



Ufficio Gestione Sistemi

FLEET MANAGEMENT

**POLICY DI ASSEGNAZIONE DELLE
ATTREZZATURE E DEI SERVIZI**

**Ufficio Gestione Sistemi****INDICE**

1. Scopo del documento	3
2. Ambito di applicazione e durata.....	3
3. Principi generali	3
4. Dotazioni standard.....	4
4.1. PC desktop.....	4
4.2. Monitor	5
4.3. PC portatili.....	5
4.4. Stampanti personali	5
4.5. Stampanti e apparecchiature multifunzione dipartimentali	6
4.6. Postazioni di protocollo	6
4.7. Scanner personali	7
4.8. Sistemi operativi.....	7
4.9. Strumenti software	7
5. Servizi accessori standard.....	8
6. Procedura di richiesta ed assegnazione delle dotazioni standard.....	9
6.1. Assegnazioni standard.....	9
6.2. Assegnazioni previa valutazione ed approvazione.....	9
7. Riconsegna e ritiro delle dotazioni assegnate.....	10
8. Dotazioni standard su fondi esterni.....	10
9. Dotazioni non standard	11
9.1. Dotazioni non standard su fondi del fleet management	11
9.2. Dotazioni non standard su fondi esterni	12



Ufficio Gestione Sistemi

1. Scopo del documento

Il presente documento stabilisce i principi e le linee guida generali che regolano le modalità di organizzazione ed erogazione del servizio di fleet management da parte del Centro InfoSapienza, ossia del servizio di gestione delle dotazioni hardware e software a supporto della produttività personale e di gruppo.

In tale ottica, nel prosieguo del documento per “gestore del servizio [di fleet management]” si intende il Centro InfoSapienza, in particolare nelle funzioni e nel personale appositamente incaricati dell'erogazione di tale servizio, in primis il responsabile del servizio stesso.

2. Ambito di applicazione e durata

La policy si applica all'intero parco utenti del servizio di fleet management erogato dal Centro InfoSapienza, attualmente identificato nell'intero insieme di strutture e personale afferenti all'Amministrazione Centrale dell'Università, comprensivo dei Centri di Spesa autonomi che risultano comunque di riporto diretto rispetto alla Direzione Generale. Rientra nell'ambito di applicazione anche la Fondazione Roma Sapienza.

La policy ha validità a decorrere dalla data di ultima approvazione della medesima.

E' necessario che la policy venga rivista e integrata ad ogni variazione significativa dell'ambito di applicazione e di tutte le componenti chiave normate (es. dotazioni e servizi) e comunque ogni qualvolta sia opportuno per mutate esigenze dell'Ateneo.

Si evidenzia che da diversi anni la strategia dell'Ateneo ha portato ad una sostanziale esternalizzazione (outsourcing) del servizio di fleet management, con la contrattualizzazione del servizio verso fornitore/i esterno/i all'Università. E' fondamentale che le direttive della presente policy siano sempre costantemente allineate con le condizioni tecniche e contrattuali previste nel contratto (o contratti) di outsourcing, dovendosi prevedere opportune modifiche ed integrazioni in entrambi i documenti in caso di variazioni e/o disallineamenti.

3. Principi generali

La presente policy ha la finalità principale di garantire un'ottimale bilanciamento fra esigenze differenti, e in parte divergenti, di attori diversi:

- *per gli utenti*, assicurare la disponibilità di ausili tecnologici completi, ben funzionanti, efficienti, aggiornati;
- *per il gestore del servizio*, mantenere omogeneità del parco tecnologico per garantire migliori livelli di servizio, standardizzazione, capacità di controllo e rendicontazione, capacità di evoluzione;
- *per l'Amministrazione dell'Ateneo*, ottimizzare gli investimenti e le risorse, nel mantenimento di un costante controllo della spesa e l'orientamento ad una sempre maggiore riduzione dei costi.

In quest'ottica si promuove così, verso gli utenti ed i responsabili delle strutture a cui afferiscono, un'adeguata sensibilità agli aspetti gestionali (tecnici e finanziari) connessi con l'accesso al servizio, in particolare nella valutazione dell'effettive necessità delle richieste di dotazioni, soprattutto quando rappresentano eccezioni alle pratiche standard.

Si invitano altresì i responsabili delle strutture a riconsegnare ogni dotazione non più giustificata e/o utilizzata, come meglio descritto nel capitolo 7 seguente, rimanendo comunque prerogativa del gestore del servizio la possibilità di intervenire con un ritiro d'ufficio qualora se ne rilevino le condizioni.

E' facoltà del gestore del servizio valutare lo stato di funzionamento e vetustà delle dotazioni restituite/ritirate, al fine di assegnarle a nuovi utenti (eventualmente previa interventi adeguativi).

In caso di dotazioni vetuste con prestazioni divenute minime ed insufficienti, è facoltà del gestore del servizio (che ne valuterà comunque i costi di servizio per l'Ateneo) prolungare l'assegnazione della risorsa a tempo



Ufficio Gestione Sistemi

indefinito ed in particolare fino a fine vita (per guasto o irreperibilità di materiali consumabili compatibili), pur senza servizi tecnici accessori (rif. §5); tale dotazione esula pertanto dalle regole e dai massimali dettati dalla policy.

Rimane responsabilità del gestore del servizio la cancellazione dall'inventario (salvo nei casi previsti nel capitolo 8) e lo smaltimento della dotazione a fine vita, su segnalazione dell'utente assegnatario e/o del responsabile di struttura competente.

Nei capitoli seguenti vengono illustrate le diverse dotazioni e servizi accessori erogati dal servizio di fleet management agli utenti di varia categoria ammessi. In nessun caso è prevista la fornitura di dotazioni e servizi a personale esterno all'Università (es. consulenti e liberi professionisti, lavoratori di società esterne, ecc.).

4. Dotazioni standard

Si considerano dotazioni standard quegli ausili hardware e software che il servizio di fleet management assegna ai propri utenti, sulla base di un'identificazione chiara di esigenze comuni ai diversi profili lavorativi degli utenti e di una selezione di prodotti frutto di analisi funzionali e tecniche condotte dai gestori del servizio (Centro InfoSapienza) al fine di garantire equità e omogeneità delle caratteristiche dei prodotti stessi.

E' responsabilità del gestore del servizio far evolvere adeguatamente nel tempo la natura e le caratteristiche delle dotazioni standard, al fine di garantire sempre la massima corrispondenza alle aspettative ed esigenze dell'utenza ed allo stato dell'arte tecnologico.

Attualmente risultano dotazioni standard le seguenti utilità:

- PC desktop,
- monitor,
- PC portatili,
- stampanti personali,
- stampanti dipartimentali,
- postazioni di protocollo,
- scanner personali,
- sistemi operativi,
- strumenti software.

Nei paragrafi seguenti si riportano indicazioni specifiche per ciascuna dotazione standard prevista. In particolare vengono indicati, per ogni dotazione, gli utenti/strutture assegnatari nei casi ordinari previsti dalla presente policy (le cosiddette assegnazioni standard – si veda il paragrafo 6.1).

4.1. PC desktop

Per PC desktop si intende una postazione di lavoro fissa formata da:

- un personal computer di varia taglia (thin client, mini-tower, tower),
- tastiera,
- mouse.

Ogni dipendente che rientri nell'ambito di applicazione della presente policy ha diritto all'assegnazione di un PC desktop. In tal caso il PC desktop è assegnato univocamente ad un dipendente, per tramite di un responsabile di struttura approvatore della richiesta (rif. §6.1). Ad un dipendente non possono essere assegnati più di un PC desktop nell'ambito del servizio di fleet management.

Per le strutture utenti è possibile richiedere PC desktop ad uso collettivo o per collaboratori, ossia per lavoratori che a titolo personale hanno un rapporto di dipendenza (anche temporanea) con l'Ateneo (es. borsisti, personale CO.CO.CO. o simili); si rimanda al paragrafo 6.2 per le norme di gestione di tali richieste.



Ufficio Gestione Sistemi

Nell'ambito delle dotazioni gestite possono essere previsti PC desktop di differente profilo (es. PC thin client, PC standard oppure PC ad alte prestazioni); a fronte di una richiesta di dotazione, il gestore del servizio determinerà il profilo che riterrà più congruo in funzione delle necessità dichiarate, delle finalità e modalità di utilizzo e di un'equità/proporzionalità complessiva delle assegnazioni. L'utente e/o la struttura potranno comunque richiedere un profilo specifico differente da quello valutato come congruo dal gestore del servizio: si rimanda al paragrafo 6.2 per le norme di gestione di tali richieste.

4.2. Monitor

Un monitor è tipicamente un dispositivo assegnato ad un dipendente a corredo di un PC desktop.

Ogni dipendente che rientri nell'ambito di applicazione della presente policy ha diritto all'assegnazione di un monitor. In tal caso il monitor è assegnato univocamente ad un dipendente, per tramite di un responsabile di struttura approvatore della richiesta (rif. §6.1).

Per le strutture utenti è possibile richiedere monitor ad uso collettivo o per collaboratori, ossia per lavoratori che a titolo personale hanno un rapporto di dipendenza (anche temporanea) con l'Ateneo (es. borsisti, personale CO.CO.CO. o simili). E' altresì possibile richiedere per un dipendente un numero maggiore di monitor, nella misura massima di due unità. Per questa tipologia di richieste si rimanda al paragrafo 6.2.

Nell'ambito delle dotazioni gestite possono essere previsti monitor di differente profilo (es. monitor standard oppure monitor ad alte prestazioni); a fronte di una richiesta di dotazione, il gestore del servizio determinerà il profilo che riterrà più congruo in funzione delle necessità dichiarate, delle finalità e modalità di utilizzo e di un'equità/proporzionalità complessiva delle assegnazioni. L'utente e/o la struttura potranno comunque richiedere un profilo specifico differente da quello valutato come congruo dal gestore del servizio: si rimanda al paragrafo 6.2 per le norme di gestione di tali richieste.

4.3. PC portatili

I PC portatili, ossia notebook, rappresentano dispositivi in grado di garantire un lavoro in mobilità; la mobilità non va comunque intesa solo come attività fuori dalle sedi lavorative ordinarie (es. lavoro in sede distaccata, in missione, in movimento, da casa, ecc.), ma anche come utilizzo flessibile all'interno della sede (es. utilizzo in sale riunioni oppure in zone non servite da alimentazione elettrica di rete e/o connettività dati via cavo).

Si ritiene che la dotazione di PC portatili non rientri nel profilo lavorativo tipico della tipologia di dipendenti rientranti nell'ambito di applicazione della presente policy, pertanto si raccomanda un uso fortemente limitato ai soli casi di reale necessità di mobilità; la procedura di richiesta ed assegnazione segue quindi le norme indicate nel paragrafo 6.2.

4.4. Stampanti personali

Le stampanti personali parte della dotazione standard sono costituite da dispositivi di stampa di taglio desktop (formato A4), in bianco e nero, con tecnologia di stampa a laser.

In un'ottica di riduzione dei costi di servizio, sia in fase di acquisizione delle dotazioni sia soprattutto in fase di utilizzo e manutenzione, viene privilegiato l'uso di stampanti dipartimentali (rif. §4.5) e/o servizi di stampa centralizzata (in via di sviluppo). Per tale motivo si prevede l'assegnazione di stampanti personali solo nei seguenti casi:

- personale ricoprente ruoli istituzionali di Ateneo (limitatamente all'ambito di applicazione della presente policy), quali Rettore, Direttore Generale, Direttori d'Area, ecc.;
- personale con ruolo organizzativo di capo-ufficio, capo-settore o simili;
- personale impiegato in funzioni specialistiche specifiche (es. personale dell'area tecnica).

Una stampante personale è assegnata univocamente ad un dipendente, per tramite di un responsabile di struttura approvatore della richiesta (rif. §6.1). Ad un dipendente non possono essere assegnate più di una stampante personale nell'ambito del servizio di fleet management.



Ufficio Gestione Sistemi

E' possibile richiedere stampanti personali a colori, sempre di taglio desktop e con tecnologia di stampa a laser; per questa tipologia di richieste si rimanda al paragrafo 6.2.

Anche per una valutazione delle richieste di stampanti personali per dipendenti impiegati in funzioni specialistiche specifiche (casistica sopra menzionata) si applica la procedura descritta nel paragrafo 6.2.

Si precisa che le stampanti personali a colori con tecnologia di stampa a getto di inchiostro sono da considerarsi dotazioni vetuste e anti-economiche; su queste apparecchiature il gestore del servizio potrà quindi applicare i principi generali espressi nel capitolo 3.

4.5. Stampanti e apparecchiature multifunzione dipartimentali

Le stampanti e le apparecchiature multifunzione (stampa/scansione/fax) dipartimentali sono costituite da dispositivi di taglio workgroup (multi-formato, fino ad A3), in bianco e nero, con tecnologia di stampa a laser.

Tali dotazioni vengono rilasciate direttamente dal gestore del servizio a disposizione di una o più strutture, sulla base di criteri prettamente logistici e organizzativi, volti a garantire la disponibilità delle funzioni di stampa (ed eventualmente anche di scansione e fax) per gruppi di dipendenti (sempre all'interno dell'ambito di applicazione della presente policy – rif. §2) di una certa numerosità, secondo un rapporto "numero di utenti per apparecchiatura" fissato a riferimento.

Le strutture possono richiedere stampanti o apparecchiature multifunzione dipartimentali ad uso esclusivo o comunque secondo un rapporto "numero di utenti per apparecchiatura" minore del valore di riferimento applicato dal gestore del servizio; si rimanda al paragrafo 6.2 per le norme di gestione di tali richieste.

4.6. Postazioni di protocollo

Le postazioni di protocollo sono postazioni di lavoro finalizzate a supportare la procedura di protocollazione di documentazione amministrativa secondo le norme specifiche di processo (non in ambito al servizio di fleet management) e le caratteristiche operative degli strumenti software utilizzati.

Si individuano due tipologie di postazioni di protocollo:

- postazioni dedicate,
- postazioni attrezzate.

Una postazione dedicata è una postazione di lavoro fissa, costituita da un PC desktop e da dei dispositivi specifici (uno o entrambi) per il protocollo:

- uno scanner personale,
- una stampante termica per etichette personale.

Tale postazione viene messa a disposizione di un gruppo di lavoro (tipicamente interno ad una singola struttura organizzativa) per un utilizzo comune ai soli fini della procedura di protocollazione. La postazione viene assegnata al responsabile del gruppo di lavoro/struttura.

Diversamente, una postazione attrezzata è costituita da una postazione di lavoro fissa, nella fattispecie da un PC desktop, già assegnata univocamente ad un dipendente (rif. §4.1), integrata dei due dispositivi specifici (uno o entrambi) per il protocollo già menzionati. L'assegnazione di una postazione attrezzata può avvenire quindi solo a fronte di una pre-esistente assegnazione di un PC desktop: ne consegue che anche i dispositivi per il protocollo vengono assegnati univocamente al medesimo dipendente, per tramite del responsabile di struttura approvatore della richiesta (rif. §6.1). Ad un dipendente non possono essere assegnate più di una postazione attrezzata nell'ambito del servizio di fleet management.

In linea generale, le postazioni dedicate rappresentano una modalità più efficiente e di minor costo per rendere disponibile agli utenti autorizzati gli strumenti necessari per la procedura di protocollazione ed è pertanto la soluzione da preferirsi. In ogni caso le due tipologie sono da considerarsi entrambe come dotazioni standard; si rimanda al paragrafo 6.1 per ulteriori note sulla procedura di assegnazione.



Ufficio Gestione Sistemi

4.7. Scanner personali

Gli scanner personali parte della dotazione standard sono costituiti da dispositivi di scansione di taglio desktop (formato A4), a colori, fronte/retro, per finalità di acquisizione generiche; per finalità legate alla procedura di protocollazione si rimanda al paragrafo 4.6.

In un'ottica di riduzione dei costi di servizio, sia in fase di acquisizione delle dotazioni sia soprattutto in fase di utilizzo e manutenzione, viene privilegiato l'uso di apparecchiature di scansione dipartimentali (rif. §4.5). Per tale motivo si prevede l'assegnazione di scanner personali solo nel caso di personale impiegato in funzioni specialistiche specifiche (es. personale dell'area tecnica), applicando la procedura descritta nel paragrafo 6.2.

Un scanner personale è assegnato univocamente ad un dipendente, per tramite di un responsabile di struttura approvatore della richiesta. Ad un dipendente non possono essere assegnati più di uno scanner personale nell'ambito del servizio di fleet management.

4.8. Sistemi operativi

Il sistema operativo standard è rappresentato da una versione desktop dei sistemi operativi Microsoft (es. Windows 7, 8, ecc.), stabilita dal gestore del servizio.

Salvo eccezioni per cause tecniche, ogni PC desktop, sia standard che non, deve essere obbligatoriamente inserito a dominio, ossia registrato nel sistema centrale di gestione del dispositivo e delle utenze, implementato tramite la tecnologia Microsoft Active Directory.

Ad ogni utente assegnatario di un PC desktop o portatile standard, vengono concessi esclusivamente diritti non amministrativi.

Si evidenzia che la richiesta da parte dell'utente di possedere diritti amministrativi è da considerarsi come la richiesta di una dotazione non standard, per la quale si rimanda alle norme indicate nel capitolo 9.

Si fa presente inoltre che, date le finalità prettamente lavorative della dotazione assegnata dall'Università, l'utente è responsabile di un utilizzo corretto e professionale della stessa, nel rispetto di tutte le direttive vigenti interne ed esterne all'Ateneo, ed in particolare è responsabile della natura e finalità dei dati conservati.

Da un punto di vista operativo, l'utente è tenuto a conservare solo dati istituzionali, per mezzo dei servizi centralizzati di archiviazione (cartelle di rete personali e/o condivise o altre piattaforma di produttività personale e collaborazione – es. Google Apps o Microsoft SharePoint) messi a disposizione da parte del Centro InfoSapienza; solamente i dati così archiviati vengono salvaguardati da corruzioni o cancellazioni accidentali. In caso di incidenti relativi alla dotazione assegnata (nelle componenti hardware e/o software), il gestore del servizio di fleet management si adopererà comunque per un intervento tecnico volto a preservare/ripristinare i dati archiviati localmente, ferma restando la restrizione ai soli dati istituzionali.

4.9. Strumenti software

Il servizio di fleet management ha il compito di rendere disponibile agli utenti una collezione di strumenti software ritenuti utili a supportarli nel lavoro informatizzato e nella elaborazione digitale di dati e documenti.

Tale software viene reso disponibile agli utenti esclusivamente attraverso/per l'installazione sui PC desktop e portatili gestiti dal servizio di fleet management; non è prevista la fornitura di software per installazione su dotazioni non standard non gestite dal servizio di fleet management (si veda il capitolo 9).

I singoli strumenti software possono distinguersi in due categorie:

- software di base,
- software disponibile su richiesta.

Il software di base è costituito da strumenti di uso generale, di utilità comune per tutti i profili lavorativi degli utenti (es. suite di office automation, prodotti di compressione dati, reader di documenti, ecc.), ed è pertanto licenziato (qualora di natura commerciale) in numero sufficiente a coprire l'intero insieme di utenti rientranti nell'ambito di applicazione della presente policy. Tipicamente è pre-installato o distribuito massivamente.



Ufficio Gestione Sistemi

Il software disponibile su richiesta è costituito invece da strumenti ad uso più specifico e/o avanzato, tipicamente orientato ad un sottoinsieme degli utenti, in funzione del profilo lavorativo o di mansioni più specifiche (es. creazioni di form, progettazione di processi, project management, ecc.), ed è pertanto licenziato (qualora di natura commerciale) in base a volumi stimati dal gestore del servizio.

In generale (salvo eccezioni in casi di politiche di licensing non nominali) ogni strumento software (nella fattispecie ogni licenza d'uso) è assegnata univocamente ad un dipendente, per tramite di un responsabile di struttura approvatore della richiesta (rif. §6.1). Ad un dipendente non possono essere assegnate più di una licenza d'uso di uno stesso strumento software nell'ambito del servizio di fleet management.

Gli utenti possono richiedere la licenza d'uso per software disponibile su richiesta; si rimanda al paragrafo 6.2 per le norme di gestione di tali richieste.

5. Servizi accessori standard

Il servizio di fleet management offre ai propri utenti, oltre all'assegnazione di dotazioni informatiche, anche i servizi tecnici accessori di supporto ed assistenza, necessari all'utilizzo completo ed efficiente di tali dotazioni.

In particolare, in maniera sintetica, si distinguono quattro servizi principali:

- Configurazione e manutenzione hardware
- Installazione e configurazione software
- Help Desk / assistenza utenti
- Contact center unico (Single Point of Contact – SPOC)

Il servizio di configurazione e manutenzione hardware è strettamente connesso con l'assegnazione della dotazione informatica: è infatti volto a predisporre l'attrezzatura ad un corretto e completo utilizzo da parte dell'utente e a mantenerne lo stato di pieno ed efficiente funzionamento da un punto di vista hardware. Il servizio include la usuale garanzia di legge sulle attrezzature hardware erogata dal produttore/rivenditore.

Il servizio di installazione e configurazione software è dipendente dalla presenza dello strato software associato alla dotazione informatica, laddove applicabile: è volto a predisporre il corretto e completo utilizzo degli strumenti software da parte dell'utente e a mantenerne lo stato di pieno ed efficiente funzionamento da un punto di vista applicativo.

Il servizio di Help Desk / assistenza utenti è volto a fornire supporto agli utenti che sperimentano guasti e malfunzionamenti o presentano necessità varie di assistenza nell'utilizzo delle dotazioni.

Il servizio di contact center unico rappresenta un punto di contatto unificato, multi-canale (es. telefono, email, ecc.), attraverso cui gli utenti possono accedere a tutti i servizi accessori nell'ambito del fleet management, avendo garanzia che le proprie richieste vengano registrate e tracciate e che si possa avere sempre visibilità sullo stato di lavorazione.

Tutte le assegnazioni di dotazioni standard (rif. §4) beneficiano di tutti i suddetti servizi accessori: in altri termini, ogni utente o struttura assegnatario di una dotazione standard, avrà accesso garantito, attraverso lo SPOC, all'assistenza utente ed alla manutenzione hardware e software.

La gestione di dotazioni non standard nell'ambito del servizio di fleet management erogato dal Centro InfoSapienza può invece essere soggetto a limitazioni sui servizi accessori standard erogati; si rimanda al capitolo 9 per ulteriori dettagli.

**Ufficio Gestione Sistemi**

6. Procedura di richiesta ed assegnazione delle dotazioni standard

6.1. Assegnazioni standard

Per assegnazione standard si intende l'assegnazione di una dotazione standard ad utenti/strutture nei casi ordinari previsti dalla presente policy, come già introdotti e dettagliatamente identificati nel capitolo 4.

Tali assegnazioni si intendono pertanto pre-approvate dal gestore del servizio, con l'unica eccezione delle postazioni di protocollo (dedicate o attrezzate – rif. §4.6) che richiedono in ogni caso l'approvazione dei gestori della procedura di protocollo (secondo regole non in ambito alla presente policy).

Le richieste di assegnazioni standard, se non attivate d'ufficio dal gestore del servizio, devono essere avanzate dall'utente destinatario attraverso il servizio di contact center (rif. §5), corredate dell'approvazione esplicita del responsabile della struttura di appartenenza.

6.2. Assegnazioni previa valutazione ed approvazione

Rientrano in tale categoria le assegnazioni non ordinarie di dotazioni standard, ammesse – ma non garantite – dalla policy, le quali devono essere soggette obbligatoriamente a valutazione ed approvazione da parte del gestore del servizio; a tal fine, il gestore del servizio prenderà in considerazione:

- le motivazioni della richiesta e le finalità d'uso indicate,
- l'andamento dei costi complessivi del servizio di fleet management,
- la disponibilità residua delle dotazioni richieste o dei fondi economici per l'approvvigionamento,
- la priorità di assegnazione in caso di richieste concorrenti,
- un'equità di valutazione rispetto a richieste analoghe da parte di altri utenti/strutture.

Le possibili dotazioni di tale tipologia sono già state menzionate nei paragrafi precedenti:

- PC desktop e monitor ad uso collettivo o per collaboratori,
- PC desktop e monitor di profilo differente da quello valutato come congruo dal gestore del servizio,
- monitor multipli per singolo utente,
- PC portatili,
- stampanti personali a colori,
- stampanti dipartimentali ad uso esclusivo o per un rapporto "numero di utenti per apparecchiatura" inferiore al valore di riferimento,
- stampanti e scanner personali ad uso di funzioni specialistiche specifiche,
- strumenti software disponibili su richiesta.

Per questo tipo di assegnazioni la richiesta deve pervenire a nome del Dirigente/Direttore responsabile dell'utente/struttura richiedente (o figura analoga), inviata per tramite del servizio di contact center (rif. §5) o direttamente al responsabile della gestione del servizio, corredata delle seguenti informazioni:

- adeguata motivazione delle esigenze e specificità addotte a giustificazione della richiesta,
- eventuale periodo limitato di assegnazione della risorsa, ove possibile.

Il gestore del servizio effettuerà la valutazione della richiesta sulla base dei criteri precedentemente illustrati, acquisendo se necessario ulteriori informazioni dal richiedente ed eventualmente previa verifica ed approvazione da parte del Direttore del Centro InfoSapienza e/o del Segretario Amministrativo (in caso siano necessari approvvigionamenti *ad hoc*); sarà comunque compito del gestore valutare e proporre soluzioni alternative al fine di minimizzare la numerosità di tali eccezioni.

Si ribadisce che, secondo i principi generali indicati nel capitolo 3, il responsabile richiedente è in ogni caso tenuto ad analizzare attentamente in maniera critica l'effettiva necessità di dotazioni non ordinarie.

**Ufficio Gestione Sistemi**

7. Riconsegna e ritiro delle dotazioni assegnate

Ogni qualvolta decadano le condizioni originali che hanno determinato/autorizzato l'assegnazione di dotazioni, tali dotazioni devono essere riconsegnate al gestore del servizio, su iniziativa dell'utente e/o del responsabile di struttura (in particolare nei casi in cui l'utente cessa le attività), entro 30 giorni dall'avvenuta variazione.

Si ribadisce la prerogativa del gestore del servizio di procedere d'ufficio al ritiro delle dotazioni se rileva il decadimento delle condizioni abilitanti, come già indicato nei principi generali (rif. §3).

Qualora alle condizioni originali subentrino nuove condizioni che autorizzino con continuità l'assegnazione al medesimo utente e/o ad un nuovo utente della medesima struttura, il responsabile della struttura potrà richiedere il mantenimento in continuità dell'assegnazione, essendo comunque tenuto a segnalare al gestore del servizio le variate condizioni affinché la rispondenza alla policy venga da questi valutata e le nuove informazioni vengano registrate negli opportuni registri di servizio.

8. Dotazioni standard su fondi esterni

In virtù dell'autonomia di spesa di alcune strutture rientranti nell'ambito di applicazione della presente policy e/o nei casi di iniziative finanziate su fondi esterni al Bilancio Universitario a cui accedono gli utenti e/o le strutture, si può configurare l'assegnazione e la gestione di dotazioni standard su fondi esterni al servizio di fleet management.

Si sottolineano tre aspetti chiave che caratterizzano questa casistica:

- Da un punto di vista tecnico e funzionale, la dotazione è da intendersi a tutti gli effetti equivalente ad una standard, ossia definita e configurata in totale coerenza con i requisiti delle dotazioni standard disposti dal gestore del servizio (rif. §4). Al fine di garantire tale coerenza, le strutture interessate devono coinvolgere sin dal principio il gestore del servizio nella selezione ed acquisizione della dotazione informatica.
- Da un punto amministrativo e finanziario, l'acquisizione della dotazione informatica avviene a carico di fondi esterni al servizio di fleet management (e al Centro InfoSapienza). Proceduralmente, l'acquisizione può avvenire nell'ambito delle autonomie delle strutture di cui sopra oppure per tramite dell'Amministrazione del Centro InfoSapienza previo rimborso della spesa sostenuta. In ogni caso la dotazione deve risultare di proprietà di una struttura rientrante nell'ambito di applicazione della presente policy e da essa inventariata.
- La dotazione gode di tutti i servizi accessori standard di cui al capitolo 5, rimanendo soggetta a tutte le norme di gestione e configurazione di un'assegnazione standard.

La richiesta di acquisizione e gestione di una dotazione standard su fondi esterni deve essere avanzata dal responsabile della struttura interessata, con indicazione chiara dell'utente destinatario (se applicabile), indirizzata al responsabile della gestione del servizio.

Ogni richiesta rimane comunque soggetta alla verifica tecnica, alla valutazione ed all'approvazione sia del gestore del servizio che del Segretario Amministrativo del Centro InfoSapienza, eventualmente previa autorizzazione da parte del Direttore del Centro InfoSapienza. A tal proposito la richiesta di acquisizione deve essere corredata anche delle informazioni amministrativo-contabili necessarie quali fondo finanziatore e voce di bilancio e dell'accettazione esplicita del rimborso delle spese a favore del Centro InfoSapienza, nel caso di acquisto per tramite dell'Amministrazione del Centro.

**Ufficio Gestione Sistemi**

9. Dotazioni non standard

Si considerano dotazioni non standard quegli ausili hardware e software non compatibili con le tipologie e le caratteristiche delle attrezzature informatiche gestite ordinariamente dal servizio di fleet management del Centro InfoSapienza, ossia non rientranti fra le dotazioni standard indicate nel capitolo 4.

A titolo di esempio non esaustivo, rappresentano dotazioni non standard:

- qualsiasi attrezzatura informatica rientrante fra le tipologie previste dalle dotazioni standard, ma implementate con tecnologie o caratteristiche tecniche o requisiti di gestione non compatibili, a giudizio del gestore del servizio, con le analoghe attrezzature standard, quali:
 - PC desktop o portatili con sistema operativo non Microsoft Windows (es. Linux),
 - PC desktop o portatili con processore non della famiglia x86,
 - PC desktop o portatili con diritti di amministrazione assegnati all'utente,
 - stampanti di differente tipologia e taglia,
 - strumenti software specialistici,
- PC con tecnologia touchscreen o PC all-in-one,
- tablet,
- plotter,
- altre tipologie di periferiche.

Le dotazioni non standard, quand'anche richieste da esigenze reali di utenti e strutture, rappresentano tipicamente una necessità circoscritta, che implica costi di gestione (non solo economici) non ottimizzabili e ammortizzabili su ampia scala, pertanto divergenti dagli obiettivi di razionalizzazione ed efficientamento della spesa dell'Ateneo per i servizi di fleet management.

Come già indicato nel capitolo 4, è responsabilità del gestore del servizio minimizzare ragionevolmente le richieste di dotazioni che rientrerebbero nella categoria non standard, adeguando nel tempo la natura e le caratteristiche delle dotazioni standard.

Una nota particolare la si vuole dedicare all'assegnazione dei diritti di amministrazione agli utenti, che come già indicato nel paragrafo 4.8, è esclusa nei casi ordinari dalla presente policy. Tale impostazione, corroborata dalle *best practice* internazionali, deriva dall'esigenza di garantire, da parte del gestore del servizio di fleet management e più in generale dell'infrastruttura tecnologica dell'Ateneo:

- un maggior livello di sicurezza dei sistemi e delle informazioni, in particolare riducendo l'esposizione ai rischi connessi al fatto che un'utenza di tipo amministrativo, passata sotto il controllo di un hacker/software malevolo, mette a disposizione dell'attaccante strumenti più efficacemente nocivi e con una portata di infezione estremamente maggiore;
- un maggior controllo sui software installati, sia ai fini del rispetto delle corrette politiche di licenziamento dei prodotti (che se non rispettate possono avere conseguenze giuridiche per l'Ateneo), che per la qualità e sicurezza dei prodotti software stessi;
- una più efficiente gestione delle postazioni di lavoro, attraverso una standardizzazione delle configurazioni ed un'esclusività di controllo da parte del gestore del servizio, in grado così di avere continuamente una chiara e affidabile conoscenza dello stato di configurazione del software.

Le dotazioni non standard possono rientrare nel campo di azione del servizio di fleet management solo se rispondenti ai vincoli espressi nel paragrafo seguente.

9.1. Dotazioni non standard su fondi del fleet management

Le dotazioni non standard su fondi del fleet management sono da considerarsi una soluzione non ordinaria ad esigenze specifiche di determinati utenti o strutture, non compatibili in toto con i requisiti ordinari delle dotazioni e dei servizi standard offerti dal Centro InfoSapienza (con conseguenti inefficienze gestionali ed economiche).

**Ufficio Gestione Sistemi**

Per questo tipo di assegnazioni la richiesta deve pervenire a nome del Dirigente/Direttore responsabile dell'utente/struttura richiedente (o figura analoga), inviata per tramite del servizio di contact center (rif. §5) o direttamente al responsabile della gestione del servizio, corredata delle seguenti informazioni:

- adeguata motivazione delle esigenze e specificità adottate a giustificazione della richiesta,
- il periodo di assegnazione della risorsa richiesto.

Il gestore del servizio effettuerà la valutazione della richiesta per:

- analizzare l'entità dello scostamento dei requisiti richiesti rispetto alle dotazioni standard ed il corrispondente impatto tecnico-gestionale (nonché i rischi adottati) sulla gestione complessiva del servizio di fleet management;
- proporre, se possibile, soluzioni alternative che mitigano l'entità dello scostamento;
- verificare la necessità di approvazione da parte del Direttore del Centro InfoSapienza e/o del Segretario Amministrativo (in caso siano necessari approvvigionamenti *ad hoc*);
- identificare la modalità di gestione più consona della dotazione non standard, in termini di servizi accessori standard erogabili (rif. §5).

In riferimento a quest'ultimo punto indicato, la gestione di dotazioni non standard tipicamente comporta una limitazione ai servizi accessori che il gestore del servizio di fleet management può erogare. Rimane in carico al Dirigente/Direttore responsabile dell'utente/struttura richiedente (o figura analoga) ed all'utente/responsabile di struttura stesso, accettare formalmente tali limitazioni, con conseguente assunzione di responsabilità ove prevista (es. nel caso di concessione di diritti di amministrazione all'utente).

9.2. Dotazioni non standard su fondi esterni

Le dotazioni non standard acquisite tramite fondi esterni non sono ammesse nell'ambito dei servizi di fleet management del Centro InfoSapienza, in quanto esporrebbero la gestione del servizio ad inefficienze e particolarismi non consoni con gli obiettivi del servizio stesso.

In tale casistica si invitano le strutture interessate ad acquisire i servizi tecnici accessori di cui al capitolo 5 congiuntamente con l'acquisizione delle dotazioni informatiche stesse.