



ATHENA SRL

Cap.Soc. € 200.000 i.v.
Sassari: P.Niedda Nord str.28
Tel. 079 – 2638500
Fax 079 – 2638528
Cagliari: Via dell'Artigianato 13
Tel. 070 –2110104
Fax 070 –2110318
www.athenasardegna.it

Spett.le
Università degli Studi di Sassari
Piazza Università, 21
07100 Sassari

Sassari, 26 ottobre 2016

Concerne: *Fornitura di un servizio di manutenzione hardware, software e di help-desk per i sistemi di informatica dell'amministrazione centrale e delle biblioteche dell'Università degli Studi di Sassari. - CIG: 5793606AE8 – Estensione contratto*

In riferimento ai colloqui intercorsi, Vi proponiamo l'estensione del servizio di manutenzione in essere con i sistemi informatici dell'amministrazione centrale, alle circa 1000 postazioni di lavoro (PdL) appartenenti al personale ambito scientifico.

Le prestazioni offerte da questo servizio si possono riassumere nei seguenti passaggi:

- A. Ricevere via telefonica o mail la richiesta d'intervento;
- B. Registrare la richiesta e aprire un ticket;
- C. Fornire Supporto di I Livello immediato;
- D. Inoltrare ticket ad eventuale servizio di II Livello (Athena o Ufficio tecnologico Ateneo)
- E. Chiusura chiamata
- F. Produzione statistiche sul lavoro svolto da tutti gli uffici tecnologici interessati

Per la gestione di questo servizio, l'Athena utilizzerà una piattaforma informatica di trouble ticketing chiamata HDA. Questo software opererà in stretta collaborazione con i vari uffici dell'Ateneo fornitori di servizi, e offre diverse funzionalità tra le quali:

- Inserimento della chiamata, classificazione della tipologia dell'anomalia, attribuzione priorità ed urgenza;
- Gestione dei diversi stati della richiesta di intervento;
- Gestione dei tempi di chiusura e notifiche in caso di risoluzioni oltre i tempi previsti;
- Produzione di un rapporto di chiusura intervento con informazioni quali:
 - Attività eseguite
 - Tecnico intervenuto
 - Utente destinatario
- Reportistica e statistiche parametrizzabili
- Cruscotto di controllo e monitoraggio delle chiamate installato presso un vostro referente



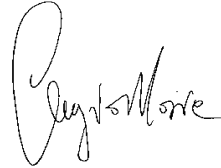
C.F. – P.IVA e numero iscrizione del Registro delle Imprese di Sassari
01368460901 - REA 90427
PEC: ATHENASRL@legalmail.it



Offerta economica

Cordiali Saluti

ATHENA Srl
Il Procuratore Speciale
Sergio Masia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sergio Masia', written in a cursive style.