

Le attività di supporto erogate da ADM Services comprendono anche quelle di manutenzione correttiva e preventiva relative alle apparecchiature, al software standard ed alle componenti passive e di interconnessione alle reti locali.

## Manutenzione correttiva

Gli specialisti di ADM Services si occupano della diagnosi e della successiva risoluzione dei malfunzionamenti delle apparecchiature che impediscono il normale lavoro dell'utente.

Il servizio è erogato sia attraverso interventi da remoto, sia con interventi on-site.

Indipendentemente dalla complessità della criticità rilevata, questa potrà essere classificata come segue:

- Sostituzione dell'apparecchiatura difettosa con altra equivalente, messa a disposizione dall'Amministrazione.
- Reinstallazione e riconfigurazione del software.
- Sostituzione di componenti difettosi, danneggiati o inutilizzabili messi a disposizione dall'Amministrazione.
- Riconfigurazione e ripristino della funzionalità operativa delle apparecchiature.

## Manutenzione preventiva

ADM Services garantisce la piena efficienza dei sistemi e degli apparati, prevenendo, per quanto possibile, malfunzionamenti di natura hardware e/o software. Tale attività consiste nella costante verifica dello stato dei prodotti HW e SW:

- Verifica dello stato di efficienza dei dischi, delle ventole, delle porte degli apparati di rete, etc..
- Verifica della configurazione e della corretta applicazione di eventuali patch/update.

La corretta gestione dei problemi, e la loro conseguente risoluzione, si espleta attraverso lo svolgimento del seguente ciclo di attività:

- Analisi del problema (Root Cause Analysis).
- Verifica delle possibili soluzioni.
- Attivazione di eventuali interventi on-site.
- Controllo della soluzione adottata.
- Inserimento della soluzione nelle FAQ del servizio di gestione delle PDL.