



Publicato sul sito istituzionale di EUR S.p.A. in data 10/09/2024

**PROCEDURA APERTA DI RILEVANZA EUROPEA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. n. 36/2023, DA AGGIUDICARSI MEDIANTE IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA DIRETTA ALLA STIPULA DI UN ACCORDO QUADRO CON UN UNICO OPERATORE ECONOMICO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 3 DEL MEDESIMO DECRETO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA ERP AZIENDALE  
CIG B2B36FFAC6**

### **CHIARIMENTI**

#### **Quesito 1**

In merito ai livelli di Servizio relativi agli errori bloccanti e non bloccanti (rif. par 6.1): si può assumere che i tempi di risoluzione (8 ore e 16 ore), nel caso in cui la soluzione definitiva necessita di una lavorazione che eccede gli SLA, siano rispettati anche con una soluzione workaround?"

#### **Risposta**

Sì, il workaround è ammissibile e deve comunque rispettare le tempistiche degli SLA.

#### **Quesito 2**

I paragrafi della offerta tecnica CD modello 5.1 devono essere suddivisi in base all'ID identificativo quindi 3 paragrafi nominati rispettivamente: Riferimento ID B1, Riferimento ID B2 e Riferimento ID B3? Il documento deve essere in totale di 4 pagine oppure le 4 pagine sono per ogni paragrafo quindi totale 12 pag essendo 3 i paragrafi?

#### **Risposta**

Le pagine dell'offerta tecnica in totale devono essere quattro comprendendo tutti e tre i paragrafi.

#### **Quesito 3**

Se il documento dell'offerta tecnica CD modello 5.1 deve essere in totale di 4 pag sono comprese nella 4 pagine anche la presentazione e l'indice?

#### **Risposta**

La presentazione e l'indice sono esclusi dalle 4 pagine dell'offerta tecnica.

#### **Quesito 4**

Per ID 22 dell'offerta tecnica CD modello 5.1 . " Organizzazione del servizio e relativo piano di

#### **EUR SpA**

Largo Virgilio Testa 23, 00144 Roma  
T +39 06 54 251 F +39 06 54 25 22 77  
eurspa.it

Codice Fiscale 80045870583  
Partita Iva 02117131009  
Capitale Sociale €738.248.000 i.v.



lavoro per la gestione del servizio di ticket di manutenzione evolutiva" . Si richiede come verrà organizzato il servizio e il piano di lavoro del Servizio di HD di 1° e 2° livello? Oppure Si richiede come verrà organizzato il servizio e il piano di lavoro delle richieste di Evolutive tramite Ticket?

**Risposta**

Si chiede come verrà organizzato il servizio e il piano di lavoro delle richieste di evolutive. Nello specifico la programmazione, la stima di tempi e costi, la gestione dei test e delle operazioni necessarie all'implementazione dei nuovi sviluppi.

L'organizzazione del Servizio di HD di 1° e 2° livello rientra invece nella descrizione generale del servizio.

**Quesito 5**

Segnaliamo che il modello DGUE scaricabile da portale al link indicato è relativo a servizi assicurativi e si riferisce ad una procedura con 7 lotti. Si chiede conferma che debba essere compilato per la presente procedura e caricato su MePa .

**Risposta**

E' stato reso disponibile il modello corretto.