

CHIARIMENTI N. 7

Quesiti:

1) In merito all' art. 5 (obblighi della società esecutrice del servizio) al punto 5 : garantire la disponibilità di uno specialista che prenda in carico nel minor tempo possibile il problema segnalato ed adeguatamente documentato al fine di procedere con la risoluzione nel più breve tempo possibile “Si chiede all' amministrazione di dettagliare in termini temporali nello specifico in cosa consiste l'espressione “ procedere con la risoluzione nel più breve tempo possibile”;

R. Tempo di risoluzione compatibile con i requisiti richiesti dal capitolato

2) 3.3.2 Sicurezza informatica

Il fornitore deve informare tempestivamente DISCo sull' accadimento di incidenti di sicurezza e sulla loro tempestiva risoluzione assicurando la riservatezza, la disponibilità ed integrità dei dati personali , sensibili e giudiziari degli Utenti in conformità alle normative vigenti

Si chiede all' amministrazione se è onere dell' RTI occuparsi della sicurezza informatica di DISCO o bisogna solo allertare in caso di eventuale incidente di sicurezza;

R. il Fornitore sarà chiamato ad occuparsi della sicurezza informatica relativamente alle attività previste dal capitolato

3) In merito all' art.5 Obblighi della società esecutrice del servizio , al punto n.7 : “ registrare, attraverso l'utilizzo di adeguato sistema di “trouble ticketing “ tutte le segnalazioni pervenute.Si chiede all' amm.ne di chiarire se la gestione dei trouble ticketing resta meramente interna alla RTI o è visibile anche all' amministrazione e nel caso affermativo a quale e quanti uffici amministrativi hanno diritto a visionarli .

R. La gestione deve essere visibile anche alla Amministrazione agli uffici che saranno comunicati