

## OGGETTO DEL SERVIZIO: DESCRIZIONE ATTIVITÀ

### 1. Assistenza Standard

- **Installazione** di Personal Computer e periferiche, assemblaggio e **configurazione** di componenti, memorie RAM, hard disk, schede di espansione ed altre strumentazioni hardware.
- Assistenza software sui **sistemi operativi** Microsoft Windows e Apple Macintosh installati su ogni computer del *parco macchine*: re-installazione e aggiornamento dei sistemi operativi, configurazione, installazione e aggiornamento dei driver di periferica (modem, stampanti, schede video, schede audio, schede di rete).
- Assistenza software sugli **applicativi** per la produttività d'ufficio, per la navigazione in internet e per la trasmissione della posta elettronica.
- Assistenza **hardware** del parco macchine: diagnosi guasti, sostituzione parti con elementi originali e upgrade (RAM, Disco fisso, ecc).
- Assistenza per la gestione del Sistema **Antivirus** Centralizzato, interventi di prevenzione e rimozione virus.
- Assistenza hardware delle **periferiche**: aggiornamenti, configurazione e diagnosi guasti.

*NB. Per problematiche di tipo meccanico, o per interventi in garanzie del produttore disponibilità al ritiro dell'apparecchio e consegna al centro di assistenza autorizzato e riconsegna al cliente. I costi di tale attività non sono compresi nel servizio)*

- Assistenza di **base Server** Windows NT4 - 2003, Linux: politiche di sicurezza, gestione degli account utente, configurazione dei servizi di rete (DHCP, WINS...), configurazione dei protocolli di rete (TCP/IP, NetBeUI), gestione delle condivisioni di file e stampanti.
- **Pulizia** di mouse, tastiera, monitor e corpo macchina dalla polvere e dalla sporcizia che può pregiudicare il corretto funzionamento;
- Supporto alla gestione ed all'utilizzo quotidiano dei programmi, **addestramento** sui principali software application e automation. Per supporto s'intende un'attività volta a dare spiegazioni di base e pratiche su come si possono svolgere azioni comuni e come si possono utilizzare al meglio alcune funzionalità dei programmi. Per una formazione più specifica, completa e dettagliata si organizzano corsi ad hoc.
- **Sostituzione di PC e stampanti**, per un periodo minimo di una settimana lavorativa, al fine di garantire la continuità delle vostre attività professionali.

### 2. Assistenza Sistemistica

- Assistenza e manutenzione alla **rete**: analisi della rete interna, verifica ed eventuale ripristino del corretto funzionamento dei componenti del sistema di rete (cavi di rete, prese, apparati passivi, apparati attivi e controllo delle impostazioni delle schede di rete). Assistenza sistemistica su reti locali e geografiche in ambiente Microsoft Windows 2000/2003 Server/Advanced/Terminal/Datacenter/, NT, Unix/Linux e sui principali pacchetti applicativi.
- Assistenza software sui **sistemi operativi Linux**.
- **Amministrazione server** in ambiente Microsoft Windows e Unix/Linux, per la gestione e amministrazione delle politiche di sicurezza e della rete;

- **Security:** identificazione delle esigenze di riservatezza interna, controllo e/o limitazione nell'utilizzo delle risorse condivise, politiche di sicurezza di primo e secondo livello per limitare la vulnerabilità a possibili intrusioni o attacchi dall'esterno. Installazione e configurazione di **Firewall** software o hardware.
- **Analisi e studio di fattibilità** per valutazione percorsi e progetti informatici anche complessi; studio delle politiche di sicurezza degli ambienti di rete e delle architetture dei sistemi di rete. Obiettivo: definire le esigenze, progettare le alternative possibili, motivare le scelte, stimare i tempi e i costi,

### **3. Assistenza presso i laboratori PUNTOIT**

Il Cliente potrà avvalersi dell'assistenza presso i nostri laboratori, preoccupandosi della consegna e del ritiro del materiale oggetto di assistenza.

### **4. Teleassistenza**

Puntoit potrà intervenire in remoto per la risoluzione di quelle problematiche che non necessitano di un'uscita operativa, o comunque per azioni di controllo e monitoraggio. In particolare potranno esser oggetto di questo servizio le problematiche relative alla macchina server, al firewall e alle funzioni di rete.

### **5. Servizio Hot Line Tecnica**

A disposizione del Cliente personale tecnico altamente qualificato per garantire l'assistenza per la risoluzione di quelle problematiche o necessità quotidiane gestibili con un accompagnamento guidato via telefono. Ossia risparmio economico, di tempo e soprattutto risoluzione immediata dove non si necessita un intervento.

### **6. Fornitura**

- Supporto alla scelta dei prodotti in funzione dei reali fabbisogni del cliente e dell'architettura del sistema informatico di cui dispone.
- Preventivi gratuiti – salvo per quelli particolarmente complessi che richiederanno un'elaborazione superiore alle 2 ore, per i quali è previsto un contributo forfetario di 26 €.
- Ampia scelta di prodotti, tutti delle linee professionali e delle migliori marche, che più valorizzano la qualità ed affidabilità. Il cliente potrà avvantaggiarsi del ruolo di Business partner di puntoit con : HP, Cisco, £Com, Fujitsu-Siemens e Lexmark.

### **7. Consulenza tecnologica & Project management**

Consulenza tecnologica in ambito informatico, rispetto esigenze di security, privacy e coordinamento. Consulenza erogata con un approccio globale, che considera le persone, i processi e le tecnologie; in collaborazione con il cliente per individuare le soluzioni più idonee alle sue esigenze.