



DCA - SETTORE GARE - UGS
Rep. Determine
10.4 - Chiarimenti

SGa 23_689 - G01647

Gara di appalto a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Single Point of Contact (SPOC) e di assistenza specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle postazioni di lavoro, suddivisa in 2 lotti per un periodo di 3 anni.

CUI S80012650158202400007

CIG LOTTO 1 B09CF38467

CIG LOTTO 2 B09CF3953A

RISPOSTA A RICHIESTA DI INFORMAZIONI COMPLEMENTARI - N. 15

Sentita la competente Direzione tecnica si forniscono i seguenti chiarimenti:

D1. Relativamente al Capitolato tecnico Lotto 1 Par. 3.2.2 "Il canale di comunicazione sincrono" - si chiede di confermare che il numero di interni che dovranno essere attivati su tale sistema messo a disposizione dal Fornitore siano 2 (due).

R1. Si conferma.

D2. Relativamente a quanto scritto al Capitolato tecnico Lotto 1 Par. 3.1 Risorse umane - Il Fornitore deve garantire la disponibilità di due (2) unità di personale addetto alla gestione delle assistenze di primo livello in forma di Full Time Equivalent in uso esclusivo all'Università, [...] E alla tabella all'interno dell'Allegato "Elenco personale LOTTO 1" che contiene n. 5 risorse, si chiede di confermare che ci sia discordanza e che le risorse effettivamente richieste per l'erogazione del Servizio sono 2 (due).

R2. Si conferma che il numero di risorse dedicate per il lotto 1 è pari a 2 risorse "Full Time Equivalent (FTE)", la cui definizione è stata fornita al quesito 4 del Chiarimento 2.

D3. Relativamente alla tabella all'interno dell'Allegato "Elenco personale LOTTO 1", si chiede di indicare tra le n. 5 risorse quale sia quella con ruolo di Team leader, in caso fosse presente.

R3. Si tratta dell'impiegato di 4° livello.

D4. Relativamente al canale sincrono (rappresentato da una soluzione telefonica basata su tecnologia IP con funzionalità di Call Center) oggetto di fornitura del LOTTO 1 da parte dell'Assegnatario del contratto, si chiede di confermare che può essere proposto sia un sistema installato in Cloud sia un sistema installato on-premise presso la sede di UNIMI.

R4. È da preferirsi la soluzione Cloud.

D5. Relativamente alla tabella riportante le Tipologie di offering al Par. 2.1 Tipologie e quantità delle assistenze (Capitolato tecnico Lotto 1) - si chiede di confermare che la quantità di richieste di Assistenza gestite nel 2023 siano quelle pervenute sia tramite il canale asincrono sia tramite il canale sincrono. In caso negativo, si chiede di ottenere un'indicazione del numero di Service Request (in base allo storico o a stime in proiezione) che potrebbero arrivare anche dall'altro canale.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI



R5. Le valorizzazioni che compaiono in tabella 1, che si riferiscono sia al canale sincrono che asincrono, sono indicative, e hanno l'obiettivo di rappresentare la variabilità delle richieste di assistenza in ingresso al primo livello del servizio. Si veda anche la risposta fornita al quesito 1 del Chiarimento 12.

Come ulteriore dettaglio, si stima che nel corso del 2023 la percentuale delle chiamate in ingresso sul canale sincrono sia stata circa pari al 25% del totale, per quanto si preveda che tale percentuale sia passibile di aumento, in corso di contratto, per effetto della pubblicizzazione del canale telefonico di assistenza in seguito all'aggiudicazione della gara.

DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI
LA RESPONSABILE DELEGATA
Dott.ssa Fabrizia Morasso