

## **Gestione di un Help Point per licei, scuole medie e scuole professionali: un'offerta cantonale**

### **Offerta di servizio**

Il servizio è rivolto a tutti gli studenti e agli insegnanti delle scuole secondarie superiori di un cantone. L'Help Point può essere gestito in una sede centrale o può essere spostato tra diverse scuole/sedi.

Nell'ambito di un Help Point possiamo offrire i seguenti servizi:

- Analisi degli errori per problemi software e hardware
- Risoluzione di problemi software
- Ordini di riparazione, incluso l'ordine di parti di ricambio
- Installazione e configurazione di software (specifici per la scuola)
- Configurazione delle apparecchiature secondo le specifiche della scuola (ad es. rete, account e-mail, VPN, impostazioni di sicurezza, accesso al server, backup ecc.)
- Consulenza per l'acquisto di un nuovo dispositivo di lavoro, in conformità con le raccomandazioni della scuola in materia di hardware BYOD.

Sono disponibili anche altri servizi su richiesta.

### **Requisiti**

- La scuola mette a disposizione una stanza con un tavolo da lavoro, una sedia e un piccolo armadietto con serratura per conservare i materiali.
- È disponibile l'elettricità.
- Sono disponibili connessioni di rete e Internet.
- La persona di contatto nella scuola/il contatto con l'amministrazione informatica della scuola è definita e garantita.

### **Punti da chiarire**

- Efficace gamma di servizi
- Organizzazione del funzionamento (chi ha diritto al supporto - solo alunni e insegnanti o anche altri membri della scuola; il supporto è gratuito per tutti i gruppi di clienti, se no, definizione delle tariffe di supporto)
- Ubicazione dell'Help Point ed eventuale rotazione
- Comunicazione e pubblicità dell'offerta di sostegno
- Segnaletica / indicazione del luogo di assistenza
- Presenza durante le vacanze scolastiche e i giorni festivi
- Accessibilità dell'Help Point (tempi di risposta, e-mail / ticket)
- Specifiche della scuola per l'informatica (specifiche delle apparecchiature, software e servizi forniti)
- Gamma di attrezzature previste
- Accesso ai locali da parte del personale dell'Help Point

## Costi una tantum

Attrezzatura iniziale (finanziamento in base alle spese o fornito congiuntamente dalle scuole

**CHF 3'500. - 4'500. -**

Comprende l'equipaggiamento di un Help Point con gli strumenti e gli ausili necessari per fornire i servizi. Questo include, ad esempio attrezzatura di lavoro del personale di supporto, piccoli NAS, unità esterne, chiavette USB, cavo di rete / switch, adattatore, set di strumenti di riparazione, materiale di pulizia.

## Costi ricorrenti

### Infrastruttura e materiali di consumo

**CHF 120. - / mese**

Materiali di consumo, licenze SW necessarie per fornire assistenza, ecc.

### Costi del personale/ora

**CHF 75. - / ora**

Compresi i contributi sociali, l'assunzione, la formazione, i costi amministrativi, la manutenzione della base di conoscenze, la consulenza/analisi approfondita degli errori da parte del nostro coordinatore del supporto.

Durante gli orari di apertura, per ogni blocco di incarichi è previsto il seguente impegno aggiuntivo:

+ 0,25 h per la preparazione prima dell'apertura dell'Help Point

+ 0,5 h per il lavoro di follow-up / pulizia / documentazione dopo la chiusura dell'Help Point

= 0,75 h per incarico

## Esempi di costi per la gestione di un Help Point in una o due sedi diverse (costi al mese):

### 1 volta a settimana per 2 ore di apertura (1 mese = 4,3 settimane)

- Infrastruttura e materiali di consumo CHF 120. -
- Tempo di presenza di 1 membro del personale di supporto.  
(ore \* settimane \* costi = 2\*4.3\*75) CHF 645. -
- Preparazione e rielaborazione à 0,75h/incarico  
(ore \* settimane \* costi = 0,75\*4,3\*75) CHF 242. -

**TOTALE (IVA esclusa): CHF 1'007. -**

### 2 volte a settimana per 2 ore di apertura (1 mese = 4,3 settimane)

- Infrastruttura CHF 120. -
- Tempo di presenza di 1 membro del personale di supporto  
(ore \* settimane \* costi = 4\*4.3\*75) CHF 1'290. -
- Preparazione e rielaborazione à 0.75h/incarico  
(ore \* settimane \* costi = 1,5\*4,3\*75) CHF 484. -

**TOTALE (IVA esclusa): CHF 1'894. -**

I costi sono sostenuti congiuntamente dalle scuole interessate del Cantone. Anche con due blocchi di lavoro a settimana, si ottiene un costo finanziariamente sostenibile per ogni scuola che ha diritto al sostegno.