

Chiarimento n. 5

- Nel bando è richiesto che l'aggiudicatario garantisca sempre la presenza on site di un tecnico presso sede regionale di Palazzo Broletto ed un tecnico presso la sede regionale di Palazzo Donini.
Eventuali attività che richiedano interventi on site presso le altre sedi come dovranno essere gestite? È necessario prevedere dei tecnici che in caso di necessità possano intervenire anche presso le altre sedi?
- Nel capitolato tra le attività previste ci sono quelle indicate come "prima assistenza hardware" sia per i pc (laptop, desktop, tablet e smartphone) che per apparati (es. stampanti, dispositivi di firma digitale, LIM, apparati di videoconferenza, ecc.). Si richiede di specificare cosa si intende con la dicitura "prima assistenza hardware".
- Nel capitolato si parla di circa 1300 postazioni di lavoro, si chiede di avere i dettagli sulla tipologia dei dispositivi, cioè quanti sono i pc, quanti smartphone, quanti tablet e quanti sono gli altri dispositivi menzionati (stampanti, LIM e apparati di video conferenza). Inoltre, si richiedono maggiori dettagli riguardo ai produttori dei dispositivi da prendere in gestione.
- In base alla suddivisione dei ticket indicata nel capitolato, si richiedono le statistiche degli interventi effettuati nell'ultimo anno, meglio se ci fosse la possibilità di avere anche i dati degli anni precedenti.

Risposta chiarimento n. 5

- Si conferma che, in caso di impossibilità ad eseguire l'intervento da remoto, è richiesto l'intervento on-site da parte di un tecnico presso una delle altre sedi.
- Per "prima assistenza hardware" si intende l'intervento, da remoto oppure in presenza, di personale tecnico del Fornitore, finalizzato a verificare la presenza di eventuali problemi di natura hardware su un pc o su un apparato. Qualora il tecnico non riesca a rimuovere il problema, mediante semplici operazioni standard, è tenuto a segnalare il guasto al personale del Servizio Sistema Informativo regionale, Infrastrutture digitali senza eseguire alcuna attività di riparazione. L'intervento non prevede altresì la fornitura di pezzi di ricambio.
- Le circa 1300 Postazioni di lavoro, cui viene fatto riferimento nel capitolato, sono costituite esclusivamente da PC e Notebook, come elencate di seguito:

Acer	13
Asus	25
Dell	16
Fujitsu	170
HP	32
Lenovo	758
SiComputer	157
Toshiba	2
Assemblati	121

Totale 1294

Gli apparati di videoconferenza sono: 4 Huawei Room Presence Series rp200 (Broletto, Palazzo Donini, Piazza Partigiani, CMM Terni), 1 Huawei Room Presence Series rp100 (Palazzo Donini), due Aethra (P.zza Partigiani) ed 1 Logitech Rally Plus (CRPC Foligno).

Le LIM sono 16: 13 Broletto (13 Promethean + proiettore Epson), 2 CRPC Foligno (Lim KIT FX89E2L W309ST+ proiettore Epson), 1 Palazzo Donini (Lavagna ActivBoard + Videoproiettore Sharp EB570)

Vi sono 6 display interattivi: n. 4 Sede Broletto (n. 1 Promethean ActivPanel AP7 U65, n. 2 Dabliu touch 65", n. 1 Flip stand STWM 55H), n. 1 Palazzo Donini (Yashi interactive display 65" 4K 2/32), n.1 Piazza Partigiani (Yashi interactive display 65" 4K 2/32)

Sono installati 212 lettori USB e 1 business key USB, impiegati per la firma digitale.

Le stampanti / multifunzione di rete gestite da server attualmente attive sono 104:

Sede	Modello	Quantità
Roma	Olivetti Copia 5514MFKX	1
Roma	Brother MFC-7630	1
PSG	Olivetti Copia 5514MFKX	1
Partigiani	HP designjet 800	1
Orvieto	Olivetti Copia 5000MF KX	1
Donini	Brother DCP-L8450CDW	1
Donini	Olivetti Copia 5000MF KX	3
Donini	Lexmark T652	1
Donini	Kyocera taskalfa 5052ci kx	1
De Santis	Lexmark x950	1
De Santis	Lexmark M5163	3
De Santis	Lexmark M9145	1
Centro Pari Opportunità	Olivetti Copia 5000MF KX	1
CPI Terni	Olivetti Copia 5000MF KX	1
CMM	Lexmark X950	1
CMM	Olivetti Copia 5000MF KX	4
Broletto	Lexmark e360	5
Broletto	Olivetti Copia 5000MF KX	24
Broletto	Ricoh aficio SP C240DN	1
Broletto	Brother DCP-L8450CDW	1
Broletto	Ricoh aficio CL4000DN	3
Broletto	HP Designjet 800	1
Broletto	Lexmark T644	1
Broletto	Lexmark E352	2
Broletto	Kyocera ecosys p7040cdn	2
Broletto	Ricoh aficio SP C411DN	2
Broletto	Lexmark XM9100	1
Broletto	Lexmark 264	2
Broletto	Lexmark M5163	3
Broletto	Ricoh aficio C410DN	2

Broletto	HP Designjet Z6100ps	1
Broletto	Brother MFC-L6800DW	1
Broletto	Lexmark C734	1
Broletto	Brother MFC-J5910DW	1
Broletto	Ricoh aficio C420DN	1
Ajo	Olivetti Copia 5000MF KX	2
Partigiani	Xerox Phaser 5500	1
Partigiani	Ricoh aficio SP C411DN	3
Partigiani	HP designjet 800	1
Partigiani	HP designjet 500	4
Partigiani	Lexmark e360	4
Partigiani	Kyocera CS 4053ci	1
Partigiani	Olivetti Copia 5000MF KX	5
Partigiani	Lexmark XM9100	1
Partigiani	Lexmark t652	1
Partigiani	Kyocera FS-C8500dn	1
Partigiani	Brother DCP-L8459CDW	1
Partigiani	HP designjet T1120	1

- 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.