



Area Servizi

Settore Servizi IT

Unità Organizzativa Servizi agli Utenti

Al Personale Docente
Al Personale Tecnico Amministrativo
e bibliotecario

CIRCOLARE

OGGETTO: servizio di assistenza ai personal computer in dotazione al personale in servizio di ruolo presso le strutture dipartimentali

Il servizio di assistenza evidenziato in oggetto sarà erogato dal Settore "Servizi IT" a partire dal 04 ottobre 2021. Sono oggetto del servizio di assistenza esclusivamente i personal computer (uno per ciascun utente), regolarmente inventariati, in dotazione al personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo e bibliotecario in servizio di ruolo presso le strutture dipartimentali.

Le modalità di erogazione del servizio sono descritte nella guida operativa all'uso predisposta (allegato 1).

Il personale docente, al fine di aderire al servizio proposto, deve compilare il modulo elettronico allegato (allegato 2) ed inviarlo dalla propria casella di posta elettronica istituzionale all'indirizzo serviziutenti@unisannio.it.

Le richieste di assistenza **da parte di tutto il personale** dovranno pervenire, **solo ed esclusivamente**, in modalità telematica attraverso il sistema di *ticketing* raggiungibile alla URL

<https://ticket.sistemi-it.unisannio.it/otrs/customer.pl>

Le modalità di erogazione del servizio di assistenza ai personal computer sono estese a tutto il personale di Ateneo.

Il Coordinatore del servizio è l'ing. Rosario Altieri, Responsabile del Settore Sistemi IT.

Il Responsabile del servizio è l'ing. Biagio Clemente, Responsabile della U.O. Servizi agli Utenti.

Il Direttore Generale
Ing. Gianluca Basile
Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005



Guida operativa per l'espletamento del servizio di assistenza ai personal computer in dotazione al personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo in servizio di ruolo presso le strutture dipartimentali

Premessa

Il servizio di assistenza ai personal computer viene erogato dal Settore "Servizi IT", Unità Organizzativa "Servizi agli Utenti", secondo quanto definito nella presente guida operativa.

Saranno oggetto dell'assistenza i personal computer (**uno** per ciascun utente), regolarmente inventariati, in dotazione al personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo e bibliotecario in servizio di ruolo presso le strutture dipartimentali, nonché le periferiche standard quali stampanti e scanner ad esso collegate.

Fase preliminare allo svolgimento del servizio

Sui PC presi in carico per l'assistenza, non dovrà essere presente software privo di licenza.

Il PC verrà configurato con un account da amministratore (ad uso esclusivo del personale IT, utilizzato anche in modalità remota tramite opportuno software, es. *Teamviewer*), e con un profilo da utilizzatore per l'utente finale.

Si precisa che dal servizio è **esclusa** la gestione di tutte le macchine server.

Modalità di erogazione del servizio di manutenzione

In caso di necessità, per problematiche non risolvibili dal personale tecnico dipartimentale, l'utente chiederà assistenza attraverso il sistema di *ticketing* raggiungibile all'indirizzo:

<https://ticket.sistemi-it.unisannio.it/otrs/customer.pl>

Tale sistema consentirà di programmare gli interventi di assistenza secondo l'ordine cronologico di arrivo delle richieste. Non verranno prese in considerazione segnalazioni telefoniche.

Si riportano di seguito le fasi essenziali del servizio di assistenza oggetto della presente regolamentazione.

Fase 1: intervento da remoto

Il primo livello di intervento sarà l'assistenza da remoto: il personale adibito al servizio interverrà sul personal computer tramite software di controllo remoto.



Area Servizi
Settore Servizi IT
U.O. Supporto agli Utenti

Modulo di adesione al servizio di assistenza ai personal computer in dotazione al personale di ruolo presso le strutture dipartimentali

Il sottoscritto

in servizio di ruolo presso il Dipartimento

in qualità di

chiede

di poter aderire al servizio sperimentale di assistenza ai personal computer in dotazione al personale di ruolo presso le strutture dipartimentali.

Il sottoscritto dichiara di accettare le condizioni riportate nella Guida operativa al servizio.

Data

Il presente modulo, debitamente compilato deve essere inviato, tramite la propria casella istituzionale,

al seguente indirizzo servizioutenti@unisannio.it