

Pubblica	Evaso	Registro di Sistema	Quesito	Registro di Sistema risposta	Risposta	Allegato
1	1	PI001072-26	Spett.le PuntoZero s.c.a.r.l., siamo a richiedere copia dell'Allegato 9 - Fac-simile Schema Offerta Economica (DA COMPILARE a sistema), indicato nel disciplinare ma non presente tra la documentazione di gara. Restiamo in attesa di un gentile riscontro Cordiali Saluti	PI001187-26	Buonasera, si trasmette stampa di quanto appare a sistema come Schema Offerta Economica (DA COMPILARE a sistema).Cordiali saluti	Schema Offerta Economica LOTTO1-2.pdf
1	1	PI001823-26	Spett.le PuntoZero s.c.a.r.l., Si chiede una indicazione della numerosità di richieste pervenute nel corso del 2025 per entrambi i lotti ripartite tra: numero di richieste di supporto all'assistenza (ticket e/o telefonate), numero di ticket bloccanti, numero di ticket di manutenzione non bloccanti. In attesa di un cortese riscontro, porgiamo cordiali saluti.	PI002403-26	- Per il Lotto 1 - SUAPE, nel corso del 2025 sono pervenute 2230 richieste di assistenza, di queste circa 50 bloccanti (indisponibilità del sistema).- Per il lotto 2 - JHIS, nel periodo considerato risultano formalmente registrati 481 ticket complessivi, di cui 117 relativi all' Azienda Ospedaliera di Terni e 364 relativi all'Azienda USL Umbria 2. Nell'ambito dei ticket formalizzati, circa 10 sono stati classificati come bloccanti. A tali eventi si aggiungono circa 40 situazioni critiche gestite in regime di reperibilità, prevalentemente riferite al contesto dell'Azienda USL Umbria 2, alle quali si aggiungono altre richieste non sempre precedute dall'apertura di un ticket. A tal riguardo si precisa che, in ragione della criticità operativa del sistema e delle esigenze di continuità del servizio, una parte delle richieste di assistenza non è stata tracciata perché è stata gestita tramite contatti diretti con le risorse specialistiche, senza necessariamente transitare da sistemi formali di ticketing poiché il servizio si regge su relazioni dirette consolidate con gli utenti, su una conoscenza non documentata di prassi e workaround storici, e su interventi tempestivi resi possibili solo da una familiarità con le criticità e le sensibilità specifiche di ogni sede. I dati sopra riportati devono pertanto essere considerati non esaustivi del complessivo carico di attività, né pienamente rappresentativi della complessità del servizio di assistenza e manutenzione richiesto.In sintesi:521 ticket complessivi circa di cui 117 AOSPTR e 404 USL250 ticket bloccanti471 ordinari	
1	1	PI001825-26	Spett.le PuntoZero s.c.a.r.l., In relazione al lotto 1A si chiede conferma dell'esistenza di un presidio di primo livello che effettui il triage delle richieste di assistenza veicolando al secondo livello solo quelle per cui è necessario fare approfondimenti non effettuabili attraverso l'interfaccia utente dell'applicativo. In attesa di un cortese riscontro, porgiamo cordiali saluti.	PI002368-26	Per il Lotto 1 - SUAPE, si conferma la presenza di un presidio per assistenza di primo livello.	