

Chiarimento n. 11

Al fine di poter meglio dimensionare il servizio, relativamente alle richieste di assistenza e supporto inoltrate dagli utenti dell'Amministrazione regionale e dal personale del Servizio Informatico regionale, si richiede di conoscere, per l'ultimo triennio, la numerosità annua e la relativa classificazione tra Critiche e Normali

Risposta chiarimento n. 11

Il sistema di ticketing attualmente in uso implementa una classificazione dei ticket diversa da quella prevista nel servizio richiesto; in base a tale classificazione, risultano nel 2021 66 ticket con priorità alta - 2226 con priorità media (Normale) e nell'anno 2020, 2 ticket con priorità critica - 54 con priorità alta e 4190 con priorità media. L'anno 2019 attualmente non è più in linea.