



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

**AREA
INFRASTRUTTURE E
APPROVVIGIONAMENTI**
Servizio Centrale di approvvigionamento

Prot. n.

Anno 2022

Tit. X

Cl. 4

Fasc. 2021-X/4.281

N. Allegati /

Rif. /

 Sintel

pm/mct/GG

Alle Imprese partecipanti

Oggetto: procedura aperta per l'affidamento dei servizi di system management per l'Università degli Studi dell'Insubria per il periodo 1° luglio 2022 – 30 giugno 2026 con opzione di rinnovo per ulteriori due anni. CIG 9034264E7C. Chiarimenti n. 1.

- 1) Con riferimento all'Art. III.10 "Strumenti Informatici messi a disposizione dall'Università a supporto dell'erogazione dei servizi" del Capitolato Speciale d'Appalto (CSA, pag. 33 e seguenti), si chiede di precisare quale sia il "Sistema di Ticketing" messo a disposizione dall'Area Sistemi Informativi, se si tratta di un prodotto commerciale proprietario, open-source o uno sviluppo interno dell'Ateneo.

L'Area Sistemi Informativi utilizza come sistema di Ticketing il software Open Source GPLI (<https://glpi-project.org/>), il sistema è gestito dall'Area Sistemi Informativi ed ospitato su risorse cloud Microsoft Azure.

- 2) Con riferimento all'orario di svolgimento del servizio "per 8 ore giornaliere nella fascia oraria dalle 8:00 alle 18:00 con relativa pausa per il pranzo di durata minima 30 minuti da svolgersi nella fascia oraria dalle 12:00 alle 14:00" si chiede di precisare se si intende che il servizio potrà essere svolto all'interno dell'orario indicato, ma per un totale di 8 ore lavorative (+ mezzora di pausa pranzo), oppure che dovrà essere garantita copertura on-site per l'intera fascia oraria. Il servizio dovrà essere svolto all'interno dell'orario indicato, per un totale di 8 ore lavorative giornaliere.

- 3) Con riferimento all' Art. VII.2 "Opzione 2 - Servizio Supporto specialistico Sistemista Senior Rete Dati di Ateneo – copertura estesa da remoto" del CSA (pag. 91 e seguenti), si chiede di confermare che l'erogazione da remoto dei servizi è richiesta per tutti i sabati non festivi dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e nei giorni feriali (lavorativi non festivi) di chiusura degli Uffici dell'Università dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00. Si prega in particolare di precisare quali e quanti siano nell'anno i "giorni non festivi di chiusura degli Uffici dell'Università".

Si conferma che per il servizio opzionale di cui all'Art. VII.2 "Opzione 2 - Servizio Supporto specialistico Sistemista Senior Rete Dati di Ateneo – copertura estesa da



Via Ravasi, 2 - 21100 Varese (VA) - Italia

Tel. +39 0332 21 9037-9310-9602

Via Valleggio, 11 - 22100 Como (CO) - Italia

Tel. +39 031 238 9231

Email: appalti@uninsubria.it - PEC: ateneo@pec.uninsubria.it

Web: www.uninsubria.it

P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120

Chiaramente Insubria!

Piano I

Uff. 1.019

Piazza Ovest Piano I

Uff. 3.1.4

Orari al pubblico

Lunedì, martedì,

giovedì, venerdì: 10.00 - 12.00

Mercoledì: 14.00 - 16.00

remoto”, l'erogazione da remoto dei servizi è richiesta per tutti i sabati non festivi dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e nei giorni feriali (lavorativi non festivi) di chiusura degli Uffici dell'Università dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00

I giorni lavorativi non festivi di chiusura degli uffici dell'Ateneo sono variabili di anno in anno e decisi dall'Ateneo su base annuale. È possibile consultare i giorni di chiusura per il trascorso anno 2021 e per il corrente anno 2022 sul portale istituzionale alla pagina: <https://www.uninsubria.it/chi-siamo/sedi-e-orari/solemnita%C3%A0-e-chiusure-fissate-dallateneo>.

Si precisa che la sezione di interesse è quella relativa ai “Giorni di chiusura” ad esclusione delle festività per il Santo Patrono che sono considerati festivi, in particolare è considerato festivo il giorno 8 maggio per il personale assegnato alla sede di Varese ed il giorno 31 agosto per il personale assegnato alla sede di Como (l'appalto non prevede assegnazione di personale presso la sede di Busto Arsizio). Le giornate appartenenti alla categoria “Giorni ad orario ridotto” sono invece considerati giorni lavorativi standard.

- 4) Con riferimento agli Art. VII.7 “Opzione 7 - Servizio Supporto specialistico Sistemista – Sistemi Videoconferenza e Digital Learning – Servizio continuativo feriale” e VII.8 “Opzione 8 - Servizio Supporto specialistico Sistemista – Laboratori Informatici ed End Point – Servizio continuativo feriale” del CSA (pag. 94), si chiede di precisare esattamente ed esplicitamente per entrambe le opzioni quali siano i servizi da erogare da remoto e in quali giorni e orari.**

Per il servizio opzionale di cui all'Art. VII.7 “Opzione 7 - Servizio Supporto specialistico Sistemista – Sistemi Videoconferenza e Digital Learning – Servizio continuativo feriale”, è richiesta la fornitura di tutti servizi previsti all'Art. VI.1.5 per l'analogo servizio erogato on-site.

Come indicato all'art. VII.7, il servizio opzionale dovrà essere erogato in tutte le giornate feriali dal lunedì al venerdì non coperti dal servizio on-site dell'Articolo VI.1.5 (escluse festività e giorni di chiusura degli Uffici Amministrativi dell'Università) e nelle medesime fasce orarie del servizio on-site, per 8 ore giornaliere nella fascia oraria dalle 8:00 alle 18:00 con relativa pausa per il pranzo di durata minima 30 minuti da svolgersi nella fascia oraria dalle 12:00 alle 14:00. Il servizio opzionale ha la finalità di dare continuità al Servizio Supporto specialistico Sistemista – Sistemi Videoconferenza e Digital Learning, nei giorni lavorativi in cui non è presente on-site l'unità di personale preposta, fatta salva l'erogazione di minimo 220 giornate annue on-site.

Per il servizio opzionale di cui all'Art. VII.8 “Opzione 8 - Servizio Supporto specialistico Sistemista – Laboratori Informatici ed End Point – Servizio continuativo feriale”, è richiesta la fornitura di tutti servizi previsti all'Art. VI.1.6 per l'analogo servizio erogato on-site.

Come indicato all'art. VII.8, il servizio opzionale dovrà essere erogato in tutte le giornate feriali dal lunedì al venerdì non coperti dal servizio on-site dell'Articolo VI.1.6 (escluse festività e giorni di chiusura degli Uffici Amministrativi dell'Università) e nelle medesime fasce orarie del servizio on-site, per 8 ore giornaliere nella fascia oraria dalle 8:00 alle 18:00 con relativa pausa per il pranzo di durata minima 30 minuti

da svolgersi nella fascia oraria dalle 12:00 alle 14:00. Il servizio opzionale ha la finalità di dare continuità al Servizio Supporto specialistico Sistemista – Laboratori Informatici ed End Point, nei giorni lavorativi in cui non è presente on-site l'unità di personale preposta, fatta salva l'erogazione di minimo 220 giornate annue on-site.

- 5) Con riferimento alla “clausola sociale” e al fine di poter meglio definire il progetto di riassorbimento richiesto all'interno dell'offerta tecnica, si chiede di specificare i profili professionali del personale attualmente impiegato i cui inquadramenti sono indicati nel paragrafo 7 “Clausola sociale” del documento “01_Progetto.pdf”. In particolare, si chiede di indicare a quali dei servizi di Supporto Specialistico o di Conduzione Operativa previsti nel CSA (SSRD, SSCS, SSBA, SSDC, SSVCDL, SSEP o CODB) possano essere associati.**

I profili professionali delle due unità di personale attualmente impiegato i cui inquadramenti sono indicati nel paragrafo 7 “Clausola sociale” del documento “01_Progetto.pdf” appartengono entrambi al profilo professionale del Servizio Supporto specialistico Sistemista Senior Rete Dati di Ateneo – SSRD.

Varese, *data della firma digitale*

Il RUP
Dott. Marco Cavallotti
Firmato digitalmente

Responsabile Unico del Procedimento (D.lgs. 50/2016): Dott. Marco Cavallotti
Tel. +39 0332 21 9783/9701/9703- dirigente.asi@uninsubria.it