



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. 12

Sentita la competente Direzione tecnica si forniscono i seguenti chiarimenti:

D1. Lotto 1 - Al § 2.1 del Capitolato Tecnico è esposta la tabella che indica gli interventi operati nello scorso anno sulle postazioni di lavoro oggetto dell'appalto. Si chiede di indicare anche l'ammontare delle chiamate pervenute al servizio, per entrambe i canali (sincrono, asincrono), parte delle quali hanno avuto come esito gli interventi citati. Tale informazione è essenziale per una corretta valutazione dell'effort da impiegare per il servizio SPOC.

R1. La valutazione sulle quantità delle assistenze fornita in Tabella 1, con relative tipologie, è da considerarsi indicativa per fornire una visione del servizio svolto e non è dunque da considerarsi come dirimente per la valutazione dell'effort richiesto per l'erogazione del servizio. Il bando richiede infatti a prescindere due unità di personale FTE, con eventuale richiesta di unità aggiuntive a tempo parziale in caso di necessità.

D2. Lotto 1 - Con riferimento alla tavola pubblicata al § 2.1 del Capitolato Tecnico si chiede di conoscere il numero (almeno stimato) di utenti destinati ad essere coperti dal servizio SPOC.

R2. La popolazione di utenti potenzialmente raggiungibile è quella del personale docente, tecnico amministrativo e bibliotecario, per un totale di circa 4.500 utenti. Alcuni servizi erogati che necessitano di assistenza dello SPOC possono raggiungere categorie ulteriori di collaboratori, in quantità stimabili nell'ordine di qualche migliaio.

D3. Lotto 2 - Per una corretta valutazione dei costi per il servizio di manutenzione hardware per i dispositivi che costituiscono le postazioni di lavoro da gestire in modalità Completa è indispensabile conoscere per ciascuno di essi: tipologia, marca, modello, anno di installazione, se in garanzia, garanzia residua.

R3. Si vedano le risposte fornite ad analoghi quesiti, con particolare riferimento al chiarimento 3 risposta 2 e al chiarimento 5 risposta 2.

D4. Lotto 2 - Al § 2.2 del Capitolato Tecnico sono indicate le PDL per sede geografica oggetto dei servizi richiesti e successivamente è specificato che: Questo elenco individua il perimetro iniziale del servizio oggetto di appalto ed è suscettibile di variazioni in aumento. Si chiede elenco delle AREE nelle quali sono installate le PDL oggetto di gestione completa ed elenco delle AREE per le variazioni in aumento delle PDL da assoggettare alla gestione completa stessa. Si chiede inoltre elenco delle aree di ubicazione delle pdl di pertinenza della gestione completa utilizzate da utenti vip.

DCA_F_DT.chiarimenti_rev.00 del 30/04/2021



R4. Le sedi delle postazioni da gestirsi in “modalità completa” sono quelle indicate nella Tabella 1 del Capitolato Tecnico Lotto 2 par. 2.2, in corrispondenza della colonna “AMM” (si veda anche il chiarimento 9, risposta 2). Tali postazioni di sono in gran parte concentrate nel polo Centrale di Unimi, nei pressi delle sedi di via Festa del perdono 7 e via S. Antonio 12.

Le postazioni di lavoro di cui si prevede l'ingresso nel perimetro di gestione del contratto saranno quasi esclusivamente dipartimentali, dunque in regime di gestione “ibrida”. Si rimanda comunque alla già citata Tabella 1 del Capitolato Tecnico Lotto 2 par. 2.2 che indica le sedi di Ateneo oggetto di servizio.

Sulla locazione delle utenze “a massima priorità” si rimanda al chiarimento 5, risposta 5.

D5. Lotto 2 - Con riferimento al servizio di Inventario Preventivo di cui al § 2.5 del Capitolato Tecnico si chiede di confermare se, in occasione del passaggio di consegne iniziali, sarà reso disponibile un inventario iniziale da mantenere aggiornato o se viceversa questo dovrà essere prodotto integralmente da zero.

R5. Si rimanda al chiarimento 11, risposta 1.

D6. Lotto 2 - con riferimento al par. 2.6.2 Servizio di manutenzione Hardware si chiedono chiarimenti in relazione all'affermazione: ogni singolo intervento di riparazione e/o di sostituzione deve essere preventivamente sottoposto all'attenzione della DirICT, che deve dare l'assenso esplicito all'operazione. In particolare si chiede se l'assenso esplicito è relativo alla mera esecuzione dell'attività o di accettazione di un preventivo economico di riparazione.

R6. Si conferma che l'intervento di riparazione e/o di sostituzione deve essere preventivamente sottoposto all'approvazione della DirICT. L'eventuale assenso prevede la fornitura da parte dell'Aggiudicatario della spare part oggetto di intervento e la relativa attività di installazione. Non è dovuto alcun preventivo da parte dell'Aggiudicatario, in quanto le postazioni di lavoro in modalità “completa” sono da gestire in modalità “full risk”, si veda anche il chiarimento 11, risposta 2.

D7. LOTTO 2 - con riferimento alla ripartizione degli importi a base d'asta relativi al lotto 2, esplicitati nel disciplinare, si chiede di confermare che la differenza tra il valore di base d'asta per i servizi a canone 1.420.800 e quello relativo alla manodopera per i vari servizi 1.390.730,50 (somma delle tre voci di costo manodopera) pari a 30.069,5 si riferisce alla stima dei costi relativi a sostituzioni di componenti hw e materiali di consumo per l'intero periodo.

R7. Si precisa che l'importo complessivo della manodopera (€ 1.390.730,50) si riferisce non solo alle attività a canone ma anche all'espansione per effetto di nuovi ingressi di PDL a contratto, nonché alle attività extra canone (importo totale a base d'appalto di € 1.619.850). Si precisa che i costi di fornitura hardware e dei materiali di consumo sono inclusi nel costo trimestrale della PdL a base d'asta (IVA esclusa), pari a 75€ in modalità “completa”, costo che è comprensivo anche dei costi di manodopera.

D8. Lotto 1 e Lotto 2 - In virtù della clausola di salvaguardia occupazionale prevista dagli atti di gara si chiede di specificare quali certificazioni sono eventualmente possedute dalle risorse interessate a tale clausola e indicate negli atti di gara pubblicati.

R8. Si richiama il chiarimento n. 2, risposta 3.

D9. In riferimento ai CCNL di cui al paragrafo 3 del disciplinare di gara Oggetto dell'appalto, importo e suddivisione in lotti-CCNL Multiservizi codice CNEL K574-CCNL Metalmeccanico PMI Addetti alla Piccola e Media Industria Metalmeccanica, Orafa e alla Installazione Impianti codice CNEL C067--CCNL per il personale dipendente dei centri servizi, delle imprese esercenti servizi di informatica e



telecomunicazioni, call center, imprese in outsourcing, delle agenzie di servizi per pratiche amministrative, delle società tra professionisti, di codice CNEL H685, Si chiede conferma che possano essere considerati equivalenti e quindi non ci sia la necessità di presentare la relazione comparativa i seguenti ccnl-CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi codice CNEL K511-CCNL Metalmeccanico Imprese dell'industria metalmeccanica privata e dell'installazione di impianti codice CNEL C011.

R9. Si richiama il chiarimento n. 6, risposta 2.

D10. Si chiede di chiarire l'applicazione degli SLA.03 e SLA.04 del Lotto 2 per il quale non si ipotizza attività di risposta sincrona, ma solamente di attivazione da strumento di Trouble Ticketing.

R10. Preliminarmente si chiarisce che è prevista per il lotto 2 l'utilizzo di un canale sincrono, nelle modalità dettagliate dal Capitolato (vedasi paragrafo 2.3 - Infrastruttura tecnologica a disposizione del Capitolato). Pertanto l'applicazione da utilizzare per la determinazione dei livelli di servizio di cui agli SLA03 e SLA04 è quella fornita dalla centralina telefonica.

D11. Si chiede di fornire uno spaccato relativamente al sottoinsieme dei ticket del 2023 che sono stati trattati dal personale del Lotto 2, rispetto ai 2916 complessivi.

R11. Le tipologie di assistenza di primo livello fornite relativamente alle attività di gestione e manutenzione delle PdL sono quelle richieste e descritte al cap. 2.6 del capitolato tecnico del Lotto 2. Tutte le richieste di assistenza passano in prima battuta al primo livello. Se il primo livello non è in grado di risolvere la richiesta, effettua una escalation al secondo livello, in base alle modalità di ingaggio indicate al Cap. 2.6. Si rimanda comunque alla risposta al chiarimento 5, risposta 3 come stima del numero di attività IMAC effettuate nell'ultimo biennio.

DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI
LA RESPONSABILE DELEGATA
Dott.ssa Fabrizia Morasso