e patch su Genesys non è automatica ma è manuale.
che Genesys produce diverse patch mensili per ognuno dei moduli installati.
che l'installazione di alcuni aggiornamenti potrebbe richiedere lo stop dei servizi

e chiarito che:

in caso di malfunzionamento, l'Aggiudicatario provvederà ovviamente alla soluzione del problema mettendo a disposizione patch e/o nuove release messe a disposizione dal Produttore e si farà carico delle attività di installazione (da remoto) nei tempi richiesti dal Capitolato Tecnico.

si chiede di confermare che,

al di fuori dei casi in cui si segnali un malfunzionamento, non sarà richiesta alcuna attività di fornitura periodica di componenti software né alcuna attività di installazione sui Sistemi del Cliente finale, non essendo ipotizzabile (né consigliabile) procedere con l'aggiornamento della piattaforma se non in presenza appunto di evidenti bug e malfunzionamenti.

Risposta:

Le modalità di esecuzione del servizio devono essere quelle descritte nel capitolato al paragrafo 2.2:

In particolare il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- il supporto telefonico da parte di tecnici specializzati (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate;
 - la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch e nuove versioni messe a disposizione dal produttore;
 - la fornitura di patch, aggiornamenti di versione come previsti dal produttore entro 15 (quindici) giorni dalla loro immissione sul mercato italiano.
-

Firma del responsabile
Approvazione

Sante Dotto

Vale la data della firma digitale
del documento