

Servizi IT per i Comuni

Panoramica dei Servizi IT per i Comuni.

Il CCE, da sempre attento ai bisogni della propria clientela, ha deciso di offrire ai propri clienti una serie di servizi di outsourcing sistemistico per poter garantire una pronta risoluzione dei problemi informatici, per poter consigliare delle soluzioni immediate come pure pianificare quelle a lungo termine e limitare al massimo i rischi permettendo ai responsabili di delegare ad un Team di esperti la gestione delle problematiche connesse all'utilizzo e al mantenimento del proprio sistema informatico.

Tali servizi affiancano e integrano il servizio di manutenzione dell'applicazione Ge.Co.Ti. Web. , servizio che vi garantisce la risoluzione di malfunzionamenti del programma, di un help desk telefonico e di teleassistenza inerente a casistiche strettamente legate al programma ed ai suoi moduli, ma non copre tutte quelle attività necessarie al mantenimento del corretto funzionamento dell'infrastruttura preposta al funzionamento del vostro sistema informativo. I servizi che vengono offerti sono i seguenti :

- Servizio di assessment e documentazione delle componenti del sistema informatico
- Servizio di Backup & Restore
- Servizio di Backup as a Service (BaaS)
- Servizi di Teleassistenza e assistenza telefonica per problemi sistemistici

Di seguito, per ogni servizio, viene fornita una descrizione dei contenuti e delle attività svolte.

Vi ricordiamo comunque che su richiesta il CCE è disponibile ed ha le capacità per offrire **un'offerta di outsourcing completo del vostro sistema informatico.**

- Servizio di assessment e documentazione delle componenti del sistema informatico

Questo servizio ha l'obiettivo primario di documentare l'insieme delle risorse hardware e software che compongono il sistema informativo. Per raggiungere tale obiettivo si rende necessaria un'attività di analisi che permetta di identificare i vari componenti che formano la struttura attuale, come interagiscono fra loro e quali sono le procedure e i servizi attualmente applicati per garantirne la sicurezza.

Al termine di tale attività di analisi verrà redatto e presentato un documento con tutti i risultati. Di seguito in dettaglio la descrizione delle attività previste.

Da intendersi che per risorse hardware e software installate, configurate o gestite da ditte terze o non inerenti direttamente all'amministrazione comunale ci aspettiamo di avere una documentazione da parte loro. In caso contrario queste non saranno presenti nel documento erogato dal CCE.

Descrizione delle attività comprese nel servizio

Le attività previste in questo servizio sono:

- Installazione di un applicativo per l'estrapolazione dei dati (Network Asset Tracker) che permette di generare un inventario hardware e software del server, dei client e di tutti gli apparecchi (switches, stampanti e router) collegati alla rete senza eseguire installazioni sui client. Con questo software si possono infatti estrapolare una vasta scelta di report dettagliati contenenti le informazioni hardware e software, in modo che possiate disporre della relativa documentazione tecnica. Le informazioni rilevate sono, ove presenti:
 - numeri seriali e informazioni di fabbrica;
 - tipo di sistema operativo, versione e chiave di licenza;
 - software e aggiornamenti installati;
 - dati del processore, della memoria RAM e di quella di archiviazione (Hard Disk);
 - dati sul WinSock: indirizzi TCP/IP, nome host, DNS, ecc.;
 - stampanti installate sui client, devices collegati ai client;
 - adattatori di rete e shares;
 - utenti collegati e ambiente operativo;
 - risorse condivise;
 - applicazioni in avvio automatico;
 - e molto altro.

Inoltre verrà documentato:

- il complesso delle tecnologie oggetto di gestione sistemistica;
- la struttura delle condivisioni e la loro sicurezza;
- gli interlocutori che interagiscono a vario titolo con il sistema informatico;
- la frequenza e le modalità di effettuazione degli interventi preventivi;
- backup;
- garanzie;
- banca dati Oracle (se presente);
- struttura server e servizi erogati.

Al termine delle attività sopradescritte il cliente avrà a sua disposizione una documentazione completa del proprio sistema informativo che permetterà di avere una visione di insieme della struttura. In questo modo sarà più semplice definire le strategie per migliorare, consolidare e mantenere le apparecchiature informatiche ed i servizi derivati da esse. Nello stesso documento, il CCE in base ai dati recuperati sarà in grado di fornire delle considerazioni e suggerimenti per migliorare le diverse parti dell'infrastruttura informatica rilevata.

Maintenance del documento (aggiornamento semestrale)

Dopo aver creato e presentato il documento che analizza l'insieme delle risorse hardware e software che compongono il Vostro sistema informativo, si presuppone che questo venga aggiornato semestralmente per poter avere a disposizione uno strumento che esponga la foto esatta del sistema e non una vecchia situazione che renderebbe il documento inutilizzabile e fuorviante.

Dalla consegna del documento e per i sei mesi successivi la persona di riferimento del Comune si impegnerà a dare informazioni sulle eventuali modifiche, non di competenza del CCE, che vengono eseguite all'interno della propria infrastruttura. Queste andranno ad aggiungersi alle informazioni per le quali il CCE è responsabile e che permetteranno di aggiornare la documentazione.

Al fine di avere sempre una documentazione aggiornata, sarà di fondamentale importanza comunicare al CCE interventi fatti da terze parti sul sistema informatico (aggiunte di hardware, installazione di programmi, ecc.) in caso contrario queste non potranno essere documentate.

Tutte le informazioni che non verranno comunicate al CCE non saranno incluse nel documento che verrà presentato semestralmente.

- Servizio di Backup & Restore

Questo servizio si prefigge l'obiettivo di darVi il supporto completo nella verifica e gestione dei salvataggi, fornendo una costante attività di controllo sull'effettuazione delle copie di sicurezza e sulla loro effettiva consistenza. Il servizio proposto è da considerarsi complementare ad eventuali attività giornaliere inerenti verifiche e controllo sulle copie di sicurezza, svolte internamente dal Vostro responsabile informatico (sostituzione cassette, ecc).

Di seguito in dettaglio la descrizione delle attività previste.

Descrizione delle attività comprese nel servizio

Le attività che verranno erogate nell'ambito dal servizio sono:

- verifica del funzionamento giornaliero del backup;
- aggiornamento programmi backup (in base alle licenze);
- risoluzione problematiche e malfunzionamenti relativi alle procedure di backup;
- verifica della consistenza dei salvataggi (test di recupero pianificati semestralmente);
- recupero dati limitato a singoli file e cartelle;

Il servizio **non** comprende le seguenti attività:

- interventi diretti sulle apparecchiature (sostituzione apparecchi, reinstallazione, ecc.);
- installazione di nuovi programmi di backup;
- ripristino completo server e client;
- salvataggio di dati o apparecchiature di ditte terze dove non ci siano direttive scritte.

Tutti gli interventi che necessiteranno un intervento in loco saranno fatturati alle tariffe standard per interventi a regia del CCE, mentre gli interventi non elencati nella descrizione soprastante o non compresi dal servizio che possono essere risolti da remoto verranno fatturati in base alle tariffe di prestazioni a regia attualmente in vigore tra le parti.

In mancanza di adesione a tale servizio **ricordiamo che il CCE non sarà responsabile del controllo della buona riuscita delle copie di sicurezza, responsabilità che rimarrà a carico del cliente.**

Ovviamente in caso di necessità il cliente potrà comunque contattare il CCE per la risoluzione di eventuali problemi per i quali il CCE erogherà prestazioni a regia alle tariffe attualmente in vigore tra le parti.

I dati salvati, i software e le apparecchiature utilizzate, i metodi di controllo ed i tipi di backup effettuati verranno interamente specificati nel documento descritto al punto 2 di questa documentazione, o in alternativa censiti in un documento ad hoc che descrive questa fondamentale attività, al momento dell'accettazione dell'offerta.

Per il salvataggio di dati di ditte terze depositati sui Vostri server il CCE avrà bisogno di sapere quali files e cartelle dovranno essere salvate.

- Servizio di Backup as a Service (BaaS)

Con l'accrescere continuo della massa di dati da gestire e con la conseguente necessità di eseguire dei backup sempre più veloci e sicuri, nel corso degli anni si sono affermate tecnologie e servizi dedicati alla gestione efficiente delle problematiche legate ai backup dei dati. La declinazione più moderna della gestione di questo insieme di tecnologie e servizi è rappresentato dal Backup as a Service (BaaS).

Tra le varie esigenze che il BaaS soddisfa spicca la possibilità di eseguire un backup dei dati su una locazione fisica esterna al proprio luogo di lavoro per permettere di avere un salvataggio in un luogo sicuro e non in prossimità del comune, mettendosi quindi al riparo da eventuali problemi legati al mantenimento dei backup nei locali del comune come ad esempio incendi, allagamenti, ecc. Le ultime tecnologie di backup a disposizione consentono di eliminare sempre di più il vecchio sistema con le cassette, sistema che permetteva di poter tenere un salvataggio in un luogo esterno sicuro, come per esempio una cassetta di sicurezza, ma scomodo in quanto giornalmente o mensilmente in base alla pianificazione bisognava ricordarsi di cambiare le cassette e poi metterle in sicurezza nel luogo esterno prescelto.

Nell'ambito del BaaS, i nuovi sistemi di salvataggio permettono di utilizzare i dischi esterni o di rete (NAS) intrinsecamente più sicuri e veloci delle tradizionali cassette permettendo di avere a disposizione due luoghi fisicamente separati e connessi in rete dove posizionare gli apparecchi **eliminando qualsiasi pericolo di perdita dei dati legato al danneggiamento dei supporti sui quali sono memorizzati.**

Il CCE, sempre attento al soddisfacimento dei bisogni dei propri clienti, ha deciso di proporre ai comuni un servizio di BaaS dove l'ulteriore salvataggio non sia nel luogo fisico dove si trova il Comune ma in un Datacenter posizionato in Svizzera attrezzato con tutta la necessaria tecnologia e sicurezza. La ditta Acronis, oltre a fornire tutta la tecnologia software per la gestione del backup, possiede in Svizzera uno di questi Datacenter di ultima generazione

I Costi del servizio BaaS sono annuali e variano al variare dello spazio utilizzato dai salvataggi.

Prerequisito per poter aderire a questo servizio è la contemporanea adesione al servizio **"Backup & Restore"**.

- Servizio di teleassistenza e assistenza telefonica per problemi sistemistici

L'obiettivo di questo servizio è di fornirVi una assistenza qualificata nella gestione dei problemi che quotidianamente possono presentarsi sulla vostra infrastruttura sistemistica. Nel corso degli ultimi anni le tecnologie permettono di collegarsi in remoto su tutte le postazioni di lavoro e server che hanno una connessione ad internet attiva (nel caso del CCE viene utilizzato il software TeamViewer). Buona parte dei problemi vengono quindi risolti facilmente e tempestivamente senza la necessità di doversi recare in loco.

Di seguito in dettaglio la descrizione delle attività previste

Descrizione delle attività comprese nel servizio

Le attività coperte previste dal servizio sono tutti i lavori che possono essere svolti tramite collegamento remoto quali:

- installazione e configurazione dei prodotti Microsoft Office (Word, Excel, Outlook);
- configurazione dei sistemi operativi Microsoft Windows;
- installazione e configurazione di stampanti e scanner;
- recupero di singoli file e cartelle dal backup;
- creazione e configurazione di nuovi indirizzi email (laddove il CCE ha le necessarie autorizzazioni);
- installazione dell'applicativo Ge.Co.Ti. Web (reinstallazioni, nuovi PC, nuovi profili);
- creazione di nuovi utenti in Active Directory (non la creazione del profilo su PC);
- modifica autorizzazioni su cartelle e/o files.

Il servizio **non** comprende le seguenti attività:

- Installazione di nuovi PC e server.
- Creazione di nuovi profili sui PC.
- Tutti i lavori che per questioni tecniche non possono essere fatti tramite collegamento remoto.

Tutto quanto non specificato in questo elenco sarà escluso dal servizio erogato dal CCE e verrà fatturato separatamente.