

Oggetto: gara a procedura aperta per la fornitura, messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici privati e di prodotti e servizi accessori per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000

I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito www.mef.gov.it sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso e sul sito www.Consip.it e sul sito www.acquistinretepa.it

Con riferimento alle richieste di chiarimento pervenute in merito alla gara in oggetto, si pubblica l'elenco delle domande pervenute con le relative risposte

1) Domanda

Pag 23 - Si richiede il supporto dei protocolli H323 e/o SIP: con "e/o" si intende che lo stesso sistema/piattaforma deve supportare entrambi i protocolli e che, per esempio, in una installazione viene configurato per il SIP mentre in un'altra per l'uso dell'H.323?

Risposta

I sistemi telefonici offerti in gara nell'ambito del Lotto 1, per essere conformi a quanto prescritto dal Capitolato Tecnico, dovranno supportare almeno uno tra i due protocolli: H323, SIP.

Qualora il sistema/sistemi offerto supporti entrambi i suddetti protocolli (ed il Concorrente voglia offrire in gara entrambe le possibilità di utilizzo), nell'ambito di un singolo progetto l'Amministrazione aderente indicherà quale dei due protocolli utilizzare per le comunicazioni IP.

In ipotesi che il sistema offerto supporti sia l'H323 sia il SIP è necessario strutturare le Configurazioni Tipo (per entrambe Offerta Tecnica ed Offerta Economica) utilizzando codici prodotto indipendenti dal protocollo H323/SIP (che sarà indicato al momento dell'ordine in un campo aggiuntivo).

2) Domanda

Pag. 23 - Consentire la realizzazione di reti DECT: è proponibile l'utilizzo della tecnologia Wi-fi al posto del DECT?

Risposta

No, i sistemi telefonici offerti in gara nell'ambito del Lotto 1 dovranno supportare lo standard DECT.

3) Domanda

Pag 24 (e successiva pag 33) - la conferenza deve prevedere "solo 3" partecipanti? Costituirebbe un vantaggio incrementare il numero, per esempio, a 5? Lo stesso per il servizio di conference room?

Risposta

A pag. 24 viene richiesto di descrivere il GLC (i GLC se diversi per le diverse fasce d'utenza) offerto in relazione ad una serie di funzionalità; tra queste funzionalità vi è anche il servizio di controllo di Multi Conference Unit (MCU) per servizi di conferenza.

A pag. 33 sono indicati i servizi "utente/sistema" che dovranno essere garantiti dal sistema offerto. Tra questi vi è il servizio di conferenza a 3. Modalità snelle ed evolute di erogazione di tali servizi (e quindi anche del servizio di conferenza), ed eventuali ulteriori servizi utente/sistema non compresi nell'elenco costituiranno oggetto di valutazione tecnica.

4) Domanda

Pag. 25 - Backup su flash card: è proponibile altro supporto per il backup? Per esempio DVD o chiave USB o altro ancora?

Risposta

Con riferimento alle differenti versioni di GLC e VG utilizzati in funzione delle differenti fasce di utenza gestita, in alternativa al back-up tramite flash card è possibile rispondere alle specifiche tecnico/funzionali di back up anche tramite altri supporti digitali (DVD, USB memory card)

5) Domanda

Pag. 26 - "l'espandibilità della rete, in termini di utenza complessiva e di numero centralini/sedi coinvolte, deve poter avvenire in maniera graduale e senza interventi complessi sui sistemi che comportino interruzione dei servizi".

- E' possibile avere l'indicazione di quella che viene definita "utenza complessiva"?
- Qual è il limite richiesto per singolo sito?

Risposta

In riferimento alla prima richiesta: per "*utenza complessiva gestita da una rete telefonica*" si intende l'insieme di tutti gli utenti gestiti da tutti i sistemi telefonici costitutivi la rete.

In riferimento alla seconda richiesta: non è previsto un limite massimo per singolo sito.

6) Domanda

Pag. 30 - Backup a caldo: l'affermazione "opzione di back-up a caldo, con l'unità master e quella secondaria collegate tra loro e continuamente allineate per quanto riguarda la configurazione (in conseguenza di un fault dell'unità master, l'unità secondaria esce dallo stato di stand-by e tutta la procedura avviene in maniera trasparente per ciò che riguarda le conversazioni in corso)" deve essere intesa limitata alla componente IP del sistema perchè se la comunicazione transita da una scheda di linea (per esempio E1 ISDN) e proprio tale scheda presenta il fault la comunicazione non può essere presa in carico dal sistema in hot standby.

In ogni caso, lo switch delle linee deve sempre avvenire automaticamente oppure in alcune situazioni è richiesta l'autorizzazione del gestore del sistema? Prego dettagliare

Risposta

In riferimento alla ridondanza delle centrali telefoniche IP-enabled (Lotto 1), costituiranno oggetto di valutazione tecnica eventuali soluzioni tese al contenimento dei malfunzionamenti causati da guasti occorsi su singoli componenti. Tra le diverse soluzioni eventualmente proponibili c'è anche l'opzione di back-up a caldo; tale opzione è da descrivere comprensiva di tutti i benefici/limitazioni che la caratterizzano.

7) Domanda

Pag. 32 - tempo massimo di sospensione del servizio stimato in 15 minuti: è proponibile l'incremento a 30 o 45 minuti?

Risposta

Il tempo massimo di sospensione del servizio, per ciascun elemento del sistema telefonico, non dovrà essere superiore a 15 (quindici) minuti (cfr. paragrafo 7.1.4).

8) Domanda

Pag. 43 - ACD: è richiesto qualche specifico/particolare algoritmo di distribuzione delle chiamate?

Risposta

Il Concorrente dovrà descrivere gli algoritmi che l'ACD offerto è in grado di gestire.

9) Domanda

Pag. 44 - generatore grafico di call-flow: è proponibile un macrolinguaggio al posto del generatore grafico?

Risposta

La disponibilità di un generatore grafico di call-flow per l'ottimizzazione delle funzionalità dell'IVR è una delle caratteristiche oggetto di valutazione in termini di punteggio tecnico. Eventuali soluzioni alternative (se effettivamente migliorative rispetto a quelle descritte per l'operatore multimediale) saranno anch'esse oggetto di valutazione in termini di punteggio tecnico.

10) Domanda

Relativamente al punto III.2.2 lettera b) del bando in oggetto, si richiede di confermare che il fatturato specifico richiesto per ognuno dei due lotti è dimostrabile utilizzando fatturato relativo alla fornitura di Hw e servizi di qualunque tipo di tecnologia delle centrali telefoniche.

Per essere più chiaro: il fatturato di 7.500.000 € richiesto per il lotto 2 (IP Nativo) può essere raggiunto anche con PBX caratterizzati da matrice di commutazione fisica e utenze telefoniche tradizionali?

Risposta

Il fatturato specifico da attestare per la partecipazione ad un Lotto o ad entrambi i Lotti - quale requisito di capacità economico-finanziaria del concorrente - deve essere relativo a forniture analoghe a quelle oggetto di gara, quindi a forniture, messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici privati.

Pertanto, in caso di partecipazione ad entrambi i Lotti, ai fini del possesso del requisito richiesto, ciò che rileva non è l'oggetto del fatturato (*rectius*, causale delle fatture), bensì la misura richiesta del medesimo .

11) Domanda

- Nel "Capitolato Tecnico" allegato 5 paragrafo 2.1.1 "*Organizzazione e presenza sul territorio nazionale*" viene richiesto di documentare in modo esaustivo l'organizzazione e le modalità di espletamento dei servizi commerciali e di assistenza tecnica sull'intero territorio Italiano almeno a livello regionale.
- Nel "Capitolato Tecnico" allegato 5 paragrafo 5.4.2.2 "*Intervento su chiamata*" viene richiesto: "*il servizio dovrà essere disponibile localmente in ogni provincia del territorio nazionale e l'offerente dovrà presentare esplicita obbligazione in tal senso in sede di offerta tecnica*"

La copertura nazionale pertanto dovrà essere su base strettamente provinciale o su base regionale con una copertura del servizio stabilita dal fornitore e comunque atta a rispettare gli SLA?

Risposta

In riferimento al primo punto citato (Allegato 5 paragrafo 2.1.1) si conferma la richiesta di documentare in modo esaustivo l'organizzazione e le modalità di espletamento dei servizi commerciali e di assistenza tecnica sull'intero territorio Italiano almeno a livello regionale.

In riferimento al secondo punto citato (Allegato 5 paragrafo 5.4.2.2) si conferma che il servizio di "intervento su chiamata" dovrà essere disponibile localmente in ogni provincia del territorio nazionale e l'offerente dovrà presentare esplicita obbligazione in tal senso in sede di offerta tecnica.

12) Domanda

Nel "Capitolato Tecnico" allegato 5 paragrafo 5.6.2 "*Ridondanza delle centrali telefoniche IP-Native (solo lotto 2)*" e paragrafo 4.2 "*Configurazioni tipo*" non è chiara la mandatorietà della caratteristica di fault tolerance richiesta.

E' confermato che l'opzione di ridondanza (fault tolerance) è richiesta mandatoriamente su tutte le configurazioni oppure, analogamente al lotto 1, sulle sole configurazioni C2.4, C2.5?

Risposta

L'opzione di fault tolerance non è richiesta per le Configurazioni Tipo del Lotto 2.

13) Domanda

Il "Capitolato Tecnico" nell'allegato 5 paragrafo 5.1.2 recita: "*Per la durata di una settimana minimo, e comunque per tutta la fase di avviamento, l'offerente dovrà assicurare....un nucleo operativo.....*"

E' confermata la necessità di assicurare la presenza di un nucleo operativo per la durata di una settimana anche per le configurazioni C 1.1; C1.2 e C 2.2; C 2.2?

La durata di tale presenza può essere proporzionale agli attacchi di utente della centrale installata?

Risposta

Si conferma la necessità di assicurare la presenza di un nucleo operativo per la durata di 1 (una) settimana minimo, e comunque per tutta la fase di avviamento per tutte le Configurazioni Tipo.

Quindi, ad esempio, se per una centrale telefonica con un numero elevato di attacchi di utente la fase di avviamento duri 2 settimane, la presenza di un nucleo operativo deve essere garantita per 2 settimane.

14) Domanda

Il "Capitolato Tecnico" nell'allegato 5 capitolo 3.1.2 "*Ingombri ed alimentazione*" recita: "*I sistemi dovranno esser dotati, per far fronte ad eventuali mancanze di alimentazione di rete di: Per i sistemi del lotto 2 di gruppi di continuità*"

Che cosa s'intende per gruppo di continuità nel lotto 2? E' confermato che trattasi di sistemi UPS?

Risposta

Sì, è confermato che trattasi di sistemi UPS con uscita in Vcc o Vac a seconda che il sistema proposto in Offerta sia alimentato in corrente continua od alternata. Vedasi anche la risposta al quesito 40, punto 4).

15) Domanda

Il "Capitolato Tecnico" nell'allegato 5 al paragrafo 3.1.1. "*Conformità e garanzie della fornitura*" recita: "La garanzia dovrà coprire 24 mesi a decorrere dalla data di accettazione e al paragrafo 5.4.1 Servizio base recita: "*il servizio di assistenza e manutenzione base avrà durata pari a 12 mesi*"
Si intende che per i primi 12 mesi gli interventi saranno disciplinati dagli SLA relativi mentre per i secondi 12 mesi, in assenza di rinnovo del servizio base, gli interventi in opera saranno basati su best effort?

Risposta

Si conferma che per i primi 12 mesi gli interventi saranno disciplinati dagli SLA relativi ai contratti di Assistenza e Manutenzione.

Dal 13° al 24° mese dalla installazione, qualora l'Amministrazione ordinante non abbia sottoscritto il contratto di manutenzione, il Fornitore Aggiudicatario effettuerà i necessari interventi di eliminazione dei guasti tramite accordi diretti con l'Amministrazione stessa.

16) Domanda

Il "Capitolato Tecnico" allegato 5 paragrafo 3.4 : "*Sistemi in rete*" recita: "Le descrizioni richieste all'offerente nel presente paragrafo 3.4 ed in tutti i relativi sottoparagrafi non saranno oggetto di valutazione tecnica e nel paragrafo 1.8 "*Verifica delle prestazioni*" si sostiene che quanto dichiarato in risposta ai paragrafi 3.4, 3,7 ecc potrà essere soggetto a verifica delle funzionalità ecc.

Si chiede conferma che tale capitolo non sarà oggetto di valutazione tecnica.

Risposta

No. Solo il paragrafo 3.4 (e relativi sotto paragrafi) non sarà oggetto di valutazione tecnica.

17) Domanda

Il "Capitolato Tecnico" allegato 5 paragrafo 3.6.1 : "*Ridondanza delle centrali telefoniche IP enabled (solo lotto 1)*" recita: "possibilità per un sistema remoto utilizzato in una sede periferica, di assurgere temporaneamente il ruolo di master in caso di fault della sede principale, grazie alla presenza di un processore che assume automaticamente il controllo dei terminali d'utente",

- Si chiede conferma se tale funzionalità deve essere prevista obbligatoriamente ed inserita in tutte le configurazioni tipo C 1.4 e C 1.5.
- In caso questa prestazione sia da considerarsi come "possibilità" e quindi opzionale, si chiede come la stessa possa essere valorizzata nel listino componenti e nell'offerta economica

Risposta

La ridondanza per le Configurazioni C1.4 e C1.5 è una caratteristica obbligatoria.

- La specifica prestazione richiamata "possibilità per un sistema remoto utilizzato in una sede periferica, di assurgere temporaneamente il ruolo di master in caso di fault della sede principale...", se offerta, sarà oggetto di valutazione tecnica e dovrà essere previsto (e quotato) ogni componente necessario per realizzarla.
- Le soluzioni tese al contenimento dei malfunzionamenti causati da guasti occorsi su singoli componenti descritte in risposta al paragrafo 3.6.1. si intenderanno quotate ed incluse nelle configurazioni tipo C 1.4 e C 1.5.

18) Domanda

Il "Capitolato Tecnico" allegato 5 paragrafo 3.1.2 : "*Ingombri ed alimentazioni*" recita: "essere utilizzabili all'interno di armadi/ Rack 19"

Si chiede se è corretto interpretare che è possibile proporre o sistemi alloggiati in armadi telefonici o in alternativa in armadi da 19"

Risposta

Affermativo, è possibile proporre sistema alloggiati in armadi telefonici o, in alternativa, in armadi da 19".

19) Domanda

Rif: Disciplinare di gara, pag. 7/53, punto e) seconda linea, si chiede:

"se il contributo da versare all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici, per chi partecipa ad entrambi i lotti, è di 200,00 euro (100,00 per lotto) o di soli 100,00 euro complessivi"

Risposta

Il predetto contributo è stabilito per la partecipazione alla gara, pertanto è fisso e non muta in ragione della partecipazione ad uno o ad entrambi i Lotti.

20) Domanda

Rif: Allegato 3 (offerta economica) pag. 3/38 punto b) si chiede:

“se nella dichiarazione di offerta, a pagina 7/38 seconda linea, nello spazio riguardante il costo del lavoro deve essere riportato un costo orario medio definito dal Ministero del Lavoro. Se no, si prega di specificare cosa va riportato

Risposta

Anche ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito all'art. 86, comma 3-bis, del D.Lgs. n. 163/2006, è richiesto di indicare il costo del lavoro, quale costo medio (annuo o giornaliero o orario, sulla base della RAL e del CCNL di riferimento) di ciascuna figura professionale che verrà utilizzata per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali in caso di aggiudicazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: figure della struttura commerciale, figure della struttura tecnica, figure della strutture organizzativo/amministrativa).

21) Domanda

Rif: Allegato 3 (offerta economica) pag. 3/38 punto b) si chiede:

“se nella dichiarazione di offerta, a pagina 7/38 terza linea, nello spazio riguardante il costo relativo alla sicurezza, deve essere riportato un valore percentuale rispetto al costo delle configurazioni C1.1, C1.2, C1.3, C1.4, C1.5, C1.4 extended, C2.1, C2.2, C2.3, C2.4, C2.5, Rete Multisede. Se no, si prega di specificare cosa va riportato (in tal caso sarebbe opportuno fare un esempio)

Risposta

Anche ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito all'art. 86, comma 3-bis, e all'art. 87, comma 4, del D.Lgs. n. 163/2006, è richiesto di indicare il costo relativo alla sicurezza per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali (in caso di aggiudicazione) che potrà essere espresso come valore assoluto o come valore percentuale rispetto all'importo massimo complessivo del Lotto cui si riferisce l'offerta (pari alla base d'asta), ovvero come valore assoluto o come valore percentuale rispetto a ciascuno dei prezzi offerti (beni e servizi). Resta fermo che i prezzi presentati nell'Offerta Economica dovranno essere espressi e, comunque, si intenderanno comprensivi degli oneri della sicurezza.

22) Domanda

Rif: Allegato 3 (offerta economica) pag. 3/38 punto c) si chiede:

“nella dichiarazione di offerta, a pagina 7/38 quarta linea, in ordine ai prezzi offerti quali tipi di giustificazione si devono produrre? (Sarebbe opportuno fare un esempio)

Risposta

Come richiesto ai sensi dell'art. 86, comma 5, del D.Lgs. n. 163/2006 e specificato nel paragrafo 2.1 del Disciplinare di gara, l'offerta deve essere corredata delle giustificazioni di cui all'art. 87, comma 2, del citato D.Lgs. n. 163/2007, relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo offerto, ai fini della valutazione della congruità dell'offerta medesima.

In particolare, ai sensi dell'art. 87, comma 2, del D.Lgs. n. 163/2007, le giustificazioni da fornire possono riguardare, a titolo esemplificativo: l'economia del procedimento di costruzione, del processo di fabbricazione, del metodo di prestazione del servizio, le soluzioni tecniche adottate, le condizioni eccezionalmente favorevoli di cui dispone l'offerente per fornire i prodotti e per prestare i servizi, l'originalità del progetto, delle forniture, dei servizi offerti, l'eventualità che l'offerente ottenga un aiuto di Stato, il costo del lavoro.

23) Domanda

Rif: Allegato 5 (Capitolato Tecnico) pag. 21/109, paragrafo 3.1.2, settima linea. E' richiesto che i sistemi telefonici offerti devono essere utilizzabili all'interno di armadi /RACK di 19". Si chiede

“se l'armadio standard deve essere fornito e quindi quotato nell'offerta economica oppure se lo stesso non deve essere fornito e viene messo a disposizione dalla Pubblica Amministrazione”

Risposta

Le strutture (rack o armadi,) se necessarie per l'alloggiamento degli apparati, devono essere esplicitamente riportate nelle Configurazioni Tipo e quotate.

24) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 parte prima 1. premessa: “I sistemi telefonici IP-Native sono apparati caratterizzati dall'assenza di una matrice fisica di comunicazione; generalmente server-based, gestiscono utenze telefoniche su rete dati IP e, (tramite opportuni dispositivi) gestiscono utenze telefoniche tradizionali”

- Le utenze tradizionali possono essere gestite tramite gateway integrati nella soluzione Server-based?

- Sono accettate soluzioni Server-based anche se teoricamente bloccanti a massimo carico?

Risposta

Si conferma che le utenze tradizionali possono essere gestite tramite gateway/interfacce asservite alla soluzione Server-based a condizione che tutte le prescrizioni tecniche indicate nel Capitolato Tecnico ed in particolare quelle relative ai servizi per le utenze tradizionali siano rispettate, in particolare tali soluzioni non dovranno essere bloccanti per l'utenza tradizionale servita prevista in ciascuna Configurazioni Tipo. Tali gateway/interfacce dovranno essere presenti nelle Configurazioni Tipo presentate in Offerta.

25) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 1.4 Condizioni generali:

Per quanti anni dalla fine produzione comunicata ufficialmente del Vendor devono essere garantite le parti ricambio e il supporto software su tutte le componenti della soluzione?

Risposta

Così come indicato al paragrafo 5.4.1: “...L’Offerente dovrà inoltre indicare il periodo di tempo entro il quale garantisce la produzione / reperibilità delle parti di ricambio dei sistemi offerti (che garantiscano il corretto funzionamento delle centrali e consentano tutte le eventuali prestazioni aggiuntive descritte nell’Offerta Tecnica); tale periodo non dovrà comunque essere inferiore a 10 (dieci) anni dalla data di presentazione dell’Offerta...”

26) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 2 Caratteristiche dell’Offerente:

a) E’ possibile il Raggruppamento Temporaneo di Imprese tra aziende partecipate tra loro, direttamente e/o indirettamente?

b) Eventualmente quali sono le percentuali consentite e la relazione tra le aziende?

Risposta

a) Si

b) Non vi sono limiti a percentuali o a relazioni tra imprese raggruppande, a condizione – tuttavia – che: *i)* ciascuna impresa raggruppanda svolga una quota parte delle attività oggetto dell’affidamento, *ii)* che sia rispettata la regola stabilita al punto III.1.3) del Bando di gara in ragione della quale “non è ammessa la partecipazione in R.T.I. di due o più Imprese che, anche avvalendosi di società terze nelle modalità indicate nel Disciplinare di gara, siano in grado di soddisfare singolarmente i requisiti economici e tecnici di partecipazione con riferimento al Lotto di importo superiore tra quelli per cui il R.T.I. partecipa”.

27) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 2 Caratteristiche dell’Offerente:

E’ possibile che partecipino separatamente due imprese, o in due RTI diverse, che siano partecipate tra loro direttamente e/o indirettamente?

Eventualmente in quale percentuale è consentito?

Risposta

Quanto richiesto è vietato ai sensi della regola stabilita al punto VI.3), n. 4, del Bando di gara (oltre che dell’art. 34, comma 2, del D.Lgs. n. 163/2006), laddove è previsto che “Non è ammessa la partecipazione di concorrenti che si trovino tra loro in una delle situazioni di controllo di cui all’articolo 2359 del codice civile. Saranno altresì esclusi dalla gara i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi ovvero coinvolti in situazioni oggettive lesive della par condicio tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte”.

28) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 2 Caratteristiche dell’Offerente:

Considerando la tipologia degli impianti, la presenza di reti wireless (DECT/WIFI), Fibra Ottica, ecc., le aziende partecipanti, RTI, o subappaltatrici devono possedere tutte l’autorizzazione di 1° grado?

Risposta

In caso di partecipazione in R.T.I., l’autorizzazione richiesta quale requisito di capacità tecnica di cui al punto III.2.3) del Bando di gara, deve essere posseduta – come stabilito al paragrafo 4.2 del Disciplinare di gara – da “ciascuna delle imprese che all’interno del raggruppamento svolgerà le attività per le quali è richiesta detta autorizzazione ovvero per le attività di installazione, allacciamento e manutenzione di apparecchiature terminali abilitate a comunicare con la rete pubblica di telecomunicazioni, fermo restando

che il requisito deve essere posseduto nel suo complesso dal raggruppamento (copertura di tutte le attività oggetto di gara) e che dette attività dovranno essere svolte, all'interno del R.T.I., dalla/e impresa/e raggruppando/e che presteranno dette attività”.

Con riferimento al grado in cui è suddivisa detta autorizzazione, in caso di R.T.I. l'autorizzazione di primo grado deve essere posseduta dalla impresa o dalle imprese raggruppande che, all'interno dell'R.T.I., svolgeranno le attività di installazione, allacciamento e manutenzione di apparecchiature terminali “*di qualsiasi tipo e potenzialità*”.

Con riferimento al subappalto, la cui esecuzione è – in ogni caso – condizionata alla eventuale autorizzazione da parte della stazione appaltante oltre che alla dichiarazione in sede di offerta, il subappaltatore dovrà possedere l'autorizzazione del grado necessario in ragione del tipo di attività che dovrà eseguire. Fermo restando che ai fini di partecipazione è il concorrente che deve essere in possesso dell'autorizzazione in esame.

29) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 2 Caratteristiche dell'Offerente:

Le aziende partecipanti, RTI, o subappaltatrici devono avere personale alle dirette dipendenze regolarmente assunto a tempo indeterminato, o potranno avvalersi di personale con contratto di tipo “precario”?

Risposta

Con riferimento alla esecuzione contrattuale (in caso di aggiudicazione), è stabilito unicamente che “*Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale specializzato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali*” (cfr.: art. 8 Condizioni generali).

In sede di offerta tecnica e, segnatamente, di illustrazione della “organizzazione e presenza sul territorio nazionale” è richiesto di indicare il numero di dipendenti, ovvero dei lavoratori legati con il concorrente da un qualsiasi contratto (es.: a tempo indeterminato, a tempo determinato, a progetto, ecc.) e risultanti iscritti a libro matricola del medesimo Concorrente.

30) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 2 Caratteristiche dell'Offerente:

Le aziende, RTI, o subappaltatrici se nell'ultimo quinquennio hanno fatto ricorso alla cassa integrazione o ad altri ammortizzatori sociali, possono partecipare alla gara?

Risposta

Il ricorso ai predetti strumenti non è motivo di incapacità alla partecipazione alla gara.

Ciascun Concorrente per partecipare alla gara soddisfare le condizioni di partecipazione di cui ai punti III.2.1), III.2.2) e III.2.3) del Bando di gara.

31) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 2 Caratteristiche dell'Offerente:

La quota massima del subappalto è da intendersi il 30% dell'aggiudicazione?

In caso di RTI ogni azienda può avvalersi del subappalto della percentuale massima della propria quota?

Risposta

Come stabilito al paragrafo 9 del Disciplinare di gara, la quota massima di attività subappaltabile dal Concorrente (impresa singola o RTI) è pari al 30% dell'importo contrattuale. Per la determinazione di detto importo, occorre valutare – al momento della autorizzazione del subappalto – il valore contrattuale dei contratti attuativi della Convenzione.

32) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 parte prima 3 Caratteristiche della fornitura:

Per quanti anni dal fine produzione devono essere garantite le parti di ricambio e il supporto software su tutte le componenti della soluzione?

Risposta

Si veda la risposta alla quesito 25.

33) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 3.1.1 Conformità e garanzia della fornitura:

“Il Fornitore Aggiudicatario di ciascun Lotto della presente gara dovrà essere in possesso del Nulla Osta di Segretezza (N.O.S.) aziendale, ovvero dovrà subappaltare (nei limiti e alle modalità stabilite per il subappalto nel Disciplinare di gara) ad un soggetto in possesso di detto Nulla Osta, ciò per far fronte agli

Ordinativi di fornitura delle Amministrazioni Contraenti che hanno diritto a richiedere l'esecuzione dei servizi di installazione, assistenza e manutenzione, da parte di soggetti in possesso del Nulla Osta di Segretezza (N.O.S.) aziendale rilasciato dalle competenti autorità"

a) E' possibile subappaltare delle attività relative ad Amministrazioni che non prevedono il NOS ad aziende che non lo possiedono?

b) Secondo le direttive che regolamentano il N.O.S. deve essere posseduto dall'azienda, oppure è da considerarsi implicito che tale nulla osta dovrà essere anche in possesso a livello personale di tutti gli addetti che opereranno direttamente sulle attività oggetto del presente capitolato? In caso negativo, quali sono le variazioni rispetto le disposizioni vigenti e quali sono le relative motivazioni formali in linea con le attuali disposizioni?

Risposta

a) Si.

b) Laddove specifiche Amministrazioni richiedano l'esecuzione di Ordinativi di Fornitura da soggetti in possesso del N.O.S. questo dovrà essere posseduto – al momento dell'esecuzione contrattuale – sia a livello aziendale sia a livello personale; in ogni caso, si consideri che il tempo necessario per l'ottenimento di detto requisito non giustifica eventuali ritardi nell'adempimento.

34) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico allegato 5 paragrafo 3.1.2 Ingombri e alimentazione

Non si menzionano né la rumorosità (facente parte della legge 626) e né il consumo energetico (Legge sul risparmio energetico). In quale considerazione vengono presi gli elementi migliorativi di tali valori visto le normative vigenti? Quanti punti eventualmente vengono riservati per tali elementi?

Risposta

Il rispetto della normativa vigente (ed in particolare in riferimento alla Dlgs 626/94) è richiesto nel presente Capitolato.

Eventuali caratteristiche migliorative per i parametri indicati al paragrafo 3.1.2 del Capitolato Tecnico saranno oggetto di valutazione tecnica come da Tabelle 1 e Tabella 3 del Disciplinare di gara.

35) Domanda

Rif: punto III.1.1) del Bando di gara nonché al punto 2.1 lettera g) del Disciplinare di Gara a Procedura Aperta, così come previsto dall'art. 75, comma 7 del D.Lgs. 163/2006, che prevede:

“L'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, ovvero la dichiarazione della presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema. Per fruire di tale beneficio, l'operatore economico segnala, in sede di offerta, il possesso del requisito, e lo documenta nei modi prescritti dalle norme vigenti”

Tenuto conto che le disposizioni in materia di transizione degli accreditamenti degli Organismi di Certificazione (OdC) di sistemi di gestione delle norme ISO/IEC Guide 62 (EN 45012 e ISO/IEC Guide 66 alla norma ISO/IEC 17021:2006 prevedono un periodo di transizione di 24 mesi dalla data di pubblicazione (pertanto entro il 15 settembre 2008) entro cui tutti gli organismi accreditati per gli schemi SGR, SGA, SCR, SSI dovranno adeguarsi alla nuova norma, si chiede quindi di precisare se, considerata la situazione attuale, ai fini di suddetta riduzione della cauzione provvisoria sia sufficiente che la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 sia stata rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 oppure sia necessario che tale organismo di certificazione sia già stato accreditato anche ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, non essendo scaduto definitivamente il periodo di transizione accordato.

Risposta

È sufficiente che la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 sia stata rilasciata da organismi accreditati, anche solo ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000.

36) Domanda

Vorremmo avere qualche chiarimento sul contenuto dell'allegato 3

FAC-SIMILE LOTTO 1e2 intitolato:

DICHIARAZIONE D'OFFERTA GARA PER LA FORNITURA, MESSA IN OPERA E MANUTENZIONE, DI SISTEMI TELEFONICI PRIVATI E DI PRODOTTI E SERVIZI ACCESSORI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

in particolare vengono citate le seguenti frasi (per accettazione del fornitore):

<< - che il costo del lavoro rispetto alle prestazioni oggetto del presente affidamento è _____;>>

<< - che il costo relativo alla sicurezza è _____;>>

<< - che in ordine ai prezzi offerti si producono le seguenti giustificazioni _____;

(eventuale) e si allega la seguente documentazione:

_____;>>

vorremmo avere maggiori dettagli sulla tipologia di informazioni da scrivere (se eventuali rif. a Decreti legge, altro) che si devono inserire nei campi relativi alle frasi sopra citate.

Risposta

Si confrontino le risposte ai quesiti 20, 21 e 22.

37) Domanda

Le componenti eventualmente accessorie ed aggiuntive come permutatori, cavi, etc. che non risultassero evidenti nelle configurazioni tipo specificate per il LOTTO è possibile quotarli. Tali componenti accessorie potrebbero divenire necessarie in configurazioni rispondenti per parte tecnica al capitolato ma non evidenti nelle configurazioni richieste.

Risposta

La quotazione dei permutatori è prescrittiva per il Lotto 1, così come indicato in Tabella 14 dell'Allegato 3-Offerta Economica. Tutte le componenti necessarie a rendere le Configurazioni Tipo aderenti alle prescrizioni indicate nel Capitolo 4 (e relativi sottoparagrafi) dell'Allegato 5-Capitolato Tecnico vanno inserite nella composizione delle Configurazioni Tipo stesse sia nell'Offerta Tecnica, sia nell'Offerta Economica.

38) Domanda

Nel caso di configurazione superiore alla massima contemplata es. CX.5 com'è possibile fare riferimento alle voci di listino Consip laddove invece siano necessarie componenti aggiuntive al fine di ampliare la capacità (tali componenti aggiuntive potrebbero non essere presenti nelle configurazioni tipo)?

Risposta

Componenti aggiuntive non oggetto di gara non saranno inserite nel listino Consip.

39) Domanda

Discordanza tra disciplinare di gara e Allegato 2 (per la scelta della consegna documentazione in modalità cartacea firmata su tutti i fogli ed accettata per firma nell'ultimo):

Nell'allegato 2 pag. 2 di 6 si cita:

<<...Alla Relazione Tecnica in originale dovrà essere consegnata una ulteriore copia cartacea.>>

Nell'allegato 5 pag. 9 di 53 quinto capoverso si cita: <<...Oltre alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile.>>

Sulla base di quanto appena scritto per la Relazione Tecnica cosa dobbiamo consegnare?

- ORIGINALE + 2 COPIE, anche su formato elettronico non modificabile (PDF)

oppure

- ORIGINALE + 1 COPIA, anche su formato elettronico non modificabile (PDF)

Risposta

1- Nel caso di Relazione Tecnica presentata in formato cartaceo è richiesta la presentazione di:

- un originale cartaceo
- una copia cartacea

- una copia elettronica su supporto ottico CD-Rom non riscrivibile
- 2- Nel caso di Relazione Tecnica presentata in formato elettronico è richiesta la presentazione di:
- un originale elettronico firmata digitalmente su supporto ottico CD-Rom non riscrivibile
 - una copia elettronica su un distinto supporto ottico CD-Rom non riscrivibile

40) Domanda

In riferimento all'allegato 5:

1) L'indicazione a pag.20 paragr. 3.1.1 della Garanzia di 24 mesi è un errore? In più punti viene indicata come 12 mesi (pag.8 paragr. 1.3, pag 67 paragr. 5.4.1).

Risposta: Vedasi la risposta al quesito 15.

2) Le caratteristiche presenti a pag 31 paragr. 3.6.1 << -possibilità, per l'eventuale sistema remoto utilizzato in una sede periferica, di assurgere temporaneamente al ruolo di master in caso di fault della sede principale, grazie alla presenza di un processore che assume automaticamente il controllo dei terminali d'utente; procedure di registrazione degli apparati di rete o dei terminali d'utente nel caso di caduta di link o di indisponibilità della master.>>

Si riferiscono ai soli terminali d'utente /adattatori IP presenti nell'offerta?

Risposta:

No, ci si riferisce a tutti i componenti del sistema telefonico. Vedasi anche la risposta al quesito 17.

3) La linea urbana d'emergenza per la sede C indicata a pag 59 e 61 non viene riproposta nella tabella riassuntiva presente in pag 60. Si richiede precisazione in merito.

Nel caso la stessa venga confermata si richiede di chiarire come la stessa debba fornire il servizio d'emergenza alla sede (sono equipaggiati solo telefoni IP)

Risposta: Non è prevista la presenza di alcuna linea urbane d'emergenza per la sede C. Quanto scritto a pag. 59 (ed indicato sullo schema riassuntivo di pag. 61) è un errore materiale.

4)L'indicazione inserita nei sistemi full-IP paragrafo 3.1.2 di "gruppo di continuità" per garantire la continuità del servizio in assenza di tensione di rete vincolante per sistemi alimentati in tensione 220 Vac e può essere sostituita da "stazioni d'energia/gruppi batterie" per sistemi alimentati in tensione continua 48 Vcc?

Il modulo batteria di estensione da 4 a 8 ore di autonomia da quotare come voce singola nell'offerta economica su quale configurazione deve essere dimensionato?

Risposta:

- Sì, si veda la risposta al quesito 14.
- In riferimento al Lotto 2, così come indicato nella Tabella 11 dell'Allegato 5- Capitolato Tecnico:
 - per le Configurazioni Tipo C2.1 e C2.2 è necessario includere i gruppi di continuità e relativi accessori per garantire un'autonomia di 4 ore dei sistemi proposti;
 - per le Configurazioni Tipo C2.3, C2.4 e C2.5 è necessario includere i gruppi di continuità e relativi accessori per garantire un'autonomia di 8 ore dei sistemi proposti.

41) Domanda

In riferimento allegato 5 a pag 44. viene riportata la descrizione del posto operatore multimediale.

E' necessario fornire un PC (quindi tutto l'HW necessario) per ogni singola voce quale:

- 1 postazione agente

- 1 postazione supervisore

oppure si può sfruttare la predisposizione HW+SW fornita già alla voce "predisposizione del sistema telefonico per la gestione di postazioni per operatori multimediali" quotando solo ciò che di aggiuntivo strettamente necessario per offrire i due servizi sopra citati?

Risposta

Le tre voci da quotare (predisposizione del sistema telefonico per la gestione di postazioni per operatori multimediali, postazione agente, postazione supervisore) sono economicamente distinte.

In relazione alle specifiche degli apparati offerti, il Concorrente dovrà quotare tutti i componenti necessari (eventualmente i PC) per rendere operative le funzionalità descritte nel rispetto delle prescrizioni del Capitolato Tecnico ed eventualmente delle caratteristiche migliorative proposte dal Concorrente stesso.

42) Domanda

Nell'allegato 5 del capitolato tecnico, a pag. 59, relativamente alla Rete Multisede LOTTO 2, si richiede di prevedere per la sede C una linea di emergenza, a differenza di quanto riporta la tabella 13 (pag. 60) dove non sono menzionate linee di emergenza per la sede C. Si richiede di chiarire la difformità

Risposta

Si faccia riferimento alla risposta al quesito 40, punto 3.

43) Domanda

Al Paragrafo 5.1.3 del Capitolato tecnico (Dismissione dell'esistente) sono citati, a titolo esemplificativo, alcuni materiali oggetto di dismissione. Si richiede se è possibile avere una quantificazione dei materiali da dismettere per gli scenari di gara proposti.

Risposta

Si conferma quanto previsto nel Paragrafo 5.1.3 dell'Allegato 5-Capitolato Tecnico.

44) Domanda

Nei paragrafi 5.4.2.2 e 7.1.3 del Capitolato tecnico, gli interventi su chiamata devono essere differenziati secondo il livello di servizio (bronze, silver, gold). La Tabella 38 dello schema di offerta economica (Allegato 3) non riporta la valorizzazione di questa caratteristica. Si richiede di chiarire la difformità.

Risposta

Si conferma quanto riportato nei paragrafi 5.4.2.2 e 7.1.3 dell'Allegato 5-Capitolato tecnico e quanto riportato nella Tabella 38 dell'Allegato 3- Offerta Economica.

In particolare *“Il servizio di “intervento su chiamata” potrà essere acquistato dall'Amministrazione Contraente nell'ambito del servizio di manutenzione base o esteso (cfr. paragrafi 5.4.1 e 5.4.2.1) e/o di telegestione acquistato (cfr. paragrafo 5.4.2.4). Il servizio può pertanto essere richiesto nei seguenti casi: - richiesta di attività di gestione e/o manutenzione che avvengano al di fuori dell'orario contrattualizzato - richiesta di attività di gestione e/o manutenzione con un livello di qualità più elevato rispetto a quello contrattualizzato.”*

Alla luce di quanto espresso non è prevista nell'Offerta Economica una quotazione differenziata per gli interventi su chiamata nell'ambito dei tre differenti profili di SLA (gold, silver, bronze). Tuttavia gli SLA dell'intervento su chiamata sono dipendenti dal livello prescelto dall'Amministrazione per il servizio di manutenzione ed assistenza.

45) Domanda

Rif: Disciplinare di gara e Allegato 4 – Schema di Convenzione

Nel caso di RTI è possibile per le imprese Mandanti autorizzare l'impresa Mandataria alla firma elettronica di tutta la documentazione di gara attraverso lettera di autorizzazione/delega eventualmente firmata digitalmente?

Risposta

No, atteso che quella prospettata nella domanda è una ipotesi di delega di poteri da conferire a mezzo di procura speciale che, per il caso di specie, deve essere rilasciata per atto pubblico o per scrittura privata con firma autenticata.

46) Domanda

Rif: Disciplinare di gara e Allegato 4 – Schema di Convenzione

In riferimento a tutte le attività installative, dando per assodato che i tempi proposti in sede di gara siano tempi netti a disposizione della ditta, fatti salvi gli eventuali ritardi causati dall'Amministrazione Contraente (indisponibilità locali, carenza di permessi, deroghe speciali etc.), si chiede di conoscere se esiste una procedura ufficiale per la gestione delle eventuali sospensioni o se, in alternativa, tali sospensioni andranno concordate e gestite direttamente con ciascuna Amministrazione Contraente.

Risposta

Le eventuali sospensioni del servizio andranno concordate tra Fornitore Aggiudicatario ed Amministrazione Contraente e gestite attraverso evidenze tracciabili (mail, fax, verbali di riunione firmati, etc.)

47) Domanda

Rif: Allegato 5 – Capitolato Tecnico – Par. 3.7.5 – Servizio di messaggistica vocale

Viene richiesta una: Capacità di accessi contemporanei minima pari al 10% dell'utenza a cui è assegnato il servizio, si riferisce alla riga Voice Mail delle tabelle 10 (lotto 1) e 11 (lotto 2)?

Risposta

Il paragrafo 3.7.5 dell' Allegato 5 – Capitolato Tecnico richiede di descrivere il Servizio di Voice Mail con alcune caratteristiche, una di queste caratteristiche è il numero di accessi contemporanei al servizio di VoiceMail, per la quale è prescritta la soglia limite minima del 10% rispetto all'utenza totale cui è assegnato il servizio; percentuali offerte maggiori saranno oggetto di valutazione tecnica.

Differente è il significato della riga VoiceMail delle Tabelle 10 e 11, tale riga prescrive il numero (assoluto) di utenti abilitati al servizio di VoiceMail.

48) Domanda

Rif: Allegato 5 – Capitolato Tecnico – Par. 3.7.6 – Unified Messaging

Vengono richieste come: Altre Funzioni

- Calendario
- Agenda Elettronica

Può essere dettagliata meglio la richiesta relativamente alle funzioni di Unified Messaging?

Risposta

Le funzioni di Unified Messaging sono dettagliate nel par. 3.7.6 dell' Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

49) Domanda

Rif: Allegato 5 – Capitolato Tecnico – Par. 3.9.2 – Operatore Multimediale

Viene richiesta come prestazione minima per l'agente la seguente funzionalità: Selezione automatica dei numeri da una lista

Si riferisce alla selezione numeri per chiamate uscenti (Call Center Outbound)

Risposta

Si fa riferimento a tutte e sole le funzioni indicate al paragrafo 3.9.2 dell' Allegato 5 – Capitolato Tecnico per l'Operatore Multimediale e non all'insieme delle funzioni che caratterizzano un Call Center Outbound.

50) Domanda

Rif: Allegato 5 – Capitolato Tecnico – Par. 4.2 – Configurazioni tipo

Viene citato: Tutte le configurazioni dovranno prevedere 2 linee dedicate di emergenza

Si intende aggiuntive a quelle richieste nelle tabelle 10 (lotto 1) e 11 (lotto 2)?

Se è così si intende linee analogiche o cos'altro?

Risposta

Il numero di linee dedicate di emergenza prescritte per ciascuna Configurazione Tipo è indicato nelle tabelle 10 (lotto 1) e 11 (lotto 2). Le linee di emergenza rappresentano linee analogiche o BRA esse sono aggiuntive a quelle calcolate per il traffico entrante/uscente.

51) Domanda

Rif: Disciplinare di Gara - pag. 9 - Paragrafo: 2.1 – Lotti 1 e 2

Oltre alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato “.pdf”).

Rif: Allegato 2 Offerta Tecnica - pag. 2 - Paragrafo: n.a – Lotti 1 e 2

Come già precisato nel Disciplinare di gara e con riferimento a ciascun singolo Lotto, nella busta “B” l'Offerta Tecnica (Relazione Tecnica ed eventuali allegati) potrà essere presentata secondo una delle seguenti modalità alternative:

a) su supporto ottico CD-Rom non riscrivibile, in formato .pdf firmato digitalmente;
o, in alternativa,

b) in formato cartaceo con sottoscrizione del legale rappresentante, con allegato CD-Rom contenente i documenti in formato PDF non firmati digitalmente presenti nella “B”.

Peraltro, in caso di scelta della modalità digitale di cui al punto a):...

...in caso di scelta della modalità cartacea di cui al punto b):

- *alla Relazione Tecnica in originale dovrà essere aggiunta un'ulteriore copia cartacea;...*

Si chiede di chiarire se:

1. Nel caso di Relazione Tecnica presentata in formato cartaceo, oltre all'originale, debbano essere aggiunte una copia cartacea più una copia elettronica su supporto ottico CD-Rom non riscrivibile, oppure due copie cartacee.

2. Nel caso di Relazione Tecnica presentata in formato elettronico, oltre alla copia firmata digitalmente, debbano essere aggiunte o meno ulteriori due copie elettroniche. Nel caso in cui debbano essere aggiunte due ulteriori copie, si chiede di chiarire se debbano essere inserite sullo stesso supporto ottico CD-Rom non riscrivibile del file originale oppure su ulteriori due distinti supporti ottici.

Risposta

Si veda la risposta al quesito 39.

52) Domanda

Rif: Disciplinare - Pagina: 10 - Paragrafo: 2.1

Busta "C" Documenti giustificativi

Il documento giustificativo, da inserire nella busta "C", deve essere inserito semplicemente nella busta "C" o deve essere contenuto in apposita busta chiusa all'interno della stessa busta "C" ?

Risposta

Le giustificazioni richieste potranno essere inserite nel corpo della dichiarazione d'offerta (nello spazio indicato nel modello fornito), ovvero in un separato documento sottoscritto ed inserito nella medesima busta "C".

53) Domanda

Rif: Disciplinare - Pagina: 17/18 - Paragrafo: 5.2 – Lotti 1 e 2

un'unica busta "A": che dovrà riportare, nella dicitura di cui oltre, l'indicazione dei Lotti per il quale viene presentata l'offerta;

e

Le buste dovranno riportare rispettivamente le seguenti diciture: Busta "A": "Gara per la fornitura, messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici privati e di prodotti e servizi accessori per le Pubbliche Amministrazioni – Documenti"

Si chiede di precisare se la dicitura da riportare sulla busta "A" deve comprendere anche l'indicazione del lotto/ lotti per il quale viene presentata l'offerta.

Risposta

No.

54) Domanda

Rif: Allegato 2 Offerta Tecnica - Pagina: 3 - Paragrafo: n.a. – Lotti 1 e 2

Con riferimento a ciascun singolo Lotto, la Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 500 (cinquecento) pagine. L'Offerta Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana; gli esempi di progetto, gli allegati, le brochure, etc. potranno essere in lingua italiana o inglese.

Si chiede di precisare se nel limite massimo di pagine della Relazione Tecnica siano compresi o meno eventuali allegati.

Risposta

Esempi di progetto, allegati, brochure, etc., non sono conteggiati nelle pagine della Relazione Tecnica. In ogni caso resta fermo che oggetto di analisi e di valutazione sarà esclusivamente il contenuto della Relazione Tecnica.

55) Domanda

Rif: Allegato 3 – Offerta economica - Pagina: N.A. - Paragrafo: N.A. – Lotti 1 e 2

Testo dell'offerta

Al fine di evitare errori di battitura, per avere un'uniformità di formattazione e per agevolare e semplificare la redazione dell'offerta economica si richiede il documento in formato Word .

Risposta

Non è possibile rilasciare il documento in formato Word.

56) Domanda

Rif: Allegato 3 - Offerta Economica - Pagina: 3, Appendice 3 - Paragrafo: n.a. – Lotti 1 e 2

La Dichiarazione d'Offerta dovrà essere redatta, a pena di esclusione dalla Gara, compilando necessariamente in ogni loro parte tutte le tabelle riportate nelle Appendici nn. 1, 2 e 3. Non sono ammesse, pertanto, modifiche, compilazioni parziali, varianti o integrazioni alle tabelle stesse.

A pagina 3 dell'Allegato 3 si specifica l'impossibilità di apportare modifiche o varianti alle tabelle relative alle annesse Appendici 1, 2 e 3. Nel caso in cui si scelga di proporre tecnologie differenti (marca e/o modelli diversi) per configurazioni tipo differenti, si rende necessario differenziare alcuni elementi dell'offerta in base alla tecnologia di riferimento.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, per il Lotto 1 si citano i telefoni digitali tipo 1 (tabella 12, Appendice 3) che sono legati alle eventuali diverse tecnologie proposte. In tal caso si chiede di confermare la possibilità di fornire la descrizione, all'interno della Relazione Tecnica, delle diverse tipologie di telefono proposte, indicando nella relativa riga della Tabella 12, Appendice 3 un unico valore economico.

Risposta

Si conferma quanto attestato nell'Allegato 3-Offerta Economica. Il Concorrente, allo scopo di gestire la flessibilità descritta nell'ambito delle prescrizioni del Capitolato e del Disciplinare, dovrà indicare un unico codice di prodotto che potrà essere ulteriormente specificato al momento dell'Ordinativo di Fornitura. In ogni caso il prezzo dovrà essere lo stesso.

57) Domanda

Rif: Allegato 4 – Scherma di Convenzione - Pagina: 26 - Paragrafo: Art. 17 – Lotti 1 e 2

4. Il Fornitore garantisce, altresì, la fornitura di parti di ricambio dei sistemi forniti in esecuzione degli Ordinativi di Fornitura per un periodo di 10 (dieci) anni dalla data di presentazione dell'offerta nella gara di cui alle premesse

Perché un periodo di tempo così lungo quando il contratto di manutenzione si estende per 5 anni ? Come potrebbe essere richiesta una parte di ricambio se il rapporto contrattuale si sarà esaurito? Pertanto si chiede anche di confermare la durata di tale periodo

Risposta

Le Amministrazioni debbono poter utilizzare (e quindi mantenere funzionanti) gli apparati acquistati per i dieci anni indicati, operando in proprio o stipulando appropriati contratti di manutenzione. La disponibilità delle parti di ricambio per il periodo indicato costituisce pertanto un prerequisito essenziale.

Si veda anche la risposta al quesito 25.

58) Domanda

Rif: : Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 8 - Paragrafo: 1.3 – Lotti 1 e 2

Ai fini di quanto sopra specificato, si sottolinea che sono considerati di competenza del sistema telefonico offerto tutti gli impianti tecnologici che partono dall'attestazione delle linee dell'Operatore TLC (fonia/dati) e connettono il sistema telefonico fornito al permutatore telefonico e/o permutatore dati situato all'interno alla Pubblica Amministrazione.

- Si chiede di precisare se risultano a carico del Fornitore gli switch L2 eventualmente necessari per la connettività delle componenti centrali dei sistemi telefonici (esempio, per il Lotto 2, switch per la connessione LAN del GLC e dei VG, se tali funzionalità sono implementate da macchine fisiche distinte).
- Inoltre si chiede di precisare se eventuali interventi infrastrutturali (es. canalizzazioni, opere murarie, etc...) necessari per la realizzazione di quanto descritto nell'estratto del Capitolato sono o meno a carico del Fornitore

Risposta

- Le Amministrazioni ordinanti metteranno a disposizione a loro carico prese RJ45 10/100 Mbps nel locale del sistema telefonico per la connessione di quest'ultimo alla LAN dell'Amministrazione (LAN alla quale dovranno essere attestati anche i telefoni IP offerti). Qualora all'interno della soluzione GLC/VG offerta siano necessari altri apparati (switch layer 2/3, router, media gateway, etc.) questi dovranno essere inclusi e quotati nelle Configurazioni Tipo. Qualora la soluzione offerta preveda la connessione ad una linea dati ad hoc verso il mondo esterno, essa sarà attestata sul CPE dell'Operatore TLC (secondo le regole di configurazione indicate dall'Operatore TLC stesso).
- Limitatamente al locale dove è attestato il sistema telefonico, il Fornitore Aggiudicatario dovrà realizzare con la cura necessaria e nel rispetto della normativa vigente (in particolare Dlgs 46/90 e Legge 626 sulla sicurezza del lavoro) le canalizzazioni ed i collegamenti (elettrici, dati e fonia) necessari.

Il Fornitore Aggiudicatario ha obbligo di identificare nei progetti preliminare e di dettaglio tutte le opere murarie necessarie al sistema telefonico da installare. Tali opere (una volta approvato il progetto) saranno effettuate a cura dell'Amministrazione ordinante.

59) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 9 - Paragrafo: 1.4 – Lotti 1 e 2

L'Offerente dovrà allegare all'Offerta Tecnica (cfr. Allegato 2 al Disciplinare) la documentazione relativa a realizzazioni e/o test funzionali effettuati in merito ai servizi riportati in Tabella 3 e nei paragrafi

L'origine riferimento non è stata trovata. e 3.4.2.2.

Si chiede di precisare il numero del primo paragrafo a cui si fa riferimento.

Risposta

Si legga “..L'Offerente dovrà allegare all'Offerta Tecnica (cfr. Allegato 2 al Disciplinare) la documentazione relativa a realizzazioni e/o test funzionali effettuati in merito ai servizi riportati in Tabella 3 e nei paragrafi 3.4.2.1 e 3.4.2.2..”

60) Domanda

Rif: All. 5 Capitolato tecnico - Pagina: Pag. 13 - Paragrafo: Par. 1.6.5 – Lotti 1 e 2

Durante la fase di redazione del Documento di “Progetto di Dettaglio”, il Fornitore Aggiudicatario avrà facoltà di effettuare dei sopralluoghi ulteriori presso le sedi dell'Amministrazione Contraente. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra il Fornitore Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente, nel rispetto dei tempi che il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a rispettare per la consegna del Documento di “Progetto di Dettaglio”.

Si chiede di confermare che un eventuale slittamento del sopralluogo a causa dell'impossibilità dell'Amministrazione Contraente di ricevere il Fornitore Aggiudicatario, comporta uno slittamento dei tempi di consegna del Progetto di Dettaglio.

Risposta

Sì, purché il ritardo dell'Amministrazione risulti da documentazione scritta (verbali di riunione, fax e/o mail, scambiate tra le parti).

61) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 13, 14, 15 - Paragrafo: 1.6.5 – Lotti 1 e 2

“Documento di ‘Progetto Esecutivo’, contenente le specifiche progettuali di dettaglio, che dovrà includere...”

Nella definizione del Progetto di Dettaglio è data facoltà al Fornitore di integrare, in caso di necessità, l'offerta economica con un limite del 10% in più rispetto all'Offerta Preliminare.

Si chiede di confermare l'interpretazione per la quale la documentazione costituente il Progetto di Dettaglio debba contenere, oltre a quella indicata a pag.14 e 15 del Capitolato Tecnico, anche una revisione dell'Offerta Economica.

Risposta

Si conferma che il progetto di dettaglio **potrà** contenere la revisione di prezzo indicata, le cui ragioni tuttavia **dovranno** essere esaustivamente motivate sia tecnicamente sia in termini di iter di sviluppo del progetto (a.e. non si è potuto fare il sopralluogo in una parte dell'edificio, l'Amministrazione ha dettagliato alcune necessità tecniche i fasi distinte dell'iter di Ordinativo, etc.).

62) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 14 - Paragrafo: 1.6.5 – Lotti 1 e 2

L'Amministrazione Contraente potrà non procedere con l'Ordinativo di Fornitura senza alcun onere a carico della medesima nei seguenti casi:

1. *Qualora l'attività di assessment da parte del Fornitore evidenzi inadeguatezza della infrastruttura fonia/dati presente presso la sede/i dell'Amministrazione alla realizzazione della nuova rete (ad esempio il dimensionamento del throughput della rete dati).*

2. *Qualora la quotazione definitiva dei sistemi e servizi richiesti dall'Amministrazione comporti un incremento della quotazione economica superiore del 10% (dieci per cento) rispetto a quanto proposto nell'“Offerta Preliminare” dal fornitore stesso*

od in alternativa avrà facoltà di procedere all'elaborazione di un ulteriore Documento di “Ordinativo di Fornitura”, a copertura dei sistemi e dei servizi aggiuntivi necessario nei due succitati casi.

Nel caso 1, qualora l'inadeguatezza sia dovuta ad elementi della rete fonia/dati dell'Amministrazione il cui adeguamento preveda l'acquisizione di apparati non compresi nella presente Convenzione (ad esempio nuovo switch nel caso di throughput della rete dati insufficiente), si chiede di precisare se l'Amministrazione possa procedere con Ordinativo di Fornitura per il superamento dell'inadeguatezza anche con oggetti non inseriti nella presente Convenzione (ad esempio inserimento nell'Ordinativo di Fornitura di switch PoE). In tal caso si chiede di precisare quale sia la massima percentuale dell'intero Ordinativo di Fornitura che può essere impiegata per l'acquisto di questi ulteriori prodotti.

Risposta

Tutti gli Ordinativi emessi dalle Amministrazioni Contraenti ai sensi della presente Convenzione devono contenere esclusivamente prodotti e servizi oggetto della stessa.

63) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 16 - Paragrafo: 1.7 – Lotti 1 e 2

“Il configuratore dovrà pertanto essere costituito da una “maschera” che, attraverso semplici domande, richiederà all'utente (ovvero i responsabili autorizzati delle Amministrazioni Contraenti) l'inserimento di una serie di requisiti/esigenze (detto questionario) sulla cui base costruire il documento di “Analisi dei requisiti e delle esigenze evolutive dell'Amministrazione” e/o la “Richiesta preliminare di Offerta” guidando eventualmente l'utente fino all'”Ordinativo di Fornitura”

Si chiede di confermare l'interpretazione per cui, dal configuratore on line, debba essere possibile effettuare direttamente un “Ordinativo di Fornitura” saltando, di fatto, la fase di richiesta e redazione di una Offerta Preliminare.

Risposta

Il Configuratore On Line è uno strumento di supporto al processo di effettuazione dell'ordine, e non si sostituisce all'iter progettuale descritto nell'Allegato 5-Capitolato Tecnico.

64) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 16 - Paragrafo: 1.7 – Lotti 1 e 2

“...questionario separato per configurazioni tipo e configurazione multisede (cfr. paragrafi 4.2 e 4.3) o configurazioni personalizzate...”

Le configurazioni tipo individuano delle categorie di sistemi telefonici delimitate dal numero e dalla tipologia di derivati, dal numero delle Postazioni Operatore, dalla tipologia e dalla quantità di servizi richiesti.

Si chiede di confermare l'interpretazione per cui si intende per “configurazione personalizzata”, un sistema che a prescindere dalle categorie di cui sopra, sia configurato al meglio secondo le specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Risposta

Si conferma l'interpretazione data.

65) Domanda

Rif: All. 5 Capitolato tecnico - Pagina: Pag. 17 - Paragrafo: Par. 1.8 – Lotti 1 e 2

Come verifica formale della rispondenza dei prodotti/servizi proposti in risposta al presente Capitolato Tecnico, antecedentemente all'aggiudicazione definitiva, l'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di richiedere all'Offerente selezionato dalla Commissione Giudicatrice come primo in graduatoria provvisoria, una verifica di alcune funzionalità richieste nel presente Capitolato Tecnico (con particolare riferimento a quanto dichiarato in risposta ai paragrafi 3.4, 3.7 e 3.11) ed indicando anche Enti, sedi (in Italia), numero e tipo di utenze da coinvolgere nella prova.

La verifica funzionale richiesta è relativa a fornitura di reti omogenee? In caso di richiesta di verifica funzionale di reti disomogenee e/o con tecnologie preesistenti sarà l'Amministrazione Aggiudicatrice a mettere a disposizione i sistemi telefonici non offerti per effettuare le prove?

Risposta

L'Amministrazione Aggiudicatrice, di concerto con altre Amministrazioni, indicherà l'ambito della prova e le sedi di Amministrazioni che saranno coinvolte; nella prova potranno essere inclusi sistemi preinstallati che, in ipotesi, potranno configurare il caso di reti disomogenee.

66) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: nd - Paragrafo: Cap. 3

In relazione ai sistemi telefonici offerti ed alle relative configurazioni tipo, si chiede di confermare la possibilità di proporre tecnologie differenti sulle diverse fasce di utenza in modo da salvaguardare gli investimenti fatti dalle Pubbliche Amministrazioni con le precedenti convenzioni Consip.

In caso affermativo si chiede di chiarire se sarà considerato elemento migliorativo la possibilità, per le tecnologie proposte nelle diverse Configurazioni Tipo, di scalare verso fasce di utenza più alte e/o più basse, fornendo di fatto alle Amministrazioni Contraenti la possibilità di scegliere la configurazione più confacente alle proprie esigenze

Risposta

In relazione alla prima parte del quesito si conferma la possibilità di proporre tecnologie differenti sulle diverse Configurazioni Tipo.

In relazione alla seconda parte del quesito si ritiene che la scalabilità (pur non essendo espressamente elencata tra le caratteristiche migliorative) costituisca un elemento di flessibilità delle Configurazioni Tipo offerte e potrà essere oggetto di valutazione tecnica

Si veda anche la risposta al quesito 97.

67) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 20 - Paragrafo: 3.1.1 – Lotti 1 e 2

La garanzia dovrà coprire per 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data di accettazione della Fornitura (cfr. paragrafo 5.2) i sistemi/prodotti, hardware e software, oggetto di Fornitura contro ogni vizio, difetto, non conformità che non risulti imputabile a cause di manomissione e/o intervento improprio da parte del personale dell'Amministrazione Contraente o di terzi:

- per quanto riguarda le componenti hardware è prevista la sostituzione gratuita, in opera, delle parti guaste;

- per quanto riguarda le componenti software è previsto l'aggiornamento delle componenti software dei sistemi

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 67 - Paragrafo: 5.4.1 – Lotti 1 e 2

L'Offerente dovrà includere nel prezzo della Fornitura il costo del servizio base di "assistenza tecnica e manutenzione" erogato all'interno della finestra temporale Lun-Ven 8.00 - 13.00 (livello bronze) per entrambi i lotti di Fornitura. I livelli di servizio associati sono descritti nel capitolo 7.

E' corretta l'interpretazione che, dopo il primo anno di assistenza tecnica e manutenzione base, qualora l'Amministrazione Contraente non dovesse contrattualizzare l'estensione della manutenzione, rimane attiva per il secondo anno la manutenzione in garanzia che prevede il ripristino della componente guasta senza la garanzia di SLA?

Risposta

Si veda la risposta al quesito 15.

68) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 21 - Paragrafo: 3.1.2 – Lotti 1 e 2

L'Offerente dovrà specificare, per ciascun sistema proposto (con particolare riferimento a ciascun sistema/modulo/apparecchiatura che la compone):

- dimensioni ed ingombri, fornendo anche un'indicazione dell'ingombro complessivo;

- pesi;

- requisiti di alimentazione elettrica (tensione/frequenza e relative tolleranze, assorbimento di potenza, presa di terra, caratteristiche e ingombri del gruppo alimentatore e della batteria di accumulatori, etc.);

- spazi necessari alle operazioni di manutenzione;

- condizioni termo-igrometriche dell'ambiente durante il funzionamento;

- eventuali prescrizioni particolari non elencate.

- Si chiede di specificare se con sistema si intende il solo sistema telefonico (IP Enabled o IP Native a seconda del lotto) oppure se si intendono anche i terminali d'utente, postazioni d'operatore, sistemi wireless, sistema di gestione.
- Inoltre si chiede di specificare se con sistema/modulo/apparecchiatura si intendono le componenti con chassis separato che compongono il sistema telefonico (es., per il lotto 2, ipotizzando chassis separati: GLC, VG, eventuale componente aggiuntiva per il voce mail, eventuale componente aggiuntiva per l'unified messaging, etc... , equipaggiati ad esempio con equipaggiamento massimo in termini di schede) oppure se è richiesto il dettaglio fino alla singola scheda appartenente al singolo componente.

Risposta

Per gli aspetti relativi a ingombri, pesi, spazi per la manutenzione ci si riferisce alla centrale telefonica ed alle relative apparecchiature di alimentazione.

Per le altre specifiche (alimentazione elettrica, condizione termo-igrometriche, eventuali prescrizioni non elencate) ci si riferisce al sistema telefonico nel suo complesso (inclusi quindi: terminali d'utente, postazioni d'operatore, sistemi wireless, sistemi di gestione)

69) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 21 - Paragrafo: 3.1.2 – Lotti 1 e 2

Il passaggio da alimentazione da rete ad alimentazione da batteria di back-up/gruppo di continuità dovrà essere trasparente e non dovrà pertanto richiedere interventi manuali di ripristino; in caso di eventuale reboot del sistema, il software di gestione ed i dati di configurazione e/o d'utente dovranno essere ricaricati automaticamente

Si chiede di specificare se si intende che il passaggio da alimentazione da rete ad alimentazione di back up/gruppo di continuità debba intervenire automaticamente, eventualmente con reboot del sistema oppure si chiede di specificare che cosa si intende.

Risposta

Si conferma l'interpretazione data

70) Domanda

Rif: Capitolato Tecnico - Pagina: 22 - Paragrafo: par. 3.1.2 – Lotti 1 e 2

Si intende a carico del Fornitore Aggiudicatario l'attività di predisposizione degli impianti di alimentazione elettrica, i quali dovranno essere derivati dai quadri centrali di alimentazione e dai gruppi di continuità indicati dall'Amministrazione Contraente, ove questi esistano.

Si chiede di precisare se le attività di derivazione dell'alimentazione dai quadri centrali e/o dai gruppi di continuità comprendono o meno interventi infrastrutturali (es. canalizzazioni, opere murarie, etc...).

Risposta

Si veda la risposta al quesito 58.

71) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 22 - Paragrafo: 3.2 – Lotto 1

"...Costituirà pertanto compito dell'Offerente fornire tutte le descrizioni richieste nella presente sezione in funzione delle varie combinazioni di apparati/dispositivi utilizzate per gestire differenti fasce di utenza"

Si chiede di confermare se per "fasce di utenza" si intendono quelle individuate dalle configurazioni tipo (cfr §4.2 dell'Allegato 5 - CapitolatoTecnico).

Risposta

Si conferma

72) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 22 - Paragrafo: 3.2 – Lotto 1

" c) Fornire una descrizione della capacità di interconnessione dei sistemi telefonici offerti, differenziando in funzione delle varie fasce di utenza gestita individuate, in termini di:

- numero e tipologia di giunzioni tradizionali,
- numero e tipologia di collegamenti sulla rete IP, e quant'altro ritenuto necessario dall'Offerente al fine di descrivere le potenzialità di interconnessione dei sistemi telefonici proposti con sistemi telefonici pre-esistenti e/o con la rete telefonica tradizionale e/o con le reti dati"

Si chiede di confermare se per "descrizione della capacità di interconnessione dei sistemi telefonici offerti" si intenda le sole potenzialità di interconnessione e non le interfacce fisicamente presenti e disponibili nelle configurazioni tipo proposte. Quanto detto in considerazione del fatto che le configurazioni tipo (cfr §4.2 dell'Allegato 5 - CapitolatoTecnico) non riportano tra i requisiti minimi interfacce di giunzione.

In caso di risposta affermativa, si chiede di precisare se tali tipologie di schede debbano o meno essere inserite nella Tabella 7 "Elenco dei componenti" della Relazione Tecnica e nella Tabella 1 "Listino prezzi Lotto 1" dell'Offerta economica.

In caso di risposta negativa si chiede di confermare che le schede di giunzione, nella tipologia riportata nella descrizione della capacità di interconnessione, debbano essere necessariamente aggiunte alle configurazioni tipo (cfr §4.2 dell'Allegato 5 - CapitolatoTecnico), nelle quantità a discrezione del Fornitore, andando a pesare nella valutazione economica complessiva dell'Offerta.

Risposta

Si conferma che la descrizione richiesta della capacità di interconnessione dei sistemi telefonici fa riferimento alle potenzialità degli **specifici prodotti e modelli** offerti e quotati nelle Configurazioni Tipo. Nelle Configurazioni Tipo dovranno essere quotati i soli dispositivi necessari alla funzionalità delle stesse secondo le prescrizioni indicate nel paragrafo 4.2 dell'Allegato 5-Capitolato Tecnico.

73) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 22, 23 - Paragrafo: 3.2, 3.3 – Lotti 1 e 2

I sistemi telefonici offerti dovranno essere in grado di soddisfare qualunque richiesta proveniente dalle PPAA in termini di numero di utenti serviti (su singola sede e/o in rete su sedi diverse).

Si chiede di specificare se è previsto un numero massimo di utenti serviti (su singola sede e/o in rete su sedi diverse) oppure se il numero massimo proposto dal Fornitore sarà oggetto di valutazione.

Risposta

Non è richiesto di specificare un numero massimo di utenti serviti.

Il numero massimo proposto dal Concorrente potrà essere oggetto di valutazione tecnica.

74) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 22 - Paragrafo: 3.2 – Lotto 1

Descrivere le soluzioni proposte, specificandone le caratteristiche tecnico/prestazionali richieste nel presente Capitolato Tecnico (ed aggiungendone, qualora lo ritenga opportuno, di migliorative rispetto a quelle richieste nel seguito del presente Documento), con particolare riferimento alle varie soluzioni tecnologiche utilizzate per soddisfare ciascuna potenziale richiesta in termini di numerosità di utenza gestita. Costituirà pertanto compito dell'Offerente fornire tutte le descrizioni richieste nelle presente sezione in funzione delle varie combinazioni di apparati/dispositivi utilizzate per gestire differenti fasce di utenza.

Quando si fa riferimento a “ciascuna potenziale richiesta in termini di utenza gestita” si fa riferimento alle configurazioni tipo del cap.4 ?

Risposta

Sì, vedansi anche le risposte ai quesiti 72 e 73.

75) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 23 - Paragrafo: 3.2 – Lotto 1

“b) Consentire la realizzazione di un network di fonia (rete privata virtuale) che garantisca la più omogenea distribuzione possibile dei servizi all'utenza, indipendentemente dalle varie tipologie di collegamento consentite (esempio, EUROISDN PRA e BRA, CDN, ATM, FR, xDSL, VPN). Le modalità di connessione dovranno essere poi dettagliate in risposta a quanto richiesto nella sezione relativa del presente Documento (cfr. paragrafo 3.4).”

In relazione al requisito minimo sopra riportato, si chiede di chiarire se le configurazioni tipo debbano obbligatoriamente prevedere interfacce di giunzione della tipologia indicata o, in caso contrario, se debbano potenzialmente poterne disporre.

In quest'ultimo caso, si chiede di precisare se tali tipologie di schede debbano o meno essere inserite nella Tabella 7 “Elenco dei componenti” della Relazione Tecnica e nella Tabella 1 “Listino prezzi Lotto 1” dell'Offerta economica.

Risposta

Vedasi risposta al quesito 72.

76) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 23 - Paragrafo: 3.2 – Lotto 2

Sarà pertanto compito dell'Offerente fornire tutte le descrizioni richieste nella presente sezione in funzione delle varie combinazioni di apparati/dispositivi utilizzati per gestire le differenti fasce di utenza, in riferimento anche a differenti combinazioni di GLC e VG.

Quando si indica “differenti fasce d'utenza” si fa riferimento alle configurazioni tipo del cap.4?

Risposta

Le caratteristiche dei prodotti del Lotto 2 fanno riferimento alla sezione 3.3 del Capitolato.

In riferimento al quesito posto la risposta è affermativa, si vedano anche le risposte ai quesiti 72 e 73.

77) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 24 - Paragrafo: 3.3 – Lotto 2

VoIP Gateway (VG): ...

3. *gestire segnalazione ISDN (Q.931) e convertirla nel protocollo di segnalazione VoIP utilizzato dal SGLC; la possibilità di gestione di entrambi gli standard costituirà oggetto di valutazione tecnica;...*

Si chiede di confermare che:

1. con SGLC si intende il GLC (Gestore delle Logiche di Chiamata);
2. gli standard citati sono H.323 e SIP;

oppure, per entrambi i punti precedenti, di specificare che cosa si intende.

Risposta

Si conferma la interpretazione data per entrambi i punti.

78) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 26 - Paragrafo: 3.4.1 – Lotti 1 e 2

“..L’Offerente dovrà descrivere nell’Offerta Tecnica (cfr. Allegato 2 al Disciplinare) la soluzione proposta nonché i servizi resi disponibili nel caso di reti omogenee (IP-Enabled in riferimento al LOTTO1 e IP-native in riferimento al LOTTO2) nelle possibili architetture disponibili.”

Si chiede di confermare che per “architetture disponibili” si intendono tutte e sole le configurazioni tipo proposte (cfr §4.2 dell’Allegato 5 – CapitolatoTecnico).

In caso negativo si chiede di chiarire se le suddette caratteristiche devono essere descritte prescindendo dalle “ConfigurazioniTipo”.

Risposta

Si veda la risposta al quesito 72

79) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 27 - Paragrafo: 3.4.2.1 – Lotto 1

In sede di Offerta Tecnica (cfr. paragrafo cfr. Allegato 2 al Disciplinare) l’Offerente dovrà presentare (vedi paragrafo Errore. L’origine riferimento non è stata trovata., punto h) la documentazione relativa a realizzazioni e/o test funzionali effettuati in merito ai servizi riportati in Tabella 3 e, qualora disponibili, di quelli aggiuntivi proposti.

Si chiede di precisare il numero del paragrafo al quale si fa riferimento.

Risposta

Il riferimento non riportato è relativo al paragrafo 1.4.

80) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 29 - Penultimo capoverso - Paragrafo: 3.4.2.2 – Lotto 2

Nell’Offerta Tecnica (cfr. Allegato 2 al Disciplinare) l’Offerente dovrà indicare:

- per ogni funzione e stack protocollare, la lista di apparati di altri vendor con cui è stata testata l’interoperabilità.

Si chiede di precisare se con stack protocollare si intende H.323 e/o SIP oppure di precisare che cosa si intende. Inoltre si chiede di precisare se la fornitura della lista degli apparati di altri vendor con i quali è stata testata l’interoperabilità per i servizi della tabella 5 sia o meno mandataria.

Risposta

Circa lo stack protocollare si conferma che si fa riferimento ad H323 ed a SIP.

La fornitura della lista non è mandataria, tuttavia è interesse della stazione appaltante avere visibilità sulle prove di interoperabilità che sono state effettuate.

81) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 30 – Paragrafo: 3.6.1 – Lotto 1

...-opzione di back-up a caldo, con l’unità master e quella secondaria collegate tra loro e continuamente allineate per quanto riguarda la configurazione (in conseguenza di un fault dell’unità master, l’unità secondaria esce dallo stato di stand-by e tutta la procedura avviene in maniera trasparente per ciò che riguarda le conversazioni in corso);...

Si chiede di precisare se come unità master può essere considerata la scheda CPU master di un sistema telefonico IP enabled oppure se con unità master si deve considerare il sistema telefonico nel suo complesso.

Risposta

Si intende il sistema nel suo complesso

82) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 30 - Paragrafo: 3.5 – Lotti 1 e 2

“...l’Offerente dovrà pertanto descrivere, in relazione ai sistemi telefonici offerti nell’ambito di entrambi i lotti di Fornitura, tutti gli accorgimenti, le procedure, le caratteristiche degli apparati e quant’altro è in grado di fornire ai fini della garanzia della continuità/qualità”

Si chiede di confermare che le caratteristiche di continuità/qualità descritte nella Relazione Tecnica devono intendersi riferite alle specifiche configurazioni tipo proposte (cfr §4.2 dell’Allegato 5 – CapitolatoTecnico). In caso negativo si chiede di chiarire se le suddette caratteristiche devono essere descritte prescindendo dalle “ConfigurazioniTipo”.

Risposta

Vedasi risposta al quesito 72.

83) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 30-32 - Paragrafo: 3.6.1, 3.6.2 – Lotti 1 e 2

Si fa riferimento a tutti i requisiti richiesti nei paragrafi 3.6.1 e 3.6.2

Con riferimento ai requisiti in oggetto, si chiede di confermare che nella Relazione Tecnica dovranno essere riportate le sole funzionalità disponibili nell’ambito delle configurazioni tipo delle Tabelle 10 (Lotto 1), 11 e 13 (Lotto 2).

Risposta

Vedasi risposta al quesito 72.

84) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 39 - Paragrafo: 3.8.3.1, 3.8.3.2 – Lotti 1 e 2

... - supporto della funzionalità Power Over Ethernet (standard IEEE 802.3af);...

Si chiede di precisare se le configurazioni dei terminali IP tipo 1 e tipo 2, quotate nella Tabella 33 dell’Offerta economica, debbano o meno prevedere, oltre al supporto della funzionalità PoE, anche l’alimentatore esterno

Risposta

La presenza della doppia alimentazione non è citata tra i requisiti necessari. L’offerta di detta doppia alimentazione potrà essere oggetto di valutazione tecnica.

85) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 36 - Paragrafo: 3.7.6 – Lotti 1 e 2

L’Offerente dovrà altresì descrivere le modalità di eventuale integrazione con il fax-server.

Si chiede di specificare a quale fax server si fa riferimento.

Risposta

Si fa riferimento alla possibilità di integrare fax server preesistenti, con indicazioni di condizioni e limiti per una tale eventuale integrazione.

86) Domanda

RIF: Lotti 1 e 2 Allegato 5 Capitolato tecnico

Allegato 5 Capitolato Tecnico Pagina: 38 - Paragrafo: 3.8.2.1 *L’Offerente dovrà specificare nell’Offerta Tecnica le caratteristiche dei terminali digitali di tipo 1 forniti, almeno nei termini dei requisiti minimi sotto elencati (tali caratteristiche costituiranno oggetto di valutazione):...*

Allegato 5 Capitolato Tecnico Pagina: 38 - Paragrafo: 3.8.2.2 *L’Offerente dovrà specificare nell’Offerta Tecnica le caratteristiche dei terminali digitali di tipo 2 forniti, almeno nei termini dei requisiti minimi sotto elencati (tali caratteristiche costituiranno oggetto di valutazione):...*

Allegato 5 Capitolato Tecnico Pagina: 39 - Paragrafo: 3.8.3.1 *L’Offerente dovrà specificare nell’Offerta Tecnica le caratteristiche dei terminali “IP” di tipo 1 forniti, almeno nei termini dei requisiti minimi sotto elencati (tali caratteristiche costituiranno oggetto di valutazione):...*

Allegato 5 Capitolato Tecnico Pagina: 39 - Paragrafo: 3.8.3.2 *L’Offerente dovrà specificare nell’Offerta Tecnica le caratteristiche dei terminali “IP” di tipo 2 forniti, almeno nei termini dei requisiti minimi sotto elencati (tali caratteristiche costituiranno oggetto di valutazione):...*

Allegato 5 Capitolato Tecnico Pagina: 40 - Paragrafo: 3.8.4 *L’Offerente dovrà specificare nell’Offerta Tecnica le caratteristiche dei terminali telefonici IP di tipo soft-phone forniti, almeno nei termini dei requisiti minimi sotto elencati (tali caratteristiche costituiranno oggetto di valutazione):...*

Allegato 5 Capitolato Tecnico Pagina: 41 - Paragrafo: 3.8.5 *L’Offerente dovrà descrivere nell’Offerta Tecnica tutte le caratteristiche che è in grado di offrire con riferimento agli adattatori IP per terminali*

tradizionali, che comunque dovranno rispettare i requisiti minimi sotto elencati (tali caratteristiche costituiranno oggetto di valutazione):...

Allegato 5 Capitolato Tecnico Pagina: 46 - Paragrafo: 3.10.1.2 *L'Offerente dovrà inoltre specificare le funzionalità che è in grado di offrire con riferimento ai componenti costituenti il sistema, almeno nei termini indicati dalle caratteristiche minime sotto elencate (tali caratteristiche costituiranno oggetto di valutazione tecnica):*

Si chiede di specificare se le caratteristiche riportate negli elenchi successivi ai precedenti estratti del Capitolato debbano considerarsi requisiti minimi obbligatori oppure caratteristiche non obbligatorie oggetto di valutazione.

Risposta

Nei paragrafi citati sono riportati alcuni requisiti minimi (che pertanto sono obbligatori) ed alcune caratteristiche aggiuntive oggetto di valutazione tecnica..

Eventuali ulteriori caratteristiche aggiuntive/migliorative (anche in relazione agli specifici parametri che costituiscono requisiti minimi) che il Concorrente vorrà proporre saranno oggetto di valutazione tecnica.

87) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 38 - Paragrafo: 3.8.2.2 – Lotto 1

... - slot per almeno un modulo aggiuntivo;...

Si chiede di confermare che la configurazione del terminale digitale di tipo 2 debba prevedere il solo slot per almeno un modulo aggiuntivo, senza il modulo aggiuntivo.

In caso di risposta affermativa, si chiede di precisare se il modulo aggiuntivo debba o meno essere inserito nella Tabella 7 “Elenco dei componenti” della Relazione Tecnica e nella Tabella 1 “Listino prezzi Lotto 1” dell’Offerta economica.

Risposta

Si conferma l’interpretazione fornita, ossia basta che sia previsto il solo slot..

Per la seconda parte del quesito la risposta è no. Vedasi anche la risposta al quesito N. 72.

88) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 39 - Paragrafo: 3.8.3.1 – Lotti 1 e 2

... - slot per moduli aggiuntivi;...

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 40 - Paragrafo: 3.8.3.2 – Lotti 1 e 2

... - slot per almeno 1 modulo aggiuntivo;...

Si chiede di confermare che le configurazioni dei terminali IP di tipo 1 e 2 debbano prevedere il solo slot per moduli aggiuntivi, senza i moduli aggiuntivi. In caso di risposta affermativa, si chiede di precisare se i moduli aggiuntivi debbano o meno essere inseriti nella Tabella 7 “Elenco dei componenti” della Relazione Tecnica e nella Tabella 1 “Listino prezzi Lotto 1” dell’Offerta economica.

Risposta

Si veda la risposta al quesito 87.

89) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 40 - Paragrafo: 3.8.4 - Lotti 1 e 2

Per implementare queste funzionalità è sufficiente installare un software ed utilizzare un auricolare con microfono connesso al PC tramite la porta USB o bluetooth

Si chiede di confermare che il Terminale IP soft-phone proposto dall’Offerente non deve comprendere l’auricolare con microfono ma che esso è a carico dell’Amministrazioni Contraente

Risposta

Si conferma l’interpretazione fornita.

90) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 42 -Paragrafo: 3.9 – Lotti 1 e 2

...- disponibilità di schermo (display della postazione telefonica e/o monitor di PC per le postazioni corredate da PC);...

Il posto operatore dovrà essere anche corredato da un PC:...

Si chiede di specificare se le postazioni d’operatore debbano o meno essere corredate da un PC.

Risposta

Si conferma quanto previsto dal Capitolato Tecnico al paragrafo 3.9.

91) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 48 - Paragrafo: 3.10.2 – Lotti 1 e 2

L'Offerente dovrà specificare nell'Offerta Tecnica (cfr. Allegato 2 al Disciplinare) le funzionalità e le caratteristiche del sistema Wi-Fi proposto, almeno nei termini dei requisiti minimi sotto elencati (tali caratteristiche saranno oggetto di valutazione):

- *apparato gateway;*
- *- access point:...*
- *...- terminale mobile...*
- *volume di ascolto regolabile;*
- *blocco-tastiera; gestione di almeno 12 terminali mobili;*
- *gestione di almeno 3 access point;...*
- Si chiede di specificare se le caratteristiche riportate negli elenchi successivi al precedente estratto del Capitolato debbano considerarsi requisiti minimi obbligatori oppure caratteristiche non obbligatorie oggetto di valutazione.
- Si chiede inoltre di indicare quali siano i requisiti minimi dell'apparato gateway oppure se non ve ne siano e di confermare i requisiti del terminale mobile

Risposta

Il paragrafo richiamato si riferisce al solo Lotto 2

Le caratteristiche minime obbligatorie del sistema Wi-Fi proposto includono tutte quelle descritte dall'inizio del paragrafo 3.10.2 dell'Allegato 5-Capitolato Tecnico fino (ed includendo):

"...possibilità di inviare/ricevere brevi messaggi di testo (160 caratteri)."

Quanto successivamente riportato fino al termine del suddetto paragrafo rientra tra le funzionalità aggiuntive/migliorative che costituiscono oggetto di valutazione.

92) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 50 - Paragrafo: 3.11.1 -Lotti 1 e 2

Nel caso di fornitura di reti dovrà essere possibile configurare uno dei sistemi di gestione come "centro di gestione e di supervisione unificato" per tutta la rete che si è venuta a costituire, prevedendo adeguati dispositivi e duplicazioni per garantire continuità di servizio.

Rif: Allegato 2 Offerta Tecnica - Pagina: 6 - Paragrafo: n.a. – Lotti 1 e 2

Tutto quanto il concorrente descriverà nella propria Offerta Tecnica dovrà e, comunque, si intenderà quotato nell'Offerta Economica; pertanto, anche le funzionalità/caratteristiche aggiuntive descritte rispetto ai requisiti base richiesti dal Capitolato Tecnico sono da intendersi incluse nei prezzi offerti indicati nell'Offerta Economica (cfr. Allegato 3 al Disciplinare di gara).

Si chiede di specificare se con il termine reti si intendono reti omogenee, secondo la definizione riportata nel par. 3.4.1 del Capitolato Tecnico.

Inoltre, poiché nell'Allegato 2 è riportato che quanto descritto nell'Offerta Tecnica si intende quotato nell'Offerta Economica, si chiede di specificare se le configurazioni del sistema di gestione riportate nella Tabella 16 dell'Offerta Economica debbano prevedere o meno adeguati dispositivi e duplicazioni per garantire la continuità di servizio. In caso di risposta negativa, si chiede di specificare se gli adeguati dispositivi e duplicazioni necessari per garantire la continuità di servizio debbano o meno essere inseriti nella Tabella 7 "Elenco dei componenti" della Relazione Tecnica e nella Tabella 1 "Listino prezzi Lotto 1" dell'Offerta economica.

Risposta

Nel caso citato si fa riferimento alle reti omogenee.

Nella Tabella 16 il Concorrente dovrà quotare quanto descritto circa la piattaforma di gestione in risposta alle specifiche descritte nel paragrafo 3.11.1 dell'Allegato 5-Capitolato Tecnico.

93) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 50 - Paragrafo: 3.11.1 – Lotti 1 e 2

In sede di Offerta Tecnica l'Offerente dovrà altresì descrivere in dettaglio le caratteristiche e le funzionalità della piattaforma di gestione tenendo conto dell'evoluzione prevista per la rete fino alla condizione di regime

Si fa riferimento a reti omogenee o reti disomogenee? Quali sono le condizioni di partenza e di regime della rete a cui si fa riferimento nella frase indicata?

Risposta

Il riferimento è alle reti omogenee.

Nella presentazione della piattaforma di gestione offerta e quotata per ciascuna dimensione di rete il Concorrente dovrà descrivere sia le caratteristiche di espansibilità della suddetta piattaforma sia fornire riferimenti ad eventuali limitazioni (anche in termini di utenza massima gestita).

94) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 50 - Paragrafo: 3.11.1 – Lotti 1 e 2

L'Offerente dovrà inoltre precisare le modalità ed i criteri di sicurezza per l'eventuale operatività remota della piattaforma di gestione, in caso l'Amministrazione Contraente decida di impiegare il servizio di gestione remota previsto nella sezione 5.4.2.4

Si chiede di precisare se per operatività remota della piattaforma di gestione si intende:

1. la presenza della piattaforma di gestione presso l'Amministrazione Contraente, con gestione remota del sistema telefonico da parte del Fornitore Aggiudicatario tramite accesso remoto alla piattaforma di gestione;

oppure

2. assenza della piattaforma di gestione presso l'Amministrazione Contraente e gestione in telediagnosi del sistema telefonico da parte del Fornitore Aggiudicatario

Risposta

Si conferma l'interpretazione esposta al primo punto.

95) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 51 - Paragrafo: 3.11.1 – Lotti 1 e 2

L'Offerente, in riferimento ad entrambi i lotti, dovrà fornire nell'Offerta Economica (cfr. Allegato 3 al Disciplinare) una quotazione per la "piattaforma di gestione", così articolata:

- piattaforma per la gestione di una singolo sistema telefonico;
- piattaforma per la gestione di una rete costituita da max. 4 sedi;
- piattaforma per la gestione di una rete costituita da max. 16 sedi;
- piattaforma per la gestione di una rete costituita da max. 32 sedi.

Si chiede di precisare se le quotazioni richieste fanno riferimento:

1 ad una piattaforma di gestione per le sole tecnologie offerte, senza considerare eventuali sistemi preinstallati;

2 al solo scenario di reti omogenee.

3. Inoltre si chiede di specificare se è corretto considerare un solo sistema telefonico per sede (o sua componente funzionale nel caso del lotto 2) oppure, in caso di risposta negativa, si chiede di indicare, per le quotazioni richieste, il numero di sistemi telefonici previsti per ogni sede.

Risposta

1. Si conferma che non si considerano sistemi preinstallati

2. Si veda la risposta al quesito 93

3. Si fa riferimento ad un solo sistema per sede

96) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 54 - Paragrafo: 4.1 – Lotti 1 e 2

Codice componente ⁴	Nome identificativo del componente	Descrizione del componente
<...>	<...>	<...>
<...>	<...>	<...>

Tabella 7 – Elenco dei componenti

4 Il "codice componente" dovrà essere corrispondente, per ciascun componente utilizzato nella configurazione tipo, al codice indicato nell'elenco componenti (cfr. Tabella 7).

Si chiede di chiarire la nota (4) presente nel titolo della tabella 7.

Risposta

Il campo "codice componente" è il campo che contiene i codici alfanumerici univoci rappresentativi di tutti i componenti presenti nelle Configurazioni Tipo.

97) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico

Pagina: 54 - Paragrafo: 4.2

Pagina: 57 - Paragrafo: 4.3

Lotti 1 e 2

Paragrafi 4.2 e 4.3 nella loro completezza

Il Disciplinare di gara, nel cap. 6, assegna 2,5 punti sia per il par. 4.2 del Lotto 1 che per i par. 4.2 e 4.3 del Lotto 2.

Poiché nei par. del cap. 3 del Capitolato Tecnico tutte le funzionalità migliorative rispetto ai requisiti minimi sono oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico e poiché nelle configurazioni tipo dei par. 4.2 e 4.3 sono riportati nel dettaglio gli elementi richiesti, comprensivi di tutte le funzionalità descritte nel cap. 3, si chiede di precisare quali siano gli elementi che saranno valutati in tali paragrafi 4.2 e 4.3 per l'assegnazione del punteggio tecnico.

Risposta

Tutte le caratteristiche migliorative rispetto ai requisiti minimi che il Concorrente indicherà ed in particolare il “numero limitato di modelli di centrali telefoniche per coprire tutte le Configurazioni Tipo richieste” saranno oggetto di valutazione tecnica.

Vedasi anche la risposta al quesito 66.

98) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 59 - Paragrafo: 4.3 – Lotto 2

... - La sede A dovrà prevedere 2 linee di emergenza, la sede B dovrà prevedere 1 linea di emergenza, la sede C dovrà prevedere 1 linea di emergenza....

		sede B)
Linee dedicate di emergenza	Numero linee	3 totali (due per la sede A, una per la sede B.)

Tabella 13 – Rete multisede tipo (solo lotto 2)

Si chiede di specificare quante linee di emergenza debbano essere previste.

Risposta

Si veda la risposta al quesito 3.

99) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 65 - Paragrafo: 5.2 – Lotti 1 e 2

In caso di Progetti Esecutivi in cui siano stati coinvolti più Fornitori, il collaudo dovrà riguardare complessivamente l'intera Fornitura e prevedere la verifica esplicita delle funzionalità di interoperabilità di cui al paragrafo 3.4.

Quale Fornitore ha la competenza e la responsabilità progettuale delle prove di interoperabilità?

Risposta

La TOL, Test Object List per l'interoperabilità deve essere sottoscritta da entrambi i Fornitori e proposta all'Amministrazione Contraente. Anche l'esecuzione di tali prove deve essere portata avanti da personale delegato da entrambi i Fornitori Aggiudicatari.

100) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 65 - Paragrafo: 5.3.2 – Lotti 1 e 2

L'Offerente dovrà fornire nell'Offerta Economica (cfr. Allegato 3 al Disciplinare) la quotazione di una sessione di tutti i corsi descritti. La quotazione dovrà comprendere tutte le caratteristiche di ciascuna tipologia di corso per i quali si valuta tecnicamente l'Offerta presentata.

Si chiede di specificare, per ogni sessione di corso, quanti utenti debbano essere previsti.

Risposta

Per ogni sessione di corso deve essere previsto un numero di utenti massimo che consenta un elevato grado di interattività con il docente.

101) Domanda

Rif: Capitolato tecnico - Pagina: 67 - Paragrafo: 5.4.1 – Lotti 1 e 2

Durante il periodo in cui è attivo il servizio di “assistenza e manutenzione base” il Fornitore Aggiudicatario dovrà assicurare i servizi di manutenzione ed assistenza tecnica “on-site”, comprensivi delle attività di:

- **manutenzione correttiva**, comprendente tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione (cfr. paragrafo 3.11);

- **manutenzione evolutiva**, comprendente tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato.

Nell'Offerta Tecnica l'Offerente dovrà indicare in dettaglio:

...-le attività previste ed i contenuti dei servizi di manutenzione preventiva ed evolutiva;...

Si chiede di precisare se il servizio base di assistenza tecnica e manutenzione debba o meno comprendere la manutenzione preventiva. In caso affermativo si chiede di definire tale tipo di manutenzione.

Risposta

Il servizio base di assistenza tecnica e manutenzione comprende la manutenzione preventiva. La manutenzione preventiva è identificata da tutti gli interventi che il Fornitore Aggiudicatario (indipendentemente da solleciti sollevati dall'Amministrazione) reputa opportuno eseguire sugli apparati gestiti per limitare l'insorgere di malfunzionamenti.

102) Domanda

Rif: Allegato 5 - Pagina: 68 - Paragrafo: 5.4.2 – Lotti 1 e 2

“L’Offerente dovrà fornire, nell’Offerta Economica, una quotazione per i rinnovi del servizio di manutenzione. Tale quotazione dovrà comprendere nei rinnovi tutte le caratteristiche del servizio di manutenzione descritte nel presente paragrafo ed in 5.4.1.”

In relazione ai servizi aggiuntivi di manutenzione, si chiede di chiarire se le percentuali da esporre nelle tabelle 9 e 30 dell’Allegato 3 debbano essere interpretate in una logica incrementale. A titolo esemplificativo, nel caso in cui nel secondo anno contrattuale l’Amministrazione contraente voglia contrattualizzare un servizio di manutenzione Gold, la determinazione del canone annuo del servizio si determina:

Canone Annuo= Prezzo di Fornitura X (%Bronze+%Silver+%Gold)

In caso contrario si chiede di chiarire quale sia la giusta interpretazione.

Risposta

No, le percentuali da esporre nelle tabelle citate non hanno logica incrementale.

Nell’esempio citato: per ottenere il canone annuo del servizio manutenzione GOLD basterà moltiplicare il prezzo di fornitura per la percentuale indicata nella colonna “Estensione della manutenzione GOLD”.

103) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 69 - Paragrafo: 5.4.2.2 – Lotti 1 e 2

Il servizio di “intervento su chiamata” potrà essere acquistato dall’Amministrazione Contraente nell’ambito del servizio di manutenzione base o esteso (cfr. paragrafi 5.4.1 e 5.4.2.1) e/o di telegestione acquistato (cfr. paragrafo 5.4.2.4). Il servizio può pertanto essere richiesto nei seguenti casi:

- richiesta di attività di gestione e/o manutenzione che avvengano al di fuori dell’orario contrattualizzato
- richiesta di attività di gestione e/o manutenzione con un livello di qualità più elevato rispetto a quello contrattualizzato.

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 83 - Paragrafo: 7.1.3 – Lotti 1 e 2

Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione		8 o ____ (valore migliorativo proposto dall’Offerente) ore lavorative*	4 o ____ (valore migliorativo proposto dall’Offerente) ore lavorative*	2 o ____ (valore migliorativo proposto dall’Offerente) ore lavorativa*
Tempo di intervento su chiamata per attività di gestione		12 o ____ (valore migliorativo proposto dall’Offerente) ore lavorative*	8 o ____ (valore migliorativo proposto dall’Offerente) ore lavorative*	4 o ____ (valore migliorativo proposto dall’Offerente) ore lavorativa*

Poiché nell’Allegato 3 Offerta economica Tabella 18 e Tabella 38 è richiesta la quotazione dell’intervento su chiamata per attività di manutenzione e gestione indipendentemente dal livello di servizio contrattualizzato, si chiede di precisare se:

- l’intervento su chiamata per attività di manutenzione e gestione debba essere fornito con un unico livello di qualità ed in tal caso si chiede di specificare quale tra Bronze, Silver e Gold;
- oppure
- l’intervento su chiamata per attività di manutenzione e gestione debba essere fornito con i tre livelli di qualità ed in tal caso si chiede come debbano essere quotati i tre differenti profili nell’Offerta economica.

Risposta

Si veda la risposta al quesito 44.

104) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 70 - Paragrafo: 5.4.2.3 – Lotti 1 e 2

Il servizio di “presidio” potrà essere acquistato dall’Amministrazione Contraente nell’ambito di validità del servizio di manutenzione (cfr. paragrafi 5.4.1 e 5.4.2.1) e/o del servizio di telegestione acquistato (cfr. paragrafo 5.4.2.4).

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 71 - Paragrafo: 5.4.2.3 – Lotti 1 e 2

La fornitura delle parti di ricambio, eventualmente resasi necessaria in seguito ad attività di presidio, si intende compresa negli obblighi derivanti da quanto espresso nel presente paragrafo.

Poiché il servizio di Presidio può essere abbinato sia al servizio di manutenzione, che prevede la fornitura in opera delle parti di ricambio, sia al servizio di telegestione, che non la prevede, si chiede di confermare che la fornitura delle parti di ricambio debba essere compresa nel servizio di Presidio.

Si sottolinea che, nel caso di risposta positiva, risulta complesso quotare nell’Offerta Economica tale servizio in quanto, nel caso di associazione del servizio di Presidio al servizio di telegestione, occorrerebbe considerare il costo delle parti di ricambio, mentre nel caso di servizio di Presidio associato al servizio di manutenzione questa componente di costo è già compresa nel servizio di manutenzione.

Risposta

Il servizio di presidio può essere acquistato se e solo se l’Amministrazione Contraente ha acquistato il Servizio di Assistenza e Manutenzione che già prevede le parti di ricambio.

105) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 72 e seg. - Paragrafo: 5.5 – Lotti 1 e 2

Paragrafo 5.5

Si chiede di confermare che il servizio di assistenza tecnica dei sistemi pre-installati deve comprendere, oltre ai sistemi telefonici, anche tutte le tipologie di terminali acquisiti nelle precedenti edizioni della Convenzione e di confermare che non comprende la manutenzione della rete interna fonia/dati delle Amministrazioni.

Risposta

Si conferma quanto espresso.

106) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 82 - Paragrafo: 7.1.3 – Lotti 1 e 2

... - Tempo di risposta al disservizio: tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio (rilevato dall’Amministrazione Contraente) e la comunicazione, da parte dell’operatore dell’Help Desk, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del Severity Code assegnato al guasto. L’operatore è tenuto ad associare orario e relativo numero di ticket univoco alla segnalazione pervenuta da parte dell’Amministrazione comunicandolo poi alla stessa tramite fax/mail.

- Tempo di risoluzione del disservizio: è definito come il tempo che intercorre tra l’orario della presa in carico del ticket da parte dell’Help Desk e la risoluzione del problema¹⁰. L’Help Desk è tenuto ad inviare un secondo fax/mail che richiami il numero di ticket della segnalazione dell’Amministrazione e riporti i dettagli dell’eventuale intervento effettuato e l’orario di termine attività.

Si chiede di precisare se, nel calcolo del Tempo di risoluzione del disservizio, l’istante iniziale t_0 per il calcolo di questo parametro, definito come orario della presa in carico del ticket, coincide con l’istante di apertura del ticket da parte dell’Amministrazione oppure con la comunicazione, da parte dell’operatore dell’Help Desk, della diagnosi di massima del disservizio (istante di chiusura del Tempo di risposta al disservizio). Nel primo caso il Tempo di risposta al disservizio ed il Tempo di risoluzione del disservizio iniziano nello stesso istante e procedono in parallelo, nel secondo caso si ha una serializzazione ed al termine del primo inizia il secondo.

Risposta

Nel calcolo del Tempo di risoluzione del disservizio, l’istante t_0 coincide con la comunicazione, da parte dell’operatore dell’Help Desk, della diagnosi di massima del disservizio.

107) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 83 – Paragrafo: 7.1.3 – Lotti 1 e 2

... - Disponibilità unitaria della centrale telefonica: è definita come la percentuale di tempo durante il quale una singola centrale telefonica è funzionante (ovvero non si verifica su di essa un disservizio caratterizzato con Severity Code di tipo 1). La disponibilità unitaria della centrale telefonica è misurata su base anno solare (in funzione del livello di qualità: Bronze, Silver o Gold, prescelto dall’Amministrazione Contraente).

Si chiede di specificare se “in funzione del livello di qualità” si debba intendere che, nel calcolo della disponibilità, il periodo di indisponibilità da considerare è solo quello che ricade all’interno della fascia

oraria del livello di qualità prescelto mentre la finestra di osservazione, da utilizzare al denominatore nel calcolo della disponibilità, è pari a 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno

Risposta

Il periodo di indisponibilità da considerare è quello legato sia alle caratteristiche del guasto sia al livello di qualità del servizio di manutenzione scelto (numeratore); il periodo di riferimento (finestra di osservazione) è sempre pari a 24h per 365gg.

108) Domanda

Rif: : Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 84 - Paragrafo: 7.1.4 – Lotti 1 e 2

Parametro	Valore obiettivo (tutti i lotti)
Tempo di sospensione del servizio per singola attività concordata *	15' o ____ (valore migliorativo proposto)

Tabella 21 – Valori obiettivo dei parametri di SLA di continuità del servizio

(*) Per il parametro di “tempo di sospensione del servizio” la finestra di erogazione è considerata in funzione del livello di qualità contrattualizzato (Bronze, Silver o Gold) dall'Amministrazione Contraente (cfr. paragrafo 5.4).

Si chiede di specificare se con “in funzione del livello di qualità” si intende che i minuti di sospensione del servizio, al di fuori della finestra di erogazione del livello di qualità contrattualizzato, non debbano essere considerati nel calcolo del tempo di sospensione del servizio per singola attività concordata oppure di specificare che cosa si intende.

Risposta

Si conferma che i minuti di sospensione del servizio al di fuori della finestra di erogazione del livello di qualità contrattualizzato, non debbano essere considerati nel calcolo del tempo di sospensione del servizio per singola attività concordata.

109) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 84 - Paragrafo: 7.1.5 – Lotti 1 e 2

... - **Disponibilità del configuratore on-line:** definito come il tempo, misurato in percentuale, durante il quale il configuratore on-line è perfettamente operante ed utilizzabile dagli utenti con tutte le funzionalità. Per il parametro di “Disponibilità del configuratore on-line” la percentuale è misurata rispetto ad una finestra di erogazione che va dalle 9:00 alle 18:00 dei giorni feriali per un periodo di osservazione di un anno.

Si chiede di specificare se, nel calcolo della disponibilità, il periodo di indisponibilità da considerare è solo quello che ricade all'interno della fascia oraria 9:00-18:00 dei giorni feriali mentre la finestra di osservazione, da utilizzare al denominatore nel calcolo della disponibilità, è pari a 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Risposta

Il periodo di indisponibilità da considerare è solo quello che ricade nella fascia oraria 9:00-18:00 dei giorni feriali, mentre la finestra di osservazione (da utilizzare al denominatore) è proprio la fascia oraria 9:00-18:00.

110) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 85 - Paragrafo: 7.1.6 – Lotti 1 e 2

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà produrre tali report con cadenza mensile. Per quei parametri di SLA il cui periodo di misura è esteso a 3 (tre) mesi, la determinazione del valore di misura e dell'importo dell'eventuale penale ad esso associata sarà presente nei report con cadenza trimestrale (es. presente nel report di gennaio, assente nei report di febbraio e marzo, presente nel report di aprile, etc).

Si chiede di specificare quali sono i parametri con periodo di misura esteso a 3 mesi

Risposta

Trattasi di un errore materiale, non vi sono parametri di SLA il cui periodo di misura è esteso a tre mesi.

111) Domanda

Rif: Allegato 5 Capitolato Tecnico - Pagina: 88 - Paragrafo: 8 – Lotti 1 e 2

Tabella 25

Si chiede di specificare se, per tutte le penali per le quali è prevista una valorizzazione della penale costituita da un importo X per settimana di ritardo, si debba intendere che la penale X viene applicata dopo 5 giorni

lavorativi rispetto alla data prevista, 2X dopo 10 giorni lavorativi, etc.. oppure se viene applicato il valore X dopo un giorno di ritardo, 2X al sesto giorno di ritardo, etc

Risposta

Per tutte le penali per le quali è prevista una valorizzazione della penale costituita da un importo X per settimana di ritardo, si intende che viene applicato il valore X dopo un giorno lavorativo di ritardo, 2X al sesto giorno lavorativo di ritardo, etc.

112) Domanda

In riferimento al servizio base di assistenza tecnica e manutenzione è prevista l'attività di manutenzione evolutiva comprensiva delle azioni di aggiornamento costante di software e firmware dei sistemi a l'ultima release disponibile sul mercato.

Poiché però a volte l'evoluzione tecnologica richiede anche un upgrading hardware, si richiede se tali acquisizioni saranno regolate a parte, rispetto al presente bando gara, ad esempio il market place.

Risposta

Le acquisizioni legate ad upgrading hardware non sono incluse nel servizio di assistenza tecnica e manutenzione.

Qualora l'aggiornamento software/firmware richieda anche acquisto di hardware (a.e.:ampliamenti di memoria, nuove schede integrate, etc.) l'Amministrazione deciderà caso per caso se usufruire dell'aggiornamento. Tuttavia il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a motivare in modo esaustivo eventuali situazioni di questo tipo.

Direzione Acquisti della P.A.

Il Direttore

(Ing. Renato Di Donna)