



Comune Di Piacenza System Engineering

Il cliente

Piacenza è un **comune** Italiano con 103.082 abitanti, capoluogo dell'omonima provincia dell'Emilia-Romagna. **Una città ricca di storia**, cultura, teatro, mostre, musica, fiere e sport. Il territorio è noto per il buon cibo e il buon vino fin dai tempi antichi.

Sito web

www.comune.piacenza.it

Settore Merceologico

PA

Regione

Emilia-Romagna

Numero Dipendenti

+600

Dati case history

Il cliente tramite la gara svoltasi a Novembre 2015 ha ricercato un partner cui affidare i servizi di outsourcing per la gestione delle apparecchiature informatiche del Comune di Piacenza e per la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete in fibra ottica comunale, del sistema di videosorveglianza, della rete wifi e della rete wireless cittadina - CIG 1° Lotto 6411110755 per il periodo dal 1° marzo 2016 al 28 febbraio 2021.



Betacom, insieme al partner Fastweb si è aggiudicata il servizio e all'interno del raggruppamento, eroga i servizi di on site di Help Desk di I e II livello, l'assistenza hardware e l'assistenza sistemistica da remoto.

Il perimetro hardware gestito è di circa 750 PdL, 130 Thin Client, 116 stampanti e di 150 server. L'esigenza principale può quindi essere ricondotta alla volontà di avere un interlocutore di livello cui affidare il governo dell'ambito ICT non potendo contare sulle risorse interne del comune per tale attività.

Soluzioni adottate

Si è istituito un modello di erogazione del servizio di **System Management** che prevede:

- Accesso all'Help Desk per apertura ticket
- Presidio on site per interventi di manutenzione hardware e supporto utenti
- Presidio sistemistico remoto a garanzia della Conduzione Operativa
- Assistenza da remoto su infrastruttura server per gestione Incident e gestione evolutiva dell'infrastruttura
- Monitoraggio proattivo dell'infrastruttura server e di rete
- Gestione dell'infrastruttura di Backup
- Gestione della Sicurezza
- Monitoraggio del sistema di stampa
- Accesso a servizio di Reperibilità telefonica per interventi fuori orario

Benefici ottenuti

- Intervento proattivo sull'infrastruttura al raggiungimento di soglie di criticità in termini di capacità elaborativa e spazio disco
- Verifica della correttezza dell'esecuzione del piano dei salvataggi
- Riduzione costi di stampa
- Supporto H24





Comune Di Piacenza System Engineering

Prodotti utilizzati

- SysAid per la gestione del Trouble Ticketing e dell'asset management
- VMware per la virtualizzazione degli ambienti server

Vantaggi di business

- Riduzione al minimo del downtime dell'infrastruttura informatica
- Garanzia di poter erogare i servizi comunali nei tempi e modi corretti