

Quesito n. 24

Nel “§4.1 Apparati oggetto di manutenzione hardware” viene indicato che “L’Offerente, in fase di sopralluogo, avrà la possibilità di verificare la completezza e l’aggiornamento della consistenza degli apparati da mantenere indicati nelle seguenti tabelle”.

Si chiede di specificare le modalità per effettuare il sopralluogo presso le sedi di Cassa Forense.

Risposta:

Si rimanda alla risposta di un quesito precedente già inviato mediante piattaforma Consip e pubblicato sul sito della scrivente stazione appaltante al seguente link: <http://www.cassaforense.it/gare-pubbliche/bandi-di-gara/procedura-accordo-quadro-consip-servizi-di-system-management/>

Quesito n. 25

Nel “§4. SERVIZI ACCESSORI – MANUTENZIONE HARDWARE HW”.

Si richiede di avere visibilità sulle garanzie e manutenzioni attualmente in essere per gli asset indicati con l’indicazione della scadenza prevista degli stessi.

Inoltre rispetto agli asset indicati come PES1 e PES2 si chiede di avere evidenza del serial number.

Risposta:

Si specifica quanto richiesto per il serial number:

| | |
|------|---------|
| PES1 | 9YBKXJ2 |
| PES2 | 9Y9DXJ2 |

Per il resto della richiesta si rimanda alla risposta di un quesito precedente già inviato mediante piattaforma Consip e pubblicato sul sito della scrivente stazione appaltante al seguente link: <http://www.cassaforense.it/gare-pubbliche/bandi-di-gara/procedura-accordo-quadro-consip-servizi-di-system-management/>

Quesito n. 26

Nel §2 viene indicato che “I servizi oggetto di fornitura: - omississ - saranno svolti presso le sedi di Cassa Forense site in Roma (per la maggior parte) e in Colle Salvetti (Livorno),”

si chiede di confermare che l’ambito delle attività on site riguarda i soli servizi di supporto specialistico a richiesta, interventi fuori orario e gli eventuali interventi di manutenzione hardware.

Risposta:

Fermo restando il rispetto di tutti gli obblighi specifici indicati nel capitolato tecnico, si conferma.

Quesito n. 27

Nel §2 viene indicato che “I servizi oggetto di fornitura: - ommiss - salvo eventuali eccezioni esplicitate nel seguito del presente Documento, hanno una durata pari a 60 (sessanta) mesi a far data dalla stipula del Contratto.”

Si chiede di confermare che non sono presenti eccezioni e che tutti i servizi sono previsti per l'intera durata contrattuale

Risposta:

Si conferma.

Quesito n. 28

Nel § 5.1 viene indicato che “il Fornitore dovrà erogare un servizio di Help Desk Desk - ommiss - . Tali funzionalità dovranno essere erogate dal Fornitore attraverso la messa a disposizione di uno strumento informatico di trouble ticketing – ommiss – i.e. piattaforma di web-ticketing.

Si chiede di chiedere di specificare se attualmente è in uso presso Cassa Forense uno strumento di web ticketing e, se si quale.

Risposta:

Attualmente sono in uso presso Cassa Forense diversi strumenti di ticketing adottati per esigenze diverse dal servizio oggetto dell'appalto.

Quesito n. 29

Nel § 5.1 viene indicato che “il Fornitore dovrà erogare un servizio di Help Desk - ommiss”.

Relativamente all'attuale servizio (ove presente) si chiede di descrivere gli attuali volumi in termini di numerosità degli utenti, tipologia di utenti (personali di Cassa Forense/ Utenza esterna, altro), numerosità delle chiamate nelle diverse fasce orarie, tipologia di chiamate, volumi di utilizzo delle diverse modalità di segnalazione tel, e- mail, fax, web ticketing

Risposta:

Si rimanda alla risposta di un quesito precedente già inviato mediante piattaforma Consip e pubblicato sul sito della scrivente stazione appaltante al seguente link: <http://www.cassaforense.it/gare-pubbliche/bandi-di-gara/procedura-accordo-quadro-consip-servizi-di-system-management/>

Quesito n. 30

Nel § 5.1 viene indicato che “il Fornitore dovrà erogare un servizio di Help Desk - omissis”.

Si chiede di specificare l’orario di servizio del servizio di Help Desk

Risposta:

Come già indicato nel Capitolato Tecnico l’Help Desk dovrà “in grado di ricevere le segnalazioni da parte della Committente (che pertanto potranno essere inviate 24h/24h, 365 giorni l’anno) che poi saranno gestite nell’ambito delle specifiche finestre temporali per gli specifici servizi (cfr. §§ 3 e 6)”

Quesito n. 31

Nel § 5.1 viene indicato che “il Fornitore dovrà erogare un servizio di Help Desk Desk - omissis - . Successivamente l’Help Desk help desk allenterà il personale tecnico”.

Si chiede di specificare se quanto indicato fa riferimento solo al personale tecnico delle presente fornitura o di gruppi esterni ad essa.

Risposta:

Principalmente personale della Committente, ma la medesima si riserva la facoltà di far intervenire personale terzo autorizzato.

Quesito n. 32

Nel § 5.1 viene indicato che “il Fornitore dovrà erogare un servizio di Help Desk Desk - omissis - ..

Si chiede di confermare che le piattaforme su cui l’help desk riceverà le segnalazioni sono tutte e sole quelle descritte nei presenti atti della fornitura.

Risposta:

Si conferma al netto di naturali possibili variazioni della consistenza contenute in una misura del +/- 10%.

Quesito n. 33

§ 6.2 SLA target e penali. Si chiede di confermare che gli SLA 2, ..., 8 entrano in vigore al termine della presa in carico dei servizi .

Risposta:

Si conferma, pertanto entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari a far data dalla stipula del Contratto, salvo eventuale valore migliorativo offerto dal Concorrente in sede di Offerta Tecnica

Quesito n. 34

§ 3.1 Si chiede di confermare quanto indicato nelle tabelle del capitolo sono tutte e soli gli asset hw e sw su cui vengono richiesti i servizi di conduzione operativa e eventuale supporto specialistico a richiesta,

Risposta:

Si conferma che l'intero § 3 è riferito ai servizi base di conduzione operativa e monitoraggio e che pertanto contiene gli asset in scope fermo restando quanto chiarito nella risposta al quesito n. 32

Quesito n.35

§ 3.2 – Si chiede di specificare la finestra oraria di erogazione del servizio nelle modalità orario base ed orario esteso

Risposta:

Si rimanda alla risposta di un quesito precedente già inviato mediante piattaforma Consip e pubblicato sul sito della scrivente stazione appaltante al seguente link: <http://www.cassaforense.it/gare-pubbliche/bandi-di-gara/procedura-accordo-quadro-consip-servizi-di-system-management/>

Quesito n.36

Al §3.2 Prestazioni richieste con riferimento ai servizi base oggetto dell'Appalto Specifico viene indicato che: "Presidio remoto: i servizi sono erogati mediante connessione telematica da personale del Fornitore allocato nella sede del Fornitore stesso (Centro Servizi)"

Si chiede di confermare che sarà possibile effettuare tale collegamento attraverso canali sicuri VPN over internet sempre nel rispetto delle linee guida di Cassa Forense, anche in considerazione del fatto che nell'Accordo Quadro gli eventuali collegamenti telematici corrispondono ad un servizio accessorio remunerato.

Risposta:

Si conferma la possibilità di effettuare tale collegamento attraverso canali sicuri VPN. Per il resto della richiesta si rimanda alla risposta di un quesito precedente già inviato mediante piattaforma Consip e pubblicato sul sito della scrivente stazione appaltante al seguente link: <http://www.cassaforense.it/gare-pubbliche/bandi-di-gara/procedura-accordo-quadro-consip-servizi-di-system-management/>

Quesito n. 37

§ 3.2 Si chiede di confermare che le quantità indicate nella tabella relativa agli interventi fuori orario si riferiscono a ore e non giornate.

Risposta:

Si conferma e si rimanda alla risposta di un quesito precedente già inviato mediante piattaforma Consip e pubblicato sul sito della scrivente stazione appaltante al seguente link: <http://www.cassaforense.it/gare-pubbliche/bandi-di-gara/procedura-accordo-quadro-consip-servizi-di-system-management/>

Quesito n. 38

| Elemento di valutazione | Sub-elementi di valutazione | Punteggio | Criteri di valutazione |
|--|-----------------------------|-----------|---------------------------------------|
| Punteggio Tecnico Ereditato dall'AQ PTAQ | N.A. | 20 | Criteri di cui alla Documentazione AQ |

In merito al punteggio ereditato si chiede di confermare che lo scenario selezionato da Codesta Stazione Appaltante è lo scenario D e di riportare il punteggio risultante.

Risposta:

Si rimanda alla risposta di un quesito precedente già inviato mediante piattaforma Consip e pubblicato sul sito della scrivente stazione appaltante al seguente link: <http://www.cassaforense.it/gare-pubbliche/bandi-di-gara/procedura-accordo-quadro-consip-servizi-di-system-management/>