

n.	Documento	Paragrafo	Chiarimento
1	Capitolato	Art. 1 pag. 1	Indicare il numero medio di ticket/mese gestiti
2	Capitolato	Art. 1 pag. 1	Indicare il numero medio di interventi non massivi on site /mese
3	Capitolato	Art. 1 pag. 1	Per quanto riguarda le attività massive, si chiede di indicare il numero medio di attività/anno, il numero medio di dispositivi per attività e la durata media per attività
4	Capitolato	Art. 1 pag. 2	Per quanto riguarda gli interventi di manutenzione HW di competenza del servizio, le parti di ricambio e i consumabili sono forniti dalla committente? Il/i magazzino/i dove è/sono ubicato/i?
5	Capitolato	Art. 2 pag. 2	Si richiede il numero di utenti per ogni sede suddividendo per ognuna tra utenti in sede e utenti in modalità smart working
6	Capitolato	Art. 2 pag. 3	Si chiede conferma che per gli utenti in smart working, qualora l'intervento debba essere effettuato fisicamente, è previsto che l'utente si rechi presso una delle sedi oggetto del servizio previo appuntamento.
7	Capitolato	Art. 3 pag. 3	Si indica che il numero delle postazioni di lavoro è di poco inferiore a 1300. Questo numero si riferisce ai soli PC e notebook? In caso affermativo, si richiede il numero degli altri dispositivi da gestire: tablet, smartphone, stampanti, dispositivi di firma digitale, LIM, apparati di videoconferenza. Indicare il numero per ciascun tipo di dispositivo.
8	Capitolato	Art. 3 pag. 3	L'inventario dei dispositivi da gestire è fornito dalla committente a inizio contratto?
9	Capitolato	Art. 3 pag. 3	È possibile utilizzare lo strumento di gestione remota UltraVNC già in dotazione delle pdl a costo zero per il fornitore?
10	Capitolato	Art. 3 pag. 3	E' possibile collegare il nostro centro servizi con un collegamento VPN in modo che gli operatori del nostro Help Desk possano effettuare con i loro PC operazioni da remoto sui dispositivi da gestire ad estensione di quanto gli operatori che lavorano presso le sedi di Broletto e Donini possono fare su qualsiasi altra sede oggetto del servizio attraverso lo strumento di gestione remota?
11	Capitolato	Art. 3 pag. 3	Quale strumento è attualmente in uso per la installazione/configurazione/rimozione di SW applicativi (sw distribution)? E' possibile utilizzare a zero costi lo strumento in uso?
12	Capitolato	Art. 6 pag. 20	Si chiede conferma che il tetto massimo delle penali pari al 1% del corrispettivo del contratto sia riferito alla intera durata dello stesso.
13	Capitolato	Art. 6 pag. 6	Si chiede di specificare se l'attuale servizio impiega, per il tracciamento degli incident e delle richieste di servizio, un sistema di ticketing. In caso affermativo, si prega di specificare la tecnologia su cui tale sistema è basato e si chiede conferma che l'aggiudicatario della presente fornitura, possa avere accesso ai dati storici attualmente gestiti dal sistema di ticketing.

14	Capitolato	Art 7 pag. 6	Indicare il numero medio di interventi critici/mese e il numero medio di interventi normali/mese
15	Capitolato	Art 7 pag. 6	Indicare il numero di utenti critici.