

Chiarimento n. 7

Si richiedono i seguenti chiarimenti:

- 1) Si chiede di indicare se l'ente è disponibile a far installare una soluzione di asset management (su server virtuale e agent installati sulle PdL9 da integrarsi con la soluzione di Trouble Ticketing richiesta, all'interno della rete delle Regione Umbria
- 2) Si chiede di indicare se l'ente ammette l'accesso in VPN all'eventuale soluzione di asset management indicata al punto precedente
- 3) Si chiede di indicare quale sia la piattaforma di Trouble Ticketing attualmente in uso
- 4) Si chiede di indicare se il fornitore uscente potrà esportare la base dati dei ticket storici presente nell'attuale sistema di Trouble Ticketing
- 5) Si chiede di esplicitare la distribuzione per metodo di accesso allo SPOC (numero verde, mail, pagina web) del 2021
- 6) Si chiede di indicare la possibilità di integrare la soluzione software di Trouble Ticketing richiesta con l'Active Directory per il reperimento delle informazioni anagrafiche del personale della Regione Umbria che devono essere utilizzate nella fase di apertura di un ticket
- 7) Si chiede di indicare la data ipotizzata di inizio servizio

Risposta chiarimento n. 7

- 1) Si conferma la disponibilità, precisando che sarà necessario dettagliare minuziosamente tutti gli aspetti di ICT Security al momento della trasmissione delle specifiche tecniche di implementazione
- 2) Si conferma la possibilità di accedere attraverso VPN alla soluzione di asset management
- 3) La piattaforma attualmente in uso è Webcontact, applicazione proprietaria realizzata da Webred s.p.a. oggi PuntoZero s.c. a r.l. su ambiente ColdFusion 11 con database Microsoft Access
- 4) Si conferma che l'estrazione può essere effettuata
- 5) 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.
- 6) Si autorizza l'integrazione richiesta
- 7) Ai sensi dell'art. 8, comma 1, lett. a) del D.L. n. 76/2020 è sempre autorizzata l'esecuzione del servizio in via d'urgenza nelle more della verifica dei requisiti di partecipazione di cui all'art. 80 del Codice nonché dei requisiti di qualificazione previsti per la partecipazione alla procedura