

## **Procedura aperta per l'affidamento del servizio di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia**

**Ulteriori chiarimenti al 9 Aprile 2009 relativi alla fase di presentazione delle offerte**

### **Domanda n. 1 :**

Sull'Allegato 2, al paragrafo 1.6 è richiesta presentazione del piano di Qualità, in allegato alla Relazione tecnica, secondo il paragrafo 5.6 del Capitolato tecnico.

Al 5.6 del Capitolato tecnico si richiede che “Il Fornitore aggiudicatario, entro trenta giorni dalla stipula della Convenzione, dovrà predisporre il Piano della Qualità redatto in conformità agli standard ISO 9001”. Pertanto si richiede se il piano della qualità va presentato in sede di offerta oppure dopo.

### **Risposta n. 1:**

La Ditta Concorrente deve presentare il Piano di Qualità in sede di Offerta Tecnica, come previsto al paragrafo 1.6 dell'Allegato 2 al Disciplinare di gara; in tale contesto il rimando al paragrafo 5.6 del Capitolato Tecnico è da intendersi riferito alle modalità di predisposizione del Piano stesso; entro trenta giorni dalla stipula della Convenzione dovrà essere consegnato il piano definitivo che recepirà le eventuali osservazioni di Intercent-ER.

### **Domanda n. 2 :**

Per la dichiarazione di conformità tecnica è sufficiente produrre una dichiarazione del Rappresentante legale con la tabella riportata a pag 1 dell'Allegato 2?

### **Risposta n. 2:**

La Dichiarazione di conformità Tecnica deve essere conforme alla tabella contenuta nell'allegato 2.

### **Domanda n. 3 :**

Relativamente alle “linee dirette esterne” incluse nella Convenzione (paragrafo 2, pag 10 del Capitolato tecnico) si richiede quante sono.

### **Risposta n. 3:**

Relativamente alle linee dirette da/verso l'esterno si precisa che, per evidenti ragioni di controllo e contenimento della spesa, da tempo la politica generale delle Amministrazioni è quella di eliminarle del tutto o comunque ridurle al minimo. In questo senso è anche orientato il Capitolato tecnico. Sarà compito dell'aggiudicatario, all'atto della presa in carico degli impianti, censirle e definire con l'Amministrazione ordinante la soluzione da adottare. Il numero di linee dirette esterne sarà comunicato da ciascuna Amministrazione al momento della richiesta di progetto esecutivo di cui al paragrafo 1.7.1 del Capitolato Tecnico e comunque dovrà essere verificato/acquisito dall'Aggiudicatario durante il sopralluogo che precede l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura

**Domanda n. 4 :**

In relazione a quanto richiesto al paragrafo 3.3.3 configurazione del sistema telefonico, pagina 17 del Capitolato tecnico, ovvero "all'obbligo per il Fornitore di effettuare l'aggiunta di schede se necessarie alla nuova configurazione richiesta", si richiedono informazioni sull'equipaggiamento dei sistemi, ovvero sul n.ro di slot liberi.

**Risposta n. 4:**

Le informazioni verranno comunicate da ciascuna Amministrazione al momento della richiesta di progetto esecutivo di cui al paragrafo 1.7.1 del Capitolato Tecnico e comunque dovranno essere verificate/acquisite dall'Aggiudicatario durante il sopralluogo che precede l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Si precisa che come previsto al paragrafo 3.3.3 del Capitolato Tecnico è obbligo dell'Aggiudicatario procedere all'aggiunta di nuove schede in slot eventualmente libere; il costo di tali schede verrà comunque retribuito secondo quanto previsto al paragrafo 5.2.

**Domanda n. 5:**

Relativamente alla tabella B1 dell'offerta economica, il canone annuale relativo al presidio da inserire nella prima colonna, (Pu) è da intendersi relativo a N.1 risorsa do presidio, oppure è da considerarsi in altro modo?

**Risposta n. 5:**

Il canone annuale relativo al Presidio da inserire nella prima colonna, (Pu), è da intendersi riferito a n. 1 risorsa di presidio.

**Domanda n. 6:**

Per la formulazione dell'offerta economica è necessario compilare a mano l'Allegato 3 aggiungendo la ragione sociale ed il nominativo dell'offerente, oppure è possibile ricopiare le tabelle di cui all'Allegato 3 su un documento elettronico?

**Risposta n. 6:**

Per la formulazione dell'offerta economica è possibile ricopiare le tabelle di cui all'Allegato 3 su un documento elettronico aggiungendo la ragione sociale ed il nominativo dell'offerente e le marche da bollo richieste a norma di legge, in conformità con quanto previsto dal Disciplinare di gara, art. 3 – Modalità di presentazione dell'offerta – Busta C.

**Domanda n. 7:**

3.3.2. Configurazione degli utenti

“Il numero massimo di aggiunte su PBX esistenti dei quali deve essere garantita la fornitura è pari alla differenza tra il numero massimo di attacchi di utente attivabili sul centralino esistente e il numero di attacchi di utente correntemente attivi.”

Fermo restando l'obbligo del fornitore di effettuare tutte le configurazioni e manutenzioni anche sugli ampliamenti, le parti HW eventualmente necessarie (schede, cabinet, telefoni), saranno fornite secondo i listini concordati?

**Risposta n.7:**

Come previsto dalla documentazione di gara il costo di tali parti HW verrà retribuito secondo quanto previsto al paragrafo 5.2.

**Domanda n. 8:**

Per la convenzione in oggetto, vale quanto prevede la legge regionale 24 maggio 2004, n 11 art 21, comma 2, in termini di obbligo o facoltà di aderire alla convenzione stessa da parte della singola Amministrazione?

**Risposta n. 8:**

La procedura di gara in oggetto, come previsto dalla *lex specialis*, è finalizzata alla stipula di una Convenzione quadro, ai sensi e per gli effetti di cui alla L.R. 24 maggio 2004 n. 11.

In particolare il combinato disposto degli articoli 21, commi 2 e 3, e 19, comma 5, della medesima legge disciplina l'utilizzo delle Convenzioni stipulate dall'Agenzia da parte delle Pubbliche Amministrazioni ivi elencate.

**Domanda n. 9 :**

Si chiede se l'Agenzia sia a conoscenza di quali e quanti enti abbiano contratti di manutenzione in essere con scadenza entro il periodo di vigenza della Convenzione, almeno relativamente a quelli obbligati.

**Risposta n. 9:**

Fermo restando che la gara darà origine ad una convenzione quadro, ai sensi e per gli effetti della L.R. 24 maggio 2004 n. 11, i pesi utilizzati per l'aggiudicazione della gara sono stati costruiti sulle esigenze segnalate dalle Amministrazioni del territorio regionale.

**Domanda n. 10 :**

E' possibile avere dettaglio sul numero e l'entità delle amministrazioni che usufruiscono attualmente del servizio Presidio on Site, e per ciascuna di quante persone sia composto tale presidio, almeno per quelle obbligate?

**Risposta n. 10:**

Fermo restando che la gara darà origine ad una convenzione quadro, ai sensi e per gli effetti di cui alla L.R. 24 maggio 2004 n. 11, i pesi utilizzati per il servizio di presidio on site sono stati costruiti sulle esigenze segnalate dalle Amministrazioni del territorio regionale.

**Domanda n. 11 :**

Nel paragrafo 1.7.1. del Capitolato Tecnico, è specificato il processo per la predisposizione del progetto esecutivo; è obbligo del Fornitore effettuare il sopralluogo. Nel caso in cui l'Ente non intendesse successivamente aderire alla convenzione, è previsto un addebito per i costi sostenuti dal Fornitore per effettuare il sopralluogo?

**Risposta n. 11:**

Le condizioni economiche della fornitura sono quelle descritte nel disciplinare e nell'offerta economica. Non sono previsti altri costi per le Amministrazioni. I costi dei sopralluoghi sono quindi a carico dell'Aggiudicatario.

**Domanda n. 12:**

Facendo riferimento al paragrafo 1.7.1 del Capitolato Tecnico, è scritto nel sottoparagrafo b) che qualora il Fornitore dovesse riscontrare in fase di sopralluogo gravi non conformità, è tenuto a segnalarle e a proporre soluzioni alternative. Questo però non esime dall'obbligo di presa in carico del sistema. Se, ad esempio, in fase di sopralluogo, il Fornitore dovesse riscontrare una non completa idoneità dell'impianto di climatizzazione della sala tecnica, e pur avendone fatto segnalazione l'Amministrazione decide di procedere comunque, e successivamente si verifica un guasto a causa di una sovratemperatura, nonostante questa casistica nel par 3.1 sia considerata come onere del Fornitore, è comunque onere del Fornitore pur avendo segnalato questa situazione di potenziale criticità in fase di sopralluogo?

**Risposta n. 12:**

Come previsto dal Capitolato tecnico al paragrafo 3.1 sono inclusi nella manutenzione correttiva gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da sovratemperatura nei locali.

**Domanda n. 13:**

In riferimento al paragrafo 1.3.1 del Capitolato tecnico "ai fini della fatturazione del canone il conteggio delle Utenze interne sarà effettuato all'atto della presa in carico ed al 31 dicembre di ogni anno e varrà per i successivi 12 mesi o fino alla scadenza del contratto, se inferiore ai 12 mesi. L'adeguamento del numero delle Utenze interne potrà aver luogo in corso di anno solo nel caso di lavori di ampliamento della rete attraverso la installazione di nuove schede attacchi di utenti sul PBX."

In caso di aggiunta di nuovi interni telefonici senza la fornitura di una ulteriore scheda sul centralino, si deve intendere che il canone di manutenzione relativo a tali nuovi interni verrà attivato dal 31/12 dell'anno corrente?

**Risposta n. 13:**

In caso di installazione di nuove schede attacchi di utente sul PBX il canone verrà adeguato a partire dal momento (mese successivo) dell'installazione

**Domanda n. 14 :**

Paragrafo 1.3.1 del Capitolato tecnico “ai fini della fatturazione del canone il conteggio delle Utenze interne sarà effettuato all’atto della presa in carico ed al 31 dicembre di ogni anno e varrà per i successivi 12 mesi o fino alla scadenza...”

Paragrafo 3 “..il canone verrà aggiornato semestralmente sulla base del numero di derivati attivi alla fine del semestre precedente”

Le due frasi del Capitolato sembrano in contraddizione. Si chiede di chiarire quale sia la frequenza richiesta.

**Risposta n. 14:**

Trattasi di errore materiale; al paragrafo 3 le parole “semestralmente” e “semestre” devono essere sostituite con le parole “annualmente” e “anno”.

**Domanda n. 15:**

Paragrafo 1.5 del Capitolato tecnico “La durata della convenzione è fissata in 18 (dodici) mesi a decorrere dalla stipula; tale durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi..”.

Si richiede di chiarire quale sia la durata della Convenzione (18 +12 o 12 +12)

**Risposta n. 15:**

Si conferma che la durata della convenzione è fissata in 18 mesi prorogabili per ulteriori 12 mesi qualora alla scadenza dei 18 mesi non sia esaurito l’importo massimo spendibile.

**Domanda n. 16 :**

Paragrafo 3.3.2 del Capitolato tecnico “ C) attivazione nuova utenza su cablaggio esistente (in caso si usufruisca anche dei servizi del successivo paragrafo 5.2)....D) Attivazione di nuova utenza con relativa estensione del cablaggio esistente (in caso si usufruisca anche dei servizi dei successivi paragrafi 5.2 e 5.2.1).....”.

Poiché i punti indicati richiedono attività di progettazione/sopralluogo per aggiunta cablaggi e ampliamento apparati, si chiede di confermare che tali attività, pur essendo descritte all'interno del paragrafo relativo ai servizi di gestione e assistenza, verranno regolate secondo i tempi tipici che contraddistinguono le attività di progettazione.

**Risposta n. 16:**

Le attività citate non sono incluse nei canoni ma sono a listino; le tempistiche per la loro realizzazione dovranno pertanto essere concordate dall'Aggiudicatario con l'Amministrazione contraente.

**Domanda n. 17:**

Paragrafo 3.3.3 del Capitolato tecnico “ il servizio prevede anche l'obbligo per il Fornitore di effettuare l'aggiunta di schede se necessarie alla nuova configurazione richiesta. Il numero massimo di schede aggiuntive delle quali deve essere garantita la fornitura è pari alla differenza tra il numero massimo di schede attivabili sul centralino e il numero di schede correntemente presenti”.

Si chiede di confermare se le aggiunte di schede di cui al capoverso in oggetto verranno regolate attraverso i listini prodotto inseriti all'interno dell'offerta economica (par 5.2), e l'obbligo sia da interpretare come la completa disponibilità del fornitore ad operare.

**Risposta n. 17:**

Si conferma che le aggiunte di schede verranno regolate secondo le modalità previste al paragrafo 5.2.

**Domanda n. 18:**

Paragrafo 4.1.1 del Capitolato tecnico “ qualora si tratti di richiesta di gestione per configurazione PBX o profilo utente o aggiunta di nuovo utente su cablaggio esistente o non esistente, l'operatore richiederà l'approvazione al Responsabile del Contratto Esecutivo, secondo la procedura prevista, prima di inoltrarla alla propria struttura. Con le medesime modalità, la chiamata può essere aperta dal Responsabile Operativo della sede oppure, se assente, al Responsabile del Contratto Esecutivo e da persone da loro delegate”.

Si chiede conferma del fatto che ogni richiesta di gestione e configurazione non inclusa nel capoverso, così come le segnalazioni di malfunzionamento potranno essere effettuate da qualunque utilizzatore finale senza ulteriori autorizzazioni.

**Risposta n. 18:**

Si conferma che le richieste di cui al punto 4.1.1 possono essere effettuate da utilizzatori qualora si tratti di segnalazione di guasti. Nel caso di attività onerose per l'Amministrazione o comunque le richieste di modifica delle configurazioni o dei livelli di abilitazione devono essere effettuate dal Responsabile del Contratto Esecutivo o da persona da esso delegata. Resta facoltà dell'Amministrazione contraente centralizzare la possibilità di effettuare tutte le segnalazioni all'Aggiudicatario.

**Domanda n. 19:**

Riferimento paragrafo 5.2.3 del Capitolato tecnico “ il prezzo del servizio di intervento su chiamata dovrà essere espresso per ora lavorata presso la sede di intervento e sarà differenziato tra la prima e le successive ore, nonché se l'intervento sarà richiesto nel periodo di normale orario di lavoro (lunedì – venerdì 9.00-18.00) ovvero fuori da tale intervallo”.

Si chiede di confermare che l'intervento sarà considerato oneroso per l'ente anche in caso di intervento da remoto e non solo presso la sede del cliente.

**Risposta n. 19:**

L'intervento sarà considerato oneroso per l'ente solo in caso di intervento presso la sede.

**Domanda n. 20:**

Riferimento paragrafo “Intervento su chiamata” 5.2.3 del Capitolato tecnico, si chiede conferma del fatto che le richieste per intervento su chiamata possano essere effettuate solo dal Responsabile Operativo.

**Risposta n. 20:**

In generale gli interventi su chiamata devono essere attivati dal Responsabile Operativo, ferma restando la possibilità per quest'ultimo di delegare tale responsabilità, dandone formale comunicazione all'Aggiudicatario.

**Domanda n. 21:**

In riferimento al paragrafo 6.3 del Capitolato tecnico relativamente alla penale associata al generico tempo di intervento su chiamata, si chiede di confermare se il costo dell'ora a cui ci si riferisce per



il calcolo della penale sia da intendersi come valore medio tra il costo della prima ora e quello delle ore successive.

**Risposta n. 21:**

Le penali saranno parametrizzate rispetto al costo dell'ora successiva alla prima.