|  |  |
| --- | --- |
|  | LogoParer |
|  | |
| PG09   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | *Data* | *Nominativo* | *Funzione* | | *Redazione* | 12/6/2018 | Elia Gentilucci | Consulente | | *Verifica* |  |  |  | | *Approvazione* |  |  |  |   Gestione Richieste e Malfunzionamenti   |  |  | | --- | --- | | *Codice documento* | PG09\_GestRichMalf\_v0.4.docx | | *Versione* | 1.0 | | |
|  | |
| Il presente documento è rilasciato sotto la licenza  **Attribuzione-Non commerciale** delle Creative Commons | |

**INDICE**

STORIA DELLE MODIFICHE DEL DOCUMENTO 4

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO 4

LISTA DI DISTRIBUZIONE 4

Introduzione 5

Scopo e ambito della procedura 5

Campo di applicazione 5

Ruoli e responsabilità 7

1. Acquisire la segnalazione 8

2. Risolvere la segnalazione 9

3. Chiudere la segnalazione 9

4. Aggiornare la Knowledge Base 9

Matrice delle responsabilità 11

# STORIA DELLE MODIFICHE DEL DOCUMENTO

| **Versione** | **Variazioni** | **Data** |
| --- | --- | --- |
| 1.0 | Prima emissione | 12/06/2018 |
|  |  |  |

# CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO

|  |  |
| --- | --- |
| **Livello di Riservatezza** | Pubblico |
| **Rilevanza** | Critico |
| **Classificazione** |  |

# LISTA DI DISTRIBUZIONE

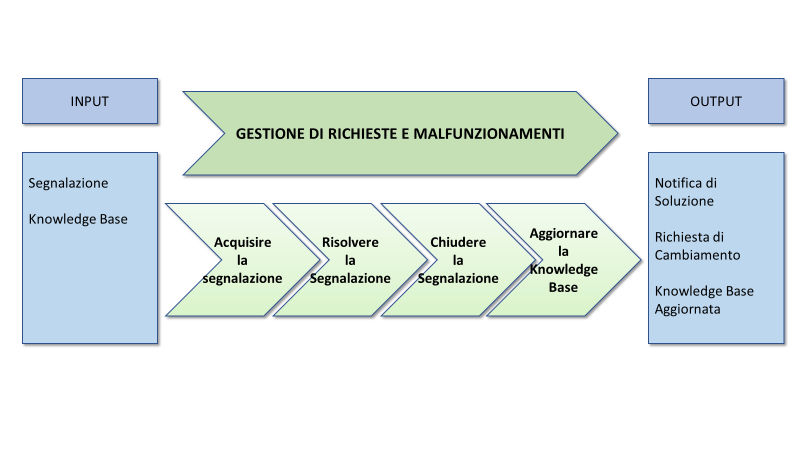
| **Soggetti da Notificare** | |
| --- | --- |
| ***Nominativi*** | ***Ruoli Organizzativi*** |
|  |  |

# Introduzione

## Scopo e ambito della procedura

La presente procedura descrive le modalità con cui vengono gestite le richieste di informazioni e le segnalazioni di errori / malfunzionamenti relativi al Servizio di conservazione.

Per quanto riguarda le segnalazioni di errori / malfunzionamenti, l’obiettivo è quello di minimizzare l’impatto sul servizio erogato e sull’operatività degli utenti e ripristinare nel minor tempo possibile il servizio, al fine di garantirne la continuità in conformità agli accordi di servizio.



## Campo di applicazione

L’ambito di applicabilità del presente processo sono tutte le richieste di informazioni e le segnalazioni di malfunzionamenti effettuate da parte degli Utenti (interni / esterni) per i servizi erogati tramite il sistema di conservazione.

La procedura si applica a tutte le segnalazioni, comunicazioni e richieste effettuate da parte degli Enti in merito ai servizi erogati, fra le quali:

* richieste di informazioni sui servizi erogati;
* segnalazioni di problemi e/o malfunzionamenti / incidenti di sicurezza.

L’obiettivo del processo viene raggiunto attraverso le seguenti attività:

* la ricezione da enti e aziende delle richieste di informazioni sui servizi erogati e delle segnalazioni di errori / malfunzionamenti;
* l’analisi delle richieste aperte al fine di individuare, anche attraverso la consultazione della Knowledge Base, una risposta efficace nel più breve tempo possibile e nel rispetto degli accordi di servizio presi;
* l’analisi delle segnalazioni aperte al fine di individuare, anche attraverso la consultazione della Knowledge Base, una soluzione per il ripristino del servizio nel più breve tempo possibile e nel rispetto degli accordi di servizio presi;
* l’alimentazione di altre procedure in base al tipo di segnalazione ricevuta;
* il monitoraggio, la gestione, la verifica dell’effettiva risoluzione del malfunzionamento e la chiusura e delle richieste e delle segnalazioni;
* l’alimentazione e l’aggiornamento di una Knowledge Base contenente le risposte alle più frequenti richieste di informazioni e gli articoli relativi ai malfunzionamenti e alle soluzioni applicate;
* la supervisione e l'intervento sul processo in caso di necessità da parte del Responsabile del Servizio.

## Ruoli e responsabilità

|  |  |
| --- | --- |
| **Ruolo / Funzione** | **Attività** |
| Ruolo 1 | * xxxxx. |
| Ruolo 2 | * xxxxx. |
| Ruolo 3 | * xxxxx. |
| Ruolo 4 | * xxxxx. |
| Ruolo 5 | * xxxxx. |
| Ruolo 6 | * xxxxx. |

Deve quadrare con la Matrice Raci finale

# Acquisire la segnalazione

L’Area esercizio dei servizi di conservazione recepisce tutte le richieste e segnalazioni che possono giungere dagli enti produttori (via telefonica oppure via e-mail agli indirizzi dell’help desk), fra le quali:

* segnalazioni dovute a richieste informazioni sul servizio;
* segnalazioni dovute a richieste di assistenza;
* segnalazioni dovute a malfunzionamenti.

Ricevuta la segnalazione l’operatore valuta se la segnalazione è processabile o se riguarda richieste non corrette o non pertinenti. Se la segnalazione non è pertinente, la stessa viene scartata e viene inviata notifica al richiedente.

Per le segnalazioni di propria competenza, l’operatore di help desk ricerca le informazioni necessarie per rispondere alla richiesta / segnalazione ricevuta, per poi applicare e/o comunicare la soluzione e contestualmente inviare una notifica al richiedente.

La segnalazione ricevuta dall’operatore viene valutata con lo scopo di determinarne gravità e tipologia degli impatti, in modo da definire:

* gruppi di competenza a cui indirizzare la segnalazione;
* procedure esterne o modalità operative a cui indirizzare la notifica per le azioni di risposta ai singoli malfunzionamenti;
* priorità delle azioni correttive o di risposta; il grado di priorità è necessario per organizzare le attività di risposta e/o di adeguamento del sistema.

Nel caso si tratti di segnalazioni cui l’operatore di help desk non è in grado si rispondere direttamente, se si tratta di:

* richieste / malfunzionamenti di tipo applicativo, l’operatore trasmette la segnalazione ricevuta all’Area tecnologie e sviluppo sistemi di conservazione;
* richieste / malfunzionamenti relativi all’infrastruttura, l’operatore trasmette la segnalazione ricevuta all’Area servizi tecnologici e infrastrutture (che contatterà se necessario i gestori dell’infrastruttura);
* richieste / malfunzionamenti di configurazione dell’applicativo, l’operatore trasmette la segnalazione ricevuta all’Area esercizio dei servizi di conservazione.

La mail di notifica dell’evento riporta le seguenti informazioni:

* riferimenti temporali della segnalazione raccolta o dell’evento osservato direttamente;
* nominativo / unità organizzativa di chi ha effettuato la segnalazione o rilevato l’evento;
* categoria di appartenenza dell’evento (informativa, malware, errore procedurale, etc.);
* evento tracciato nella Knowledge Base (SI/NO);
* modalità di rilevamento dell’evento;
* descrizione dell’evento rilevato (specificando anche la tipologia della risorsa colpita);
* priorità richiesta per la soluzione
* azioni eventualmente eseguite (dispaccio al gruppo di competenza, azioni di risposta immediate).

La segnalazione, ricevuta dal gruppo competente, viene assegnata ad un operatore che ne verifica la corretta assegnazione al gruppo. Nel caso in cui essa non sia corretta, l’operatore rinvia la segnalazione al gruppo che l’ha attribuita, altrimenti la prende in carico. Infine viene assegnata o modificata, se già presente, la priorità con la quale risolvere la segnalazione.

# Risolvere la segnalazione

L’operatore incaricato della risoluzione della segnalazione la analizza, eventualmente consultando la Knowledge Base alla ricerca di soluzioni già attuate e identifica una possibile soluzione o un workaround.

Nel caso in cui la soluzione o il workaround implichi tempi di applicazione “significativi” e comunque superiori al tempo richiesto dall’utente, l’operatore provvede a inviare opportuna notifica all’utente.

Qualora, durante l’analisi della soluzione identificata, l’operatore riscontri la necessità di attuare modifiche o migliorie al sistema, viene attivata la procedura di Gestione delle Richieste di Cambiamento e alla segnalazione viene pertanto agganciata una Richiesta di cambiamento.

L’operatore applica la soluzione o il workaround identificato in relazione alle problematiche su cui dispone competenze adeguate.Nel caso in cui l’applicazione della soluzione o del workaround necessiti dell’intervento di altri gruppi, l’operatore coinvolgerà il personale specifico, inoltrando di nuovo la segnalazione per la riattribuzione della stessa.

# Chiudere la segnalazione

L’operatore che ha risolto la segnalazione verifica la presenza di eventuali feedback dell’utente riguardo la soluzione proposta, in modo da poter chiudere la segnalazione.

L’operatore, a valle dell’avvenuta chiusura della segnalazione, crea o aggiorna, se già esistente, una voce all’interno della Knowledge Base con la soluzione utilizzata.

Qualora la soluzione individuata non soddisfi l’utente, è necessario rilavorare la segnalazione. Questo evento genera la riapertura della segnalazione che rappresenta una nuova segnalazione, correlata alla precedente, in input all’attività “Processare la richiesta”*.*

# Aggiornare la Knowledge Base

La responsabilità di aggiornamento della Knowledge Base è a carico dell’operatore che ha svolto un intervento.

L’attività di aggiornamento della Knowledge Base prevede sia l’aggiornamento di un nuovo contenuto, da intendersi come nuovo articolo a fronte di un intervento mai sostenuto prima (p.e. malfunzionamento che si verifica per la prima volta su una determinata applicazione), che l’aggiornamento di un contenuto già esistente (p.e. malfunzionamento noto, verificatosi però su una nuova release dell’applicazione).

Per ciascuna segnalazione sono previsti i seguenti campi informativi:

* riferimenti temporali della segnalazione raccolta o dell’evento osservato direttamente;
* nominativo / unità organizzativa di chi ha effettuato la segnalazione o rilevato l’evento;
* categoria di appartenenza dell’evento (informativa, malware, errore procedurale, etc.),
* evento tracciato nella Knowledge Base (SI/NO),
* modalità di rilevamento dell’evento;
* descrizione dell’evento rilevato (specificando anche la tipologia della risorsa colpita),
* valutazione dell’evento,
* stato di risoluzione (rilevato, notificato ai gruppi di competenza, in fase di risoluzione, attuato workaround, incidente risolto con rimozione delle cause, incidente risolto ma cause non completamente rimosse),
* azioni eseguite.
* notifica alle autorità.

# Matrice delle responsabilità

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli / Attività** | **Ruolo 1** | **Ruolo 2** | **Ruolo 3** | **Ruolo 4** | **Ruolo 5** | **Ruolo 6** |
| **1- Attvità 1** |  |  |  |  |  |  |
| **2- Attività 2** |  |  |  |  |  |  |
| **3- Attività 3** |  |  |  |  |  |  |
| **4- Attvità 4** |  |  |  |  |  |  |

**R, Responsabile**: è responsabile dei risultati dell’attività o ha un ruolo di approvatore

**A, Attuatore**: ha il compito di svolgere una particolare attività

**C, Coinvolto**: è coinvolto attivamente nel processo indirizzando le azioni da compiere o le decisioni da prendere

**I, Informato**: è mantenuto informato sulle azioni da compiere o sulle decisioni prese. Il soggetto informato non può influenzare il risultato

Verificare la coerenza con Ruoli e Responsabilità