

**PROCEDURA APERTA - APPALTO AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E  
MANUTENZIONE DI PERSONAL COMPUTER, MONITOR, COMPUTER  
PORTATILI E STAMPANTI PERSONALI**

**FAQ**

1) Nell'assistenza alle stampanti sono previsti anche i materiali di consumo?

R: No, esclusivamente l'assistenza tecnica

2) Si richiede di fornire il numero totale giunte al Call Center – Help-Desk in un anno

R: Per l'anno 2011, il numero totale di chiamate all'Help-Desk è stato di **675**

3) In relazione al numero totale di chiamate in un anno, si richiede di fornire la suddivisione per chiamate hardware, chiamate software, chiamate per assistenza applicativo e <<how to use>>

R: In relazione all'anno 2011, la suddivisione è la seguente:

a. Chiamate relative all'Hardware: 443

b. Chiamate relative al sw di base, di produttività individuale, antivirus, posta elettronica: 174

c. Chiamate relative ai software applicativi dell'Ente (installazione/configurazione) e <<How to use>>: 58

4) Per quanto concerne la virtualizzazione del desktop, si richiede di disporre di un elenco della tipologia delle applicazioni installate o in esecuzione sui desktop da virtualizzare

R: Si fornisce l'elenco dei software presenti su una nostra macchina <<standard>>, facendo presente che dalla virtualizzazione sono sicuramente escluse le postazioni di lavoro dei servizi tecnici (Lavori Pubblici, Urbanistica, Edilizia Privata, Ambiente), su cui risiedono software Autocad, ESRI Arcview, ecc.

- S.O. Windows 7 Professional SP1 (o Windows XP Professional SP3)
- Office 2007 Pro oppure Open Office 3.4
- Adobe Reader X

- Browser IE 8 o 9 oppure Mozilla Firefox (la versione + recente)
- Oracle Client 10g
- Runtime Centura Builder 1.5.1 (per alcuni applicativi client- server di Maggioli S.p.A.)
- WinZip 8.0 (oppure 7-Zip ultima versione oppure WinRAR 3.9)
- McAfee Virus Scan e Antispyware 8.7 /8.8
- Dike 5.3.0 (per leggere i file firmati digitalmente e per la firma di coloro abilitati a firmare digitalmente gli atti)

5) E' possibile avere una stima degli interventi di tipo <<IMAC>> in un anno?

R: In relazione all'anno 2011, gl'interventi di tipo IMAC sono stati i seguenti:

- installazione, configurazione e consegna di nuovi computer: 40
- installazione, configurazione e consegna di nuove stampanti: 12
- installazione, configurazione e consegna di nuovi notebook: 6
- aggiunta di parti (RAM, hard-disk, masterizzatori, ...): 14
- spostamenti di computer da un ufficio all'altro: circa 30 computer

6) In fase di presentazione dell'offerta tecnica occorre fornire nome e cognome della figura professionale on-site offerta?

R: Si precisa che il curriculum vitae di cui a pag. 12 del Bando di Gara può anche essere presentato in forma anonima (senza indicazione di nome, cognome e codice fiscale); resta inteso, peraltro, che la risorsa indicata in sede di offerta deve essere in possesso delle caratteristiche di cui agli artt. 20 e 21 del Capitolato Speciale d'Appalto

Il Responsabile Unico del Procedimento  
Dott. Fabrizio Rodano

