

## Descrizione delle prestazioni richieste al Servizio di assistenza

Le prestazioni che il servizio di assistenza erogato dalla impresa affidataria deve assicurare riguardano i seguenti ambiti:

- supporto sistemistico su Postazioni di Lavoro con sistemi operativi Microsoft, Linux, MacOS;
- interventi hardware su PdL, stampanti, periferiche, e semplici apparecchiature di rete, rivolti a individuare e risolvere malfunzionamenti, anche con la sostituzione di componenti;
- interventi hardware e sistemistici su PdL nell'ambito dell'utilizzo del sistema di firma digitale con smart card o con firma remota;
- assistenza di primo livello agli utenti della posta elettronica in cloud Microsoft Office 365
- assistenza informatica in occasione di eventi ufficiali dell'Università di Trieste (p.e. inaugurazione anno accademico, conferenze con ospiti stranieri, incontri del Rettore, Direttore Amministrativo, o Delegati del Rettore con delegazioni di altre università ...)

Sono esclusi dal Servizio di assistenza informatica interventi hardware e sistemistici su server.

### Tipologie e modalità di erogazione dei servizi di assistenza, strutture fruitrici dei servizi

I Servizi di assistenza vengono erogati con modalità differenziate a seconda della struttura/soggetto fruitore del servizio.

L'individuazione puntuale delle strutture/soggetti fruitori del servizio e la definizione della tipologia di intervento nei diversi ambiti sono a cura della dell'Area Servizi ICT.

Sono previste le seguenti tipologie di servizi di assistenza:

- Servizio di assistenza per l'Amministrazione Centrale;
- Servizio di assistenza per le Strutture didattiche e di ricerca;
- Servizio di assistenza per i dispositivi individuali di firma digitale;
- Servizio di assistenza di primo livello per la posta elettronica in cloud MS Office 365;
- Servizio di assistenza in occasione di eventi ufficiali dell'Università di Trieste.

### Servizio di assistenza per l'Amministrazione Centrale

E' prevista la presenza in orario antimeridiano, dal lunedì al venerdì, di tecnici dell'impresa affidataria, indicativamente per quattro ore giornaliere di servizio.

In presenza di momenti particolari, quali ad esempio periodi lavorativi di particolare intensità ovvero periodi festivi, può venire richiesto all'impresa affidataria un temporaneo aumento o una temporanea diminuzione delle ore giornaliere di servizio.

Gli interventi da eseguire e la loro priorità vengono definite dall'Area Servizi ICT, che provvede a fornire ai tecnici dell'impresa affidataria le informazioni tecniche, le parti in sostituzione dei componenti guasti e gli eventuali dispositivi necessari per l'esecuzione delle attività di assistenza.

Gli interventi richiesti all'impresa affidataria riguardano:

- installazione di PdL, comprensiva di collegamento alla rete dati, eventuale installazione o ripristino di componenti software non standard, verifica corretto collegamento alle periferiche, test di funzionamento;
- aggiunte hardware a PdL già operative (installazione di dispositivi esterni) e installazione dei relativi driver;
- sostituzione di componenti hardware in PdL già operative, con eventuale installazione del relativo device driver;
- servizi di installazione e aggiornamento software specifici su PdL già operative;
- disinstallazione di PdL, con disattivazione delle funzionalità hardware e software, disconnessione dalla rete, disassemblaggio delle apparecchiature, raccolta dei cavi delle apparecchiature disinstallate, eventuale imballaggio;
- movimentazione di PdL: disinstallazione della PdL e dei dispositivi aggiuntivi, imballaggio dei componenti, installazione della PdL e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione con i parametri indicati dall'Area Servizi ICT, ripristino di tutte le funzionalità

### Servizio di assistenza per le Strutture didattiche e di ricerca

Il servizio prevede che ogni Struttura usufruisca di un numero di ore settimanali di assistenza indicate dall'Area dei Servizi ICT, in base alla complessità e numerosità delle apparecchiature informatiche presenti nella Struttura, tenendo anche conto di eventuali situazioni di criticità.

L'erogazione del servizio alla singola Struttura avviene di norma in un giorno prefissato della settimana o del mese.

### Servizio di assistenza per i dispositivi individuali di firma digitale

Per la firma digitale tramite smart card il servizio prevede:

- installazione del device driver e del software per l'utilizzo del dispositivo di firma digitale;
- assistenza sull'hardware e sullo stack software per l'utilizzo della firma digitale
- assistenza di primo livello su malfunzionamenti nell'ambito dell'utilizzo della firma digitale.

Per la firma digitale remota il servizio assicura la sola assistenza sistemistica.

Per questo specifico servizio l'intervento presso l'utente interessato deve essere effettuato entro due giorni lavorativi dall'inoltro della richiesta.

### Servizio di assistenza di primo livello per la posta elettronica in cloud Office 365

Il servizio di assistenza di primo livello per la posta elettronica in cloud Office 365 è previsto per il personale tecnico amministrativo afferente all'Amministrazione Centrale, e ai Dipartimenti privi di tecnici informatici.

Le richieste al servizio di assistenza vengono gestite attraverso piattaforma di ticketing o via posta elettronica.

Il servizio di primo livello prevede anche un servizio di assistenza telefonica, della durata di un'ora giornaliera, attivo al mattino, con orario da individuare.

Le richieste di assistenza non gestibili direttamente dai tecnici dell'impresa affidataria vengono inoltrate all'assistenza di secondo livello, presidiata da tecnici dell'Area dei Servizi ICT.

### Servizio di assistenza in occasione di eventi ufficiali dell'Università di Trieste

Il servizio prevede la presenza di un tecnico dell'impresa affidataria per l'assistenza alle postazioni di lavoro ed eventuali periferiche utilizzate, per la durata dell'evento e durante eventuali prove tecniche.