



Servizio Affari Istituzionali e Audit Amministrativo
U.O.C. Acquisti, Appalti e Contratti - Via San Pietro Martire, 3 - 42121 Reggio Emilia
Tel. 0522/456.367 - Fax 0522/456.037
[Profilo di committente: http:// www.comune.re.it/gare](http://www.comune.re.it/gare)

P.S. 133/2015

PROCEDURA APERTA per l'affidamento dei servizi di help desk e di assistenza software e hardware per personal computer, stampanti e relativi accessori. Periodo 01/04/2016 - 31/05/2018.

QUESITI E RISPOSTE - 1

QUESITO 1)

Rif. Bando di gara integrale - Cap. 10 BUSTA B) - "OFFERTA TECNICA" - pag. 15 viene indicato:

"L'offerta tecnica non può superare IL TOTALE DI 150 facciate (A4 corpo carattere non inferiore a 12) in caso di fronte/retro o 150 pagine (A4 corpo carattere non inferiore a 12) in caso di solo fronte. LE PAGINE AGGIUNTIVE RISPETTO AL NUMERO MASSIMO NON SARANNO VALUTATE DALLA COMMISSIONE".

Si chiede di confermare che la copertina e l'indice del documento sono escluse dal conteggio delle 150 facciate.

RISPOSTA

Sì, la copertina e l'indice sono da ritenersi esclusi dal conteggio delle 150 facciate.

QUESITO 2)

Rif. Bando di gara integrale - Cap. 10 BUSTA B) - "OFFERTA TECNICA" - pag. 15 viene indicato:

"Relazione relativa alle risorse professionali coinvolte nel servizio; dovrà essere possibile abbinare ciascun profilo professionale o curriculum allegato alla figura specifica e quindi al suo ruolo e alla sua copertura oraria all'interno del presidio. Qualora ciò non sia possibile, i curriculum/profili professionali allegati non saranno valutati".

Si chiede di chiarire se i Curricula Vitae delle figure professionali proposte, seppur facenti parte integrante dell'offerta tecnica, possano essere inseriti in un documento allegato all'offerta tecnica stessa.

RISPOSTA

No, tutta la documentazione tecnica deve essere inserita nella busta B) e soprattutto compresa nelle 150 pagine.

QUESITO 3)

Rif. Bando di gara integrale - Art. 7 Criteri di aggiudicazione, tabella pag. 6 che valuta la qualità dell'offerta tecnica.

Si chiede di dare evidenza del terzo parametro di valutazione (che assegna max. 2 punti) dell'elemento "**Risorse professionali coinvolte nel servizio**" e del secondo parametro di valutazione (che assegna 3 punti) dell'elemento "**Caratteristiche migliorative**".

RISPOSTA

Si precisa che per mero errore materiale, durante la conversione del documento in .pdf, due caselle non sono

risultate visibili. Si riporta la griglia completa.

| QUALITA': 75 punti | | | MAX PUNTI |
|---|--|---|------------------|
| Progetto d'insieme e dettaglio tecnico/organizzativo | 45 distribuiti secondo il dettaglio indicato a fianco | qualità del progetto d'insieme: organizzazione proposta articolazione e coerenza con il contesto di riferimento, definizione dei flussi di lavoro, modalità di erogazione dei servizi di help desk e manutenzione, organizzazione dello startup del servizio e modalità di rilascio, gestione della documentazione, ecc., | 22 |
| | | Architettura e funzionalità del software di gestione chiamate con particolare riferimento all'integrazione con gli archivi già gestiti dall'ente (art.3 allegato tecnico), reportistica, usabilità da parte dell'utente finale, ecc. | 9 |
| | | Organizzazione dei turni e distribuzione sulle fasce orarie di erogazione dei servizi (art. 7 capitolato) | 5 |
| | | Livelli di servizio (SLA) e progetto di monitoraggio della qualità | 3 |
| | | Piano di gestione del magazzino | 2 |
| | | Organizzazione e soluzioni operative per la gestione del servizio di manutenzione hardware | 2 |
| | | Dotazioni fornite per l'esecuzione dei servizi (strumenti hw /sw , mezzi di trasporto a disposizione, ecc) | 2 |
| Risorse professionali coinvolte nel servizio | 17 distribuiti secondo il dettaglio indicato a fianco | Personale dedicato in modalità esclusiva al servizio: numero delle risorse, copertura oraria delle singole figure, profilo professionale, certificazione possedute, congruenza rispetto a quanto previsto dal servizio, tipologia contratto assunzione, ecc.) | 12 |
| | | Personale dedicato in modalità non esclusiva (numero delle risorse, profilo professionale, certificazioni, congruenza, rispetto a quanto previsto dal servizio, tipologia contratto assunzione, ecc | 3 |
| | | Adeguatezza delle soluzioni di formazione del personale, messo a disposizione in tutte le fasi del servizio | 2 |
| Caratteristiche migliorative | 10 distribuiti secondo il dettaglio indicato a fianco | Tool applicativi aggiuntivi: misurazione gradimento del servizio agli utenti, gestione del magazzino, altro. | 5 |
| | | Altri servizi e/o strumenti aggiuntivi gratuiti proposti, da valutare in base all'effettivo valore aggiunto/utilità per l'Amministrazione | 3 |
| | | Strumenti e/o attrezzature aggiuntive che consentano all'Amministrazione un riscontro oggettivo rispetto all'effettiva presenza del personale messo a disposizione, alle ore/uomo e alla copertura del servizio effettivamente erogati | 2 |
| Struttura organizzativa della ditta | 3 distribuiti secondo dettaglio indicato a fianco | Certificazioni aziendali (copia conforme) coerenti con il contesto di riferimento oltre al minimo richiesto | 3 |

Fermo tutto il resto.

Reggio Emilia, 16 ottobre 2015

F.to **Il Dirigente**
Dott. Roberto Montagnani