

**RICHIESTE DI CHIARIMENTI**

**Appalto Specifico AQ “Desktop Outsourcing 3 – Lotto unico” – Regione Calabria**

**Impresa: RTI Fastweb – Kyndryl – Atos (1)**

N. (2)	Documento (3)	Paragrafo (4)	Pagina (5)	Descrizione (6)	Quesito (7)	Risposte
1	Allegato 3 – Capitolato tecnico	3.1	6	Help Desk	Si chiede di confermare che è già presente un servizio di SPOC per l'accoglienza e l'assegnazione di tutte le richieste di assistenza provenienti dagli utenti dell'Amministrazione ai corretti gruppi di supporto. Si chiede inoltre di indicare quali sono le modalità di smistamento delle richieste (Ticket, mail, ecc.) all'help desk del fornitore.	<p><b><u>Non si conferma.</u></b></p> <p><b><u>Il servizio dovrà essere garantito ai sensi di quanto previsto nella documentazione di gara.</u></b></p>
2	Allegato 3 – Capitolato tecnico	3.1	6	Strumenti	<p>Si chiede di confermare che gli strumenti necessari all'esecuzione dei servizi sono già presenti presso l'Amministrazione e saranno messi a disposizione del fornitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piattaforma ITSM per la gestione dei ticket</li> <li>• Piattaforma di fonia</li> <li>• Piattaforma di Software distribution e discovery HW e SW (Es. MS SCCM)</li> <li>• Strumenti di controllo remoto delle postazioni</li> <li>• Piattaforma di asset management</li> </ul> <p>In caso di risposta affermativa, si chiede di indicare le tecnologie utilizzate.</p>	<p><b><u>Non si conferma.</u></b></p> <p><b><u>Si precisa, per quanto di eventuale utilità, che le postazioni di lavoro sono equipaggiate con un apparecchio telefonico personale (Voip).</u></b></p>
3	Allegato 3 – Capitolato tecnico	3.1	6	Help Desk	Si chiede di poter disporre della informazione circa i volumi di ticket, su base annuale, gestiti nell'ambito dei servizi oggetto di gara e suddivisi per categoria (Incident HW, SW, IMAC)	<p><b><u>DATI INDICATIVI:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Ticket per assistenza utenti (es. malfunzionamenti/installazione software) 8000/anno</u></b></li> </ul>

N. (2)	Documento (3)	Paragrafo (4)	Pagina (5)	Descrizione (6)	Quesito (7)	Risposte
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Imac 100/anno</u></li> <li>• <u>Incidenti hardware 50/anno</u></li> </ul>
4	Allegato 3 – Capitolato tecnico	3.1	6	Help Desk	Si chiede di indicare la/le piattaforme SW delle postazioni di lavoro	<p><b><u>S.O. Prevalentemente Windows 10, Windows 11; Office 365 Office 2016 Adobe Acrobat Applicativi web Based (PITre, Golem Time SQL WEB, Perseo)</u></b></p> <p><b><u>Su alcune postazioni: Serpico (Data Management PA Spa) Golem Time SQL(GOLEMMED SRL) Gestione Settore tecnico e provveditorato (Insinga Informatica)</u></b></p>
5	Schema di contratto	Art.31	29	TRATTAMENTO DATI PERSONALI	Si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dal Fornitore saranno individuate dalle Parti congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara.	<b><u>Si conferma.</u></b>
7	Schema di contratto	Art.31	29	TRATTAMENTO DATI PERSONALI	Si chiede di confermare che verranno sottoscritti atti di nomina distinti per ciascuna delle società partecipanti al RTI che effettueranno il trattamento di dati personali nell'esecuzione del servizio	<b><u>Si conferma.</u></b>
9	Schema di contratto	Art.31	29	TRATTAMENTO DATI PERSONALI	Si chiede di specificare la tipologia di dati che saranno oggetto di trattamento.	<p><b><u>Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>dati personali (es. dati anagrafici e di contatto ecc.);</u></b></li> <li>• <b><u>categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE (c.d. sensibili).</u></b></li> </ul>

N. (2)	Documento (3)	Paragrafo (4)	Pagina (5)	Descrizione (6)	Quesito (7)	Risposte
10	Schema di contratto	Art.31	29	TRATTAMENTO DATI PERSONALI	Si chiede di confermare che qualora le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dal Fornitore comportassero oneri aggiuntivi, gli stessi saranno riconosciuti all'Impresa Aggiudicataria.	<b><u>Non si conferma</u></b>
11	Richiesta d'offerta	Paragrafo 2	6-9	Offerta	Atteso che l'AS non prevede l'assegnazione di punteggi tecnici specifici, essendo il punteggio tecnico interamente ereditato da quello di Accordo Quadro, e non richiede pertanto la produzione di una relazione tecnica da parte dei concorrenti, si chiede conferma che sia sufficiente caricare un documento vuoto firmato digitalmente nella sezione del portale acquisti in rete, dedicata all'AS, dove viene richiesto il caricamento della relazione tecnica.	<b><u>Non è ammessa la produzione di un documento vuoto sottoscritto digitalmente. Nella "GUIDA OPERATIVA APPALTO SPECIFICO" è stato previsto l'obbligatorio mantenimento della sezione anche laddove la PA, come nel nostro caso, avesse scelto di non prevedere ulteriori punti tecnici in AS. Come indicato nella guida richiamata, i concorrenti possono allegare documentazione di carattere tecnico aggiuntiva a quella presentata in 1ª fase o in alternativa riconfermare le caratteristiche tecniche dei servizi offerti in 1ª fase.</u></b>

**Legenda:**

- (1) Nome dell'Impresa/RTI
- (2) Numero progressivo quesito;
- (3) Documento di gara (Capitolato tecnico, ecc) al quale si riferisce la richiesta di chiarimenti;
- (4) Paragrafo del documento oggetto del chiarimento;
- (5) Pagina del documento oggetto del chiarimento;
- (6) Descrizione del requisito oggetto del chiarimento;

(7) Chiarimento richiesto