

OGGETTO: procedura aperta tramite piattaforma telematica SINTEL per l’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI HELP DESK DI PRIMO LIVELLO, DELLA GESTIONE SOFTWARE E DELLA SICUREZZA DELLE POSTAZIONI DI LAVORO DELL’AZIENDA U.L.S.S. N. 4 “VENETO ORIENTALE”. Gara n. 7416229
Riscontro alla richiesta di chiarimento nr. 6.

CHIARIMENTO NR. 6

A seguito della richiesta di chiarimento pervenuta, in merito alla procedura in esame, si provvede a riscontrare i seguenti punti:

Domanda nr. 15) *"... con riferimento al documento "Capitolato Speciale d’oneri" si richiede il seguente chiarimento: Punto 1: Cosa si intende per gestione di "fornitori di applicativi e servizi informatici aziendali" a carico dell’Help Desk? Si tratta solo di codificare e inoltrare il Ticket alle strutture interessate? ..."*

Risposta: Con riferimento al presente quesito si precisa quanto segue:
Il servizio di Helpdesk si dovrà anche relazionare con gli Helpdesk di secondo livello degli altri fornitori di applicativi e servizi informatici aziendali, per il coordinamento degli interventi e la risoluzione delle problematiche aperte. In particolare dovrà smistare, se di competenza, la chiamata agli Helpdesk di secondo livello di altri fornitori per la presa in carico e soluzione del problema in esame fornendo tutte le informazioni già disponibili.
Non dovrà essere richiesto all’operatore dell’Azienda ULSS di rifare un’ulteriore chiamata verso tale fornitore o altre unità organizzative aziendali.

Domanda nr. 16) *"... con riferimento al documento "Capitolato Speciale d’oneri" si richiede il seguente chiarimento: Punto 4: La manutenzione HW può essere eseguita dalle persone di presidio? ..."*

Risposta: Con riferimento al presente quesito si precisa quanto segue:
Gli interventi di manutenzione hardware possono essere eseguite anche dalle persone in presidio, se si tratta di interventi di piccola entità che possono essere gestiti in loco e per tempi contenuti, che non compromettano la qualità del servizio erogato.

Domanda nr. 17) *"... con riferimento al documento "Capitolato Speciale d’oneri" si richiede il seguente chiarimento: Punto 4.2.3: In caso di guasto o danno dovuto ad eventi accidentali, è corretto ritenere che da parte del fornitore venga fornito un preventivo? ..."*

Unità Operativa Complessa Provveditorato Economato Gestione della Logistica

Direttore: dott.ssa Maria Zanandrea

Pec: protocollo.aulss4@pecveneto.it - e-mail: provveditorato.economato@aulss4.veneto.it - Fax 0421/228122

Referenti istruttoria: Massimo De Faveri

Sede Direzionale: Piazza De Gasperi, n.5 – cap 30027 San Donà di Piave (VE) - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 02799490277

www.aulss4.veneto.it

Risposta: Con riferimento al presente quesito si precisa quanto segue:
il preventivo dell'intervento di riparazione dovrà essere fornito in tutti i casi in cui non si possa procedere alla riparazione con pezzi di ricambio usati e recuperati da postazioni di lavoro di proprietà dell'Azienda ULSS.

Domanda nr. 18) *"... con riferimento al documento "Capitolato Speciale d'oneri" si richiede il seguente chiarimento: punto 6.5: Per coordinatore si intende l'owner del servizio attivo in quel momento? ..."*

Risposta: Con riferimento al presente quesito si conferma la reperibilità del personale della ditta che in quel momento sta erogando il servizio.

Domanda nr. 19) *"... in riferimento a quanto riportato all'Art. 15 del Disciplinare di Gara e in particolare riguardo al vincolo editoriale delle 40 pagg. massimo previste per la Relazione Tecnica, si chiede gentilmente se i CC.VV. delle risorse, unitamente al sommario, possono ritenersi escluse da detto vincolo e dunque allegate alla Relazione Tecnica, oltre le 40 pagg. ..."*

Risposta: Con riferimento al presente quesito si comunica che i CC.VV. delle risorse, unitamente al sommario, possono ritenersi escluse dal vincolo delle 40 pagg. massimo previste per la Relazione Tecnica.

Domanda nr. 20) *"... nel Capitolato di Gara, all'Art.1 si legge quanto segue: "... il software denominato LANDesk già acquisito dall'Azienda ULSS e che deve essere mantenuto regolarmente aggiornato a cura della ditta offerente." . Nello stesso articolo oltre si legge: "I contratti di manutenzione del software LANDesk e Easyvista sono a carico dell'Azienda ULSS.". Si chiede gentilmente se sia corretta l'interpretazione secondo la quale, all'Appaltatore spetti l'onere dell'aggiornamento delle informazioni del DB di LANDesk, mentre gli aspetti di aggiornamento e release del SW, in termini di licenze e contratti di manutenzione, siano in carico alla Stazione Appaltante ..."*

Risposta: Con riferimento al presente quesito si precisa quanto segue:
si conferma che i contratti di manutenzione del software LANDesk e Easyvista sono a carico dell'Azienda ULSS; all'Appaltatore spetta l'onere dell'aggiornamento delle informazioni gestite in LANDesk e in EasyVista. In particolare le attività di helpdesk dovranno essere espletate utilizzando il servicedesk EasyVista, per la gestione dei ticket e di tutti gli asset aziendali, e LANDesk per assistenza da remoto, controllo remoto, patching, software distribution, inventariazione automatica degli asset, reportistica e altro.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE
UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO
GESTIONE DELLA LOGISTICA
- dott.ssa Maria Zanandrea -

*Documento informatico firmato digitalmente ex D.p.R. n. 445/2000 e
D.lgs. n. 82/2005 e norme collegate*