

DESCRIZIONE SERVIZI RICHIESTI

Indice

1 - Servizi di Help Desk.....	2
a) filtro di primo livello su configurazione della PdL.....	4
b) filtro di primo livello sugli applicativi.....	5
c) filtro di primo livello su postazioni pubbliche per l'accesso ad internet.....	5
2 - Servizi di Manutenzione e Assistenza.....	5
a) gestione delle richieste di manutenzione hardware.....	6
b) gestione delle comunicazioni con l'utenza.....	6
c) manutenzione e assistenza di secondo livello su configurazione della PdL.....	6
d) servizi di aggiornamento applicativo e di sicurezza.....	7
e) attività di back office.....	8
f) manutenzione e assistenza a dispositivi mobili che non rientrano nella definizione di PdL.....	9
g) assistenza a dispositivi diversi.....	9
h) altre attività di Assistenza e Manutenzione.....	10
3 - Servizi IMAC.....	11
3.1 - Alienazione di PdL.....	12

Il presente Appalto Specifico prevede la creazione di un presidio on site presso gli uffici del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale del Comune di Reggio Emilia (il cui Responsabile individuato dall'Ente sarà indicato d'ora in avanti come "il Responsabile del Servizio").

Tutti i servizi di seguito descritti devono essere erogati tramite il medesimo personale messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria e sempre presente nel presidio. Il personale messo a disposizione dalla ditta e presente nel presidio deve essere in grado di fornire, nel suo complesso, tutte le attività elencate nel presente documento.

Come indicato al punto 1-9. dell'Allegato3_ModalitàErogazioneServizi la ditta aggiudicataria dovrà identificare un Responsabile del Presidio tra il personale assegnato e presente nel Presidio stesso.

1 - Servizi di Help Desk

Il servizio di Help Desk è il primo punto di contatto (SPOC) rispetto a tutte le problematiche di tipo "informatico" incontrate dagli utenti interni dell'Ente, quindi riveste una funzione essenziale per garantire i necessari livelli di servizio, considerando anche che gli utenti sono dislocati in sedi diverse.

Il servizio consiste nella raccolta, valutazione, catalogazione, soluzione per problematiche semplici, gestione dell'eventuale escalation, delle richieste di assistenza hardware e software pervenute dagli utenti del Ente. Le richieste riguardano tutte le problematiche di base connesse alle azioni di lavoro (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, problematiche Hw, Sw, connettività, accesso alla rete, posta elettronica, utilizzo di software standard, ecc.).

Obiettivi prioritari del servizio di Help Desk sono:

- 1) garantire un unico punto di contatto;
- 2) assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
- 3) provvedere alla raccolta e contribuire alla risoluzione delle richieste di assistenza, documentandole dall'origine fino alla conclusione tramite il software di ticketing dell'Ente;
- 4) controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- 5) chiudere tutti gli interventi di competenza;
- 6) interagire con le figure professionali dell'Ente.

Le chiamate di assistenza arrivano per la maggior parte tramite la funzione "richiedi assistenza" disponibile sul desktop di ogni PdL e all'interno della Intranet aziendale o, in via secondaria, tramite e-mail all'indirizzo di posta callcenter@comune.re.it.

Solo per il filtro di primo livello applicativo descritto alla successiva lettera b), o per utenti di particolare rilevanza, è ancora disponibile il canale telefonico multi-linee anche se ne viene disincentivato l'uso.

Il servizio si articola nei seguenti ambiti:

- a) filtro di primo livello su configurazione della PdL.
- b) filtro di primo livello sugli applicativi.
- c) filtro di primo livello su postazioni postazioni speciali dedicate (di cui al par.4 punto a) dell'Allegato2_DescrizioneSistemi).

Le attività del servizio di Help Desk sono a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- (a) Prendere in carico la chiamata: registrare, catalogare e definire correttamente la priorità o l'urgenza di ciascuna chiamata pervenuta generando la comunicazione di presa in carico all'utente. A titolo indicativo e non esaustivo si intendono sempre urgenti le chiamate bloccanti provenienti da sportelli al pubblico o da postazioni di rilevante importanza istituzionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo gabinetto del sindaco, assessorati, sale istituzionali, sale corsi, segreteria generale, dirigenza, ecc.). I criteri per attribuire l'urgenza saranno definiti dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente. Le chiamate provenienti da postazioni di rilevante importanza istituzionale devono avere sempre e comunque massima priorità.
- (b) Effettuare un filtro di primo livello e, in caso di problematiche note e/o di bassa difficoltà, risolvere il problema, anche utilizzando gli strumenti di controllo remoto messi a disposizione dall'Ente;
- (c) In caso di problema non immediatamente risolvibile:
 - (1) Gestire correttamente l'urgenza e la priorità delle chiamate e concordare con l'utente le tempistiche d'intervento.
 - (2) Assegnare la chiamata al tecnico competente o al primo disponibile in caso di emergenza.
 - (3) In caso di problemi sistemistici lato server o networking o sugli applicativi di cui alla tabella 1c - Allegato2_DescrizioneSistemi non inclusi nelle problematiche identificate dall'Ente come in carico al filtro applicativo o non dovuti a cause esterne all'applicativo stesso (come ad esempio quando la segnalazione è relativa ad un applicativo che non stampa ma il problema non è dell'applicativo ma della stampante e altri casi simili a questo che rimangono in carico al filtro di primo livello del presidio), occorre gestire correttamente l'escalation verso l'assistenza specialistica sistemistica o applicativa. Questo significa mettere in carico la chiamata al corretto gruppo di lavoro formato da personale non della ditta appaltatrice.
 - (4) In caso di problemi sulla configurazione standard della PdL, incluse tutte le componenti (a titolo indicativo e non esaustivo, sistema operativo, browser, applicazioni standard, hw. ecc.) gestire l'escalation verso il servizio Manutenzione e Assistenza di secondo livello di cui al successivo punto 2-c) di questo documento.
 - (5) Monitorare lo stato di avanzamento, i tempi di chiusura delle chiamate ed ogni eventuale situazione anomala.
- (d) Gestire correttamente la comunicazione all'utente sullo stato di avanzamento della segnalazione.

La ditta aggiudicataria deve tenere traccia di ogni step di avanzamento delle attività sia del servizio Help Desk di primo livello che di tutti i servizi di sua competenza descritti nei documenti di codesto Appalto Specifico, nelle modalità definite dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente, utilizzando il sistema software di gestione ticket messo a disposizione dall'Ente e in modo da garantire la tracciabilità delle chiamate e il monitoraggio dei tempi di esecuzione delle stesse.

Il sistema di gestione ticket attualmente in uso è il software Znuny 6 LTS. L'Ente si riserva la tuttavia la possibilità di aggiornare il sistema a versione successiva o a passare ad altro software nel corso della durata del contratto.

La ditta aggiudicataria deve usare esclusivamente gli strumenti di assistenza remota messi a disposizione dall'Ente che sono accessibili solo dalla rete aziendale e che devono essere attivati nel rispetto dei diritti del lavoratore e delle leggi sulla privacy e quindi solo previo consenso esplicito dell'utente stesso.

Il personale del presidio dovrà provvedere a produrre la rendicontazione delle attività con cadenza mensile contenente tutte le informazioni necessarie all'Ente per verificare e valutare il livello del servizio. I documenti da produrre saranno predisposti dal personale del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale individuato dall'Ente tramite lo strumento di gestione ticketing dell'Ente stesso. Il personale del presidio può proporre o predisporre autonomamente, ma in accordo con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente, documentazione aggiuntiva utile alla valutazione dei servizi.

Il Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale dell'Ente si riserva la facoltà di effettuare le verifiche che riterrà più opportune fra le quali:

1. Verificare le statistiche periodiche sulle chiamate ricevute.
2. Verificare il rispetto dei tempi contrattuali.
3. Attivare strumenti per monitorare il livello di soddisfazione dell'utente sul singolo intervento o in generale sul servizio di Help Desk complessivo.

In caso di chiamate informatiche non pertinenti alle attività previste dal presente Appalto Specifico occorre che il personale del Fornitore componente il presidio comunichi all'utente, anche successivamente, l'iter organizzativo da attivare concordandolo, se necessario, con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.

a) filtro di primo livello su configurazione della PdL

Con filtro di primo livello su configurazione della PdL si intende l'assistenza e manutenzione del software di base ed applicativo comune a tutte le postazioni. I servizi di questa tipologia consistono nel garantire la corretta funzionalità delle apparecchiature installate per i seguenti ambiti:

1. sistema operativo (Windows 10/11 Professional);
2. accesso alla rete sia wired che wireless;
3. accesso ad internet e alle applicazioni della intranet;
4. installazione, configurazione e supporto dei pacchetti software standard adottati dall'Ente tra cui posta elettronica, browser Chrome, software di Office Automation, client Oracle, firma digitale, JVM, ecc.- (vedi tabelle 1a, 1b dell'Allegato2_DescrizioneSistemi);
5. configurazione/installazione di elementi lato client necessari al funzionamento dei prodotti specifici dell'ambiente dell'Ente (vedi tabelle 1a, 1b, 1c dell'Allegato2_DescrizioneSistemi): ad esempio installazione di plug-in, creazione di file di configurazione o cartelle di lavoro, modifiche del registro, ecc. necessari al corretto funzionamento delle applicazioni;
6. configurazione di stampanti locali e/o di rete e gestione del loro corretto utilizzo da parte dei client. Per i fotocopiatori di rete devono essere gestite le chiamate di assistenza legate all'utilizzo o alla configurazione;
7. configurazione di accessori supplementari ai personal computer (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, webcam, masterizzatori, ecc.) e gestione del loro corretto utilizzo da parte dei client;
8. recupero dei dati dell'utente dalle versioni precedenti gestite dal NAS.

Si fa presente che per quel che riguarda il software installato su tutti i client (Tabella 1a dell'Allegato2_DescrizioneSistemi) l'assistenza riguarda anche le problematiche legate all'uso dell'applicativo stesso, siano esse riconducibili a malfunzionamenti, a operatività errate dell'utente, a richieste di supporto tipo "come fare per". Per tutti gli altri software utilizzati dalle singole postazioni che rientrano negli applicativi gestionali in uso presso l'Ente (Tabella 1c dell'Allegato2_DescrizioneSistemi) la soluzione dei problemi più espressamente applicativi

rientra invece nel filtro applicativo di primo livello, descritto al seguente punto b).

Per tutti gli altri software utilizzati dalle singole postazioni (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, applicativi commerciali come Autocad, Photoshop, applicazioni open source o altri, vedi Tabella 1b dell'Allegato2_DescrizioneSistemi), l'attività riguarda solamente l'installazione, l'aggiornamento di versione e la verifica della corretta funzionalità dell'applicazione. Per questi software la soluzione dei problemi più espressamente applicativi o l'istruzione dell'utente su funzioni specifiche non rientra nell'ambito delle attività previste.

b) filtro di primo livello sugli applicativi

Con filtro di primo livello sugli applicativi si intende e si include la ricezione delle richieste di assistenza sulle funzionalità specifiche degli applicativi sui sw gestionali in uso (vedi tabella 1c dell'Allegato2_DescrizioneSistemi), indipendentemente che richiedano una installazione lato client. Nei casi identificati dall'Ente e descritti nella documentazione dell'Appalto Specifico, le richieste dovranno essere risolte dal filtro di primo livello cioè dal personale del presidio; negli altri casi le richieste di assistenza andranno smistate ai rispettivi referenti gestendo l'escalation della richiesta.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano nella richieste di assistenza che il filtro applicativo di primo livello deve risolvere:

1. creazione/profilazione utenti all'interno dei gestionali;
2. supporto alle principali funzionalità degli applicativi gestionali trasversali ai diversi Servizi dell'Ente (ad esempio Atti, Protocollo, Segnalazioni) o di applicativi gestionali di specifici Servizi dell'Ente ma di importanza strategica (es: Garsia, Demografici).
3. Attività programmate di supporto ai referenti applicativi come:
 - a) scaricamento periodico, o invio, di banche dati da portali istituzionali (catasto, agenzia delle entrate, ecc.);
 - b) importazione sui gestionali interni.

c) filtro di primo livello su postazioni speciali dedicate

L'Ente possiede diverse postazioni pubbliche per l'accesso ad internet o a siti particolari (es: catalogo Biblioteca Panizzi, Catalogo Istituto Peri, postazioni per i consiglieri comunali) con configurazione fissa basata su Porteus Kiosk o similare (distribuzione Linux finalizzata a rendere disponibile "totem" di navigazione non modificabile dall'utente che viene ricaricata nello stato iniziale ad ogni riavvio).

L'Ente dispone inoltre di alcune postazioni speciali fornite o configurate da soggetti esterni per scopi specifici (ad es. postazioni per il rilascio di Carte d'Identità Elettroniche).

Su queste postazioni il personale del presidio istituito dal Fornitore dovrà eseguire solo le attività di Help Desk che possono riguardare:

1. problemi nell'accesso di alcuni siti internet.
2. modifica della configurazione della stampante o della Home page.
3. configurazione impostazioni di rete
4. ripristino funzionalità applicative per accesso anagrafe
5. test lettore impronte digitali e acquisizione immagini da scanner

2 - Servizi di Manutenzione e Assistenza

Il servizio si articola nei seguenti ambiti:

- a) gestione delle richieste di manutenzione hardware.
- b) gestione delle comunicazioni con l'utenza.
- c) manutenzione e assistenza di secondo livello su configurazione della PdL.
- d) gestione utenti e caselle di posta.

- e) aggiornamenti applicativi e di sicurezza.
- f) back office.
- g) manutenzione e assistenza a dispositivi mobili che non rientrano nella definizione di PdL.
- h) assistenza e manutenzione ai gruppi di continuità UPS utilizzati per garantire l'alimentazione delle apparecchiature informatiche oggetto del servizio.
- i) assistenza a dispositivi diversi.
- j) altre attività di Assistenza e Manutenzione

a) gestione delle richieste di manutenzione hardware

Le attività di questa tipologia non sono la vera e propria riparazione, ma consistono in caso di apparati in garanzia, nel gestire il corretto iter previsto, ad esempio, dalla convenzione di acquisto o dagli accordi sottoscritti fra l'Ente e la ditta fornitrice di quello specifico bene o con le ditte incaricate della manutenzione hardware. Il personale del presidio di Help Desk, con il supporto del software di gestione dei ticket fornito dall'Ente, dovrà, oltre a rispettare i tempi di risposta ad esso assegnati, monitorare in caso di materiale in garanzia i tempi di risposta dei fornitori esterni di quei beni. In caso di mancato rispetto da parte di fornitori esterni dei tempi definiti in sede contrattuale o di convenzione o di altro accordo, il personale del presidio dovrà comunicarlo tempestivamente al Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.

Si dovrà inoltre provvedere al ripristino dell'attrezzatura non funzionante tramite eventuali parti o apparecchiature similari messe a disposizione dall'Ente mettendo in atto tutte le politiche necessarie a ripristinare i dati o i programmi dell'utente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la copia dei dati, il ripristino dei backup).

Per i fotocopiatori di rete, stampanti, scanner, dispositivi multimediali o altri dispositivi informatici dell'Ente (webcam, lettori smart card, dispositivi di firma digitale, ecc.) devono essere gestite le chiamate di assistenza legate solo al loro utilizzo o alla loro configurazione.

Gli interventi dovranno garantire:

1. eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento, ove possibile; ove non possibile si dovrà gestire l'escalation.
2. utilizzazione di procedura alternative atte ad aggirare anche solo temporaneamente il problema;
3. controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento, anche successivamente nel caso si fosse intervenuti come al punto 2. appena sopra;
4. sostituzione di parti usurate considerate come parti consumabili dal produttore dell'apparato (toner, kit colore, rulli di trazione ecc.) con altre fornite direttamente dall'Ente. La fornitura di queste parti non è compresa nel presente appalto.

L'eventuale personale di altri fornitori potrà accedere ai locali dell'Ente, per la riparazione o sostituzione dei dispositivi in garanzia, solo in presenza del personale del presidio o di personale dell'Ente o di altre persone autorizzate dall'Ente.

b) gestione delle comunicazioni con l'utenza

Con questa attività si intende la comunicazione proattiva agli utenti, relativamente a situazioni di mancanza di continuità dei servizi gestiti, mediante:

1. Comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e sulla durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o la continuità del servizio individuate dallo stesso filtro di primo livello o segnalate da altre entità, tramite strumenti messi a disposizione dall'Ente (es: bacheca comunicazioni sulla intranet);
2. Comunicazione della stima indicativa di tempo prevista relativa all'interruzione del

servizio;

3. Comunicazione tempestiva di avvenuta risoluzione del guasto e/o del malfunzionamento con il conseguente ripristino del servizio alla normale operatività.

c) manutenzione e assistenza di secondo livello su configurazione della PdL

Il servizio si applica agli ambiti descritti nel precedente par. 1 comma a), filtro di primo livello su configurazione della PdL, e comporta:

1. analisi del problema;
2. ricerca di possibili soluzioni/workaround sia su internet che attingendo al db delle KB interno;
3. test delle medesime in ambiente di prova e/o nel contesto dell'utente;
4. in caso di test positivo, applicazione della soluzione e chiusura della chiamata;
5. In caso di test negativo interfacciamento immediato con il personale del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale;
6. in caso di problemi che possano dar luogo ad aggiornamenti su tutte le PdL, segnalazione ai referenti del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale e collaborazione con gli stessi per definire eventuali modalità di distribuzione massiva a tutte le PdL (vedi seguente par. 2-e)).

Rientrano in questo servizio anche le attività relative alla riconfigurazione della PdL a fronte dell'utilizzo da parte di un altro utente (a titolo descrittivo ma non esaustivo: rimozione del profilo e dei dati dell'utente precedente, aggiornamento delle applicazioni specifiche necessarie, ecc.).

d) gestione utenti e caselle di posta

Il servizio comprende:

1. Creazione all'interno del dominio AD dei nuovi utenti al momento dell'assunzione in servizio, l'assegnazione ai gruppi di dominio concordati, nonché la loro gestione in caso di modifiche organizzative e la disattivazione al momento della cessazione;
2. Creazione delle rispettive caselle di posta elettronica personale e l'assegnazione ai gruppi di posta o a caselle condivise, sulla base delle indicazioni fornite dal servizio personale o dai responsabili dei Servizi dell'Ente;
3. Creazione di nuove liste/gruppi e assegnazione degli utenti ai gruppi, sia per quanto riguarda i gruppi di dominio che i gruppi di posta;
4. Gestione dello spazio delle caselle di posta (estensione in caso di necessità sulla base delle direttive del Responsabile del Servizio);
5. in caso di problemi sul sistema di posta, apertura di ticket al fornitore del servizio di supporto.

e) servizi di aggiornamento applicativo e di sicurezza

Come indicato nella descrizione della situazione attuale (Allegato2_DescrizioneSistemi), l'Ente utilizza ampiamente Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) per la gestione del parco client.

Oltre che per funzioni di remote control e di inventory, SCCM viene utilizzato come piattaforma su cui è basato il sistema di deploy dell'immagine standard delle PdL (Progel OSD - Operating system deployment) e di aggiornamento delle stesse (es: upgrade da una versione CBB all'altra di Windows10/11). Tramite SCCM vengono anche distribuiti gli aggiornamenti di security delle PdL, applicazioni/configurazioni che coinvolgono tutte le PdL o un numero rilevante di esse. E' pertanto richiesta al personale del Fornitore una approfondita conoscenza di SCCM 2016 o versioni successive.

Tutte le attività di questa categoria dovranno essere effettuate sotto il coordinamento del personale tecnico e sistemistico del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale dell'Ente.

1) Le attività in capo alla ditta aggiudicataria sono:

1. adeguamento della piattaforma di deploy alle varie versioni cbb di Windows per le nuove PdL.
2. preparazione dei pacchetti di aggiornamento delle versioni CBB per le PdL esistenti.
3. creazione di pacchetti per la distribuzione di nuovi software/configurazioni o aggiornamento degli stessi.
4. preparazione dei pacchetti di aggiornamento di sicurezza.
5. distribuzione dei pacchetti/adeguamenti di cui sopra sul primo insieme di PdL definito come ambiente di pilot.
6. verifica e soluzione delle problematiche emerse dal pilot.
7. monitoraggio del parco PdL sul corretto funzionamento dell'agente SCCM e messa in campo delle eventuali azioni correttive.
8. installazioni del software antivirus sui client e gestione della piattaforma di distribuzione del software antivirus (o altro EDR/XDR di cui l'Ente decida di dotarsi).
9. distribuzione dei pacchetti e/o degli adeguamenti su insiemi di pilot successivi fino al completamento di tutto il parco, secondo le modalità definite dall'Ente.
10. aggiornamento da Windows 10 a Windows 11 nella modalità "in place" (senza sostituzione della PdL) come previsto dalla piattaforma 4Ward Operating System Deployment. In questo caso l'attività include anche il salvataggio del contesto applicativo degli utenti che usano la PdL (applicazioni e dati), il loro ripristino e le verifiche di corretto funzionamento. In caso in cui l'aggiornamento necessiti di sostituzione della PdL l'attività rientra nei servizi IMAC di cui al par. 3.
11. monitoraggio delle distribuzioni, verifica ed eventuale correzione, del relativo esito.
12. verifica e soluzione delle problematiche emerse nei vari step di distribuzione.
13. collaborazione col personale dell'Ente nella definizione delle nuove immagini aziendali: definizione della versione del sistema operativo, delle impostazioni standard, dei pacchetti da introdurre, delle modalità operative di installazione e distribuzione.
14. collaborazione con il personale dell'Ente nel test iniziale degli adeguamenti della piattaforma di deploy e dei nuovi pacchetti di aggiornamento.
15. attività di ricerca di utility, software, plug-in, ecc., per risolvere bisogni o richieste degli utenti (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sw per la creazione di diagrammi, mappe mentali, sw open source per dismettere soluzione a pagamento).
16. verifica della compatibilità dei nuovi applicativi da installare sulle postazioni; definizione dei work-around necessari alla loro corretta esecuzione/installazione e redazione della documentazione relativa.

In generale rientrano in questa categoria di attività tutti gli aggiornamenti di tutto il software presente sulla PdL, sia quelli programmati che quelli a fronte di specifiche richieste o dovuti dall'introduzione di nuovo software.

f) attività di back office

In questa categoria rientrano:

1. produzione di documentazione con cadenza mensile contenente tutte le informazioni necessarie al Responsabile del Servizio individuato dall'Ente per verificare e valutare il livello del servizio. I documenti da eseguire saranno predisposti dal personale dell'Ente tramite lo strumento di gestione ticketing di proprietà dell'Ente stesso. Il personale del presidio potrà proporre o predisporre autonomamente, ma sempre in accordo con il

Responsabile del Servizio individuato dall'Ente, documentazione aggiuntiva utile alla valutazione del servizio.

2. Produzione su richiesta di documentazione stilata dalla ditta aggiudicataria per la verifica dell'attività del personale del presidio che contenga:
 - a) presenza del personale del presidio addetto alle attività (date, orari originali di entrata e di uscita);
 - b) attività espletate dalla singola risorsa;
 - c) resoconti sull'andamento delle attività;
 - d) resoconti su specifici progetti (migrazioni, avviamenti, ecc.).
3. monitoraggio delle prestazioni delle PdL al fine di individuare ed anticipare potenziali problemi di capacity ed efficienza, ed elaborare proposte per la loro soluzione.
4. popolare e mantenere aggiornato il database delle FAQ, in cui gli utenti dell'Ente possono trovare una risposta ai problemi che si verificano più frequentemente.
5. redazione e mantenimento di manuali per l'utente sull'uso degli applicativi più diffusi.
6. popolare e mantenere aggiornata la documentazione interna riguardante:
 - a) modalità di installazione degli applicativi.
 - b) modalità operative di intervento.
 - c) risoluzione di problemi e work-around.
7. provvedere agli aggiornamenti della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura per ciascuna tipologia di intervento, laddove necessario. L'aggiornamento avverrà secondo le modalità di volta in volta concordate con il Responsabile del Servizio individuato dal Comune di Reggio Emilia.
8. proporre attività volte a diffondere presso gli utenti quegli strumenti che permettano loro di trovare autonomamente risposte ai malfunzionamenti tipici.
9. redigere analisi su richiesta per determinate tipologie di chiamate, identificate in accordo con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente, per verificare se esistono tipologie di problemi ricorrenti.
10. messa in atto tutti gli accorgimenti necessari a ridurre il numero di chiamate.
11. comunicare tempestivamente al Responsabile del Servizio individuato dall'Ente le chiamate e le attività critiche.
12. creare query e report tramite SCCM utili al miglioramento della gestione delle PdL ed eventuali altri dispositivi connessi, del software installato lato client, dell'utilizzo della dotazione informatica dell'Ente, ecc.

g) manutenzione e assistenza a dispositivi mobili che non rientrano nella definizione di PdL

I servizi di seguito descritti riguardano la gestione del parco di smartphone e tablet dell'Ente (vedi par. 4-d) dell'Allegato2_DescrizioneSistemi). Si specifica, come indicato nella descrizione iniziale della situazione attuale dell'Allegato2, che tali dispositivi vengono acquistati generalmente tramite le convenzioni Consip/IntercentER attive o simili, in modalità noleggio e utilizzano generalmente sistemi operativi Android.

Il personale del Fornitore dovrà provvedere:

- 1 - alle gestione dell'inventario dei dispositivi mobili e delle relative assegnazioni al personale dell'Ente;
- 2 - per i dispositivi di proprietà dell'Ente e con sim aziendale:
 - a) alla configurazione iniziale dei dispositivi secondo le direttive del personale dell'Ente individuato dal Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi.
 - b) alla migrazione dei dati e delle applicazioni da un dispositivo all'altro.
 - c) alla risoluzione di problemi legati all'uso di applicazioni strategiche per l'Ente.
- 3 - per i dispositivi personali ma con sim aziendale, oltre alla configurazione di eventuali parametri della connessione, purché con sistema operativo Android:

- a) al supporto alla configurazione di strumenti e applicazioni aziendali di uso comune (es: accesso alla posta elettronica).
- b) al supporto alla migrazione di dati e applicazioni da un dispositivo all'altro.

Le attività di cui sopra potranno essere effettuate con l'aiuto di strumenti di Mobile Device Management messi a disposizione dall'Ente.

Tutte le attività necessarie alla prima implementazione o aggiornamento del sistema di MDM sui singoli dispositivi (ad esempio il richiamo di tutti i dispositivi aziendali per l'installazione dell'app per MDM) rientrano nei servizi di questa tipologia e verranno eseguite sotto il coordinamento del personale tecnico del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale.

h) assistenza e manutenzione ai gruppi di continuità UPS utilizzati per garantire l'alimentazione delle apparecchiature informatiche oggetto del servizio

Il servizio di manutenzione agli UPS si applica ai 4 dispositivi, di marca Legrand, ubicati in alcune sedi dell'Ente come di seguito dettagliato:

Nr.	Modello	Ubicazione
1.	TRIMOD HE 30kVA 30 KW 400/400	Via Emilia S. Pietro, 12
2.	TRIMOD 10 KVA	Via S. Pietro Martire, 3
3.	Whad 3000	Locale Tecnico Polizia Locale Via Brigata Reggio, 28
4.	Whad 3000 HE	Locale Tecnico Polizia Locale Via Brigata Reggio, 28

NOTA: L'UPS nr. 1 sarà installato nel mese di Aprile 2025 ed è coperto da garanzia onsite per 12 mesi, fino a Marzo 2026.

Il servizio prevede:

a) Manutenzione preventiva (minimo. 2 visite all'anno) con svolgimento delle seguenti attività:

- verifica dello stato di funzionamento e delle misure elettriche
- aggiornamenti hardware e software
- pulizia completa
- verifica efficienza batterie

b) Gestione delle chiamate e intervento di riparazione in caso di avaria, con sostituzione delle parti elettroniche danneggiate. Non è compresa la fornitura dei pezzi di ricambio, che saranno forniti a parte, mentre è compresa l'attività di sostituzione. Non sono compresi nel servizio gli accumulatori dei gruppi di continuità.

L'esecuzione del servizio deve essere effettuato da personale specializzato e dotato delle abilitazioni previste dalla legislazione vigente, munito della necessaria ed idonea attrezzatura per l'effettuazione degli interventi contemplati.

i) assistenza a dispositivi diversi

Questa attività riguarda di dispositivi descritti nel par.4 - Allegato2_DescrizioneSistemi e comprende:

1. Gestione delle richieste di assistenza e delle attività riguardanti le dotazioni informatiche sulle auto dell'infortunistica della PM: router wifi, stampante wifi, portatile e tablet.
2. Sostituzione e test su apparati di rete/cablaggi di periferia in collaborazione con i

sistemisti del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale.

3. Riordino semestrale o su richiesta secondo le modalità concordate con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente dei cablaggi passivi all'interno degli armadi di rete presenti nelle varie sedi comunali.
4. Verifica quotidiana della funzionalità dello scarico timbrature online sul portale Trexonline e, in caso di anomalie o di segnalazioni, intervento on-site presso il timbratore per il reset dello stesso o la verifica del corretto collegamento all'apparato di rete.
5. Interventi di assistenza e aiuto nell'utilizzo dei videoproiettori o nel collegamento di dispositivi ai videoproiettori.
6. Gestione delle prenotazioni hw. Per alcuni tipi di dispositivi (videoproiettori, portatili, dispositivi mobili) il Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi dispone di un insieme di risorse "condivise" che i vari Servizi dell'Ente possono richiedere per un periodo limitato di tempo. Tramite un'applicazione ad hoc messa a disposizione dall'Ente il personale del Fornitore presente nel presidio deve gestire la prenotazione di queste risorse, controllarne la corretta funzionalità prima della consegna e alla restituzione, gestirne il ritiro e la restituzione.
7. Verifica delle aule di formazione e sale riunioni. 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 individuato dall'Ente, dovrà essere controllata la corretta funzionalità della dotazione e dovrà essere aggiornata la relativa scheda all'interno del gestionale dell'Ente.
8. Oltre all'attività di controllo periodica descritta al punto precedente, occorre eseguire una verifica puntuale della funzionalità della dotazione delle aule e delle sale in caso di eventi particolarmente importanti prima dell'evento stesso, su richiesta del Responsabile del Servizio individuato dall'Ente. In particolare, dovrà essere verificato l'allestimento tecnico e la funzionalità del sistema di conferenza audio/video della Sala del Tricolore prima di ogni sessione del Consiglio Comunale (di norma il lunedì pomeriggio) e in caso di problemi dovrà essere contattata la ditta aggiudicataria del relativo contratto di manutenzione.
9. Supporto all'utilizzo/collegamento alla dotazione dell'Ente presente nelle sale di cui sopra (es: videoproiettori, rete wifi, impianti audio) in caso di utilizzo di dispositivi di terzi.
10. Collaborazione con le figure che si occupano della telefonia per analisi di problematiche relative al collegamento alla rete di PdL nel caso in cui queste siano collegate a valle di telefoni VOIP switched.

j) altre attività di Assistenza e Manutenzione

In queste attività rientrano gli interventi di supporto, anche verso soggetti esterni all'Ente, per eventi o altro di particolare interesse per l'Ente, come ad esempio:

- 1) sopralluoghi e verifiche delle dotazioni informatiche in preparazione o durante eventi o altre attività, anche presso sedi diverse da quelle comunali, da effettuarsi in orario di lavoro;
- 2) assistenza, reperibilità o prolungamento del servizio di Help Desk on site durante eventi particolarmente critici, eventi che prevedono allestimenti tecnici straordinari di postazioni per il personale del comune (es. concerti presso Arena Campovolo) o tornate elettorali, per un massimo di 50 ore/anno (vedi Allegato3_Modalità erogazione).

3 - Servizi IMAC

Queste attività si riferiscono ai servizi relativi a installazioni di nuovo hardware, riassegnazione o spostamento di risorse hardware (PdL o periferiche). In caso di sostituzioni, movimentazioni, installazioni di stampanti o di altre periferiche, sono incluse tutte le operazioni di configurazione delle PdL che le utilizzano (ad esempio configurazione stampanti di rete). Rientrano in questi servizi sia IMAC per piani di sostituzione programmata (ad esempio per svecchiamento hardware) che per singole richieste. In entrambi i casi le attività dovranno essere concordate/autorizzate dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente. Sono incluse le attività legate all'alienazione delle PdL.

In caso di installazioni, aggiornamenti, rimozioni di postazioni o dispositivi (stampanti, monitor, ecc.) andrà anche gestito:

- a) Il disimballaggio dei dispositivi.
- b) Il salvataggio dei dati e delle impostazioni dell'utente presenti sulla postazione (se applicabile).
- c) L'assemblaggio dei componenti, posizionamento corretto della postazione o del dispositivo e collegamento alla rete dati ed elettrica. Dovrà essere posta 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.
- d) In caso di sostituzione della postazione dovranno essere ripristinati i dati e le 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.

In queste attività sono comprese anche:

- e) L'attivazione di nuove sedi o traslochi di uffici all'interno di sedi esistenti sia con spostamento di postazioni da altre sedi che con attivazione di postazioni aggiuntive.
- f) La 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.
- g) Il collegamento/scollegamento o lo spostamento di telefoni VoIP già configurati da parte dell'ufficio fonia del Comune.
- h) In caso di movimentazioni relative ad uffici ove non è stato attivato dall'Ente il proprio servizio di facchinaggio, è compreso e a carico del Fornitore:
 - 1. il trasporto/il ritiro delle varie attrezzature nelle sedi di installazione;
 - 2. il ritiro di eventuali apparecchiature sostituite e dei relativi cavi;
 - 3. il ritiro e lo smaltimento a norma di eventuali imballaggi.
- h) La pianificazione e messa in opera dello svecchiamento delle postazioni con eventuale 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.).
- i) L'aggiornamento delle informazioni relative alla movimentazione del cespite. Questa attività dovrà essere fatta secondo le modalità indicate dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente mediante l'aggiornamento obbligatorio dell'archivio dei beni mobili (vedi Allegato5_Dotazioni). 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.
- j) Le attività, anche massive, legate alla prima inventariazione dei beni relativi alle PdL (monitor, pc, stampanti, scanner, portatili, ecc.) ad esempio con apposizione delle etichette con numero di inventari, anche in caso di consegne massive, prima che questi vengano installati nei vari uffici.
- k) La collaborazione con il personale addetto alla movimentazione per la pianificazione ed

l'organizzazione di spostamenti massivi previa autorizzazione del Referente individuato dal Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale.

- l) La gestione delle scorte e proposte di acquisto preventivo di materiale a fronte di criticità emerse durante l'attività di assistenza, da concordare con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
- m) La richiesta di particolare attenzione all'ottimizzazione delle risorse hardware e software, soprattutto durante le fasi di svecchiamento del parco hardware.
- n) L'installazione/la movimentazione di postazioni pubbliche di accesso ad internet.

3.1 - Alienazione di PdL

Le PdL oggetto dell'attività di questo servizio sono divise in due tipologie:

- a) da alienare definitivamente.
- b) da alienare dal patrimonio dell'Ente ma da riutilizzare presso altri soggetti (ad esempio da donare a soggetti terzi individuati dall'Ente).

L'Ente metterà a disposizione un software tipo Killdisk che tramite l'applicazione di più metodi di cancellazione riconosciuti da autorità governative garantisca l'irrecuperabilità delle informazioni e rilasci un rapporto non modificabile dell'attività svolta (vedi Allegato2_DescrizioneSistemi).

A seconda della tipologia si richiedono le seguenti attività:

- a) PdL da alienare:
 - 1. tracciare tutte le informazioni identificative della PdL (seriali del pc, del monitor, modelli, inventario, ecc).
 - 2. estrarre i supporti di memorizzazione interni e tracciarne gli identificativi mantenendo il collegamento con la PdL di provenienza.
 - 3. procedere alla cancellazione o alla distruzione fisica del supporto di memorizzazione in modo conforme alle norme vigenti (GDPR e/o altra normativa in vigore al momento della cancellazione/distruzione), provvedere al successivo smaltimento fisico a norma di legge degli apparati (smaltimento RAEE e/o altra normativa in vigore al momento dello smaltimento).
 - 4. redazione, e consegna all'Ente di rapporto firmato dalla ditta aggiudicataria di codesto Appalto Specifico di avvenuta cancellazione dei dati/distruzione in cui compaia il dettaglio dei supporti su cui è stato effettuata e le modalità utilizzate; consegna all'Ente della documentazione di legge relativa allo smaltimento a norma.

- b) PdL da riutilizzare:

in questo caso la procedura dovrà permettere il riutilizzo del bene, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle norme in materia di protezione dei dati personali (es: GDPR e/o altra normativa in vigore al momento).

A titolo esemplificativo ma non esaustivo sono quindi da effettuare le seguenti attività:

- 1. tracciare tutte le informazioni identificative della PdL (seriali, modelli, inventario).
- 2. estrarre i supporti di memorizzazione interni e tracciarne gli identificativi mantenendo il collegamento con la PdL di provenienza.
- 3. cancellazione dei dati presenti sui supporti di memorizzazione in modo non distruttivo del supporto stesso utilizzando il software di cancellazione tipo KillDisk messo a disposizione dall'Ente.
- 4. ripristino funzionale dei supporti di memorizzazione interna nella PdL di provenienza.

Sono incluse in questo servizio tutte le PdL di proprietà dell'Ente.

Sono comprese quindi anche le postazioni speciali dedicate di cui al punto 1-c) di questo documento.

Sono inoltre esclusi dall'alienazione di cui al punto corrente perché gestiti con contratti a parte o in differenti modalità:

- (1) Fotocopiatori di rete (coperti di contratto di noleggio)
- (2) Apparati di rete
- (3) Access point
- (4) Timbratori/controllo accessi
- (5) Videoproiettori
- (6) Smartphone e tablet

L'Ente può richiedere, senza costi aggiuntivi, lo smaltimento di altri HD estratti da sistemi diversi dalle PdL oggetto dei servizi del presente appalto, fino ad un massimo di 100 HD/anno. La ditta dovrà occuparsi esclusivamente della cancellazione, distruzione, smaltimento a norma del supporto e della redazione del rapporto di avvenuta rottamazione, da consegnare all'Ente.

I procedimenti sopra descritti sono indicativi e dovranno essere effettuati sotto il coordinamento del Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.