COMUNE DI CANTELLO

RICHIESTA DI OFFERTA (RDO) SU PIATTAFORMA SINTEL PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SISTEMA OPERATIVO E HARDWARE UFFICI COMUNALI E BIBLIOTECA. COMPRESE STAMPANTI. ANTIVIRUS E FIREWALL.

ASSISTENZA SISTEMISTICA UFFICI COMUNALI E BIBLIOTECA

1 - ASSISTENZA SU APPARECCHIATURE:

● Interventi on-site per rimuovere i guasti segnalati

● Assistenza telefonica hot line

● Assistenza remota

● Installazione nuove apparecchiature, compresi software (esclusi software gestionali forniti da terze parti di cui però si garantisce supporto all'installazione) e messa in rete.

● Riparazione di guasti causati dall'uso di accessori non idonei, da negligenza, incuria o dolo e da eventuali tentativi del Cliente o di Terzi di effettuare modifiche, riparazioni e regolazioni.

● Riparazione di guasti derivanti dallo spostamento delle apparecchiature o da cause accidentali e fortuite quali incendi, alluvioni ed irregolari funzionamenti dell'alimentazione elettrica, ovvero dall'uso delle apparecchiature in modo non conforme alla loro normale destinazione.

● Ricaricamento dei sistemi operativi e del software in genere a seguito di guasti dei precedenti punti.

● Sostituzione di materiale di consumo ed accessori d'uso, batterie dei gruppi di continuità e dei portatili, testine di stampa, cartucce di stampa, drum, developer, toner, carta, nastri, ecc.

2 - PROGRAMMI SOFTWARE E SISTEMI OPERATIVI:

● Rilascio di aggiornamenti, Minor Release, Service Pack.

● Assistenza telefonica hot line per assistenza di primo livello.

● Assistenza telematica, laddove prevista, su programmi e S.O. oggetto dell'accordo.

● Assistenza per rimozione di virus e dei guasti conseguenti.

● Supporto a software Applicativi o Pacchettizzati di terze parti

● Installazione di aggiornamenti, Minor release e Service pack.

● Eliminazione di anomalie segnalate sul software in assistenza.

● Ricaricamento dei programmi e dei S. O. oggetto dell'accordo a seguito di guasti hardware.

● Rimozione di virus e guasti causati dagli stessi (ove possibile).

● Aggiornamenti ed interventi su software verticalizzati e pacchettizzati

● Installazione e reinstallazione di S. O. a seguito di variazione delle configurazioni hardware e software.

● Ripristino di software applicativo a seguito di guasti hardware e software.

● Configurazione ed installazione di software aggiuntivo.

Configurazione ed installazione di software aggiuntivo.

SERVIZIO PROTEZIONE E SICUREZZA

Il Servizio protegge le risorse comunali da attacchi di virus o tentativi di intrusione di hacker attraverso firewall e antivirus; gestisce gli accessi a siti indesiderati, prevede la creazione di VPN con utenti mobili o uffici remoti e include un sistema di controllo degli accessi ad internet personalizzabile attraverso keywords o settaggio di IP bloccati o non filtrati.