

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

---

### **Estremi della gara:**

**Oggetto: Procedura negoziata previa consultazione da elenco operatori su MEPA (ex art. 36 comma 2, lettera b) e comma 6 - D.Lgs. 50/2016) per acquisizione piattaforma Robotic Process Automation (RPA) - CIG 82649482DA**

---

### **Domanda 1:**

Qual è l'architettura dell'installazione?

---

### **Risposta 1:**

Le macchine su cui saranno installate le piattaforme "Nice Advanced" saranno macchine Consip su infrastruttura predisposta secondo i dati di targa Nice. Sono previste sia installazione Server sia installazioni Client (15 Macchine).

---

### **Domanda 2:**

Qual è la versione del prodotto?

---

### **Risposta 2:**

L'ultima versione ufficiale disponibile alla data della presentazione dell'offerta.

---

### **Domanda 3:**

Sono previsti cambiamenti?

---

### **Risposta 3:**

Per questa fornitura non sono previsti cambiamenti in relazione alla versione del prodotto.

---

### **Domanda 4:**

Esistono processi già live? Se sì quanti e con quale architettura (e.g. desktop assistant, full unattended o hybrid).

---

### **Risposta 4:**

Non esistono processi già live, ad oggi siamo all'avvio dell'introduzione della tecnologia RPA.

---



---

**Domanda 5:**

Con riferimento al par. 3.1 “Fornitura licenze” del Capitolato tecnico, i due ambienti operativi corrispondono a due installazioni server diverse?

---

**Risposta 5:**

Si conferma.

---

**Domanda 6:**

Con riferimento al par. 3.2 “Servizio di manutenzione” del Capitolato tecnico, qual è il perimetro del servizio di manutenzione? Solo prodotto, oppure anche lato processo (e.g. fix screen elements connectivity) e su quale perimetro? Solo client oppure anche lato server?

---

**Risposta 6:**

Il perimetro del servizio di manutenzione riguarda solo il prodotto.

---

**Domanda 7:**

Con riferimento al par. 3.2 “Servizio di manutenzione” del Capitolato tecnico è richiesto uno SLA sui servizi di manutenzione?

---

**Risposta 7:**

Gli SLA relativi al servizio di manutenzione sono quelli previsti dal produttore NICE.

---

**Domanda 8:**

Con riferimento al par. 3.3 “Servizi professionali” del Capitolato tecnico "l'installazione, set-up e configurazione degli ambienti fanno riferimento solo ai client oppure comprendono anche i server? --  
- Per l'installazione delle licenze desktop, gli utenti hanno il permesso di eseguire pacchetti msi/exe sulla postazione? Se no, qual è l'ufficio competente? Per l'installazione delle licenze unattended, il robot sarà una macchina remota? Se sì con quale modalità è previsto l'accesso? E quali permessi sono disponibili?

---

**Risposta 8:**

Sono previste sia installazione Server sia installazioni Client (15 Macchine). L'attività di installazione client sarà eseguita con il supporto dell'ufficio IT di Consip. Per quanto riguarda le componenti server/unattended la modalità sarà concordata a valle dell'aggiudicazione.

---

**Domanda 9:**

Con riferimento al par. 3.2 del Capitolato tecnico, si chiede il seguente chiarimento. Di norma il supporto sull'utilizzo del prodotto non rientra nella categoria di 'Assistenza e manutenzione' cosa si intende per "Utilizzo del Prodotto"?



---

**Risposta 9:**

Il servizio di manutenzione richiesto comprende le sole attività di help desk per la gestione assistenza e manutenzione per segnalazione guasti e malfunzionamenti del prodotto.

---

Vale la data della firma digitale  
del documento

*Divisione Pianificazione e Supporto*

*Operativo*

*Il Responsabile*

*(Ing. Mario Laurenti)*