

Tema 2:

L'ufficio "Sistemi Informativi" del comune di Sacile, composto da 2 tecnici informatici, intende adottare un sistema di ticketing in grado di gestire le varie richieste di assistenza informatica inviate dal personale del comune stesso (circa 150 persone).

Si descriva una soluzione Hardware Software complessiva che renda semplice, efficiente e integrata (con il resto dell'infrastruttura ICT) tale attività per tutti gli attori coinvolti. Si argomentino in particolare:

- i flussi logici: modalità di apertura ticket, notifiche, avvisi, classificazioni, ecc..
- l'architettura hardware e software scelta (considerando che il comune dispone di VM dedicate, sia Windows che Linux, nel cloud gestito dal Data Center regionale)
- le funzionalità utili
- i livelli di integrazione con l'infrastruttura ICT
- tempi stimanti per l'implementazione

