

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SERVIZI INTEGRATIVI ALL'ATTIVITA' DI ASSISTENZA SU POSTAZIONI DI
LAVORO DEL COMUNE DI FIRENZE –

ALLEGATO C- Esecuzione Attività

Indice generale

Premessa.....	3
Descrizione ambienti operativi.....	3
Sistema di gestione ticket e codici attività.....	3
Esempio di compilazione dell'intervento con le attività svolte.....	8
Report per il monitoraggio del servizio.....	8

Premessa

Il presente allegato tecnico descrive i termini per l'esecuzione dei servizi da effettuare sulle postazioni di lavoro presenti presso gli uffici del Comune di Firenze, così come richiesto nel Capitolato di gara.

Per postazione di lavoro (PdL) si intende un personal computer (desktop, workstation, miniPC) o un portatile (notebook, netbook) e relative periferiche (monitor, tastiera, mouse, docking station, etc.) ad esso collegate.

Descrizione ambienti operativi

I sistemi operativi sui quali i tecnici possono trovarsi ad operare sono:

Windows 7 (residuale, ad esaurimento), Windows 10, Windows 11, GNU/Linux (Ubuntu >=22.04).

Per maggiori dettagli si veda l'allegato tecnico "Parco macchine" che riporta la situazione rilevata dal sistema di inventario automatico a Maggio 2026. Si esplicita tuttavia che tale documento rappresenta una stima verosimile (esemplificativa e non esaustiva), ma che è possibile uno scostamento (in aumento o diminuzione dello stesso) del **5%** (cinque percento) pur rimanendo nell'ambito della tipologia di apparati con S.O. sopra elencati. Inoltre, l'assistenza dovrà essere fornita alle condizioni offerte anche su quegli apparati, di proprietà dell'Ente, che durante il periodo di esecuzione del servizio sostituiranno o si aggiungeranno a quelli indicati nell'allegato sopra citato

Configurazione standard delle postazioni

La **Direzione Sistemi Informativi (DSI)** mantiene un repository di immagini di sistema standardizzate per la quasi totalità del parco macchine client e, dove non sia disponibile un'immagine di sistema, è stato definito uno standard per la configurazione di base delle nuove postazioni di lavoro.

Salvo diversa indicazione dal personale della DSI, i tecnici della ditta di assistenza dovranno utilizzare tali immagini standard e/o rispettare le prescrizioni di tali checklist.

Sistema di gestione ticket e codici attività

Il sistema di gestione ticket attualmente utilizzato dal Comune di Firenze è basato sul software open source GLPI ed è accessibile via web sia dall'interno che dall'esterno della rete Comunale.

Gli interventi per la ditta di assistenza saranno assegnati dal personale della Direzione Sistemi Informativi (DSI), tramite sistema di ticketing, ad un gruppo creato appositamente nel sistema GLPI e sarà cura del fornitore decidere se far gestire gli interventi ad un unico coordinatore o se inserire più tecnici all'interno di tale gruppo.

Utenti, personale della DSI e tecnici incaricati dalla ditta di assistenza dovranno riportare sul ticket ogni aggiornamento utile alla gestione del problema. Quanto tracciato nel sistema di ticketing farà fede sia per eventuali controversie che per il monitoraggio dei livelli di servizio.

Ad ogni chiamata (o ticket, o intervento) assegnato in GLPI, potranno corrispondere uno o più **codici attività** da parte del tecnico incaricato.

La lista completa dei codici attività è riportata nella seguente tabella:

Tabella 1 - Codici Attività

Attività	Descrizione attività (e attività connesse)
APPL-FULL	Installazione - configurazione – aggiornamento di applicativi previsti dalla checklist di configurazione standard delle PdL. Tale Check list è allegata al presente documento ma potrebbe essere modificata durante l'esecuzione della fornitura e pertanto i tecnici in ogni momento dovranno utilizzare quella vigente
COPIA	Copia dati - applicazioni – personalizzazioni da/a PC. Dove sia necessario trasferire più di 100GB di dati utente o le configurazioni di più profili utenti, si utilizzerà un codice attività COPIA per ogni slot di 100GB (o frazione) ma solo PREVIA autorizzazione a procedere da parte della DSI.
DISMISSIONE-PDL	Attività di: - disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare; - eventuale disconnessione dalla rete; - disassemblaggio delle apparecchiature; - "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità da trasferire a magazzino. Al termine di questo tipo di attività dovrà essere aggiornata la banca dati dei client attraverso le credenziali fornite dalla DSI. N.B.: Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione di altra postazione, che separatamente.
EVNT-SUPP-8-18	Attività di supporto ad eventi istituzionali per i quali si richiede la presenza e attività di gestione e/o coordinamento di supporto multimediale. A tal proposito verranno conteggiate solamente le ore di effettivo intervento in loco. Non verranno riconosciuti ulteriori costi relativi allo spostamento
EVNT-SUPP-EXTRA	Attività di supporto ad eventi istituzionali per i quali si richiede la presenza e attività di gestione e/o coordinamento di supporto multimediale. A tal proposito verranno conteggiate solamente le ore di effettivo intervento in loco. Non verranno riconosciuti ulteriori costi relativi allo spostamento ma è aggiunta la voce "Add-on sabato / Festivo". Tale codice è applicato per gli interventi eseguiti al di fuori dell'intervallo 8:00 – 18:00 oppure nei giorni di sabato, domenica o festivi. Non è esclusa la possibilità che tali attività possano essere richieste per interventi da effettuarsi in orario notturno
HD-SO	Fornitura e attività di sostituzione Hard Disk (PATA/SATA/SCSI/SSD) con un disco di dimensioni e caratteristiche prestazionali non inferiori a quello guasto (comunque max 1TB per SATA e max 500GB per SSD). L'HD guasto dovrà essere riconsegnato all'unità Postazioni della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze Nella quotazione non va considerata l'eventuale attività di trasferimento dati dal vecchio disco, prevista con codice COPIA e l'eventuale attività per il ripristino del sistema operativo (SO-BASE).

UPG-HD-SO	Fornitura e attività di sostituzione Hard Disk (PATA/SATA/SCSI/SSD) con un disco di dimensioni e caratteristiche prestazionali maggiori a quello originale (comunque max 1TB). Tale intervento è riconducibile ai casi in cui l'hd originale è funzionante ma per migliorare le prestazioni si richieda la sostituzione con uno maggiormente performante (es da disco rotativo a disco SSD/NVMe); a tal proposito, la tipologia degli SSD/NVMe adoperati dovrà rispondere agli standard qualitativi definiti dalla Direzione Sistemi Informativi e comunque dovranno esser validati preliminarmente. L'HD sostituito dovrà essere riconsegnato all'unità Postazioni della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze Nella quotazione non va considerata l'eventuale attività di trasferimento dati dal vecchio disco, prevista con codice COPIA e l'eventuale attività per il ripristino del sistema operativo (SO-BASE).
PC-LOW	Ripristino funzionalità PC/Notebook, compresa l'eventuale fornitura e sostituzione di <u>una</u> parte non funzionante tra: - Floppy Disk Drive interni - Lettori e masterizzatori CD-ROM e DVD interni - Mouse - Tastiera - Casse - Ventole - Porte parallele non integrate - Porte seriali non integrate - Porte USB non integrate - Porte USB notebook - NIC non integrate - Adattatori / Convertitori / Cavi (interni ed esterni) - Batterie tampone - Scheda Audio non integrata - RAM
PC-HIGH	Ripristino funzionalità PC/Notebook, compresa l'eventuale fornitura e sostituzione di <u>una</u> parte non funzionante: - Mother Board - Processore - Batterie di portatili - Alimentatori e adattatori di portatili - Scheda Video non integrata - Alimentatore - Display Notebook - Monitor CRT/LCD fino a 24" N.B.: Nel costo dell'intervento devono essere previsti, senza aggravii di costo, anche TUTTI i relativi materiali consumabili da sostituire
SO-BASE	Prevede il: - Ripristino del Sistema Operativo partendo dall'immagine standard fornita dalla DSI o aggiornamento Sistema Operativo ed impostazioni di rete, configurazione stampante di rete - Applicazione patch Controllo e ripristino funzionalità PC e sue periferiche (in assenza di malfunzionamenti hardware) - Esecuzione dell'eventuale backup e ripristino dei dati utente che verrà aggiunta come attività COPIA - Esecuzione dell'attività APPL per installazione e configurazione standard

	della PdL (a meno che nel ticket non sia specificatamente richiesto di NON eseguire la configurazione standard del software di base) Al termine di questo tipo di attività dovrà essere aggiornata la banca dati dei client attraverso le credenziali fornite dall'Help Desk della Direzione Sistemi Informativi.
SO-FULL	Ripristino completo di una postazione: - Installazione e configurazione Sistema Operativo partendo dai DVD di fabbrica - per l'eventuale backup dati e personalizzazioni utente (in caso di reinstallazione) verrà aggiunta l'attività COPIA - Impostazioni di rete - Installazione e configurazione periferiche, compresi eventuali modem - Attività APPL per installazione e configurazione applicativi previsti dalla checklist di configurazione standard di una PdL - eventuale restore dati da backup utente (già incluso nell'attività COPIA) - Aggiornamento BIOS (solo quando necessario/richiesto) Al termine di questo tipo di attività dovrà essere aggiornata la banca dati dei client attraverso le credenziali fornite dalla DSI.
SPOSTAMENTO-PDL	Spostamento di un singolo PC tra uffici o sedi distinte sul territorio comunale. L'attività, se richiesta, sarà SEMPRE associata ad altre attività sulla postazione (installazioni, configurazioni, trasferimento dati, ecc..). L'attività prevede il ritiro di un PC da una sede del Comune di Firenze ed il trasporto anche presso altra sede sempre all'interno del Comune di Firenze.
VERIFICA	Complesso di attività di controllo e verifica della postazione, incluse le sue periferiche - Attività di verifica di aderenza alla Checklist di configurazione Standard della postazione di lavoro e troubleshooting che non hanno comportato particolare attività di configurazione/installazione (in caso contrario si useranno i codici attività APPL...)
VIRUS	Attività di rimozione virus / malware con scansione offline. Se il sistema operativo risultasse compromesso, l'eventuale ripristino da immagine sarà effettuato con l'aggiunta delle attività opportune (COPIA, SO-BASE, ecc.)
WORKSTATION	Ripristino funzionalità workstation grafiche, compresa l'eventuale fornitura e sostituzione di una qualsiasi parte non funzionante.
SPEC	In questa categoria sono compresi tutti gli interventi specialistici e/o di consulenza sistemistica, sulle piattaforme sopra indicate, non riconducibili ai casi precedenti. (Quotazione oraria)
REC	Gestione procedura di recupero dati in "camera bianca" e fornitura del disco con i dati recuperati. (Quotazione per un disco di max 1TB) La quotazione deve comprendere: - rimozione del disco per recupero dati in "camera bianca" - gestione della pratica di recupero dati (comunicazione del preventivo per il recupero dati con l'elenco dei dati recuperabili al richiedente l'intervento ed al gruppo Postazioni di Lavoro che dovrà PREVENTIVAMENTE autorizzare l'attività). - riconsegna del disco con i dati recuperati all'utente finale e smaltimento "sicuro" del disco guasto L'attività non comprende il costo del recupero in "camera bianca"

Add-on sabato / Festivo	Quota fissa per intervento nella giornata di sabato o festivo.
Add-on Intervento Urgente	Quota fissa per intervento entro 4 ore.

Esempio di compilazione dell'intervento con le attività svolte

- Supponiamo di avere una richiesta di intervento (ticket) aperto per mancato avvio di un PC. Dall'indagine il Tecnico incaricato evidenzia la rottura imminente del disco con la necessità di salvare i dati utente, ripristinando il sistema operativo (e profilo utente) sul nuovo disco. Sul ticket il tecnico riporterà, in opportuni campi, oltre alla descrizione dell'intervento, i codici delle 3 attività svolte:
 - a. COPIA (salvataggio e successivo ripristino dati utente)
 - b. HD-SO (fornitura e sostituzione del disco)
 - c. SO-BASE (per il ripristino del Sistema Operativo da immagine standard).
- Caso in cui arriva un nuovo dipendente a cui deve essere assegnata Nuova PdL:
 - a. SO-BASE
 - b. SPOSTAMENTO-PDL
- Sostituzione PdL (prendendo il PC presso la sede DSI e migrazione dati dalla postazione in dismissione)
 - a. SO-BASE
 - b. SPOSTAMENTO-PDL
 - c. COPIA
 - d. DISMISSIONE-PDL

Detti codici saranno utilizzati per quantificare l'importo di fatturazione dell'intervento e per analisi statistica sulle attività eseguite.

Report per il monitoraggio del servizio

La ditta aggiudicataria si impegna a produrre mensilmente o rendere disponibili via web i seguenti report riepilogativi degli interventi effettuati con, almeno, le seguenti informazioni:

- 1) Report Chiamate: su base mensile, per i ticket risolti nel mese o ancora aperti, che dovrà indicare: numero del ticket, codici attività svolte, stato dell'intervento, data di presa in carico, data di ripristino operatività della PdL, data fine intervento (soluzione)
- 2) Report SLA: andamento grafico da inizio anno (YTD) – per i livelli di servizio (SLA) richiesti all'articolo 2 del Capitolato di gara.
- 3) Report Attività: su base mensile e da inizio anno (YTD) – Numero di Attività effettuate (raggruppate per codice Attività), distinte per Sede di Intervento.

I report potranno riportare dati aggregati e/o rappresentazioni grafiche ma i dati numerici sottostanti dovranno comunque essere resi disponibili su foglio di calcolo in formato aperto OpenDocument (ods) oppure Office Open XML (xlsx).