

SERVIZI DI HELP DESK INFORMATICO E ASSISTENZA HARDWARE E SOFTWARE A PERSONAL COMPUTER, STAMPANTI E RELATIVI ACCESSORI

ALLEGATO TECNICO

Oggetto del presente servizio sono l'assistenza hardware e software a tutto il parco client (e relativi accessori e periferiche) gestito dal Servizio Gestione e sviluppo delle tecnologie e dei servizi Informativi del Comune di Reggio Emilia (d'ora in poi Servizio Tecnologie). Trattandosi di un insieme di apparecchiature molto differenziato e numericamente importante si ritiene importante fornire alcuni parametri sulla situazione attuale:

- Il parco client dell'ente è composto da circa 1500 personal computer di cui circa 100 portatili. A questo si aggiungono circa 270 stampanti/plotter di rete e 300 stampanti locali. Il numero di utenze attive corrisponde circa al numero di postazioni client. Delle 270 stampanti di rete circa 85 sono multifunzione con contratto di noleggio. Fare riferimento alla tabella 2 per le principali tipologie di pc in uso.
- Si stima una crescita annua pari circa al 2%.
- Oltre ai pc e periferiche ad esso connesse sono in gestione al Servizio Tecnologie:
 - circa 45 timbratori non coperti da contratto di manutenzione/garanzia
 - circa 150 smartphone / tablet
 - circa 15 videoproiettori
- Tutti i pc vengono gestiti tramite 4 tipologie di immagini standard:
 - Pc in rete interna con Windows 7 Professional 64 bit: circa 1100 postazioni
 - Pc in rete interna con Windows XP: circa 500 postazioni
 - Pc stand-alone con Windows 7 Professional 64 bit: circa 20 postazioni
 - Pc utilizzati come postazioni pubbliche per la navigazione con configurazione fissa basata su sistema operativo Linux non modificabile dall'utente che viene ricaricata nello stato iniziale ogni volta che si riavvia il pc: circa 70 postazioni
 - Di queste postazioni circa 100 sono virtuali con tecnologia vmware.

L'aggiornamento, gestione e distribuzione di queste immagini è oggetto del presente contratto come descritto nel paragrafo 1.4

- E' in corso un progetto di migrazione / adeguamento hardware per la migrazione a Windows 7 e Libreoffice. Attualmente circa il 75% delle postazioni sono state aggiornate: si stima di completare l'operazione entro il primo semestre del 2016.
- Le applicazioni utilizzate all'interno della rete dell'ente sono quelle descritte in Tabella 1.
- L'utente non ha diritti di amministrazione sulla propria postazione: non può quindi installare/aggiornare applicativi né modificare impostazioni di sistema. Queste attività sono di esclusiva competenza del servizio Tecnologie e comprese nel presente contratto.
- L'età media delle postazioni è di circa 6 anni.
- Sia i pc/monitor che le stampanti/plotter vengono acquistati con almeno 3 anni di garanzia on-site o in caso di prodotti di convenzione con quanto previsto dalla convenzione stessa (es: 5 anni previsti dall'ultima convenzione). Nessuna estensione di garanzia è invece prevista per le altre periferiche. Al termine della garanzia tutti i dispositivi rientrano nei servizi di manutenzione hardware del presente contratto.
- Circa il 60% dei pc/monitor è ad oggi fuori garanzia. Per le stampanti la percentuale è maggiore. Si tenga presente che con il progetto di migrazione a windows7 in corso, durante il 2015-2016, si sostituiranno circa 400 pc portando così la percentuale dei pc in garanzia dal 40% attuale a circa il 70%. Questi dati sono certi all'80% poiché parte delle risorse hw/sw necessarie sono già state

acquisite e la parte rimanente è stata inclusa nel bilancio di previsione e sarà acquistata entro fine 2015 / inizio 2016

- Compatibilmente con le risorse economiche a disposizione, annualmente il parco viene integrato con circa 200 nuove postazioni e 20 stampanti da utilizzare sia per svecchiare l'hw che per far fronte a nuove richieste
- La maggior parte postazioni sono connesse in rete e distribuite sul territorio comunale in circa 20 sedi principali (in cui si concentrano l'80% delle postazioni e con oltre 15 postazioni per sede). Ci sono poi altre 17 sedi medie con massimo 15 pc ciascuna e un'altra decina di piccole sedi con massimo 3 pc ciascuna (fare riferimento alla Tabella 3 per l'elenco delle sedi suddiviso per tipologia).
- L'ente utilizza Microsoft SCCM 2012 per collezionare informazioni sul parco client, fornire assistenza remota, distribuire aggiornamenti, nuovi pacchetti e fix di sicurezza, precaricare l'immagine e i sw standard. SCCM non sostituisce comunque la gestione dei cespiti che viene fatta con un apposito software.
- E' attivo un numero telefonico con più linee e una casella di posta a cui gli utenti possono effettuare le richieste di assistenza.
- Negli ultimi mesi al servizio di help desk sono arrivate circa 600 chiamate/mese. Fare riferimento alla Tabella 4 per la ripartizione delle chiamate.
- L'ente dispone di una Intranet per comunicazioni/formazione agli utenti.
- L'ente utilizza Lotus Domino come sistema di posta.
- I dati degli utenti che accedono alla rete del comune o alla posta sono registrati sia su Active Directory che sul repository di Domino.
- L'ente utilizza un software proprietario per l'inventariazione e la movimentazione interna dei cespiti.

Tutti i dati numerici riportati nel presente allegato, ove non diversamente specificato, sono riferiti all'inizio settembre 2015

Le tipologie di servizi richiesti sono le seguenti:

1.DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

1.1. Servizi di Help Desk

Il servizio di help desk è il primo punto di front - office rispetto a tutte le problematiche di tipo "informatico" incontrate dagli utenti interni del Comune, quindi riveste una funzione essenziale per garantire i necessari livelli di servizio, considerando anche che molti utenti sono dislocati in diverse sedi.

Lo scopo del servizio è di assicurare una corretta e tempestiva assistenza telefonica di primo livello agli utenti, relativamente alle problematiche di base connesse alle stazioni di lavoro (HW, SW, connettività, accesso alla rete, posta elettronica, software standard, ecc.). Le richieste di assistenza sulle funzionalità specifiche degli applicativi non compresi nel pacchetto standard installato sui pc e sui sw gestionali in uso, vanno inoltrate ai rispettivi referenti informatici del Comune.

Obiettivi prioritari del servizio di help desk sono:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
- provvedere all'accoglimento ed alla risoluzione delle richieste di assistenza;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- chiudere tutti gli interventi di competenza;
- interagire con le figure professionali dell'Amministrazione.

Le chiamate di assistenza arrivano tramite uno dei seguenti canali:

- Numero telefonico multi linee
- email indirizzate a callcenter@municipio.re.it o a rinnovoutenti@municipio.re.it
- Cruscotto di apertura chiamata presente sul desktop dell'utente. **Questa funzionalità è oggetto di fornitura (vedi paragrafo 3)**

Le attività principali sono:

- Registrare e catalogare ciascuna chiamata pervenuta comunicandone i riferimenti all'utente
- Effettuare un filtro di primo livello e, in caso di problematiche note e/o di bassa difficoltà, risolvere il problema.
- In caso di problema non immediatamente risolvibile:
 - Gestire correttamente l'urgenza e la priorità delle chiamate ed eventualmente concordare con l'utenza tempistiche d'intervento. I criteri per attribuire l'urgenza saranno definiti insieme al responsabile del servizio. Indicativamente si intendono urgenti chiamate bloccanti provenienti da sportelli al pubblico, postazioni di rilevante importanza istituzionale (es: gabinetto del sindaco, assessorati, sale istituzionali, sale corsi, ecc.)
 - Assegnare la chiamata al tecnico competente o al primo disponibile in caso di emergenza.
 - In caso di necessità gestire correttamente l'escalation verso l'assistenza specialistica sistemistica o applicativa.
 - Monitorare lo stato di avanzamento, i tempi di chiusura delle chiamate ed ogni eventuale situazione anomala
- Fornire aiuto all'utente sull'utilizzo della postazione e sugli applicativi standard installati
- In caso di chiamate non pertinenti l'attività prevista dal presente capitolato comunicare all'utente, anche successivamente, l'iter organizzativo da attivare concordandolo se necessario con il responsabile del servizio.

Attività di back office quali:

- Elaborare statistiche periodiche sulle chiamate ricevute
- Popolare e mantenere aggiornato il database delle FAQ, in cui l'utente può trovare una risposta ai problemi che si verificano più frequentemente
- Redazione e mantenimento di manuali per l'utente sull'uso degli applicativi più diffusi
- Popolare e mantenere aggiornata la documentazione interna riguardante:
 - modalità di installazione degli applicativi
 - modalità operative di intervento
 - risoluzione di problemi e work-around
- Suggestire e collaborare a diffondere presso gli utenti quegli strumenti che permettono loro di trovare autonomamente risposte ai malfunzionamenti tipici.
- Mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a ridurre il numero di chiamate telefoniche e ad incentivare l'uso del cruscotto sul desktop.
- Elaborare report e statistiche periodiche sulle chiamate
- comunicare con cadenza da concordare (es: settimanale) le chiamate/attività critiche

Attualmente, le funzionalità di Remote Control di SCCM 2012 sono utilizzate pesantemente dall'help Desk per dare assistenza agli utenti. SCCM 2012 è utilizzato anche, oltre a quanto indicato nel paragrafo 1.4 dell'allegato tecnico, per l'inventario centralizzato delle risorse hardware e software presenti in rete. Questo non sostituisce però la gestione dei cespiti che viene fatta tramite un apposito software. Sono implementate anche le funzionalità di metering di SCCM.

La fornitura degli strumenti sw per la gestione delle chiamate all'help desk è oggetto

del presente contratto (vedi paragrafo 3.).

E' facoltà della ditta fornitrice proporre soluzioni aggiuntive/migliorative e/o configurazioni che, nel rispetto degli standard adottati dall'ente, rendano più efficiente l'attività di Help Desk. Tutti gli strumenti di assistenza remota messi a disposizione dall'ente devono essere utilizzati nel rispetto dei diritti del lavoratore e delle leggi sulla privacy e quindi attivabili solo previo consenso preventivo dell'utente stesso.

1.2. Servizi di manutenzione software e gestione delle richieste di manutenzione hardware alle ditte competenti per tutto il parco hardware.

Questa attività comprende:

- Assistenza e manutenzione del software di base ed applicativo. I servizi di questa tipologia consistono nel garantire la corretta funzionalità delle apparecchiature installate sotto i seguenti profili:
 - sistema operativo,
 - software di rete,
 - accessibilità ad internet e ad intranet
 - configurazione dei prodotti specifici dell'ambiente dell'Amministrazione (applicativi gestionali/ applicativi commerciali),
 - configurazione dei pacchetti software standard adottati dall'Amministrazione tra cui posta elettronica, internet explorer, pacchetti di office, client oracle ecc.
 - configurazione di stampanti locali e/o di rete e gestione del loro corretto utilizzo da parte dei client
 - configurazione di accessori supplementari ai personal computer (scanner, masterizzatori, ecc.) e gestione del loro corretto utilizzo da parte dei client.
 - Eventuale recupero dei dati

Si fa presente che per quel che riguarda il software installato su tutti i client (fare riferimento alla Tabella 1) l'assistenza riguarda anche le problematiche legate all'uso dell'applicativo stesso. Per tutti gli altri software utilizzati dalle singole postazioni (applicativi commerciali e applicativi gestionali), l'attività riguarda solamente l'installazione, l'aggiornamento di versione e la verifica della corretta funzionalità dell'applicazione. La soluzione dei problemi più espressamente applicativi o l'istruzione dell'utente su funzioni specifiche non rientra nell'ambito delle attività previste e dovrà essere demandata all'ufficio competente.

- Gestione dell'attività di inventory centralizzata delle apparecchiature hardware presenti in rete, con relative parti aggiuntive e dotazione software.
- Gestione delle richieste di manutenzione hardware. Le attività di questa tipologia non sono la vera e propria riparazione, ma consistono nel garantire il corretto dialogo con le ditte incaricate della manutenzione hardware in caso di apparati in garanzia e con il personale della ditta aggiudicataria addetto a questo tipo di attività per il materiale fuori garanzia.

Il sistema di gestione chiamate messo a disposizione dalla ditta (vedi paragrafo 3) dovrà consentire la tracciabilità di questo tipo di attività e permetterne il monitoraggio dei tempi. In caso di mancato rispetto dei tempi definiti in sede contrattuale, il personale addetto dovrà comunicarlo tempestivamente ai responsabili del Servizio Tecnologie.

Ogni chiamata che determina un intervento risolutivo presso l'utente dovrà essere certificata tramite la sottoscrizione da parte dell'utente destinatario del modulo descrittivo della chiamata in cui saranno riportati almeno il nome del tecnico che è intervenuto, la descrizione del problema e della soluzione. Questi moduli dovranno essere conservati per un tempo che sarà concordato con il responsabile del servizio in caso di contestazioni successive.

Si dovrà inoltre provvedere al ripristino dell'attrezzatura non funzionante tramite eventuali parti o apparecchiature similari messe a disposizione dall'ente o dalla ditta stessa (nell'ambito del servizio di manutenzione hardware) mettendo in atto tutte le politiche necessarie a salvaguardare dati o programmi dell'utente (es. copie).

1.3. Servizi relativi a nuove installazioni e movimentazioni hardware e software:

Questa attività comprende:

- Installazioni, aggiornamento, rimozioni di postazioni o dispositivi (stampanti, monitor, ecc.): in questi casi andrà gestito:
 - lo sballaggio dei dispositivi
 - Il salvataggio dei dati/impostazioni utente presenti sulla postazione (se applicabile)
 - il posizionamento corretto della postazione o del dispositivo con particolare attenzione ai cavi che devono essere disposti conformemente alle norme sulla sicurezza. Qualora ciò non fosse possibile dovrà essere segnalato agli uffici competenti per eventuali adeguamenti dell'impiantistica.
 - Ritiro degli imballi
 - In caso di sostituzione della postazione dovranno essere ripristinati i dati/impostazioni dell'utente e tutti gli applicativi installati e dovrà essere effettuato un controllo di base sul corretto funzionamento dei programmi non compresi nella configurazione standard delle postazioni
- Attivazione di nuove sedi sia con spostamento di postazioni da altre sedi che con attivazione di postazioni aggiuntive
- Pianificazione e messa in opera, in accordo con il personale tecnico dell'ente, di nuove installazioni sia di software che di personal computer che di periferiche da destinare ai vari uffici comunali sia in modalità massive che singole.
- In caso di movimentazione di quantità non rilevanti è compreso:
 - il trasporto delle varie attrezzature nelle sedi di installazione,
 - il ritiro di attrezzature consegnate erroneamente in sedi errate
 - il ritiro di eventuali apparecchiature sostituite
 - il ritiro di eventuali imballaggi.
- Messa in opera di politiche di svecchiamento delle postazioni e/o di deploy di nuove versioni del sistema operativo o di applicazioni installate su tutte le postazioni (es: suite per gestione d'ufficio, client di posta, browser, ecc.)
- Attività di supporto alla dismissione controllata e a norma di legge delle apparecchiature considerate obsolete (es: verifica sugli apparati da dimettere, ritiro parti riutilizzabili, formattazione a basso livello degli hard disk, ecc.).
- Aggiornamento tramite l'applicazione proprietaria delle informazioni relative alla movimentazione del cespite. Questa attività potrà essere fatta autonomamente dal personale del presidio o gestendo le comunicazioni con il servizio dell'ente preposto. Si tenga presente che anche i software vengono gestiti come cespiti e pertanto devono essere correttamente movimentati quando sono spostati da una postazione all'altra.

- Attività anche massive legate alla prima inventariazione dei beni (ad esempio apposizione delle etichette con numero di inventario in caso di consegne massive, prima che questi vengano installati nei vari uffici).
- Collaborazione con personale addetto alla movimentazione per la pianificazione ed organizzazione di spostamenti massivi.
- Gestione delle scorte e proposte di acquisto preventivo di materiale a fronte di criticità emerse durante l'attività di assistenza

L'ente ha una propria procedura per la gestione dei cespiti in cui sono inventariati i beni, gestiti le movimentazioni e le dismissioni.

E' richiesta una particolare attenzione all'ottimizzazione delle risorse hardware e software, in particolare durante fasi di svecchiamento del parco hardware. I piani di sostituzione dovranno essere concordati con i referenti del Servizio Tecnologie.

1.4. Servizi di aggiornamento applicativo e di sicurezza.

Tutte le attività di questa categoria dovranno essere pianificate in stretta collaborazione con il personale tecnico/sistemistico del Servizio Tecnologie dell'Ente. La maggioranza di queste attività viene svolta tramite Microsoft SCCM 2012 (ed eventuali release successive) e linguaggi di scripting.

E' pertanto richiesta una approfondita conoscenza degli strumenti.

Rientrano in questa categoria attività quali:

- Supporto allo studio di nuove architetture hardware o software, di nuove tecnologie e monitoraggio costante del mercato nell'ambiente del personal computing in modo da fornire una valida consulenza professionale al personale tecnico dell'ente
- Collaborazione nella pianificazione delle nuovi immagini aziendali: definizione della versione del sistema operativo, delle impostazioni standard, dei pacchetti da introdurre , delle modalità operative di installazione e distribuzione).
- Attività di ricerca di utility free per risolvere bisogni/richieste utenti (sw per creazione diagrammi, mappe mentali, ecc)
- Predisposizione e gestione delle sequenza di installazione dell'immagine standard per i vari profili
- Creazione di pacchetti per la distribuzione di nuovi software o aggiornamento degli stessi.
- Gestione del corretto allineamento della configurazione di tutti i personal computer. Progettazione, pianificazione, test e monitoraggio dei diversi step di allineamento
- Supporto al mantenimento di un adeguato livello di sicurezza del parco client e all'aggiornamento degli standard di configurazione adottati dall'ente.
- Pianificazione, test e distribuzione di aggiornamenti applicativi
- Verifica della compatibilità di nuovi applicativi da installare sulle postazioni. Definizione dei work-around necessari alla loro corretta esecuzione/installazione e redazione della documentazione relativa.
- Redazione e mantenimento della documentazione relativa

E' facoltà della ditta fornitrice proporre, in sede d'offerta, soluzioni aggiuntive/migliorative e/o configurazioni che, nel rispetto dei software standard adottati dall'Ente e dell'obiettivo principale di standardizzare e uniformare la configurazione dei client, rendano più efficiente l'attività di aggiornamento, come descritto nel presente allegato.

1.5. Servizi relativi ai dispositivi diversi da Pc e periferiche ad essi connesse

Questa attività comprende:

- Sostituzione e test su apparati di rete/cablaggi di periferia in collaborazione con i sistemisti del Servizio Tecnologie
- Interventi di assistenza e aiuto nell'utilizzo/ collegamento di dispositivi a videoproiettori
Gestione delle prenotazioni: per alcuni tipi di dispositivi (videoproiettori, portatili, dispositivi mobili) l'ente dispone di un insieme di risorse "condivise" che i vari servizi possono richiedere per un periodo limitato di tempo. Tramite un applicazione ad hoc messa a disposizione dell'ente occorre quindi gestire la prenotazione, il ritiro e la riconsegna delle stesse.
- L'ente dispone di 3 aule di formazione e 5 sale istituzionali con dotazione informatica (pc fisso o mobile, video proiettore, ecc.). Con cadenza periodica (indicativamente ogni 2 mesi) da concordare con il responsabile del servizio, dovrà essere controllata la corretta funzionalità dei dispositivi e dovrà essere redatto un verbale da consegnare al responsabile del servizio.

1.6. Gestione del ciclo di vita delle credenziali per l'accesso alla rete

Come già indicato in precedenza, tutti gli utenti che devono accedere al sistema informativo dell'ente sono registrati in due repository: Active Directory e Lotus Domino. La grande maggioranza (indicativamente il 90%) degli utenti sono registrati in entrambi i repository. Ci sono alcuni utenti che hanno accesso solo alla posta o alla Intranet ed in questo caso hanno le credenziali solo in Lotus Domino.

Ci sono account presenti solo in Active Directory ma sono credenziali di servizio che non corrispondono a persone fisiche in grado di aprire chiamate di assistenza.

L'attività di questo punto consiste:

- Registrazione dei dati dell'utente sui due repository indicati e rilascio delle credenziali di accesso a fronte della richiesta del servizio personale o dei dirigenti dei vari servizi
- Impostazione del profilo di accesso e aggiornamento dello stesso in caso di cambio mansioni o cambio del servizio di assegnazione
- Proroga della scadenza delle credenziali in caso di riconferma a fine contratto.
- Gestione del blocco o della cancellazione delle credenziali in caso di pensionamento, dimissioni, comando ad altro ente, fine del contratto a termine, ecc.

L'attività non riguarda la profilazione all'interno dei singoli applicativi specifici.

L'elenco delle informazioni gestite in ogni repository per singolo utente e' riportato nella Tabella 5.

1.7. Gestione del magazzino di deposito temporaneo

Come indicato nell'art. 6 del capitolato l'ente mette a disposizione della ditta fornitrice un locale, con accesso protetto da badge, utilizzabile come magazzino per il deposito temporaneo di materiale in transito, parti di ricambio, espansioni, attrezzature in attesa di consegna/assegnazione, in ingresso/uscita dalla manutenzione hardware, "muletti", ecc. Questo materiale può essere o no censito all'interno del sistema di gestione dei cespiti dell'ente.

La gestione di tutto il materiale contenuto in questo deposito (indipendentemente che sia di proprietà dell'ente o no) è in capo alla ditta fornitrice. Ad inizio/ fine contratto e con scadenza periodica (es: annuale) da concordare con il responsabile del servizio informatica, dovrà

essere fatto un inventario del materiale presente. La ditta fornitrice deve presentare un **piano di gestione del magazzino** che permetta di governare la situazione del materiale in un dato momento

1.8. Servizi di supporto applicativo

Rientrano in questa tipologia di attività il supporto all'utente per le applicazioni gestionali più utilizzate. Es:

- Gestione Lavori pubblici
- Gestione Protocollo, Albo pretorio e iter amministrativo atti (determine dirigenziali, delibere Giunta e Consiglio)
- Gestione contabilità finanziaria e PEG (piano esecutivo di gestione)
- Gestione servizi sociali (Garsia)
- anagrafe

L'attività consiste in:

- gestione delle profilazione degli utenti interna alle procedure
- Assistenza di primo livello agli utenti ed eventuale indirizzamento ai referenti informatici delle specifiche procedure
- Pianificazione/installazione aggiornamenti in collaborazione con i sistemisti

Rientrano inoltre in questi servizi:

- attività di supporto a funzioni avanzate di Libreoffice/Microsoft Office legate all'elaborazione/estrazione dalle base dati applicative (es: stampe unione, tabelle pivot, esportazione/importazione XML, ecc.)
- attività di supporto per diffusione/gestione posta certificata e firma digitale

Nel corso del contratto potranno variare le applicazioni gestionali di cui ci si dovrà occupare, naturalmente previo periodo di formazione / affiancamento.

2.SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il servizio ha lo scopo di mantenere in stato di perfetto funzionamento la dotazione hardware del parco client dell'ente una volta uscito dalla copertura della garanzia. La ditta appaltatrice, dovrà garantire con proprio personale tecnico specializzato, la manutenzione HARDWARE ai personal computer, stampanti, scanner, plotter, monitor dislocati nei diversi uffici non coperti da garanzia o che escano dalla copertura nel corso di validità del presente contratto.

Sono coperti da questo servizio tutti i pc / monitor /stampanti / plotter e altri dispositivi di proprietà dell'ente o dell'Istituzione Nidi e scuole (limitatamente alla dotazione degli uffici centrali) e dell'Istituto Peri. Sono esclusi perchè gestiti con contratti a parte o in differenti modalità:

- Fotocopiatori di rete (coperti di contratto di noleggio)
- Apparatati di rete di periferia
- Timbratori
- Videoproiettori
- Smartphone e tablet

Per i fotocopiatori di rete non è richiesto il servizio di manutenzione hardware mentre devono essere gestite le chiamate di assistenza legate all'utilizzo/configurazione. Per gli altri dispositivi, pur non essendo coperti dal servizio di manutenzione hardware, sono richieste le attività di cui al punto 1.5

Gli interventi dovranno garantire:

- a. eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- b. utilizzazione di procedura alternative atte ad aggirare temporaneamente il problema;
- c. controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- d. pulizia e rimessaggio delle sole macchine per le quali è necessario questo tipo di intervento
- e. Sostituzione di parti usurate considerate come parti consumabili dal produttore dell'apparato (vedi kit colore, rulli di trazione ecc.) solo quando questa attività non faccia decadere i contratti di garanzia/ manutenzione in essere. La fornitura delle parti non e' compresa nel presente contratto.

Le parti di ricambio dovranno essere originali e garantire prestazioni equivalenti a quelle sostituite che, a loro volta, potranno essere ritirate dalla ditta aggiudicataria. Il costo della manutenzione hardware sarà comprensivo di tali ricambi, nessuno escluso.

Il servizio non copre parti di ricambio e mano d'opera richieste per danni dovuti da:

1. incendi, alluvioni, calamità naturali in genere o circostanze di carattere accidentale;
2. negligenza;
3. deterioramenti o danni procurati dall'esercizio dell'apparecchiatura in condizioni di lavoro al di fuori delle specifiche del costruttore;

Sono inoltre escluse dal servizio:

1. tutte quelle parti definiti come "di consumo" dalle ditte costruttrici
2. i pannelli LCD o il tubo catodico dei monitor

L'attività di ripristino e salvaguardia delle informazioni/ programmi presenti su dispositivi da sostituire rientra tra le competenze di cui al punto 1.2. In caso di ritiro di supporti di memorizzazione la ditta e' tenuta a cancellare qualsiasi dato in esso contenuto.

Limitatamente a dispositivi minori (stampanti a basso costo sia getto che laser, monitor, scanner) la ditta appaltatrice può proporre all'ente la sostituzione della periferica al posto della riparazione. E' facoltà dell'ente accettare o meno: in caso di non accettazione la ditta deve comunque rimettere in funzione l'apparecchiatura.

E' facoltà della ditta appaltatrice decidere se utilizzare o meno i locali messi a disposizione dell'ente o se effettuare le riparazioni in locali esterni.

Qualora l'apparato oggetto di intervento sia inventariato al patrimonio mobiliare dell'ente (es: pc, stampanti, monitor, scanner), la ditta non potrà provvedere alla riparazione tramite la sostituzione dell'intero dispositivo con uno temporaneo (es: muletto) senza la preventiva autorizzazione dell'ente.

Il servizio deve comprendere una rendicontazione periodica delle chiamate e un rapporto di chiusura di ciascuna chiamata.

Anche in questo caso, il sistema di gestione chiamate fornito deve premettere la registrazione dell'evento e il monitoraggio dei tempi di intervento.

L'eventuale personale addetto esclusivamente ai servizi di manutenzione hardware **potrà accedere ai locali dell'ente solo in presenza di personale dell'ente stesso (o assimilato)** o a personale della ditta aggiudicataria allocato a tempo pieno presso il presidio dell'ente stesso.

3. DOTAZIONI OBBLIGATORIE

Oltre ai servizi precedentemente descritti, la ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione all'interno del costo dell'appalto, le seguenti dotazioni:

- Software di gestione chiamate con i seguenti requisiti minimi:
 - inserimento della chiamata con catalogazione problema, attribuzione priorità ed urgenza
 - gestione dei vari stati della chiamata
 - gestione dei tempi di chiusura e possibilità di gestire notifiche in caso di superamento dei tempi previsti
 - stampa di un rapporto di chiusura intervento in cui vengano indicate le attività eseguite, il tecnico che è intervento e l'utente destinatario da far sottoscrivere al termine della chiamata.
 - reportistica e statistiche parametrizzabili
 - cruscotto, semplicemente integrabile ed accessibile sul pc dell'utente che permetta a ciascun utente di aprire una chiamata e monitorarne lo stato di avanzamento.
 - Possibilità di esportare/importare lo storico delle chiamate in un formato standard. La ditta fornitrice dovrà importare all'interno del proprio applicativo i dati dello storico delle chiamate. Il software di gestione dei ticket attualmente in uso è proprietario e sviluppato dalla ditta che ha in appalto il servizio. E' installato su un server Microsoft IIS e utilizza Microsoft SQL server come database. Entrambi i server sono di proprietà dell'ente. Per l'importazione dei dati dello storico delle chiamate l'ente è in grado di fornire una vista sul DB.
 - Possibilità di gestire e monitorare tutta l'attività interna del presidio (es: traslochi, aggiornamenti software, ecc.) non legata ad una richiesta di assistenza dell'utente.

- **1 mezzo di trasporto a basso tasso di emissione**, a disposizione dei tecnici della ditta aggiudicataria per l'espletamento del servizio oggetto della presente gara. Tale veicolo deve consentire il trasporto di almeno 2 persone contemporaneamente e deve possedere un vano carico coperto di almeno 1 metro cubo. Tale mezzo deve essere disponibile per tutta la durata contrattuale, durante le giornate e gli orari di servizio stabiliti. In caso di guasto deve essere prevista la sua sostituzione entro max 1 giorno lavorativo. Si precisa che i veicoli elettrici hanno diritto alla circolazione gratuita nell'area ZTL (previa comunicazione della targa all'ufficio permessi e pagamento delle spese per il rilascio) e che il Comune può mettere a disposizione una colonnina per il carico batterie con presa CEE tripolare industriale. Per tutte le altre tipologie di veicoli proposti, le spese per carburante e per il permesso di circolazione in zona ZTL sono a carico della ditta aggiudicataria

Per il software gestione chiamate e per gli ulteriori eventuali software che la ditta aggiudicataria vorrà fornire è facoltà della ditta proporre una soluzione tramite l'accesso ad un servizio esterno o con l'installazione all'interno della rete dell'ente. La modalità di erogazione scelta, le funzionalità applicative e i requisiti architetturali dovranno essere adeguatamente illustrati nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione. Qualora la ditta aggiudicataria opti per un'installazione on site presso l'ente e i requisiti architetturali non siano compatibili con gli standard in uso, la stessa dovrà modificarne la configurazione per favorirne l'integrazione senza costi aggiuntivi per l'ente o trasformarlo in servizio esterno.

L'ente dispone di repository in cui vengono inseriti:

- Gli utenti che hanno accesso alla rete del comune (Active directory e Lotus Domino)
- Indirizzi e numeri telefonici degli utenti memorizzati su un database Domino (Nsf)
- Inventario dei cespiti gestito su un database Oracle

I software proposti (ed in particolare il sw di gestione chiamate) dovranno quanto più possibile integrarsi con le informazioni già presenti nei suddetti repository evitando onerose attività di caricamento dati e problematiche di disallineamento. La ditta fornitrice dovrà essere disponibile ad adattare il sw proposto per

favorire questa integrazione senza costi aggiuntivi per l'ente. Nel servizio è inoltre compreso l'aggiornamento del sw proposto qualora la ditta fornitrice implementi nuove funzionalità.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di cui sopra dovranno essere erogati secondo le seguenti modalità:

- I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati tramite la creazione e mantenimento di un presidio, gestito dalla ditta aggiudicataria, presso i locali messi a disposizione dall'ente.
- La ditta fornitrice dovrà identificare una figura di riferimento che farà da tramite con il coordinatore individuato dall'ente.
- Tutte le attività di cui sopra dovranno essere svolte in collaborazione con gli addetti del servizio Tecnologie del Comune, coinvolti a seconda delle tematiche. Tutte le attività/soluzioni proposte dovranno essere in accordo con le regole e le scelte tecnologiche definite dal servizio Tecnologie del Comune.
- Tutte le attività di cui sopra dovranno essere svolte in collaborazione con gli addetti del servizio Tecnologie del Comune, coinvolti a seconda delle tematiche.
- La ditta dovrà indicare nel progetto tecnico se intende utilizzare in toto o in parte le attrezzature/locali forniti dall'ente e/o mettere a disposizione attrezzature di sua proprietà. Qualora si trattasse di attrezzature (hardware o software) esse dovranno essere compatibili con gli standard adottati dall'ente e la ditta fornitrice dovrà modificarne la configurazione per favorirne l'integrazione all'interno della rete del comune, senza costi aggiuntivi da parte dell'ente stesso.
- I servizi di help desk e di assistenza hw e sw oggetto del presente appalto dovranno coprire la fascia di attività dell'ente secondo la seguente articolazione:
 - dal Lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00
 - dal lunedì al giovedì dalle 14.30 alle 18.00
 - Sabato dalle 8 alle 13

Si precisa che il maggior numero di richieste di assistenza si verifica al mattino nella fascia oraria 9 -14; il martedì e il giovedì (14:30 - 18) sono i pomeriggi di rientro per la maggioranza degli uffici; lunedì e mercoledì (14:30 - 18) il numero di uffici aperti è inferiore rispetto agli altri pomeriggi.; il sabato mattina gli uffici comunali sono per la maggior parte chiusi e quindi è richiesto un presidio minimale (1 persona). L'orario di copertura potrà variare nel corso della durata contrattuale in base a eventuali nuove esigenze o a modifiche dell'orario di apertura degli uffici comunali. L'Amministrazione può richiedere in particolari situazioni o per esigenze di servizio, prestazioni aggiuntive sia al di fuori del normale orario di servizio, sia in giornate festive/prefestive fino ad un massimo di 10 ore/anno, fermi restando gli importi economici definiti

TEMPI/QUALITA' DEL SERVIZIO

La ditta fornitrice dovrà dimensionare le risorse allocate per i servizi richiesti in modo da garantire le seguenti tempistiche:

1. Servizi di cui al punto 1.1 - help desk e al punto 1.2 - manutenzione software, ecc.

Chiamate urgenti (ovvero con problema bloccante): il tecnico a cui la chiamata e' stata assegnata

deve contattare l'utente appena possibile e comunque entro massimo 1 ora lavorativa dall'apertura della chiamata stessa. E' compito del servizio di help desk verificare il carico del tecnico assegnatario e, in caso di indisponibilità dello stesso, deviare la chiamata su un altro tecnico. La chiamata deve essere chiusa al primo intervento entro 4 ore lavorative. Le deroghe a quanto sopra sono applicabili quando:

- Il problema e' imputabile ad una parte hardware guasta di cui non si dispone una sostituzione o in cui la sostituzione faccia decadere la garanzia.
- Casi espressamente concordati con il responsabile del servizio individuato dall'ente

Chiamate non urgenti: il tecnico a cui la chiamata e' stata assegnata deve contattare l'utente entro il giorno lavorativo successivo alla data di apertura della chiamata stessa. La chiamata deve essere chiusa entro 2 giorni lavorativi dalla data di presa di contatto con l'utente, salvo le seguenti deroghe:

- L'attesa di parti di ricambio interrompe la durata della chiamata
- Necessità particolari dell'utente (es: indisponibilità prima di una certa data)
- Casi espressamente concordati con il responsabile del servizio individuato dall'ente (es: nuove problematiche che necessitano di una attività diagnostica presso il laboratorio)

In caso di richieste di assistenza aperte tramite e-mail l'help desk ha l'obbligo di ricontattare telefonicamente l'utente entro 1 h dalla ricezione della e-mail.

2. Servizi di cui al punto 1.3 - nuove installazioni e movimentazioni

Le attività che rientrano in questa categoria devono essere portate a termine entro 4 giorni lavorativi dalla data di richiesta da parte del responsabile del servizio o di suo incaricato.

Fanno eccezione a questi tempi:

- Attività massive rilevanti dal punto di vista numerico
- Installazioni rimandate a causa di problemi non imputabili al servizio Tecnologie (indisponibilità dell'utente, dei locali, dell'infrastruttura, ecc.)
- Casi espressamente concordati con il responsabile del servizio individuato dall'ente

E' comunque facoltà del responsabile del servizio pianificare attività in deroga ai tempi suddetti (es: movimentazioni urgenti)

3. Servizi di cui al punto 2 - manutenzione hardware

Gli interventi di riparazione saranno richiesti dall'ente in modalità "urgente" o "non urgente" a discrezione dell'ente stesso. In base all'urgenza sono richiesti livelli di servizio diversi:

Chiamate urgenti (ovvero con problema bloccante): presa in carico entro 4 h lavorative e intervento entro 24 ore solari dall'apertura della chiamata

Chiamate non urgenti: presa in carico entro 8 h lavorative e intervento entro 48 ore solari dall'apertura della chiamata (con eccezione del sabato e festivi)

QUALITA'

Un elemento altrettanto importante per l'Ente è la qualità del servizio ed il suo monitoraggio. Le eventuali funzionalità di monitoraggio della qualità del servizio del sw di gestione delle chiamate proposto dalla ditta in sede di offerta, saranno oggetto di valutazione, quale miglioria. Nel caso in cui il sw offerto non abbia tali funzionalità è facoltà dell'Ente utilizzare un proprio strumento di monitoraggio della qualità

VARIE

Per gli interventi di supporto verso soggetti esterni durante eventi e/o altre situazioni particolari di interesse dell'ente, come ad esempio :

- sopralluoghi e verifiche delle dotazioni informatiche in preparazione ad eventi o altre attività, anche presso sedi diverse da quelle comunali
- installazione ed interventi di assistenza su dispositivi in uso ai centri sociali o ad altre associazioni che operano su mandato o in collaborazione con l'ente
- assistenza durante eventi particolarmente critici.

la Ditta DEVE ALLEGARE ALL'OFFERTA UN LISTINO PREZZI PER INTERVENTO. L'ENTE POTRA' DECIDERE IN QUALSIASI MOMENTO DI AVVALERSI DI TALI PRESTAZIONI, UTILIZZANDO IL LISTINO PROPOSTO. Le tipologie di intervento sopra indicate sono fornite a scopo esemplificativo. E' facoltà della ditta includere nel listino altre voci relative a servizi non compresi nel capitolato e che possano essere di interesse per l'ente. Il listino prezzi di cui sopra dovrà essere inserito nella busta contenente l'offerta economica, fermo restando che non rientrerà nella valutazione economica.

MIGLIORIE

Eventuali migliorie che la ditta partecipante intendesse proporre, saranno valutate come previsto nel bando di gara e secondo il grado di importanza per l'Ente di seguito dettagliato:

- Tool applicativi (misurazione del gradimento del servizio agli utenti, gestione del magazzino, altro)
- Servizi e/o strumenti aggiuntivi di utilità per l'ente, come ad esempio la gestione dei dispositivi mobili (smartphone, tablet) aziendali.
- Strumenti e/o attrezzature aggiuntive, utili all'Ente per un riscontro dell'oggettiva presenza del personale messo a disposizione, delle ore/uomo e della copertura del servizio effettivamente erogate

Tabella 1. SOFTWARE IN USO SUI CLIENT

I software in uso nel parco client dell'ente si possono dividere in 3 categorie:

1. **Software standard:** pacchetti / plug-in presenti su tutti i client dell'ente
2. **Applicativi commerciali:** pacchetti installati su richiesta: rientrano in questa categoria a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - Microsoft Project
 - Adobe Acrobat standard/professional
 - Adobe Indesign
 - Adobe Photoshop
 - Adobe Creative Suite
 - Autocad Full
 - Autocad LT
 - ESRI Arcview
3. **Applicativi gestionali:** software necessari ai problemi specifici degli uffici. In questa categoria rientrano:
 1. Pacchetti con un setup locale siano essi completamente stand-alone o client server
 2. Applicativi installati su server dell'ente ed utilizzabili dall'utente tramite 'client' presenti su tutti i personal computer (browser, Remote Desktop, Oracle Run time Developer, Lotus Notes, jvm, ecc.). Questi sono gli applicativi maggiormente utilizzati.
 3. Servizi forniti da enti esterni (es: Ministeri) tramite accesso ad internet



Gli applicativi gestionali sono molto variegati e di difficile catalogazione. Risolvono esigenze specifiche dei vari servizi, sono spesso sviluppati ad hoc, personalizzati da software house specializzate in sw per la pubblica amministrazione o forniti da enti esterni (regione Emilia Romagna, Ministeri)

SOFTWARE STANDARD su pc con windows XP

7-Zip 9.20
Adobe Flash Player 15
Adobe Reader XI (11.0.09) MUI
Adobe Shockwave Player 11.5
AppFix RunTime Report Oracle 3 - Oracle 6
CDBurnerXP
Configuration Manager Client
ExtraFax 5.5b
IrfanView (remove only)
Java(TM) 7 Update 4
K-Lite Codec Pack 6.6.0 (Full)
Lotus Notes 8.5.3 it
Microsoft .NET Framework 1.1
Microsoft .NET Framework 2.0 Service Pack 2
Microsoft .NET Framework 3.0 Service Pack 2
Microsoft .NET Framework 3.5 SP1
Microsoft Compression Client Pack 1.0 for Windows XP
Microsoft Internationalized Domain Names Mitigation APIs
Microsoft National Language Support Downlevel APIs
Microsoft Office 2000 SR-1 Professional
Microsoft Silverlight
Microsoft User-Mode Driver Framework Feature Pack 1.0
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219
MSXML 6.0 Parser (KB927977)
Pacchetto di compatibility Office System 2007
PDFCreator
QuickTime
RDC
Realtek High Definition Audio Driver
SoftGrid for Windows Desktops
Symantec Endpoint Protection
VLC media player 1.1.5
WebFldrs XP
WIMGAPI
Windows Communication Foundation Language Pack - ITA
Windows Genuine Advantage v1.3.0254.0
Windows Internet Explorer 8
Windows Media Format 11 runtime
Windows Media Player 11
Windows Presentation Foundation
Windows Workflow Foundation IT Language Pack
Windows XP Service Pack 3
Winmail Reader 1.1.11



XML Paper Specification Shared Components Pack 1.0

SOFTWARE STANDARD su pc con windows 7

7-Zip 9.20 (x64 edition)
Actalis Kit v. 5.1.9
Adobe Flash Player 15 ActiveX
Adobe Reader XI (11.0.09) MUI
Adobe Shockwave Player 11.6
Bit4id - Universal Middleware for Incard
CDBurnerXP (64 bit)
Configuration Manager Client
IDProtect Client 5.35
IrfanView (remove only)
Java 7 Update 40
LibreOffice 4.1.1.2
Lotus Notes 8.5.3 it
Microsoft .NET Framework 1.1
Microsoft .NET Framework 2.0 Service Pack 2
Microsoft .NET Framework 3.0 Service Pack 2
Microsoft .NET Framework 3.5 SP1
Microsoft .NET Framework 4 Client Profile
Microsoft Access Runtime 2010
Microsoft Office Access Runtime 2010
Microsoft Silverlight
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable (x64)
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9.0.30729.4148
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219
PDFCreator
Realtek High Definition Audio Driver
Symantec Endpoint Protection
VLC media player 2.0.4
VMware Horizon View Client
Windows Internet Explorer 9

Tabella 2. Tipologia di PC

Modello PC	Quantità	Anno di acquisto	Garanzia (s/n)	Scadenza garanzia
Lenovo thinkpad I530	10	2013	si	2018
HP Compaq 6005 Pro MT PC	43	2009	no	
HP Compaq dc7100 CMT(DX438AV)	40	2005	no	
HP Compaq dc7600 Convertible Minitower	105	2006	no	
HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	203	2007	no	
HP Compaq Pro 6300 SFF	426	2013	si	2018
HP d530 CMT(DC577AV)	130	2004	no	
HP Pro 3405 Series	53	2011	no	
HP ProBook 4520s	11	2012	no	
LIFEBOOK S2110	10	n/a	no	
Dell OptiPlex 210L	12	2006	no	
Dell OptiPlex 580	11	2010	no	
Dell OptiPlex 755	158	2008	no	
Acer TravelMate 5742	10	2012	si	2015
HP ProDesk 600 G1 SFF*	123	2015	si	2020
PC Virtuali VMware	107	n/a	n/a	
altro	50	n/a	n/a	
	1501			

* si precisa che a inizio 2015 sono stati acquistati ulteriori 177 HP PRODESK 600 con stesse condizioni di garanzia che saranno installati nel corso del 2015/2016 a sostituzione di pc obsoleti.

Tabella 3. Elenco sedi

Sedi grandi (con più di 15 pc ciascuna)

Sedi interne al Centro Storico	
Sede Istituzionale/Palazzo Ancini	Piazza Prampolini 1/Via Farini 1
Biblioteca Panizzi – sede centrale	Via Farini 3
Uffici Tecnici – ex Tribunale	Via emilia san pietro 12
Ced	Piazza Scapinelli 2
URP – Comune Informa	Via Farini 2/1
Palazzo Casotti	Piazza Casotti 1
Frumetaria _ Redazione Urp	Via san Pietro Martire 2/b
Chiostri di San Domenico – Istituto Peri	Via Dante Alighieri 11
Anagrafe	Via Toschi 27
Galleria S. Maria	Galleria S. maria 1
Musei	Via L. Spallanzani 1
Bilancio e Finanza	Via San Pietro Martire 6
Istituzione scuole e nidi	via Giudo da Castello
Palazzolo – Officina Educativa – Uffici Musei	Via Palazzolo 2
Uff. Casa	Viale Montegrappa 13/d
Palazzo Prini	Via San Pietro Martire 3
Magazzini – Archivio	Via Mazzacurati 11
Sedi esterne al centro storico	
Comando vigili Urbani	Via Brigata Reggio 28

Sedi piccole (con numero di pc ciascuna da 15 a 3)

Sedi esterne al centro storico	
Biblioteca Ospizio	Via Emilia Ospizio 30/b
Biblioteca Rosta	Via Wibicky 27
Biblioteca S.Pellegrino	Via Rivoluzione D'ottobre 29
Foro Boario – Servizi Sociali Polo Nord – Vigili nord/est	Via f.lli Manfredi 12
Casa Delle Donne	Via Melegari 2
Centro Gerra	Piazza XXV Aprile 2
Centro Malaguzzi	Via Bligny 1/a
OFFICINA Educativa – Crin/crea	Via dei servi 1

Mondoinsieme	Via Marzabotto 3
Biblioteca Orologio – Laboratorio ricerca	Via Borodin 17/a
Servizi sociali Polo Ovest + Urp Pieve + vigili sud/ovest + anagrafe decentrata	via f.lli cervi 70
Servizi Sociali – Polo Est	via vecchi 2/a
Servizi sociali – Polo sud	via gandhi 20
Urp Ospizio – anagrafe decentrata	Via Tamburini 1
Vigili città storica	Via verdi 24
Vigili città storica	via torri 23/b
Villa cugnet – Biblioteca S. croce	via Adua 57

Sedi Piccole (con meno di 3 pc ciascuna)

Sedi esterne al Centro Storico	
Museo della psichiatria	Via Amendola 2- Padiglione Lombroso
Officina delle Arti	Via Brigata Reggio 29
Criba-caad	Via wibicky 7/a
Cimitero Coviolo	Viale Martiri delle Foibe ,25
Get Madres de Plaza de Mayo	Via Samoggia n:50
Get Impastato	Via Torri 49
Get Mendes	Via Plinio 1
Get dolci	Via Guittone d'arezzo 3
Get Martin Luther King	Via Gattalupa 1
Canile Comunale	Via Felesino 4
Centro Unificato Protezione civile	Via della Croce Rossa 3
Sedi interne al centro storico	
Galleria Parmeggiani	Corso cairolì 2
Polo Citta' Storica	Via dell'Abbadessa 8

Tabella 4 – Ripartizione delle chiamate

I dati sotto riportati fanno riferimento al semestre gennaio-giugno 2015

gen-15	587
feb-15	500
mar-15	642
apr-15	668
mag-15	639
Giu-15	544

Nelle chiamate sono conteggiate anche gli IMAC indicati sotto

IMAC

	Traslochi	Installazioni Win7	Installazioni singole
gen-15	22	64	6
feb-15	13	37	9
mar-15	26	90	3
apr-15	31	43	10
mag-15	28	98	17
Giu-15	7	12	5

Si tenga presente che le installazioni Win7 comportano il ritiro del pc vecchio che può essere ricondizionato per essere destinato ad altro ufficio o essere dismesso e la consegna del nuovo pc. Nelle "installazioni singole" rientrano sia la sostituzioni della singola postazione di lavoro (quindi con ritiro della vecchia e consegna della nuova) che la consegna di una nuova postazione.

La postazione comprende pc + Monitor.

	hardware	software	installazione hw	installazione sw	logistica e gestione asset	attività sistemistiche	formazione
gen-15	35	168	81	59	42	122	80
feb-15	52	155	62	28	26	91	86
mar-15	48	201	105	49	39	83	117
apr-15	37	229	56	114	65	93	74
mag-15	30	242	117	41	62	62	57
Giu-15	44	215	36	34	16	89	61

Le categorie sono:

- Hardware: malfunzionamenti hardware (pc, monitor, stampanti, scanner, portatili, altro hw)
- Software: malfunzionamento software (sistema Operativo, posta elettronica Suite Office o



Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli n° 2 - 42121 Reggio Emilia

Libreoffice, smartphone

- Installazione hardware: richieste installazione monitor, pc, stampanti, altro hardware. Comprende aggiornamento a W7
- Installazione software: richieste di nuovi programmi
- Logistica e gestione asset: traslochi, gestione dell'inventario degli asset, attività relative ad eventi e gestione di dispositivi condivisi
- Attività sistemistiche: gestione ciclo di vita credenziali, copia e ripristino dati utente, gestione permessi d'accesso, interventi su apparati / prese di rete, rimozione virus
- Formazione: chiamate di aiuto su utilizzo postazione, posta, gestione della password, Office, ecc.)

Tabella 5 – Informazioni contenute nei repository per ciascun utente

In Active directory sono memorizzate:

- UserID (6 caratteri – 4/5 inizio cognome 1/ 2 inizio nome)
- Nome
- Cognome
- Password
- Indirizzo email
- Codice Fiscale
- Eventuale data di scadenza delle credenziali
- Script di accesso
- Home directory
- Identificativo dell'utente nel Repository Domino secondo il formato richiesto dall'ambiente specifico
- Gruppi di appartenenza
- Gruppo di appartenenza primario che identifica il servizio di assegnazione

Naturalmente poi all'interno sono gestite automaticamente dal sistema informazioni come data di ultimo login, data di ultimo cambio password, organizational unit di appartenenza, ecc.

IN Lotus Domino sono memorizzati:

- Nome
- Cognome
- password (solo in caso non esista il corrispondente in Active directory)
- Eventuali Alias
- UserID di Active Directory
- Posizione del file di postazione
- Indirizzo per ricevere posta dall'esterno
- eventuali indirizzi di forward
- codice fiscale
- politiche di gestione della quota di spazio della casella
- struttura organizzativa di appartenenza
- Gruppi di appartenenza

Vale quanto detto per Active Directory per le informazioni gestite internamente dal sistema.