

Risposta chiarimento n. 9

1. Di seguito i dati richiesti. Anno 2021 media 191; Anno 2020 media 354.
2. Il dato relativo agli interventi remoto/on-site non è reperibile perché non è una informazione palese nella soluzione del ticket.
3. Attualmente, le attività massive prevedibili riguardano le installazioni/configurazioni di nuove postazioni di lavoro (Pc / notebook); sulla scorta degli acquisti eseguiti nel periodo 2016-2021 (con esclusione del 2020, causa emergenza pandemia), il numero medio di pc acquistati in un anno è di 182. La durata media stimata per le attività relative ad un pc, sulla scorta dei tempi relativi alla fornitura più recente (2021), è di circa 2 ore e 30 minuti.
4. Non è richiesta la fornitura di parti di ricambio e consumabili; non è previsto l'accesso ai magazzini da parte del personale tecnico del Fornitore del servizio.
5. Di seguito il numero del personale dipendente in servizio alla data odierna nelle varie sedi

Sede	Personale
CPC Centro Protezione Civile - Foligno	43
USR - CPC Foligno	47
S. Arcangelo - Magione	1
USR Comune Norcia	5
Giunta Regionale	65
Palazzo Broletto	649
P.za Partigiani	132
C.P.O. Pal. Danzetta - V. Mazzini 21 PG	2
Orvieto (TR)	5
CMM Centro Multimediale (Terni)	52
Palazzo De Santis (TR)	38
Sede Nomentana	3
Fonoteca Trotta	2
Casello Idraulico	1

Nell'elenco non sono inclusi dipendenti in aspettativa, dipendenti comandati presso altri enti, Co.Co.Co, personale con incarichi vari di collaborazione.

La distribuzione degli utenti in smart working è la seguente: (5 CMM Terni, 3 CRPC Foligno, 8 Piazza Partigiani Perugia, 48 Palazzo Broletto Perugia, 1 Palazzo de Santis Terni, 2 Palazzo Donini Perugia, 1 Sede Roma, 1 Sede via Palermo).

6. Si conferma la modalità indicata.
7. Si rimanda alla risposta al quesito n. 5.
8. Si conferma che l'inventario sarà fornito ad inizio contratto.
9. Il Fornitore può scegliere in autonomia i prodotti hardware e software per l'erogazione dei servizi, assumendosi la responsabilità del loro corretto funzionamento.
10. Si conferma l'accesso da remoto alle postazioni regionali attraverso la piattaforma VPN messa a disposizione dall'Amministrazione aggiudicatrice.
11. Non si dispone di una piattaforma di software distribution; quando possibile, i software applicativi vengono installati, configurati e rimossi mediante singole policy specifiche in Active Directory.
12. Il tetto massimo dell'1% è riferito ad ogni singolo trimestre oggetto di monitoraggio; ai sensi dell'art. 110bis del Codice, le penali non potranno comunque superare complessivamente il 10% dell'ammontare netto contrattuale.

13. Il sistema di ticketing è un'applicazione proprietaria, realizzata da Webred s.p.a. oggi PuntoZero s.c. a r.l. su ambiente ColdFusion 11 con database Microsoft Access. Si conferma che può essere effettuata l'estrazione dei dati.
14. 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.
15. La definizione degli utenti critici è in corso di definizione; l'elenco sarà fornito al Fornitore ad Inizio contratto.