

### **Chiarimento n. 21**

- È possibile conoscere il numero di interventi effettuati nel biennio 2020-2021, eventualmente suddivisi per gravità “critica” e gravità “normale”?
- Le parti di ricambio per la risoluzione dei guasti devono considerarsi a carico della Società Appaltante?
- È possibile avere l’elenco degli apparati costituenti il parco informatico oggetto del servizio?

### **Risposta chiarimento n. 21**

- Il numero di interventi eseguiti nel 2020 è pari a 4361, mentre il numero di interventi eseguiti nel 2021 è pari a 2292.  
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 nel 2020: 2 ticket con priorità critica, 54 con priorità alta, 4190 con priorità media.
- Si conferma che non è prevista la fornitura di parti di ricambio.
- Si rimanda alle risposte al quesito n. 5.