

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura di servizi di help desk e assistenza di 1° livello per i sistemi informativi SACE - (CIG 0496556AF6).

CHIARIMENTI DEL 27/07/2010

Chiarimento 1

Domanda: Con riferimento all'art.7 del Disciplinare di Gara - Adempimenti per la stipula del contratto - Polizza assicurativa ed art. 15 dello schema del contratto - danni, responsabilità e polizza assicurativa- la scrivente dichiara che ha stipulato, con società assicurative di primaria importanza, le seguenti polizze assicurative:

- a) una polizza assicurativa definita "General Liability" (Polizza Responsabilità Civile Terzi/Prodotti stipulata con ACE Europeo) a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), derivanti dall'attività svolta dal Fornitore nonché a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), causati dai prodotti fabbricati, venduti e distribuiti dal Fornitore stesso. Massimale assicurato: 10.000.000 dollari US per sinistro e per anno assicurativo.
- b) una polizza assicurativa definita "Professional Liability" (Polizza RC Professionale Stipulata con Sr International Business Insurance Co.) a copertura della responsabilità civile per perdite patrimoniali involontariamente cagionate a terzi in conseguenza di un fatto colposo, nell'esercizio dei servizi professionali prestati dal Fornitore (ove per fatto colposo si intende qualsiasi negligenza, errore, dichiarazione inesatta o omissione, commessa esclusivamente nello svolgimento dei servizi professionali prestati) che assicura i rischi derivanti dall'attività professionale svolta dello stesso Fornitore. Massimale assicurato di 20.000.000 dollari US per sinistro e per anno assicurativo.
- c) una polizza assicurativa definita "All Risks" (stipulata con WTCD ins.co) a copertura di tutti i danni materiali diretti (incluso il furto) a beni di proprietà del Fornitore o che rivestano interesse assicurabile per questo, anche se non di proprietà del Fornitore (a titolo esemplificativo, le macchine utilizzate dal Fornitore per l'erogazione dei Servizi) con una copertura non inferiore a 10.000.000 di dollari US.

Si chiede conferma che le coperture assicurative di cui la scrivente dispone, così come sopra descritte, soddisfano quanto richiesto al riguardo da SACE nei sopra citati articoli e che, a comprova delle stesse, la scrivente potrà presentare certificati assicurativi attestanti le coperture in essere, in sostituzione delle polizze o di copie delle stesse.

Risposta:

Quanto richiesto è già indicato nel Disciplinare e verrà valutato da SACE al momento dell'avvenuta aggiudicazione provvisoria.

Chiarimento 2

Domanda: Nella sezione Punteggio Tecnico del Disciplinare di gara alla voce G-Miglioramento degli skill minimi garantiti della Tabella Criteri di valutazione tecnica, si legge:

“Impiego senza oneri aggiuntivi di 1 operatore per presidio con almeno una certificazione tecnica specifica del ruolo (es.) 1 punto”

“Impiego senza oneri aggiuntivi di almeno 2 operatori con certificazioni tecniche specifiche del ruolo (es.) 1 punto”

Si chiede:

- a) di fornire qualche chiarimento esplicativo sulla tipologia di certificazione attesa sia per l'operatore di presidio che per 2 operatori.
- b) di chiarire il termine del significato “es”posto tra parentesi.

Risposta:

- a) **Certificazioni tecniche inerenti le mansioni richieste**
- b) **Si tratta di refuso**

Chiarimento 3

Domanda: Nella sezione Punteggio Tecnico del Disciplinare di gara, alla voce C della Tabella Criteri di valutazione tecnica, si legge:

“Modello organizzativo proposto del team di lavoro, razionali di impiego delle figure professionali, modalità di iterazione, modello comunicativo e di gestione degli escalation”

Si chiede di chiarire se per “escalation” si intenda la risalita ai livelli gerarchici superiori in caso di problemi non risolti o l'iter naturale di evoluzione di un ticket che passa dall'help desk ai livelli di assistenza successivi.

Risposta:

Entrambi

Chiarimento 4

Domanda: Nel paragrafo 2 del Capitolato, alla sezione Skill minimi richiesti, si legge:

“Per l'erogazione del servizio il personale incaricato dovrà possedere, in tutte o alcune delle figure professionali proposte, i seguenti skill minimi”.

Si chiede di chiarire se i requisiti richiesti debbano essere tutti presenti in almeno alcune delle figure professionali proposte o è possibile che essi siano presenti complessivamente nell'insieme delle risorse proposte.

Risposta:

Come indicato dovranno essere presenti in tutti o alcune delle figure. Nel complesso dovranno essere presenti nell'intero team di lavoro.

Chiarimento 5

Domanda: In riferimento al chiarimento 3 del 19/07/2010, laddove si dichiara possibile inserire come allegati all'Offerta Tecnica i curricula vitae del team di lavoro, si chiede se in tal caso il numero delle pagine relative ai citati curricula possa essere scorporato dal totale delle pagine componenti l'Offerta tecnica stesa (il cui max è 60).

Risposta:

Si, deve essere scorporato dal totale delle pagine dell'Offerta tecnica

Chiarimento 6

Domanda: In riferimento all'Offerta Economica (Allegato 3, pag. 33), il costo degli interventi, eventualmente da regolare alle tariffe orarie offerte per le attività svolte extra time, rientrano nel computo del valore massimale posto a base d'asta?

Risposta:

Si, le attività extra time rientrano nel computo del valore massimale posto a base d'asta.

Chiarimento 7

Domanda: Nel paragrafo 5 del Disciplinare di Gara, in riferimento al criterio di attribuzione dei 5 punti tabellari indicati al punto G della relativa Tabella, si chiede di specificare come si debba interpretare il fatto che non saranno assegnati punteggi intermedi. Si deve quindi intendere restrittivamente che potranno essere assegnati solamente 0 o 5 punti (valore massimo totale), oppure che possano essere attribuito anche 1 o 3 punti (valori massimali parziali), escludendo solamente gli altri valori intermedi (2, 4 e numeri non interi)?

Risposta:

Sono conseguibili anche punteggi intermedi a seconda dei requisiti specificati.

Chiarimento 8

Domanda: Al punto G della Tabella di attribuzione dei punteggi tecnici del Disciplinare di Gara (Paragrafo 15, pag.5), quando si parla degli operatori, di quali certificazioni tecniche si parla?

Risposta:

Certificazioni tecniche inerenti le mansioni richieste.

Chiarimento 9

Domanda: Con riferimento al paragrafo 5 del Capitolato Tecnico, quante sono le postazioni e relative linee telefoniche (parallele) a disposizione degli operatori di Call Center (Roma e Milano)?

Risposta:

Il numero di postazioni e relative linee telefoniche sarà pari al numero di operatori previsti nel team.

Chiarimento 10

Domanda: Con riferimento al Par.2 del Capitolato Tecnico, si richiede di specificare lo skill e le certificazioni possedute dalla risorsa, attualmente in servizio, che in fase successiva all'aggiudicazione deve essere mantenuta.

Risposta:

La risorsa risponde agli skill minimi richiesti

Chiarimento 11

Domanda: Si chiede di specificare se, in caso di mancata risoluzione da remoto per l'Assistenza di 1° livello, sulle sedi diverse da quelle di Roma e Milano, debba essere girata la chiamata ad altri fornitori di servizio on-site. Nel caso non ci fosse la presenza di un fornitore, si chiede di specificare le modalità di chiusura dell'intervento.

Risposta:

In caso di non risoluzione via remoto su sedi diverse da quelli di Roma e Milano sarà necessario girare la chiamata ad altri fornitori.