



Procedura aperta telematica, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023 per il **Servizio di traslochi e facchinaggio per l'Università di Verona**, APP. LOG-2401 CIG B0BDA88E48 Cod. Gara G00288

## F.A.Q.

### Pubblicazione n. 2 del 28.03.2024

*Si chiedono i seguenti chiarimenti: 1) In merito alla piattaforma trouble ticketing citata all'art. 11 del Capitolato Speciale, di che piattaforma si tratta: marca; nome; versione; tipologia; caratteristiche; 2) In merito al ticket che verrà generato dalla piattaforma, quali sono i campi che compongono tale ticket (es. Richiedente; Data esecuzione; Tipologia lavoro urgente/emergenza; ecc.) sia per interventi ordinari che per interventi extra canone? 3) In merito al servizio di consegna e ritiro posta è possibile sapere all'incirca quanto materiale viene ritirato (raccomandate, lettere, pacchi, ecc.) al giorno o al mese? Eventualmente fornire dato storico ultimo anno. 4) In riferimento al disciplinare di gara ART. 18.1, relativamente al criterio di valutazione 2.2 Applicativo di catalogazione arredi della Relazione Tecnica, si chiede di precisare se le operazioni di implementazione - data entry - dell'anagrafica arredi siano da effettuarsi da parte dell'azienda aggiudicataria, oppure se saranno effettuate da parte di personale incaricato dal Committente.*

#### *Risposta:*

*1) L'amministrazione utilizza Ivanti Neurons for ITSM Ivanti Service Manager; l'applicativo è web-based ed è ospitato nel nostro datacenter (non in cloud).*

*2) Ogni ticket nel momento in cui viene creato contiene informazioni relative a: Servizio (ad es. Manutenzioni), Categoria (ad. Es Manutenzione e Arredi), Sotto-categoria (ad es. Traslochi e Facchinaggio), Richiedente (Nome e cognome), Struttura di appartenenza del richiedente (ad es. Dipartimento1), Palazzo, Piano, Stanza, Oggetto della chiamata, Eventuali allegati, Data di apertura della chiamata. Durante la lavorazione vengono valorizzati altri dati come l'assegnatario della chiamata, eventuali note, la data di evasione e la data di chiusura del ticket. La piattaforma sarà utilizzata sia per gli interventi ordinari che per quelli extra canone.*

*3) Non abbiamo un dato storico, anche perché la gestione della posta è in evoluzione e stiamo cercando di diminuire il numero delle raccomandate cartacee. In ogni caso si evidenzia che il servizio posta rientra tra le attività da eseguire durante il presidio fisso.*

*4) L'applicativo di catalogazione arredi verrà gestito dagli operatori dell'appaltatore.*

IL RUP

Stefania Baschirotto