



## ALLEGATO 2 – STATISTICHE ATTUALE SERVIZIO

### PREMESSA

L'attuale servizio di Help-Desk è assicurato dalla società Datamat S.p.A. nell'ambito di un contratto comprendente, oltre al servizio di Contact Center e di Help Desk, la manutenzione e conduzione funzionale dei sistemi dell'area civile.

Le statistiche che seguono si riferiscono ai ticket aperti nell'arco temporale che va dal 7/11/2005 al 30/09/2006.

### 1.1 TICKET

#### 1.1.1 Ticket per prodotto

Numero di ticket per singolo prodotto:

Prodotto	N° ticket
Ambiente di interconnessione	4
Application Server 1° e 2° grado (SIL)	16
B.O.A.	10
Codice a Barre	52
Contenzioso Civile	1026
Contenzioso Civile WEB	127
Diritto del Lavoro	414
Estrattore SIL	5
Fulcrum 3.7e	1
Oracle Client 9.2	1
Oracle Server 9.2	6
Pacchetto Ispettori	19
Polis	82
Polis Web	103
Procedure Concorsuali APC	19
R.T.A.G.	11
Statistiche Civili	247
Statistiche GdP	6
Volontaria Giurisdizione	426
<b>Totale Ticket</b>	<b>2575</b>

#### 1.1.2 Ticket per ufficio

Numero di ticket per singolo ufficio:

Ufficio	N° ticket
CISIA DI BARI	83
CISIA DI BOLOGNA	3
CISIA DI CAGLIARI	2
CISIA DI CATANIA	106
CISIA DI FIRENZE	42
CISIA DI GENOVA	1
CISIA DI L'AQUILA	2
CISIA DI LAMEZIA TERME	4
CISIA DI LECCE	15
CISIA DI MILANO	3
CISIA DI PADOVA	2



CISIA DI PALERMO	22
CISIA DI PERUGIA	1
CISIA DI ROMA	26
CISIA DI TRENTO	1
CORTE D'APPELLO DI BOLOGNA	7
CORTE D'APPELLO DI BRESCIA	1
CORTE D'APPELLO DI CALTANISSETTA	54
CORTE D'APPELLO DI CATANZARO	5
CORTE D'APPELLO DI GENOVA	62
CORTE D'APPELLO DI LECCE	13
CORTE D'APPELLO DI MILANO	19
CORTE D'APPELLO DI NAPOLI	6
CORTE D'APPELLO DI PERUGIA	2
CORTE D'APPELLO DI POTENZA	1
CORTE D'APPELLO DI REGGIO DI CALABRIA	21
CORTE D'APPELLO DI ROMA	32
CORTE D'APPELLO DI TORINO	5
CORTE D'APPELLO DI TRENTO	1
CORTE D'APPELLO DI TRIESTE	4
CORTE D'APPELLO DI VENEZIA	2
MINISTERO DELLA GIUSTIZIA	27
SEZIONE DISTACCATA CDA DI TARANTO	12
SEZIONE DISTACCATA TRIBUNALE DI CECINA	3
SEZIONE DISTACCATA TRIBUNALE DI MONSUMMANO TERME	4
SEZIONE DISTACCATA TRIBUNALE DI MONTEBELLUNA	2
TRIBUNALE DI AGRIGENTO	19
TRIBUNALE DI ALESSANDRIA	4
TRIBUNALE DI AOSTA	1
TRIBUNALE DI AREZZO	8
TRIBUNALE DI ASTI	1
TRIBUNALE DI AVELLINO	1
TRIBUNALE DI AVEZZANO	9
TRIBUNALE DI BARCELLONA POZZO DI GOTTO	8
TRIBUNALE DI BARI	64
TRIBUNALE DI BASSANO DEL GRAPPA	71
TRIBUNALE DI BERGAMO	25
TRIBUNALE DI BOLOGNA	13
TRIBUNALE DI BOLZANO	132
TRIBUNALE DI BRESCIA	60
TRIBUNALE DI BRINDISI	49
TRIBUNALE DI CALTAGIRONE	7
TRIBUNALE DI CAMERINO	1
TRIBUNALE DI CAMPOBASSO	3
TRIBUNALE DI CASALE MONFERRATO	16
TRIBUNALE DI CASSINO	8
TRIBUNALE DI CASTROVILLARI	2
TRIBUNALE DI CATANIA	53
TRIBUNALE DI CATANZARO	5
TRIBUNALE DI CHIETI	2
TRIBUNALE DI COMO	18
TRIBUNALE DI COSENZA	14
TRIBUNALE DI CROTONE	19
TRIBUNALE DI FERMO	3
TRIBUNALE DI FERRARA	19
TRIBUNALE DI FIRENZE	55
TRIBUNALE DI FOGGIA	58
TRIBUNALE DI FORLI'	1
TRIBUNALE DI GELA	64
TRIBUNALE DI GROSSETO	9
TRIBUNALE DI LA SPEZIA	2
TRIBUNALE DI LAGONEGRO	1
TRIBUNALE DI LAMEZIA TERME	24



TRIBUNALE DI LANCIANO	1
TRIBUNALE DI LECCE	15
TRIBUNALE DI LECCO	3
TRIBUNALE DI LIVORNO	63
TRIBUNALE DI LOCRI	2
TRIBUNALE DI LODI	2
TRIBUNALE DI LUCCA	24
TRIBUNALE DI MACERATA	8
TRIBUNALE DI MARSALA	37
TRIBUNALE DI MASSA	5
TRIBUNALE DI MATERA	32
TRIBUNALE DI MELFI	1
TRIBUNALE DI MESSINA	15
TRIBUNALE DI MILANO	84
TRIBUNALE DI MODENA	2
TRIBUNALE DI MONTEPULCIANO	4
TRIBUNALE DI MONZA	17
TRIBUNALE DI NAPOLI	15
TRIBUNALE DI NOCERA INFERIORE	8
TRIBUNALE DI NOLA	3
TRIBUNALE DI NOVARA	1
TRIBUNALE DI ORVIETO	1
TRIBUNALE DI PADOVA	35
TRIBUNALE DI PALERMO	22
TRIBUNALE DI PALMI	2
TRIBUNALE DI PAOLA	6
TRIBUNALE DI PARMA	2
TRIBUNALE DI PERUGIA	3
TRIBUNALE DI PESARO	9
TRIBUNALE DI PESCARA	83
TRIBUNALE DI PINEROLO	1
TRIBUNALE DI PISA	10
TRIBUNALE DI PISTOIA	13
TRIBUNALE DI PORDENONE	8
TRIBUNALE DI POTENZA	43
TRIBUNALE DI PRATO	6
TRIBUNALE DI REGGIO DI CALABRIA	4
TRIBUNALE DI RIMINI	5
TRIBUNALE DI ROMA	8
TRIBUNALE DI ROSSANO	4
TRIBUNALE DI ROVERETO	1
TRIBUNALE DI SALERNO	8
TRIBUNALE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE	48
TRIBUNALE DI SAVONA	2
TRIBUNALE DI SIENA	5
TRIBUNALE DI SIRACUSA	28
TRIBUNALE DI SONDRIO	78
TRIBUNALE DI SULMONA	10
TRIBUNALE DI TARANTO	7
TRIBUNALE DI TERAMO	3
TRIBUNALE DI TERMINI IMERESE	19
TRIBUNALE DI TERNI	21
TRIBUNALE DI TORINO	22
TRIBUNALE DI TORTONA	1
TRIBUNALE DI TRANI	6
TRIBUNALE DI TRAPANI	1
TRIBUNALE DI TRENTO	7
TRIBUNALE DI TREVISO	77
TRIBUNALE DI TRIESTE	20
TRIBUNALE DI UDINE	15
TRIBUNALE DI URBINO	4
TRIBUNALE DI VARESE	11



TRIBUNALE DI VASTO	7
TRIBUNALE DI VELLETRI	1
TRIBUNALE DI VENEZIA	32
TRIBUNALE DI VERCELLI	3
TRIBUNALE DI VERONA	56
TRIBUNALE DI VIBO VALENTIA	2
TRIBUNALE DI VICENZA	2
TRIBUNALE DI VIGEVANO	2
TRIBUNALE DI VITERBO	23
TRIBUNALE DI VOGHERA	1
<b>Totale Ticket</b>	<b>2575</b>

### 1.1.3 Ticket per motivo apertura

Numero di ticket per motivo di apertura:

Motivazioni apertura ticket	N° ticket
ASSISTENZA FORMATIVA	211
CONSULENZA TECNICA	1261
MANUTENZIONE ADEGUATIVA	8
MANUTENZIONE CORRETTIVA	234
MANUTENZIONE EVOLUTIVA	694
MANUTENZIONE MIGLIORATIVA	167
<b>Totale Ticket</b>	<b>2575</b>

### 1.1.4 Ticket per tipo soluzione

Numero di ticket per tipologia di soluzione:

Tipo soluzione	N° ticket
Altro	100
Nuova release	5
Patch	376
Supporto on-line	1445
Supporto on-site	10
Work around	9
Work as designed	46
<b>Totale Ticket</b>	<b>1991</b>

## 1.2 ACCESSI AL SITO WEB

Numero di accessi al sito web, per singolo ufficio:

Ufficio	N° accessi
CISIA DI ANCONA	135
CISIA DI BARI	847
CISIA DI BOLOGNA	91
CISIA DI BRESCIA	56
CISIA DI CAGLIARI	215
CISIA DI CAMPOBASSO	27
CISIA DI CATANIA	1122
CISIA DI FIRENZE	846
CISIA DI GENOVA	139
CISIA DI L'AQUILA	200
CISIA DI LAMEZIA TERME	514
CISIA DI LECCE	176
CISIA DI MESSINA	141
CISIA DI MILANO	416
CISIA DI NAPOLI	210



CISIA DI PADOVA	233
CISIA DI PALERMO	361
CISIA DI PERUGIA	188
CISIA DI PESCARA	5
CISIA DI REGGIO CALABRIA	341
CISIA DI ROMA	645
CISIA DI SALERNO	36
CISIA DI TARANTO	5
CISIA DI TORINO	59
CISIA DI TRENTO	10
CISIA DI TRIESTE	75
CISIA DI VENEZIA	5
CORTE D'APPELLO DI ANCONA	311
CORTE D'APPELLO DI BOLOGNA	74
CORTE D'APPELLO DI BRESCIA	14
CORTE D'APPELLO DI CAGLIARI	31
CORTE D'APPELLO DI CALTANISSETTA	347
CORTE D'APPELLO DI CATANIA	23
CORTE D'APPELLO DI CATANZARO	49
CORTE D'APPELLO DI GENOVA	853
CORTE D'APPELLO DI L'AQUILA	84
CORTE D'APPELLO DI LECCE	819
CORTE D'APPELLO DI MESSINA	6
CORTE D'APPELLO DI MILANO	51
CORTE D'APPELLO DI NAPOLI	476
CORTE D'APPELLO DI PALERMO	236
CORTE D'APPELLO DI PERUGIA	45
CORTE D'APPELLO DI POTENZA	133
CORTE D'APPELLO DI REGGIO DI CALABRIA	50
CORTE D'APPELLO DI ROMA	643
CORTE D'APPELLO DI SALERNO	38
CORTE D'APPELLO DI TORINO	162
CORTE D'APPELLO DI VENEZIA	34
GIUDICE DI PACE DI AREZZO	4
GIUDICE DI PACE DI LIVORNO	4
GIUDICE DI PACE DI MILANO	1
GIUDICE DI PACE DI ROMA	24
GIUDICE DI PACE DI VICENZA	6
MINISTERO DELLA GIUSTIZIA	1092
SEZIONE DISTACCATA CDA DI BOLZANO	4
SEZIONE DISTACCATA CDA DI TARANTO	325
SEZIONE DISTACCATA TRIBUNALE DI CECINA	11
SEZIONE DISTACCATA TRIBUNALE DI GALLARATE	15
SEZIONE DISTACCATA TRIBUNALE DI MONTEBELLUNA	8
TRIBUNALE DI ACQUI TERME	9
TRIBUNALE DI AGRIGENTO	210
TRIBUNALE DI ALBA	91
TRIBUNALE DI ALESSANDRIA	81
TRIBUNALE DI ANCONA	238
TRIBUNALE DI AOSTA	19
TRIBUNALE DI AREZZO	247
TRIBUNALE DI ARIANO IRPINO	35
TRIBUNALE DI ASCOLI PICENO	109
TRIBUNALE DI ASTI	290
TRIBUNALE DI AVELLINO	77
TRIBUNALE DI AVEZZANO	444
TRIBUNALE DI BARCELLONA POZZO DI GOTTO	149
TRIBUNALE DI BARI	419
TRIBUNALE DI BASSANO DEL GRAPPA	91
TRIBUNALE DI BELLUNO	65
TRIBUNALE DI BENEVENTO	328
TRIBUNALE DI BERGAMO	140



TRIBUNALE DI BIELLA	16
TRIBUNALE DI BOLOGNA	674
TRIBUNALE DI BOLZANO	223
TRIBUNALE DI BRESCIA	574
TRIBUNALE DI BRINDISI	7
TRIBUNALE DI CAGLIARI	485
TRIBUNALE DI CALTAGIRONE	73
TRIBUNALE DI CALTANISSETTA	245
TRIBUNALE DI CAMERINO	76
TRIBUNALE DI CAMPOBASSO	304
TRIBUNALE DI CASALE MONFERRATO	34
TRIBUNALE DI CASSINO	463
TRIBUNALE DI CASTROVILLARI	45
TRIBUNALE DI CATANIA	629
TRIBUNALE DI CATANZARO	9
TRIBUNALE DI CHIAVARI	10
TRIBUNALE DI CHIETI	294
TRIBUNALE DI CIVITAVECCHIA	32
TRIBUNALE DI COMO	33
TRIBUNALE DI COSENZA	144
TRIBUNALE DI CREMA	26
TRIBUNALE DI CREMONA	11
TRIBUNALE DI CROTONE	90
TRIBUNALE DI CUNEO	34
TRIBUNALE DI ENNA	43
TRIBUNALE DI FERMO	474
TRIBUNALE DI FERRARA	50
TRIBUNALE DI FIRENZE	1050
TRIBUNALE DI FOGGIA	406
TRIBUNALE DI FORLI'	937
TRIBUNALE DI FROSINONE	45
TRIBUNALE DI GELA	265
TRIBUNALE DI GENOVA	61
TRIBUNALE DI GROSSETO	207
TRIBUNALE DI IVREA	15
TRIBUNALE DI L'AQUILA	252
TRIBUNALE DI LA SPEZIA	362
TRIBUNALE DI LAGONEGRO	140
TRIBUNALE DI LAMEZIA TERME	694
TRIBUNALE DI LANCIANO	488
TRIBUNALE DI LATINA	163
TRIBUNALE DI LECCE	169
TRIBUNALE DI LECCO	156
TRIBUNALE DI LIVORNO	417
TRIBUNALE DI LOCRI	10
TRIBUNALE DI LODI	1
TRIBUNALE DI LUCCA	318
TRIBUNALE DI LUCERA	21
TRIBUNALE DI MACERATA	121
TRIBUNALE DI MANTOVA	530
TRIBUNALE DI MARSALA	601
TRIBUNALE DI MASSA	171
TRIBUNALE DI MATERA	712
TRIBUNALE DI MELFI	771
TRIBUNALE DI MESSINA	433
TRIBUNALE DI MILANO	1098
TRIBUNALE DI MISTRETTA	1
TRIBUNALE DI MODENA	19
TRIBUNALE DI MODICA	13
TRIBUNALE DI MONDOVI'	69
TRIBUNALE DI MONTEPULCIANO	48
TRIBUNALE DI MONZA	117



TRIBUNALE DI NAPOLI	648
TRIBUNALE DI NOCERA INFERIORE	236
TRIBUNALE DI NOLA	208
TRIBUNALE DI NOVARA	111
TRIBUNALE DI ORVIETO	64
TRIBUNALE DI PADOVA	53
TRIBUNALE DI PALERMO	114
TRIBUNALE DI PALMI	60
TRIBUNALE DI PAOLA	149
TRIBUNALE DI PARMA	62
TRIBUNALE DI PATTI	25
TRIBUNALE DI PAVIA	139
TRIBUNALE DI PERUGIA	331
TRIBUNALE DI PESARO	297
TRIBUNALE DI PESCARA	620
TRIBUNALE DI PINEROLO	21
TRIBUNALE DI PISA	152
TRIBUNALE DI PISTOIA	180
TRIBUNALE DI PORDENONE	386
TRIBUNALE DI POTENZA	74
TRIBUNALE DI PRATO	136
TRIBUNALE DI RAGUSA	30
TRIBUNALE DI RAVENNA	171
TRIBUNALE DI REGGIO DI CALABRIA	52
TRIBUNALE DI REGGIO NELL'EMILIA	16
TRIBUNALE DI RIETI	164
TRIBUNALE DI RIMINI	400
TRIBUNALE DI ROMA	567
TRIBUNALE DI ROSSANO	214
TRIBUNALE DI ROVERETO	34
TRIBUNALE DI SALA CONSILINA	5
TRIBUNALE DI SALERNO	264
TRIBUNALE DI SALUZZO	542
TRIBUNALE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE	635
TRIBUNALE DI SASSARI	87
TRIBUNALE DI SAVONA	25
TRIBUNALE DI SCIACCA	61
TRIBUNALE DI SIENA	42
TRIBUNALE DI SIRACUSA	310
TRIBUNALE DI SONDRIO	315
TRIBUNALE DI SPOLETO	245
TRIBUNALE DI SULMONA	256
TRIBUNALE DI TARANTO	409
TRIBUNALE DI TEMPIO PAUSANIA	22
TRIBUNALE DI TERAMO	212
TRIBUNALE DI TERMINI IMERESE	122
TRIBUNALE DI TERNI	359
TRIBUNALE DI TIVOLI	476
TRIBUNALE DI TORINO	305
TRIBUNALE DI TORRE ANNUNZIATA	71
TRIBUNALE DI TORTONA	15
TRIBUNALE DI TRANI	122
TRIBUNALE DI TRAPANI	58
TRIBUNALE DI TRENTO	142
TRIBUNALE DI TREVISO	285
TRIBUNALE DI TRIESTE	389
TRIBUNALE DI UDINE	457
TRIBUNALE DI URBINO	222
TRIBUNALE DI VALLO DELLA LUCANIA	16
TRIBUNALE DI VARESE	26
TRIBUNALE DI VASTO	1273
TRIBUNALE DI VELLETRI	258



TRIBUNALE DI VENEZIA	408
TRIBUNALE DI VERBANIA	115
TRIBUNALE DI VERCELLI	23
TRIBUNALE DI VERONA	286
TRIBUNALE DI VIBO VALENTIA	1
TRIBUNALE DI VICENZA	208
TRIBUNALE DI VITERBO	277
TRIBUNALE DI VOGHERA	52
<b>Totale Accessi</b>	<b>47235</b>

### **1.3 DOWNLOAD**

Numero di download dal sito web, per tipologia:

<b>Tipo download</b>	<b>N° download</b>
Manuali	24291
Software	86528
<b>Totale Download</b>	<b>110819</b>