

VOLUMI - Customer Support	Anno 1	Anno 2	Totale
Canone annuale per disponibilità del servizio - (grandi)	7	7	14
Canone annuale per disponibilità del servizio - (piccoli)	6	6	12
Richieste risolte dal Customer support	841.471	1.009.765	1.851.236
Richieste risolte dal Customer support - live chat	6.000	25.000	31.000

Volumi - Supporto Specialistico	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Richieste risolte dal Supporto Specialistico	100.344	120.413	<b>220.757</b>

Volumi - Chatbot	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Pacchetti per 100 conversazioni	4.800	5.400	10.200

Volumi - Canali Aggiuntivi	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Attivazione servizio (UT)	3	-	3
Canone annuale per disponibilità canali	1,5	3	4,5
Pacchetti da 30 SMS inviati	500	1.000	1.500

VOLUMI - Campagne Outbound	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Attivazione servizio (UT)	1	1	2
Canone annuale per disponibilità servizio	2	3	5
Pacchetti da 30 SMS	500	1.000	1.500
Pacchetti da 1000 mail	2.000	4.000	6.000

VOLUMI - KB Community	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Canone annuale per Community per Amministrazione richiedente (1 - 499 utenti)		1	1
Canone annuale per Community per Amministrazione richiedente (500 - 1.999 utenti)		1	1
Canone annuale per Community per Amministrazione richiedente (2.000 - 9.999 utenti)		1	1
Canone annuale per Community per Amministrazione richiedente (10.000- 16.000 utenti)		1	1
Canone annuale per Community per Amministrazione richiedente (>16.000 utenti)	2	2	4
Canone annuale per Community per utente redattore	10	10	20
			-
Numero utenti per Community per Amministrazione richiedente (1 - 499 utenti)		125	125
Numero utenti per Community per Amministrazione richiedente (500 - 1.999 utenti)		600	600
Numero utenti per Community per Amministrazione richiedente (2.000 - 9.999 utenti)		4.000	4.000
Numero utenti per Community per Amministrazione richiedente (10.000- 16.000 utenti)		8.000	8.000

VOLUMI - Dashboard	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Canone annuale Dashboard ad utente	5	10	15
Canone annuale per disponibilità Dashboard	2	2	4

VOLUMI - Utente canale telefonico	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Canone mensile Licenza utente Case Management – Front End		1	1
Canone mensile Licenza utente Case Management – Back End		1	1
Canone mensile Licenza utente per canale telefonico – Fascia 1		1	1
Canone mensile Licenza utente per canale telefonico – Fascia 2		1	1
Canone mensile Licenza utente per canale telefonico – Fascia 3		1	1



VOLUMI - Mainframe	Anno 1	Anno 2	TOTALE
CPU Hour erogata	78.795	84.311	163.106
CPU Hour DR erogata	850	910	1.760

VOLUMI - Host dedicato	Anno 1	Anno 2	TOTALE
MIPS (host dedicato)	9.399	9.779	19.178

Volumi - Server	Anno 1	Anno 2	TOTALE
immagini	3.179	3.433	6.611
vCPU	35.681	38.535	74.216
vRAM	113.542	122.626	236.168
immagini DR	257	278	536
vCPU DR	2.064	2.229	4.293
vRAM DR	4.382	4.732	9.114

Volumi - Storage	Anno 1	Anno 2	TOTALE
GB allocato	4.035.676	4.600.671	8.636.348

Volumi - Appliance-A	Anno 1	Anno 2	TOTALE
GB appliance-a	94.800	99.540	<b>194.340</b>

Volumi - Appliance-T	Anno 1	Anno 2	TOTALE
GB appliance-t	578.905	607.850	<b>1.186.755</b>
GB appliance-t DR	427.634	449.015	<b>876.649</b>

Volumi - Appliance-Q	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Tier1	42.100	50.521	92.621
Tier2	12.101	14.521	26.622
Tier3	210	252	462

Volumi - Bigdata	Anno 1	Anno 2	TOTALE
GB allocati	37.500	65.000	<b>102.500</b>



Volumi - NOSQL	Anno 1	Anno 2	TOTALE
GB NOSQL (o IN-MEMORY) allocato	26.652	42.944	<b>69.596</b>

Volumi - Servizio navigazione internet	Anno 1	Anno 2	TOTALE
utente base	45.000	47.000	<b>92.000</b>
utente esteso	30.000	30.000	<b>60.000</b>
utente avanzato	12.000	12.000	<b>24.000</b>
plus sicurezza		30.000	<b>30.000</b>

Volumi - Centro Servizi Multimediale	Anno 1	Anno 2	TOTALE
fascia A (50000)	1	1	2
fascia B (15000)	2	2	4
fascia C (5000)	2	2	4

Volumi - VPN	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Utente con token OTP	52.000	57.000	<b>109.000</b>
Site-to-Site	295	310	<b>605</b>
Site-to-Site plus	87	100	<b>187</b>

Volumi - VOIP	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Numero terminali telefonici	65.000	70.000	135.000

Volumi - Reti periferiche	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Apparato in rete	100.000	105.000	205.000

Volumi - Reti geografiche	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Porte attive	95	95	190
Collegamenti geografici	242	242	484

Volumi - Collaboration SFB	Anno 1	Anno 2	TOTALE
utente gestito base	9.000	9.000	<b>18.000</b>
utente gestito enterprise	3.450	3.450	<b>6.900</b>
utente gestito Voip	50	50	<b>100</b>



Volumi - Collaboration On Line	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Utenza Office Online	19.000	50.000	69.000

Volumi - PEL On Premise	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Casella Posta Elettronica (PEL) base	75.000	75.000	150.000
archiving	45.000	45.000	90.000

Volumi - PEL On Line	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Caselle online	10.000	20.000	30.000

Volumi - PEC On Premise	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Casella tipo C	1.700	3.000	4.700
Casella tipo B	90	1.000	1.090
Casella tipo A (SMALL)	10	300	310
Casella tipo A (MEDIUM)	101	200	301
Casella tipo A (LARGE)	40	90	130
Slot archivio 10 GB	-	400	400

Volumi - PEC On Line	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Casella standard	700	2.000	2.700
Casella strutturata	35	100	135
Casella massiva (SMALL)	63	180	243
Casella massiva (MEDIUM)	25	70	95
Casella massiva (LARGE)	25	70	95
Casella massiva (EXTRA LARGE)	21	60	81

Volumi -Digital Workspace	Anno 1	Anno 2	TOTALE
VDI	3.950	5.200	<b>9.150</b>
Bundle vApp /VDI Hosted Pooled	23.850	25.100	<b>48.950</b>
Singola vApp	21.300	21.300	<b>42.600</b>
Reporting accesso utenti Plus	5	5	<b>10</b>
Accesso da rete pubblica Plus	49.100	51.600	<b>100.700</b>

0  
0

Volumi - Storage utente	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Entry level (5)	500	500	1.000
Middle level (10)	1.000	1.000	2.000
High level (50)	200	200	400
VIP Level (100)	100	100	200
backup	100	100	200

Volumi - Gestione PDL	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Pdl gestite	51.498	49.810	101.308
Pdl base per smartworking	23.113	24.800	47.913



Volumi - Sicurezza PDL Standard	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Sicurezza PDL standard	70.000	70.000	140.000

Volumi - Sicurezza PDL PLUS 1	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Sicurezza PDL PLUS 1	39.000	45.000	84.000

Volumi - Sicurezza PDL PLUS 2	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Sicurezza PDL PLUS 2	70.000	70.000	<b>140.000</b>

VOLUMI - Sviluppo Sito	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Sviluppo Fascia Bassa	1	1	2
Sviluppo Fascia Media	1	1	2
Sviluppo Fascia Alta /Extra	1	1	2
Sviluppo Fascia Multisite	1	1	2

VOLUMI - Conduzione Sito	Anno 1	Anno 2	TOTALE
conduzione Fascia Bassa	15	21	36
conduzione Fascia Media	12	18	30
conduzione Fascia Alta / Extra	9	12	21
conduzione Fascia Multisite	4	6	10
entry level	7	11	18

VOLUMI - Servizi Opzionali Sito	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Canale social	1	1	2
Redazione speciale	1	1	2
Area trasparenza	1	1	2

VOLUMI- Redazione Ordinaria	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Redazione prima fascia	6	7	13
Redazione seconda fascia	8	9	17
Redazione terza fascia	6	7	13
Redazione quarta fascia	4	5	9

VOLUMI - Conservazione digitale	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Spazio disponibile (TB) anno	500	750	1.250

(\*) Slot minimo di 0.5 TB



VOLUMI - Protocollo informatico e gestione documentale	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Numero Documenti che entrano ogni anno	84.000.000	100.800.000	<b>184.800.000</b>
Storage - GB allocato	514.500	617.400	<b>1.131.900</b>

**NOTA:** Dopo l'anno di acquisizione il documento contribuirà al calcolo dello storage occupato

VOLUMI - Protocollo Informatico	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Numero Documenti che entrano ogni anno	18.000.000	21.600.000	<b>39.600.000</b>
Storage - GB allocato	110.250	132.300	<b>242.550</b>

**NOTA:** Dopo l'anno di acquisizione il documento contribuirà al calcolo dello storage occupato

VOLUMI - Servizi di Dematerializzazione	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Numero Documenti che entrano ogni anno	18.000.000	21.600.000	<b>39.600.000</b>
Storage - GB allocato	110.250	132.300	<b>242.550</b>

**NOTA:** Dopo l'anno di acquisizione il documento contribuirà al calcolo dello storage occupato

VOLUMI - Predisposizione Materiale Didattico	Anno 1	Anno 2	TOTALE
ore di WBT bassa interattività	5	5	10
ore di WBT media interattività	5	5	10
ore di WBT alta interattività	40	40	80
WBT a catalogo - pacchetti da 8 WBT	-	5	5

VOLUMI - Hosting 8-18	Anno 1	Anno 2	TOTALE
adesione al Servizio	-	4	4
canone settimanale per fascia utenti da 0 a 1.000	-	10	10
canone settimanale per fascia utenti da 1.001 a 5.000	-	20	20
canone settimanale per fascia utenti da 5.001 a 10.000	-		-
canone settimanale per fascia utenti da 10.001 a 20.000	-	20	20
canone settimanale per fascia utenti da 20.001 a 50.000	-		-
canone settimanale per fascia utenti da 50.001 a 100.000	-		-
canone settimanale per fascia utenti da 100.001 a 150.000	-		-

VOLUMI - Hosting H24	Anno 1	Anno 2	TOTALE
adesione al Servizio	-	1	1
canone settimanale per fascia utenti da 0 a 1.000	-	-	-
canone settimanale per fascia utenti da 1.001 a 5.000	-	-	-
canone settimanale per fascia utenti da 5.001 a 10.000	-	-	-
canone settimanale per fascia utenti da 10.001 a 20.000	-	-	-
canone settimanale per fascia utenti da 20.001 a 50.000	-	10	10
canone settimanale per fascia utenti da 50.001 a 100.000	-	-	-
canone settimanale per fascia utenti da 100.001 a 150.000	-	10	10

VOLUMI - IAM	Anno 1	Anno 2	TOTALE
utente base	15.600.000	16.068.000	31.668.000
utente gestito	256.000	256.000	512.000
utente con certificato	936.465	936.465	1.872.930

VOLUMI - SOC	Anno 1	Anno 2	TOTALE
Servizio SOC base - Fascia A da 15.001 a 50.000 endpoint	1	1	2
Servizio SOC base - Fascia B da 5.001 a 15.000 endpoint	2	2	4
Servizio SOC base - Fascia C da 1 a 5.000 endpoint	2	2	4
Dispositivi gestiti	4	8	12