



Gara a procedura negoziata per l'affidamento del "Servizio di help desk e assistenza tecnica informatica", ai sensi dell'articolo 36 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e delle Linee guida ANAC n. 4/2016

Elenco quesiti (Q) e risposte (R)

Q1) (Rif. Cap. 5, Lettera di Invito) Con riferimento al Contenuto della Busta B – Offerta Tecnica, si chiede di confermare che i curricula, il piano di qualità e in generale ogni altro documento diverso da tavole e grafici possono essere tutti trattati come allegati all'offerta tecnica e quindi non conteggiati nelle 20 pagine entro cui quest'ultima deve essere contenuta.

R1) Si conferma.

Q2) (Rif. Cap. 5, Lettera di Invito) Con riferimento al Contenuto della Busta B – Offerta Tecnica, si chiede di confermare che nella fase specifica di presentazione dell'offerta i curricula da allegare all'offerta tecnica sono da intendersi non nominativi.

R2) Si conferma. Resta inteso che, prima della stipula del contratto, il concorrente aggiudicatario dovrà presentare tutti i curricula vitae, nominativi e sottoscritti dagli interessati, con allegata copia di un valido documento di riconoscimento, ed essere accompagnati da una dichiarazione del concorrente attestante la posizione lavorativa (dipendente, collaboratore, consulente, etc.) dell'interessato nei confronti dello stesso.

Q3) (Rif. Par. 3.1, Capitolato Tecnico Prestazionale) Con riferimento alla Infrastruttura tecnologica attuale oggetto del servizio, si chiede di indicare per i componenti tecnologici di cui la stessa è costituita quali risultano ancora in garanzia.

R3) Si elencano di seguito PC che risultano ad oggi in garanzia identificati dal codice riportato nel Capitolato Tecnico:

Area/Ufficio	
PC.4	Attività culturali
PC.7	Centro studi
PC.10	Comunicazione
PC.12	Comunicazione
PC.14	Comunicazione
PC.21	Manutenzione

PC.23	Palcoscenico
PC.40	Ragioneria
PC.41	Ragioneria
PC.44	Ragioneria
PC.51	Lab. P.Gabrielli
PC.57	Teatro India
NB.6	Notebook

Q4) (Rif. Par. 4.2.2.1, Capitolato Tecnico Prestazionale) Con riferimento alla Manutenzione ordinaria, si chiede di conoscere i volumi e la tipologia di attività sia on-site che da remoto svolte negli ultimi 12 mesi o nell'anno 2016, al fine di valutare e organizzare al meglio le azioni che dovranno poi essere pianificate in maniera preventiva all'interno del piano operativo trimestrale richiesto.

R4) Non si dispongono ad oggi dati storici sugli interventi effettuati.

Q5) (Rif. Par. 4.2.6, Capitolato Tecnico Prestazionale) Con riferimento all'Help Desk ed in particolare alla frase *"... e comunque dovrà essere reso disponibile un contatto raggiungibile per l'eventuale attivazione del servizio di assistenza alle postazioni della biglietteria del Teatro Argentina nel fine settimana di operatività dello stesso"*, si chiede di indicare il tipo di contatto (es. telefono, fax, e-mail) e la copertura temporale (es. sabato, domenica, sabato e domenica e gli orari di operatività).

R5) La tipologia di contatto prevista è quella che il fornitore ritiene più opportuna per poter attivare in tempi brevi il servizio richiesto. La copertura temporale richiesta, oltre al normale orario previsto è esclusivamente quella coincidente con gli orari di apertura della biglietteria ovvero nei soli fine settimana in cui sono previsti spettacoli e in coincidenza con gli orari di apertura della biglietteria.

Q6) Si chiede di chiarire se i Curriculum Vitae allegati all'offerta tecnica sono esclusi dal conteggio delle 20 pagine.

R6) Sì, sono esclusi v. Q1.

Q7) Si chiede di confermare che il versamento del contributo ANAC non è previsto per la gara in oggetto.

R7) Si conferma; trattandosi di procedura di importo inferiore a 150.000 euro, gli operatori economici non sono tenuti a versare il contributo ANAC (v. delibera ANAC n. 1377 del 21 dicembre 2016).

Q8) Pag. 11 della lettera di invito – si chiede di confermare se l’operatività del servizio di biglietteria del Teatro Argentina è oggetto del servizio o viene gestito da un differente specifico contratto con altro fornitore.

R8) Come indicato al par. 4.2.2.2 del Capitolo Tecnico il servizio richiesto al prestatore riguarda solo eventuali interventi connessi a malfunzionamenti delle connessioni Internet/LAN delle postazioni della biglietteria del teatro Argentina, il servizio di manutenzione e assistenza delle postazioni è gestito da un altro fornitore.

Q9) Capitolato tecnico – elenco apparecchiature oggetto del servizio – è possibile conoscere i modelli dei server oggetto del servizio?

R9) Tre server sono modelli assemblati uno è un HP PROLIANT ML350P GEN8.

Q10) Capitolato tecnico – pag.19 primo capoverso – “ ... *Eccezionalmente per eventuali interventi connessi a malfunzionamenti delle connessioni internet /LAN, nel fine settimana di operatività del Teatro ...*”. Si chiede di specificare se sono compresi nel servizio in oggetto anche interventi fuori dal normale orario di lavoro e/o durante i week end.

R10) v. Q5

Q11) Composizione della Relazione Tecnica contenuta in 20 pagine - Nella lettera di invito si richiede una Relazione Tecnica al massimo di 20 pagine A4. Sono compresi anche la copertina, l’indice, i Curriculum ed allegati?

R11) No. v. Q1 e Q6

Q12) Supporto onsite di manutenzione ordinaria con pianificazione trimestrale - Al punto #4.2.2.1 Capitolato si richiede il piano trimestrale delle attività onsite; le attività pianificate saranno distribuite sfruttando per intero le 16h/settimana previste (estendibili a 26h/settimana) o si può pianificare un buffer di margine ad esempio del 20% per gestire gli eventuali interventi imprevisti di manutenzione straordinaria di cui al punto# 4.2.2.2?

R12) Il prestatore potrà, all’interno dei piani operativi che verranno via via presentati, pianificare l’utilizzo delle risorse sulla base delle proprie valutazioni, fermo restando che, come indicato al par. 4.2.2.1, tali piani saranno soggetti a valutazione e ad eventuali richieste di integrazione da parte dell’Associazione.

Q13) Supporto onsite di assistenza tecnica informatica - Quando il complesso di impegni onsite per interventi imprevisti sfora il tetto di 16h/settimana (estendibili a 26h/settimana) è prevista una tariffazione a parte, si recupereranno in seguito o saranno “a perdere”?

R13) Nel caso si sforino ore settimanali offerte dal prestatore di intervento on-site queste potranno essere recuperate in seguito.

Q14) Monitoraggio continuo e Consulenza - Nel Capitolato Tecnico ai punti #4.2.3 e #4.2.4 si fa riferimento rispettivamente al servizio di “Monitoraggio continuo dell’intera infrastruttura” e al

servizio di “Consulenza”; i relativi impegni si intendono compresi nel supporto on site pianificato trimestralmente?

R14) I relativi impegni connessi al servizio di “Monitoraggio continuo dell’intera infrastruttura” e al servizio di “Consulenza” rientrano nel supporto on-site e nelle attività di assistenza remota.

Q15) Orario del Supporto Help Desk dal lunedì al venerdì - Nel Capitolato Tecnico #4.2.2 si indica l’orario del Supporto Help Desk 9-13,30 e 14,30-18 mentre in #4.2.5 l’orario indicato appare dalle 9-17.

R15) Al par. 4.2.5 è presente un refuso, si conferma che l’orario del Supporto Help Desk dovrà essere 9-13,30 e 14,30-18

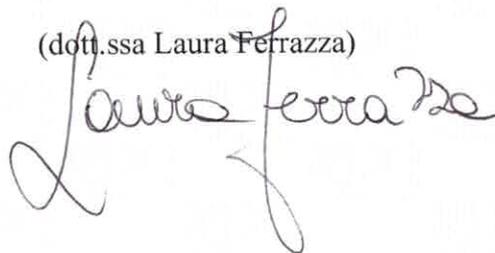
Q16) Richiesta di supporto nei week end per il Teatro Argentina - Nel Capitolato Tecnico #4.2.5 si richiede l’attivazione del servizio di assistenza nei week end per il Teatro Argentina, oltre la pianificazione ordinaria di help Desk. Si intende quindi l’attivazione di un servizio di reperibilità? Eventuali interventi on site come sarebbero consuntivati/pagati?

R16) Non è richiesta reperibilità fatto salvo la disponibilità ad interventi oltre al normale orario del servizio ed esclusivamente in coincidenza con gli orari di apertura della biglietteria ovvero nei soli fine settimana in cui sono previsti spettacoli e in coincidenza con gli orari di apertura della biglietteria. La rendicontazione delle attività svolte per tale servizio rientra nelle attività on-site previste dal Capitolato tecnico.

Roma, 14 novembre 2017

Il Responsabile unico del procedimento

(dott.ssa Laura Ferrazza)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Laura Ferrazza', written in a cursive style.