

Chiarimento n. 19

- Art. 2 Postazioni Interessate:
Al fine di una organizzazione delle attività ottimale si chiede, se possibile, di conoscere quanto segue: ripartizione per sede regionale delle 1.300 postazioni.
Cosa si intende per Postazione di lavoro (Es. monitor + PC + Printer + Smartphone etc...)
- Art. 6 – Esecuzione e monitoraggio del servizio:
Al fine di un corretto e completo dimensionamento del sistema di Trouble ticketing da fornire si richiede di indicare il numero di Utenti del personale regionale che necessiteranno di un accesso al sistema di trouble ticketing
- Art. 6 & Chiarimento n.1: Numerosità dei ticket
Facendo seguito alla richiesta di chiarimento n°1, fermo restante l'indicazione di 2.292 ticket aperti nel 2021, al fine di un miglior dimensionamento del servizio da offrire si chiede, se possibile, di avere almeno la ripartizione, anche in %, dei canali di contatto utilizzati (mail, telefono, portale web, etc....) per l'apertura dei ticket verso la struttura di Help Desk?

Risposta chiarimento n. 19

- Il numero delle postazioni di lavoro, per ciascuna delle sedi , è la seguente:

Sede	Città	PDL
Casello Idraulico	Città di Castello	2
CRPC	Foligno	64
USR	Foligno	75
Ufficio di Norcia	Norcia	5
Ufficio di Orvieto	Orvieto	2
Palazzo Broletto	Perugia	791
Palazzo Danzetta CPO	Perugia	6
Palazzo Donini	Perugia	78
Fonoteca Trotta	Perugia	3
Piazza Partigiani	Perugia	150
Magazzino	Ponte San Giovanni (PG)	1
Sede di Roma	Roma	4
Centro ittiogenico	Sant'Arcangelo (PG)	1
Centralinisti	Smart Working	4
Centro Multimediale	Terni	69
Palazzo De Santis	Terni	39
Totale		1294

La postazione di lavoro standard, cui viene fatto riferimento nel Capitolato, è costituita da un personal computer desktop / laptop + monitor / doppio monitor + tastiera + mouse + stampante di rete; dotazioni aggiuntive a tale configurazione standard possono consistere in dispositivi di firma digitale, stampanti locali, cuffie, webcam, docking station.

- L'accesso al sistema di Trouble ticketing dovrà essere permesso a n. 5 utenti regionali.
- Di seguito i dati richiesti. Anno 2021: totale 2.292 di cui 1.479 ricevute tramite email e 813 ricevute al numero verde; Anno 2020: totale 4.246 di cui ricevute tramite mail 2827 e ricevute al numero verde 1419.