



ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI HELP DESK
INFORMATICO PER GLI ISCRITTI ALL’ORDINE DEGLI AVVOCATI DI MILANO. INVITO
ALLA PARTECIPAZIONE E ALLA PRESENTAZIONE DI OFFERTA TECNICO-ECONOMICA.
C.I.G.: 871238658D**

F.A.Q.

1. **l’Ente dispone dei codici sorgente del software PCT Enterprise?**

RISPOSTA:

Sarà messo a disposizione un manuale e ogni altra informazione utile per poter svolgere la consulenza sul funzionamento dell’applicativo.

2. **Il criterio di valutazione “Esperienza dell’operatore in materia di assistenza del Processo telematico”, riguarda l’esperienza sul software PCT Enterprise?**

RISPOSTA:

Il suddetto criterio è inteso nell’accezione più ampia del termine in materia del Processo telematico (ambito civile, penale, amministrativo e tributario).

3. **Maggiori dettagli sul servizio “assistenza in materia di processo telematico in ambito civile, penale, amministrativo e tributario”.**

4. **Maggiori dettagli sul servizio “consulenza giuridica sui temi legati al deposito telematico di atti e notifiche a mezzo pec**

RISPOSTE:

I dettagli dei servizi sono già specificati nel capitolato tecnico:

“Le finalità del servizio sono:

fornire assistenza per il corretto utilizzo del software PCT Enterprise, superando eventuali limitazioni derivanti da carenze formative e da problemi di tipo tecnico;

fornire supporto al deposito delle pratiche: verifica di eventuali problemi derivanti nel percorso di deposito e di inoltro dei documenti elettronici verso i rispettivi destinatari;

raccogliere e catalogare le richieste degli utenti, dirette alla correzione di eventuali errori dei software di riferimento;

risoluzione degli interventi classificati come assistenza formativa e assistenza tecnica;

raccogliere e catalogare eventuali segnalazioni riguardanti software di terze parti.”

Milano, 29 aprile 2021