

Manuale di servizio

Indice

| | |
|--|----|
| Manuale di servizio..... | 1 |
| Scopo del documento..... | 3 |
| 1.1 Applicabilità..... | 3 |
| 1.2 Assunzioni..... | 3 |
| Organizzazione dei Servizi..... | 3 |
| 1.3 Elenco Servizi e SLA contrattuali..... | 3 |
| 1.4 Organizzazione..... | 4 |
| 1.5 Terze Parti Coinvolte nell'erogazione dei Servizi..... | 6 |
| Gestione dei Servizi..... | 6 |
| 1.6 Modalità di Attivazione dei Servizi..... | 6 |
| 1.6.1 Attivazione del Supporto via Telefono..... | 7 |
| 1.6.2 Messaggi Automatici IVR..... | 7 |
| 1.6.3 Attivazione del Supporto via FAX..... | 8 |
| 1.6.4 Attivazione del Supporto via Web..... | 9 |
| 1.6.5 Attivazione del Supporto via EMAIL..... | 9 |
| 1.6.6 Attivazione del Supporto via LiveChat..... | 10 |
| 1.6.7 Attivazione del Supporto via Whatsapp..... | 10 |
| 1.6.8 Attivazione del Supporto via Segreteria..... | 10 |
| 1.7 Gestione Richieste Di Supporto..... | 10 |
| | 11 |
| 1.7.1 Inoltro..... | 11 |
| 1.7.2 Accoglienza Richiesta..... | 11 |
| 1.7.3 Registrazione..... | 12 |
| 1.7.4 Classificazione..... | 13 |
| 1.7.5 Lavorazione..... | 14 |
| 1.7.6 Aggiornamenti ticket da/verso Service Desk..... | 14 |
| 1.7.7 Transizioni Di Stato Di Un Ticket..... | 14 |
| 1.8 Metodi di Contatto ed Escalation..... | 16 |
| 1.8.1 Metodi di contatto..... | 16 |
| 1.8.2 Procedura gestione reclami..... | 16 |
| 1.8.3 Gestione di "Major Incident"..... | 17 |
| 1.8.3.1 Incidenti "Regolari"..... | 17 |
| 1.9 Ruoli e Responsabilità..... | 17 |
| 1.9.1 RTI..... | 17 |
| 1.9.1.1 Responsabile SLA (Service Level Manager)..... | 17 |
| 1.9.1.2 Responsabile Service Desk..... | 18 |
| 1.9.2 Cliente..... | 18 |
| 1.9.2.1 Persona di riferimento..... | 18 |
| 1.9.3 Lombardia Informatica..... | 18 |
| 1.9.3.1 Responsabile SLA..... | 18 |
| 2 Descrizione dei Processi..... | 19 |
| 2.1 Incident Management..... | 19 |
| Gestione AFLI/Terze parti..... | 22 |
| 2.2 Gestion knowledge..... | 28 |
| 2.3 Gestion problemi..... | 28 |
| Procedura..... | 29 |
| 2.4 Gestione eventi..... | 32 |
| 2.5 Gestione Cambi..... | 32 |
| Processo di cambiamento..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 2.6 Gestione SLM..... | 35 |
| Monitoraggio e rendicontazione a livello operativo..... | 35 |
| Service Review..... | 36 |
| Monitoraggio e rendicontazione a livello Contrattuale..... | 36 |
| 2.7 CSI..... | 37 |
| 2.8 ACCESS..... | 37 |
| 2.9 Release..... | 37 |
| 2.10 SACM..... | 39 |
| Dismissione dispositivi HW..... | 40 |
| Rottamazione Dispositivi HW..... | 40 |
| 2.11 Gestione delle Service Request..... | 42 |
| Processi IMAC..... | 45 |
| Movimentazione..... | 45 |
| Istallazioni hardware..... | 47 |
| 2.1.0.1 Aggiunte e Modifiche hardware..... | 50 |
| 2.1.0.2 Nuove Installazioni, Aggiunte e Cambiamenti software..... | 53 |

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Questo documento ha lo scopo di descrivere i processi che regolano l'erogazione dei servizi di Fleet Management tra il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (di seguito RTI) e gli utenti dei servizi IT della <ES> (di seguito anche "il Cliente"), attraverso la descrizione puntuale dei processi di erogazione dei singoli Servizi, la loro classificazione, ed i parametri di funzionamento.

Il documento denominato "Manuale del Servizio" formalizza le modalità di erogazione dei Servizi del RTI verso i propri utenti, descrivendo il modello di servizio implementato per la gestione dei servizi richiesti contrattualmente.

1.1 APPLICABILITÀ

Il documento si applica nell'ambito del contratto Gara 7/2017/LI - "Servizi di Gestione delle Postazioni di Lavoro (Fleet Management) delle Aziende Sanitarie Pubbliche di Regione Lombardia" stipulato tra il RTI ed il Cliente Lombardia Informatica, per la gestione dei servizi alla <ES>.

1.2 ASSUNZIONI

Il presente documento fa riferimento all'allegato tecnico del bando di gara pubblica "Gara 7/2017/LI - Procedura ristretta ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. n. 50/2016 per la selezione di operatori per i servizi di gestione delle postazioni di lavoro (fleet management) degli enti sanitari pubblici di Regione Lombardia". Vengono qui riportati, ai fini di favorire la comodità di lettura, alcuni estratti del bando di cui sopra. Nessuna parte del presente documento intende in alcun modo modificare quanto stabilito nel bando ma solo personalizzare ed eventualmente migliorare quanto riportato.

1.3 ELENCO SERVIZI E SLA CONTRATTUALI

Vengono di seguito riassunti i livelli di servizio previsti da bando:

| Nome | Periodo | Ratio |
|---|---------|--|
| LS-SD-1 Tempestività della risposta telefonica | Mensile | LS-SD-1 \geq 90% TSOGLIA = 40 secondi |
| LS-SD-2 Tempestività di presa in carico delle richieste differite | Mensile | LS-SD-2 \geq 90% TSOGLIA = 10 minuti |
| LS-SD-3 Capacità risolutiva del Service Desk | Mensile | LS-SD-3 \geq 65% |
| LS-SD-4 Precisione di smistamento delle chiamate | Mensile | LS-SD-4 \geq 90% |
| LS-SD-5 Disponibilità del Service Desk | Mensile | LS-SD-5 \geq 99,95% |
| LS-M-1 Tempestività nel ripristino di un incident software | Mensile | LS-M-1 /x \geq 95% TSOGLIA /C = 2 ore TSOGLIA /A = 4 ore TSOGLIA /M = 1 gg TSOGLIA /B = 3 gg |
| LS-M-2 Tempestività nel ripristino di un incident hardware | Mensile | LS-M-2 /x \geq 95% TSOGLIA /C = 2 ore TSOGLIA /A = 4 ore TSOGLIA /M = 1 gg TSOGLIA /B = 3 gg |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| LS-GC-1 Tempestività di consegna dei consumabili | Mensile | LS-GC-1 /x \geq 95% TSOGLIA /C = 2 ore TSOGLIA /M = 1 gg |
| LS-GC-2 Rispetto dei piani di ritiro dei consumabili esauriti | Mensile | Data di ritiro concordata con l'ES |
| LS-IM-1 Tempestività di esecuzione degli interventi IMAC estemporanei | Mensile | LS-IM-1 /x \geq 95% TSOGLIA /C = 2 ore TSOGLIA /A = 4 ore TSOGLIA /M = 1 gg TSOGLIA /B = 3 gg |
| LS-IM-2 Rispetto dei piani di esecuzione degli interventi IMAC | Circostanza specifica | LS-IM-2 = 0 nessun giorno di ritardo |
| LS-FO-1 Rispetto dei piani di fornitura prodotti e consumabili | Circostanza specifica | LS-FO-1 = 0 nessun giorno di ritardo |
| LS-SW-1 Rispetto dei piani di sw distribution | Circostanza specifica | LS-SW-1 = 0 nessun giorno di ritardo |
| LS-PJ-1 Slittamento dei piani di progetto | Circostanza specifica | LS-PJ-1 = 0, nessun giorno di ritardo |
| LS-PJ-2 Difettosità durante l'avvio in esercizio | Circostanza specifica | LS-PJ-2 = 0 nessuna segnalazione di difettosità bloccante |
| LS-P-1 Conformità del personale impiegato | Circostanza specifica | LS-P-1 = 0 nessuna risorsa non conforme |
| LS-P-2 Tempo di inserimento di nuovo personale | Circostanza specifica | LS-P-2 \leq Termini concordati o previsti contrattualmente |
| LS-P-3 Turnover del personale | Circostanza specifica | LS-P-3 \leq 2 all'interno di una finestra di osservazione di 36 mesi |
| LS-G-1 Mancato superamento delle verifiche di conformità | Circostanza specifica | Esito della verifica o non disponibilità del SP ad effettuarla nei tempi previsti |
| LS-G-2 Reclami sulla fornitura | Mensile | LS-G-2 \leq 0,1% |
| LS-G-3 Customer Satisfaction | Indagine specifica (cfr. § 4.4.2.6) | LS-G-3 \geq 4 punteggio medio non inferiore a "neutro" |

1.4 ORGANIZZAZIONE

La creazione e la messa in atto di una nuova infrastruttura di servizio per la gestione delle postazioni di Lavoro (Fleet Management) del Cliente dovrà fornire l'opportunità di effettuare un passo decisivo per ottenere una maggiore efficienza nella gestione del servizio stesso.

Il modello di servizio proposto può essere sintetizzato nei seguenti principali gruppi di servizi:

| Attore | Denominazione | Descrizione |
|----------|-------------------------|--|
| Team RTI | Service Desk 1° Livello | Struttura del RTI che prende in carico tutte le richieste di servizio che giungono al Service Desk, prestando il 1° livello di assistenza |
| | Service Desk 2° Livello | Struttura del RTI che analizza e risolve richieste di assistenza di 2° livello relative a problematiche delle PdL che richiedono uno skill specialistico |
| | Presidio Tecnico | Struttura del RTI stabilmente allocata presso l'AS per attività locali di gestione delle PdL ed assistenza in-sito |
| | Team di Governance | Struttura del RTI che si occupa del monitoraggio dei servizi erogati (Service Level Management), e dell'organizzazione della Fornitura. |

| | | |
|--------------------|------------------------|--|
| Terze Parti AS-SIA | Assistenza applicativi | Struttura dell'AS-SIA dedicata all'assistenza di 2° livello sulle applicazioni Sw del S.I. aziendale (cliniche, amministrative, gestionali, ecc.), oppure Terza Parte incaricata |
| | Assistenza server | Struttura dell'AS-SIA dedicata all'assistenza di 2° livello sulle infrastrutture Hw e Sw di base dei sistemi centrali di elaborazione, oppure Terza Parte incaricata |
| | Assistenza reti | Struttura dell'AS-SIA dedicata all'assistenza di 2° livello su problematiche e sistemi di networking, oppure Terza Parte incaricata |

La struttura logico-organizzativa del Servizio di supporto può essere sintetizzata nelle seguenti macro-entità:

- **Utente:** tutti gli utenti che accedono al servizio di Service Desk per ricevere supporto;
- **Service Desk:** è costituito da un 1° e da un 2° livello.
- o **Operatori 1° Livello:** costituiscono il Front End del SD e hanno il compito di accogliere/registrazione le richieste entranti, effettuare la prima analisi della problematica e se possibile risolverla da remoto al primo contatto;
- o **Operatori 2° Livello:** costituiscono il Back Office del SD e hanno il compito di risolvere le problematiche girate dal 1° livello, ed in generale fornire supporto sistemistico da remoto ai servizi IT; They will also be detached temporarily to the Aziende to act as a link between SIA and the provider and transfer knowledge to the SD.
- **Presidio Tecnico:** è costituito dal supporto on site presso le sedi della AO e si occupano della manutenzione hw e sw e degli IMAC on-site presso l'utente.
- **Governance Progettuale:** è costituito dalle attività di monitoraggio e rendicontazione dei servizi, compresa l'organizzazione ad alto livello della fornitura dei Prodotti.
- **Terze parti:** Gruppi di competenza interni ed esterni al Cliente che hanno in carico la gestione di specifici servizi.

Il **Service Desk (SPOC)** cura i servizi di:

- Assistenza di primo e secondo livello da remoto
- Gestione Asset Management
- Gestione Software delivery
- Gestione della sicurezza informatica PdL (incident sicurezza)

Il **Presidio Tecnico** cura:

- Servizi IMAC
- Servizi di Manutenzione HW e SW
- Gestione delle configurazioni software delle PdL
- Gestione della sicurezza informatica PdL (Gestione sistema Antivirus)
- Gestione dei Consumabili

Il team di **Governance** cura:

- Monitoraggio e rendicontazione dei servizi

- Organizzazione della fornitura nuovi Prodotti

1.5 TERZE PARTI COINVOLTE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

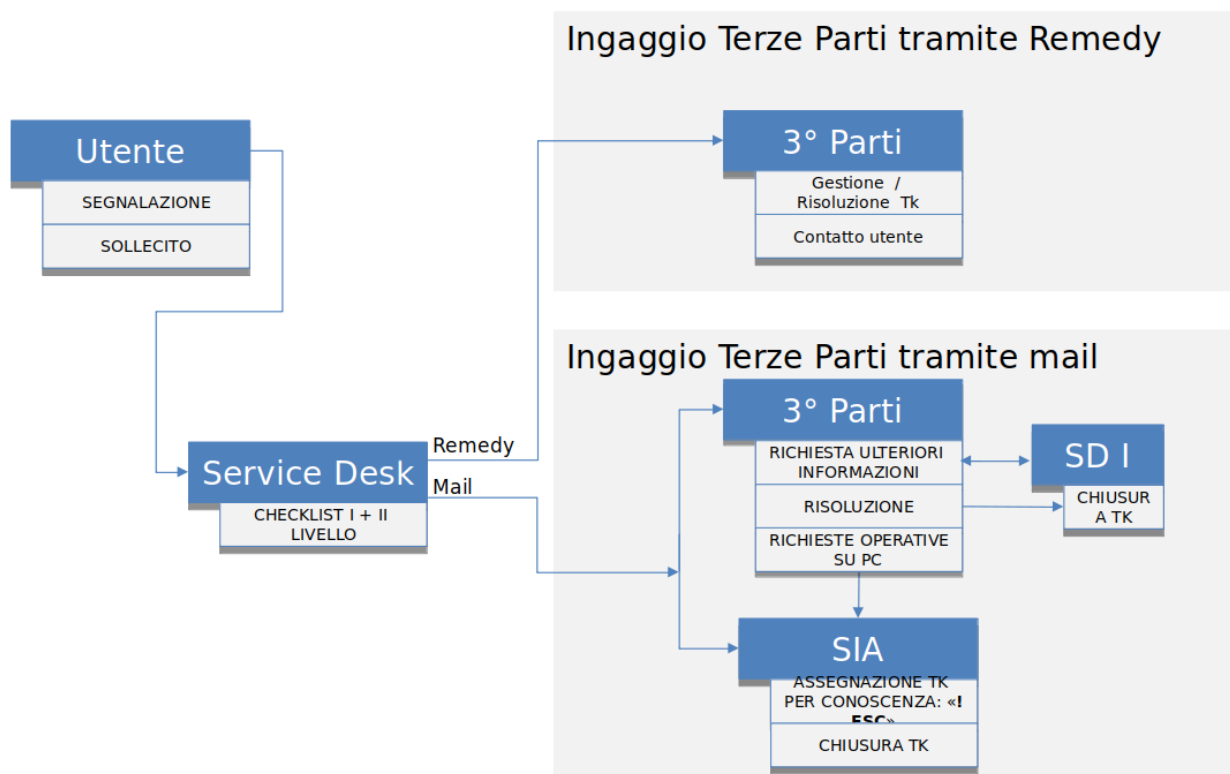
La <ES> si servirà di diversi attori (terze parti), interni ed esterni, per la lavorazione di alcune richieste in specifici ambiti di competenza che dovranno interfacciarsi con il SD.

Si riportano di seguito le terze parti coinvolte suddivise per ambiti di competenza:

- **Team SIA:** si occupa delle seguenti attività:
 - o gestione di tutta la rete aziendale e dei suoi apparati (router, switch, ecc..), del Cliente;
 - o gestione delle abilitazioni all'utilizzo di internet e della creazione e modifica degli account di posta elettronica;
 - o gestione delle configurazioni al dominio di Active Directory e delle relative problematiche connesse;
 - o gestione e configurazione specifiche applicazioni (vedi Allegato Elenco Ditte & applicazioni per OSPEDALE MACCHI)
- **Azienda CBIM di Pavia** (supporto on-site): gestione di tutti gli applicativi di loro responsabilità sull'infrastruttura IT del Cliente (vedi allegato Elenco Ditte & applicazioni per OSPEDALE MACCHI)
- **CBIM di Pavia:** gestione sala server del Cliente
- **Azienda Noemalife** (supporto on-site repository): gestione del repository del Cliente;
- **Carrier FASTWEB;** gestione della connettività geografica del Cliente.

Collaborano inoltre con il Team SIA specialisti dei fornitori degli applicativi che intervengono on site al bisogno (vedi allegato Elenco Ditte & applicazioni per OSPEDALE MACCHI)

Tutte le richieste di servizi saranno collezionate dal Service Desk e smistate ai vari gruppi tecnici di competenza qualora il servizio impattato appartenga al perimetro di competenza del contratto, altrimenti sarà creata una coda all'interno del sistema di trouble ticketing.



GESTIONE DEI SERVIZI

1.6 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di Fleet Management sono attivati attraverso il Service Desk che costituisce il punto di contatto unico (SPOC: Single Point of Contact) a cui gli utenti del sistema informativo del Cliente potranno rivolgersi per qualunque tipo di assistenza sulla normale operatività degli strumenti e delle procedure informatiche a loro disposizione.

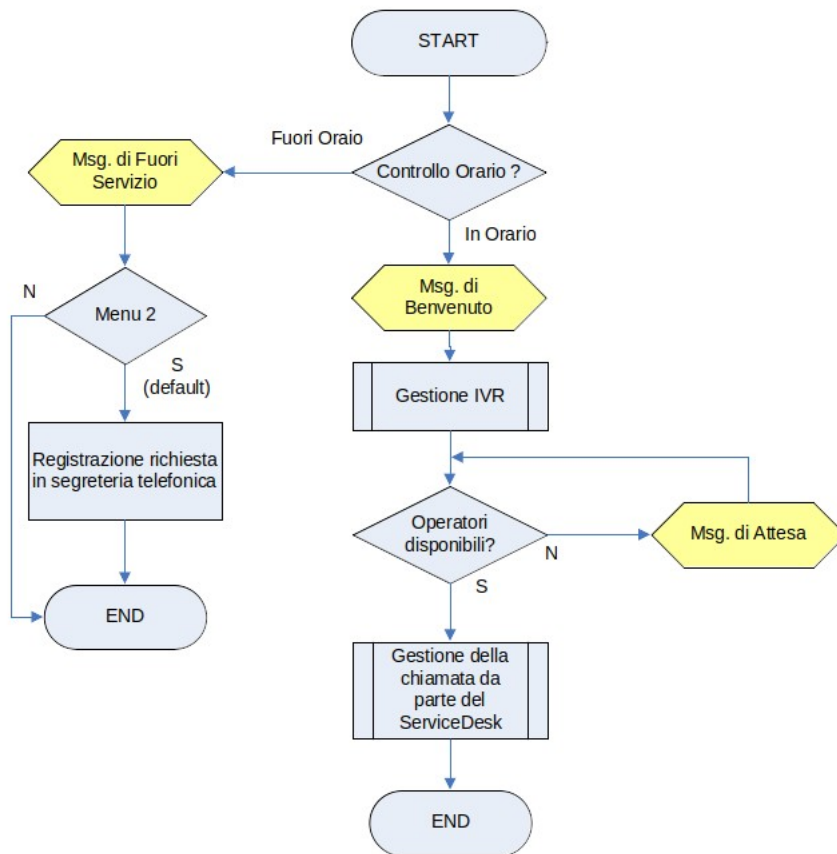
Il servizio di supporto potrà essere attivato attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- Telefono
- Self-Service (web)
- Email
- Whatsapp
- Fax
- Live chat
- Segreteria

Di seguito per ognuno di questi canali sarà individuata la modalità di attivazione.

1.6.1 Attivazione del Supporto via Telefono

Il processo di accoglienza per le chiamate che giungeranno al Service Desk informatico per il Cliente tramite il numero telefonico dedicato seguirà il presente flusso operativo (call flow):



1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2
1.6.2

Messaggi Automatici IVR

Messaggio di Benvenuto

Il messaggio di benvenuto che l'utente riceve chiamando in orario di copertura del Servizio è il seguente:

"Risponde il Service Desk Informatico della , rimanete in linea e verrete messi in contatto con un Operatore. Il servizio di Service Desk Informatico della è attivo, in giorni non festivi, dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.30 alle ore 20.00. Se desidera segnalare un malfunzionamento in segreteria telefonica la preghiamo di rimanere in linea ed indicare i seguenti dati: Nome e Cognome Utente, descrizione del problema, riferimenti telefonici per eventuale ricontatto. La richiesta sarà gestita in orario di servizio".

Dopodiché, entra in funzione l'alberatura IVR la cui struttura è descritta nei paragrafi seguenti.

Messaggio di Blocco generalizzato

Nel caso una o più applicazione o uno o più servizi sono diffusamente bloccati dovrà essere rilasciato dopo il messaggio iniziale il seguente:

"L'applicazione (il servizio) XXX è temporaneamente fuori servizio, sono in corso le attività di ripristino.".

Alberatura IVR

Dovrà essere attivata la funzione IVR solo nel caso di Blocco generalizzato chiedendo all'operatore di premere il tasto 1 per accedere ad assistenza differente dalla problematica segnalata.

Messaggio di Attesa

Il messaggio di Attesa che l'utente riceve in caso tutti gli operatori di Service Desk siano occupati è il seguente:

“Tutti gli operatori sono momentaneamente occupati, vi preghiamo di attendere. Grazie.”

In caso eccezionali, in caso l’attesa si protragga oltre i **180 secondi**, viene prevista la possibilità all’utente di aprire la segnalazione utilizzando il canale della segreteria telefonica.

Messaggio di Fuori Servizio

Il messaggio di Fuori Servizio che l’utente riceve chiamando fuori orario di copertura del Servizio è il seguente:

“Il servizio di Service Desk Informatico della **<ES>** é attivo, in giorni non festivi, dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.30 alle ore 20.00. Se desidera segnalare un malfunzionamento in segreteria telefonica la preghiamo di rimanere in linea ed indicare i seguenti dati: Nome e Cognome Utente, descrizione del problema, riferimenti telefonici per eventuale ricontatto.

La richiesta sarà gestita in orario di servizio.”

1.6.3 Attivazione del Supporto via FAX

L’utente potrà inoltrare la sua richiesta e/o segnalazione di malfunzionamento al Service Desk informatico della **<ES>** tramite il numero fax **02 91390030**. Il fax inviato dall’utente dovrà prevedere i seguenti campi informativi minimi:

- Nome e Cognome Utente
- Indirizzo sede
- Descrizione del problema
- Riferimenti telefonici e fascia oraria per eventuale ricontatto

Il servizio di ricezione fax è attivo anche al di fuori dall’orario di copertura del Servizio di Service Desk, ovvero:

| | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| F1: traffico di punta | Lunedì ÷ Venerdì | dalle 7:30 alle 13:00 |
| F2: traffico ordinario | Lunedì ÷ Venerdì Sabato | dalle 13:00 alle 19:30 dalle 7:30 alle 13:00 |
| F3: traffico ridotto | Lunedì ÷ Venerdì Sabato festivi | dalle 20:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 13:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 0:00 alle 24:00 |

La richiesta giunta via fax al Service Desk sarà registrata dall’operatore nel sistema centralizzato e trattata alla stregua di una qualsiasi altra richiesta. La AS ha ritenuto di non attivare il canale di apertura via FAX

1.6.4 Attivazione del Supporto via Web

L’utente potrà accedere al portale messo a disposizione dal RTI (**URL: <http://192.168.118.54/tkt/tktaomacchi.asp>**) ed inoltrare la sua richiesta e/o segnalazione di malfunzionamento al Service Desk attraverso una pagina web, oppure ricercare eventuali informazioni relative alle possibili soluzioni sui problemi più ricorrenti.

- Dovrà poter essere rilasciato Nome , Cognome e n° telefonico di utente alternativo per contatto

Attraverso il medesimo portale i responsabili del SIA potranno accedere al sistema di trouble ticketing per monitorare lo stato di lavorazione delle richieste degli utenti.

Il servizio di supporto via web è attivo anche al di fuori dall'orario di copertura del Servizio di Service Desk, ovvero:

| | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| F1: traffico di punta | Lunedì ÷ Venerdì | dalle 7:30 alle 13:00 |
| F2: traffico ordinario | Lunedì ÷ Venerdì Sabato | dalle 13:00 alle 19:30 dalle 7:30 alle 13:00 |
| F3: traffico ridotto | Lunedì ÷ Venerdì Sabato festivi | dalle 20:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 13:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 0:00 alle 24:00 |

La richiesta giunta via web al Service Desk sarà trattata alla stregua di una qualsiasi altra richiesta.

1.6.5 Attivazione del Supporto via EMAIL

L'utente potrà inoltrare la sua richiesta e/o segnalazione di malfunzionamento al Service Desk informatico tramite email dedicata, creata sul dominio della AS a questo scopo. Le email saranno reindirizzate automaticamente all'indirizzo HDfleet@olisistem-itqc.it.

L'email inviata dall'utente dovrà prevedere i seguenti campi informativi minimi:

- *Nome;*
- *Cognome;*
- *Recapito telefonico;*
- *E-Mail*
- *ASL o AO di appartenenza, Sede e/o Reparto;*
- *Codice C.I. (etichetta Fleet Management con codice a barre);*
- *Descrizione della richiesta;*

Il servizio di ricezione email è attivo anche al di fuori dall'orario di copertura del Servizio di Service Desk, ovvero:

| | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| F1: traffico di punta | Lunedì ÷ Venerdì | dalle 7:30 alle 13:00 |
| F2: traffico ordinario | Lunedì ÷ Venerdì Sabato | dalle 13:00 alle 19:30 dalle 7:30 alle 13:00 |
| F3: traffico ridotto | Lunedì ÷ Venerdì Sabato festivi | dalle 20:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 13:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 0:00 alle 24:00 |

La richiesta giunta via email al Service Desk sarà trattata alla stregua di una qualsiasi altra richiesta.

1.6.6 Attivazione del Supporto via LiveChat

L'utente ha la possibilità di contattare il service desk attraverso l'applicazione LiveChat nel "portale della fornitura" accedendo al seguente link:

<httpxxxxxxxxxxxxx>

Il programma di questo servizio è:

| | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| F1: traffico di punta | Lunedì ÷ Venerdì | dalle 7:30 alle 13:00 |
| F2: traffico ordinario | Lunedì ÷ Venerdì Sabato | dalle 13:00 alle 19:30 dalle 7:30 alle 13:00 |
| F3: traffico ridotto | Lunedì ÷ Venerdì Sabato festivi | dalle 20:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 13:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 0:00 alle 24:00 |

1.6.7 Attivazione del Supporto via Whatsapp

L'utente ha a sua disposizione l'accesso al servizio di supporto attraverso la comunicazione tramite whatsapp nel numero **NNNNNNNNNN**.

Gli operatori del Service Desk saranno disponibili in questo canale per rispondere a qualsiasi richiesta.

Il programma di questo servizio è:

| | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| F1: traffico di punta | Lunedì ÷ Venerdì | dalle 7:30 alle 13:00 |
| F2: traffico ordinario | Lunedì ÷ Venerdì Sabato | dalle 13:00 alle 19:30 dalle 7:30 alle 13:00 |
| F3: traffico ridotto | Lunedì ÷ Venerdì Sabato festivi | dalle 20:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 13:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 0:00 alle 24:00 |

1.6.8 Attivazione del Supporto via Segreteria

L'utente può contattare il Service Desk tramite un servizio di "Segreteria telefonica" dove è possibile registrare le informazioni di contatto registrate e una descrizione del motivo della chiamata.

Il numero da chiamare per accedere a questo servizio è: **NNNNNNNNNN**

Il programma di questo servizio è:

| | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| F1: traffico di punta | Lunedì ÷ Venerdì | dalle 7:30 alle 13:00 |
| F2: traffico ordinario | Lunedì ÷ Venerdì Sabato | dalle 13:00 alle 19:30 dalle 7:30 alle 13:00 |
| F3: traffico ridotto | Lunedì ÷ Venerdì Sabato festivi | dalle 20:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 13:00 alle 7:30 giorno lavorativo successivo dalle 0:00 alle 24:00 |

1.7 GESTIONE RICHIESTE DI SUPPORTO

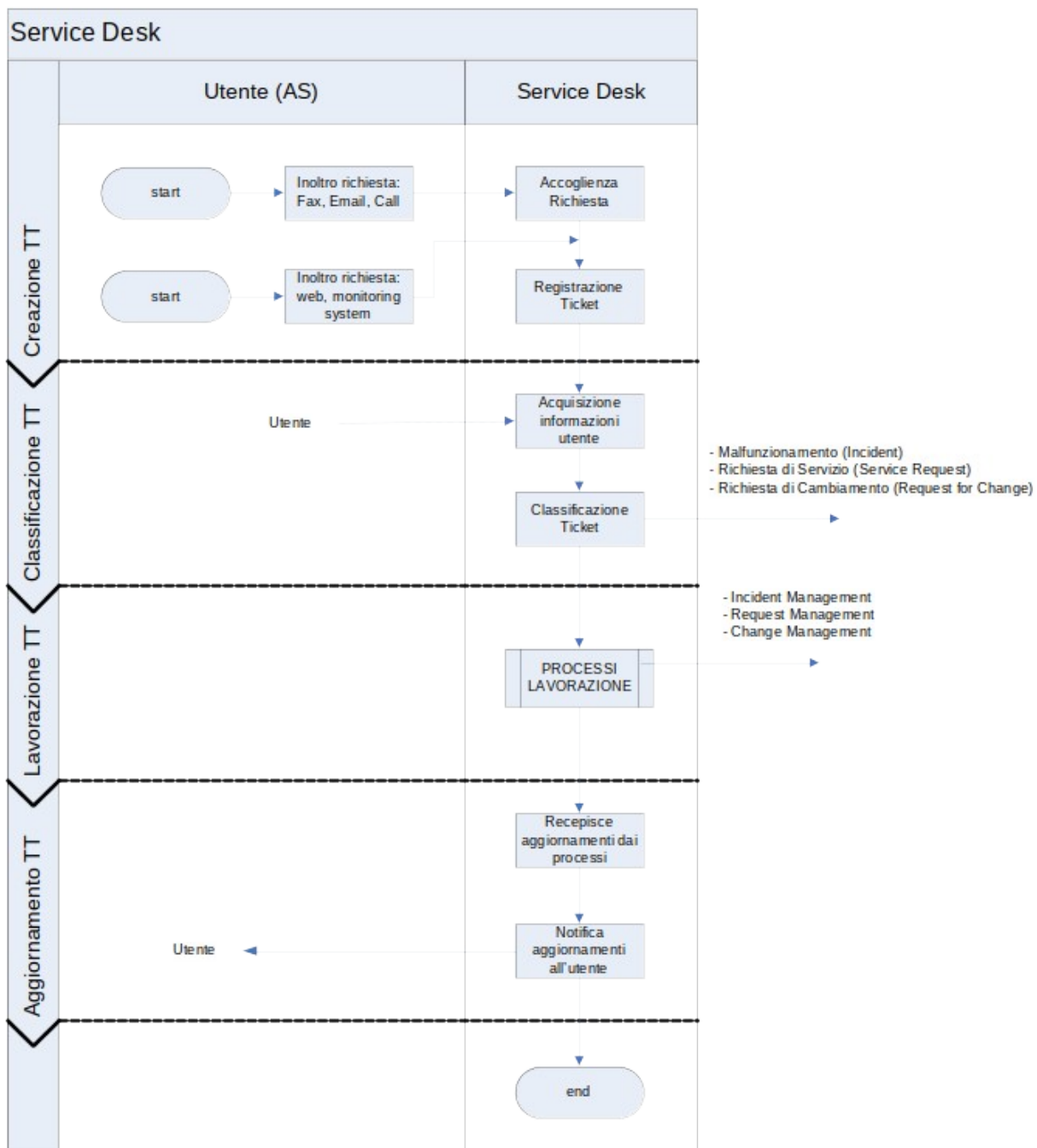
Le richieste di supporto che giungeranno al Service Desk attraverso i vari canali saranno accolte, analizzate e qualora ritenute valide saranno registrate in un **ticket** (TT) che sarà classificato e processato attraverso il sistema di TTM.

Il Service Desk registrerà tutti gli incidenti (incident e le richieste di servizio (service request / request for change) provenienti dagli utenti finali e costituirà di fatto l'interfaccia unica fra quest'ultimi ed i processi in esercizio a supporto dell'IT Management.

Le responsabilità specifiche del Service Desk includono:

- Registrazione di tutti le richieste provenienti dagli utenti, caratterizzandole e assegnando la priorità;
- Costituzione del primo punto di analisi e diagnosi;
- Gestione del ciclo di vita degli incidenti e delle richieste, coinvolgendo i livelli superiori di supporto nei caso appropriati (escalation) e chiudendoli quando il problema è risolto;
- Mantenere gli utenti informati della condizione dei servizi IT, degli incidenti e delle richieste.

Di seguito viene riportato il processo di lavorazione richieste in essere presso il Service Desk:



1.7.1 Inoltro

In questa fase l'utente avanza una richiesta verso il Service Desk attraverso i canali sopra indicati, ovvero: telefono, fax, email, web, livechat, whatsapp, segreteria.

1.7.2 Accoglienza Richiesta

In questa fase la richiesta, proveniente da più fonti (telefono, fax, email, web, esigenze interne e sistema di monitoraggio) viene presa in carico dal Service Desk attraverso le seguenti attività:

- Accettazione richiesta entrante
- Validazione dati profilo utente
 - o Utente non conosciuto □ Richiesta di rif. alternativo (Primario/resp U.O.) oppure verifica dati asset
 - o Utente valido:

- Verifica dati anagrafici, compreso n° matricola
- Inserimento/Modifica dati anagrafici (fra cui il numero di telefono di riferimento da indicare sempre nel ticket in caso sia diverso da quello presente in anagrafica)
- Verifica dati asset
- Inserimento/Modifica dati asset

Qualora un utente avanzi una richiesta di servizio o una segnalazione di malfunzionamento, ma quest'ultimo non risulta presente nell'anagrafica del sistema di TTM la sua richiesta dovrà essere approvata da servizio SIA, che dovrà validare l'identità dell'utente chiamante e fornire al Service Desk il consenso a procedere, e quindi:

- se l'utente sarà ritenuto valido il suo profilo sarà inserito in anagrafica e la richiesta sarà caricata e gestita attraverso il sistema
- se l'utente non sarà ritenuto valido la sua richiesta sarà respinta.

L'anagrafica del sistema TTM sarà popolato con i dati relativi alle utenze forniti dalla AS, se possibile sarà implementato anche il processo di aggiornamento dell'anagrafica stessa.

NOTA: Nell'accoglienza della richiesta il personale di Service Desk dovrà sempre farsi dare un riferimento alternativo per gestire al meglio sia il ricontatto successivo che la possibilità di utente non presente in anagrafica.

1.7.3 Registrazione

In questa fase la richiesta viene registrata nel sistema TTM attraverso le seguenti fasi:

- Verifica esistenza richiesta in carico all'utente
- Creazione nuova richiesta (ticket):
 - o Selezione utente richiedente;
 - o Stato richiesta (default): Nuovo;
 - o Selezione provenienza richiesta: email, telefono, fax, web, esigenze interne, sistema di monitoraggio;
 - o Data/Ora registrazione richiesta: data/ora di sistema
 - o Descrizione della richiesta o dei sintomi del malfunzionamento
 - o Associazione della richiesta ad eventuali asset impattati

La richiesta inserita nel sistema TTM prende il nome di ***ticket***.

1.7.4 Classificazione

DOUBLECHECK POC

In questa fase, durante la conversazione con l'utente, la richiesta (ticket), viene classificata ed individuato l'ambito di competenza. Tale fase è necessaria in relazione alla strategia adottata di avere un Single Point of Contact (SPOC):

- Identificazione del tipo di richiesta:
 - o Incidente (Incident):
 - o Richiesta di Servizio (Service Request) :
 - o Richiesta di Cambiamento (RFC, attivata solitamente da processo di Problem management):

- Selezione della categoria e sub-categoria operativa associata al servizio;

La descrizione delle categorie operative di classificazione è la seguente:

| Tipo di Richiesta | Livello categorizzazione 1 | Livello categorizzazione 2 | Livello categorizzazione 3 |
|---|----------------------------|----------------------------|--|
| Richiesta di servizio (Service Request) | IMAC:Postazione | Hardware | IM1 - Add, change, move HW - singolo |
| | | | IM2 - Add, change, move HW - multiplo |
| | | | FO1 - Fornitura prodotti HW - singolo |
| | | | FO2 - Fornitura prodotti HW - multiplo |
| | | Software | IM1 - Add, change SW - singolo |
| | | | IM2 - Add, change SW - multiplo |
| | | | SW1 - Aggiornamento SW - singolo |
| | | | SW2 - Distribuzione SW - multiplo |
| | IMAC:Periferica | Hardware | IM1 - Add, change, move HW - singolo |
| | | | IM2 - Add, change, move HW - multiplo |
| | | | FO1 - Fornitura prodotti HW - singolo |
| | | | FO2 - Fornitura prodotti HW - multiplo |
| | IMAC:Servizio | Servizio | AM - Aggiornamento CMDB |
| | | | AM - CensimentoOnSite |
| | | | CON - Fornitura consumabili |
| | | | CON - Ritiro consumabili |
| | | | IM2- Dismissione, censimento HW AS |
| | RichiestaInformazione | Hardware | RIC - Richiesta informazioni su HW |
| | (*) | Software | RIC - Richiesta informazioni su SW |
| | | Servizio | RIC - Richiesta informazioni su servizi |
| Ripristino servizio (Incident) | Incidente:Postazione | Hardware | INH - Malfunzionamenti dispositivi |
| | | Software | INS - Malfunzionamenti applicativi |
| | | | VIR - Malfunzionamenti da Virus |
| | Incidente:Servizio | Hardware | INH - Malf. rete, sistemi, servizi, inf.IT |
| | | Servizio | INS - Malf. rete, sistemi, servizi, |

| | | | |
|--|---------------------|----------|------------------------------------|
| | | | inf.IT |
| | Incidente:Stampante | Hardware | INH - Malfunzionamenti dispositivi |

Oltre alla categorizzazione operativa, il Service Desk imposterà anche la categorizzazione di Prodotto (nome Applicativo, marca e modello dispositivo, ecc.), in modo da associare al ticket anche questa informazione.

1.7.5 Lavorazione

Il ticket dopo l'opportuna classificazione seguirà uno specifico processo di lavorazione sulla base della tipologia della richiesta, ovvero:

- **Incident Management** : Processo di gestione degli Incidenti (*Incident*)
- **Request Management** : Processo di gestione delle Richieste di Servizio (*Service Request*) □ IMAC, Supporto Utente, ecc...
- **Change Management** : Processo di gestione delle Richiesta di Cambiamento (Request for Change - RFC)

1.7.6 Aggiornamenti ticket da/verso Service Desk

Il Service Desk attraverso il monitoraggio del ciclo di vita del ticket recepirà le modifiche apportate su quest'ultimo per effetto dei processi di gestione e le notificherà all'utente finale per informarlo sullo stato avanzamento della sua richiesta.

Questo processo di tracking delle modifiche apportate sul ticket e della notifica delle stesse verso l'utente avverrà in maniera del tutto automatica dal sistema TTM. Nello specifico il sistema TTM notificherà (via email) all'utente solamente gli stati di lavorazione principali assunti dalla sua richiesta, ovvero :

- stato Nuovo
- stato In Corso
- stato Pendente
- stato Risolto
- stato Chiuso

Di solito le "Terze Parti" non accedono al sistema TTM per tracciare direttamente nel ticket la lavorazione di propria competenza (TP esterne alle AS), e quindi gli operatori del Service Desk lavoreranno la richiesta per nome e conto della "Terza Parte" coinvolta, inserendo nel sistema gli aggiornamenti che quest'ultima gli indicherà. Questo approccio garantirà la tracciabilità delle richieste e l'analisi di queste per fini statistici, e soprattutto il monitoraggio delle attività delle Terze Parti.

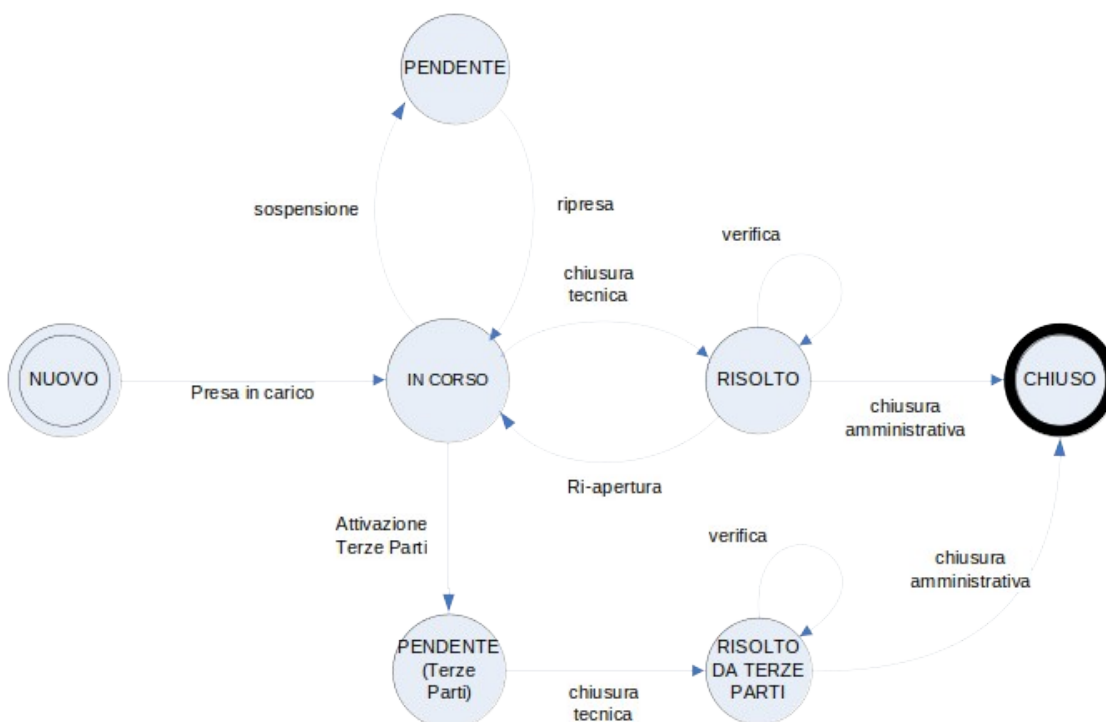
1.7.7 Transizioni Di Stato Di Un Ticket

Si riportano per semplicità di lettura tutti gli stati che potrà assumere un ticket:

- **NUOVO**: la richiesta giunge al SD e viene formalizzata con l'apertura di un ticket, che assume questo stato prima di essere assegnato ad una coda/tecnico;
- **IN CORSO**: il ticket è stato preso in carico da un tecnico RTI per essere lavorato;

- **PENDENTE (sospeso):** la richiesta assume uno stato di sospensione per le seguenti motivazioni:
 - Utente non disponibile (necessario dettagliare il tentativo di contatto. Es. telefono, mail, on-site, ecc.)
 - Intervento Pianificato
 - Approvazione cliente necessaria
 - Richiesta Azione Terze Parti, la richiesta che viene inoltrata ad una terza parte per essere risolta in quanto di sua competenza.
 - Incidente originale pendente (ticket padre-figlio, ticket di guasto master)
- **RISOLTO:** la richiesta è dichiarata risolta dal gruppo al quale era stata assegnata (chiusura tecnica) e può assumere le seguenti motivazioni:
 - Risoluz. automatica riportata: impiegata quando la causa del problema è rientrata senza azioni risolutive;
 - Follow-up cliente necessario: impiegata nel caso in cui sono ancora in corso verifiche sul ripristino della funzionalità da parte dell'utente;
 - Monitoraggio incidente: impiegata nel caso di difetti non riscontrati;
 - Altre azioni non necessarie: impiegata quando un tecnico di secondo livello ha risolto in via definitiva l'incidente e ricevuto conferma finale dall'utente;
- **CHIUSO:** la richiesta la cui chiusura è stata verificata da un operatore del SD (motivazioni chiusura: "Follow up cliente necessario" ed "Monitoraggio incidente"), oppure dichiara chiusa da una struttura di secondo livello senza necessità di un'ulteriore verifica da parte del SD (motivazione chiusura: "altre azioni non necessarie" e "risoluzione automatica riportata").

Il diagramma seguente sintetizza gli stati del ticket e le operazioni eseguibili:



Il ticket dal momento della sua registrazione viene posto in stato di **NUOVO** e disponibile per essere lavorato da un operatore.

Le azioni fondamentali che l'operatore dovrà effettuare sono:

- Per richieste pervenute da canale diverso da quello telefonico: richiamare l'utente per avere maggiori dettagli sul ticket in oggetto qualora sia necessario.
- Assegnare immediatamente alla richiesta una Classificazione e una Priorità (assegna automaticamente lo SLA e parte il contatore)
- Individuare e selezionare l'eventuale Asset impattato;
- Assegnare a ciascun ticket una tipologia che determinerà il processo di lavorazione fino alla sua definitiva chiusura;
- Cercare di risolvere, tramite il Remote Control, il problema dell'utente. Nel caso in cui la chiamata o non sia risolta da questo primo livello, o si rileva di competenza di altri gruppi, assegnare il gruppo di competenza.

Qualora la soluzione del problema sia possibile direttamente da parte degli operatori di questo livello, gli operatori del Service Desk, la chiamata è messa in stato di **RISOLTO**;

Potrebbe accadere che dal momento in cui si richiama l'utente sia per la chiusura definitiva della richiesta d'assistenza, sia per l'esatto svolgimento riguardante la risoluzione di questa, l'utente sia assente per qualsiasi motivo; in questo caso la chiamata dovrà essere messa nello stato di **PENDENTE**(sospeso). Al terzo tentativo di contatto fallito il ticket verrà chiuso d'ufficio.

Successivamente l'operatore di primo livello richiama l'utente per avere conferma dell'avvenuta risoluzione ed in tal caso la richiesta è posta in uno stato di **CHIUSO**.

1.8 METODI DI CONTATTO ED ESCALATION

1.8.1 Metodi di contatto

Il contatto avviene sempre attraverso il canale del Service Desk attraverso i canali descritti nei paragrafi precedenti..

1.8.2 Procedura gestione reclami

Oltre al normale supporto gestito attraverso il canale del Service Desk a fronte di richieste di servizi o di assistenza in caso di malfunzionamenti, è definita una procedura di gestione dei reclami degli utenti.

La procedura prevede l'inoltro dei suddetti reclami attraverso la funzione del Service Desk, che provvederà alla loro registrazione ed inoltro al Responsabile Service Desk e per conoscenza al responsabile del Service Level Agreement ed al responsabile SIA.

Per reclamo si intende una notifica da parte di un utente di una "lamentela" circa la corretta applicazione delle procedure di gestione e di supporto.

Rientrano in questa categoria:

- notifiche circa il livello di qualità dei servizi IT percepito da parte degli utenti
- l'espressione dell'insoddisfazione del supporto ricevuto

- un reclamo a fronte di una mancata informazione da parte del service desk o di altre strutture del RTI preposte alla comunicazione.

1.8.2.1 Incidenti “Regolari”

Per incidenti “Regolari” si intendono tutti gli incidenti che non rientrano nella categoria “Major Incident”; per questi ticket viene applicata una modalità di escalation tradizionale, attraverso il canale del Service Desk e delle strutture specialistiche preposte alla risoluzione.

1.9 RUOLI E RESPONSABILITÀ

1.9.1 RTI

1.9.1.1 Responsabile SLA (Service Level Manager)

Rientrano sotto la responsabilità del ruolo "Responsabile SLA" le seguenti attività:

- realizzare il progetto di implementazione, rispettando le specifiche tecniche, i costi e i tempi, avvalendosi delle risorse previste dal contratto ed eventualmente delle risorse aggiuntive indispensabili per la realizzazione del progetto;
- predisporre ed eseguire tutte le attività previste per raggiungere nei tempi
- stabiliti i livelli di SLA contrattuali;
- integrare gli apporti di tutti i partecipanti al progetto, in ottica di team;
- verificare lo stato di sviluppo delle singole attività, intervenendo con gli opportuni correttivi sugli scostamenti temporali e realizzativi;
- definire, per ogni processo di erogazione, le procedure operative;
- ricercare l'ottimizzazione dei singoli processi, attraverso la loro integrazione;
- verificare ed eventualmente attuare le modifiche e le integrazioni richieste da Lispa/ES

Il responsabile SLA per il presente contratto è il signor Pierluigi Assi
pierluigi.assi@bt.com

1.9.1.2 Responsabile Service Desk

Rientrano sotto la responsabilità del ruolo "Responsabile Service Desk" le seguenti attività:

- Redazione Report di Servizio
- Gestione delle escalation di servizio
- Gestione dei Reclami
- Gestione degli incidenti di servizio
- Comunicazione indisponibilità programmate per manutenzione
- Comunicazione indisponibilità non previste
- Comunicazione piano dei cambiamenti previsti
- Monitoraggio livelli di servizio

Il responsabile Service Desk per il presente contratto è il signor Andrea Lecchi
andrea.lecchi@olisistem-itqc.it

1.9.2 Cliente

1.9.2.1 Persona di riferimento

Rientrano sotto la responsabilità del ruolo "persona di riferimento" le seguenti attività:

- Essere focal point di tutte le richieste e problematiche degli utenti verso RTI
- Partecipare alle Service Review Meeting
- Fornire informazioni circa lo stato di funzionamento dei processi dipendenti dai Servizi IT
- Fornire informazioni circa i periodi critici di business
- Concordare le finestre di manutenzione ed i fermi programmati
- Collaborare alle decisioni da prendere a fronte di incident critici.

La persona di riferimento per il presente contratto è il signor ESXXXXXXXXX.

1.9.3 Lombardia Informatica

Rientrano sotto la responsabilità del ruolo "Responsabile SLA lato Llspa" le seguenti attività:

- Agire da interfaccia verso il Responsabile SLA del RTI e del Cliente
- Collaborare alla revisione del presente SLA,
- Partecipare alle Service Review Meeting

Il responsabile SLA per il presente contratto è il signor Pietro Aprile pietro.aprile@cnt.lispa.it.

2 DESCRIZIONE DEI PROCESSI

2.1 INCIDENT MANAGEMENT

L'obiettivo del processo di gestione degli incidenti è quello di ripristinare il normale funzionamento del servizio nel più breve tempo possibile e ridurre al minimo l'impatto negativo sui servizi aziendali, garantendo nel contempo il livello di qualità e disponibilità del servizio concordato.

La "normale gestione del servizio" è definita in questo caso in base ai margini definiti nel contratto di servizio (SLA).

Il termine "incidente" è definito come un'interruzione non pianificata in un servizio IT o una riduzione della qualità del servizio IT; pertanto, un errore di un elemento della configurazione (elemento della configurazione) che non ha avuto alcun impatto sul servizio è anche un incidente.

La gestione può comportare uno o più dei seguenti "passi", attraverso il trasferimento del ticket alle strutture/tecnici più competenti per la risoluzione del problema segnalato:

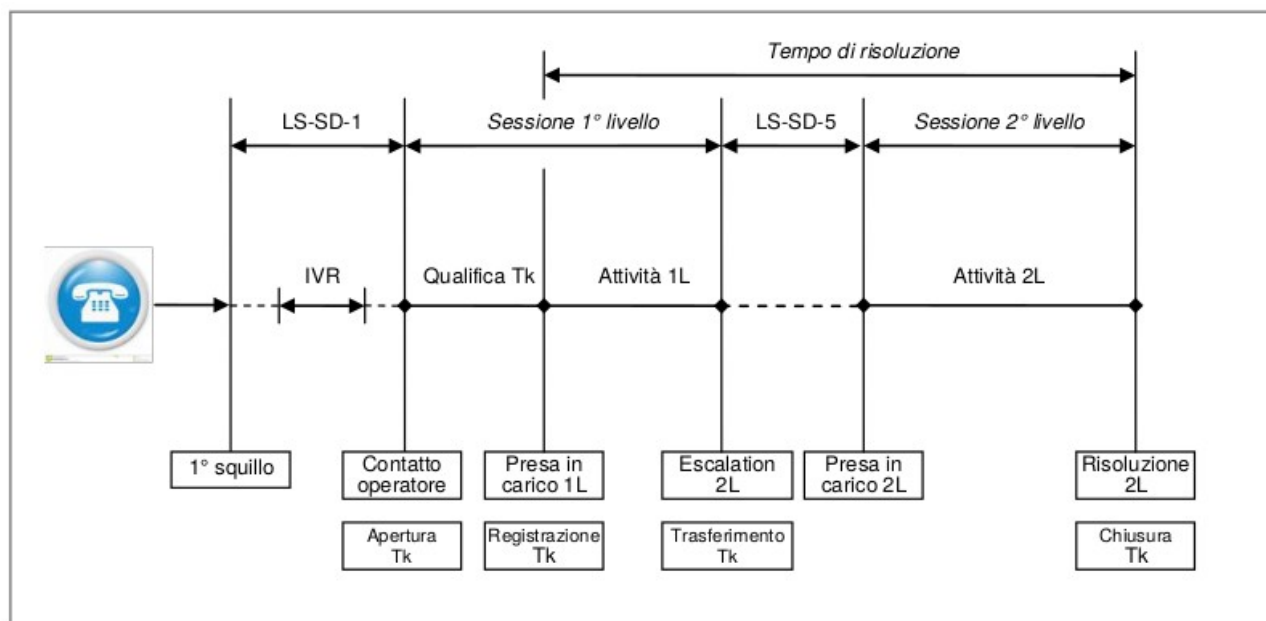
1) **Risoluzione al 1° livello (SD1)** - L'operatore di SD deve essere preparato ad affrontare e risolvere, in sede di primo contatto, anomalie ricorrenti con soluzione nota, documentata e procedurizzata, fornendo direttamente all'utente le indicazioni necessarie a risolvere il problema. La capacità del SD di risolvere gli incidenti già in sede di primo contatto è oggetto di misura specifica della qualità del servizio. Il SP dovrà attuare un processo di formazione continua del personale impiegato, atto a mantenere e migliorare la capacità risolutiva.

2) **Attivazione del 2° livello (SD2)** - Qualora l'incidente richieda una analisi più approfondita, l'operatore di SD trasferisce il ticket ad uno specialista di "back-office" (SD2), che cercherà di diagnosticare e risolvere il problema da remoto, anche mediante gli strumenti di teleassistenza. Per problematiche di tipo applicativo, potrà essere interessata la risorsa SD2, presente localmente presso l'ES, la quale potrà a sua volta coinvolgere le risorse del Presidio e, laddove irrinunciabile, gli specialisti del SIA.

3) **Attivazione del Presidio** - Nel caso risulti necessaria la presenza on-site (es. nel caso di guasto hardware) verrà attivato il Presidio, il quale invierà un tecnico presso la postazione utente con le dotazioni necessarie per ripristinare il funzionamento. Nel caso di problema software gestibile da remoto, il Presidio interverrà dalla propria sede con gli strumenti di teleassistenza.

4) **Attivazione di altre strutture** - Nel caso la richiesta risulti di competenza di altre strutture di assistenza o necessiti del contributo specialistico delle medesime (es. server, reti, telefonia, software applicativo, componenti SISS, fornitori esterni, ecc.), l'operatore di SD o di Presidio trasferisce la stessa al Centro di Servizio competente per la problematica emersa. Ricade in questo

caso anche l'assistenza specialistica sulle componenti SISS e Servizi Regionali, erogata dalla struttura di Assistenza Llspa.

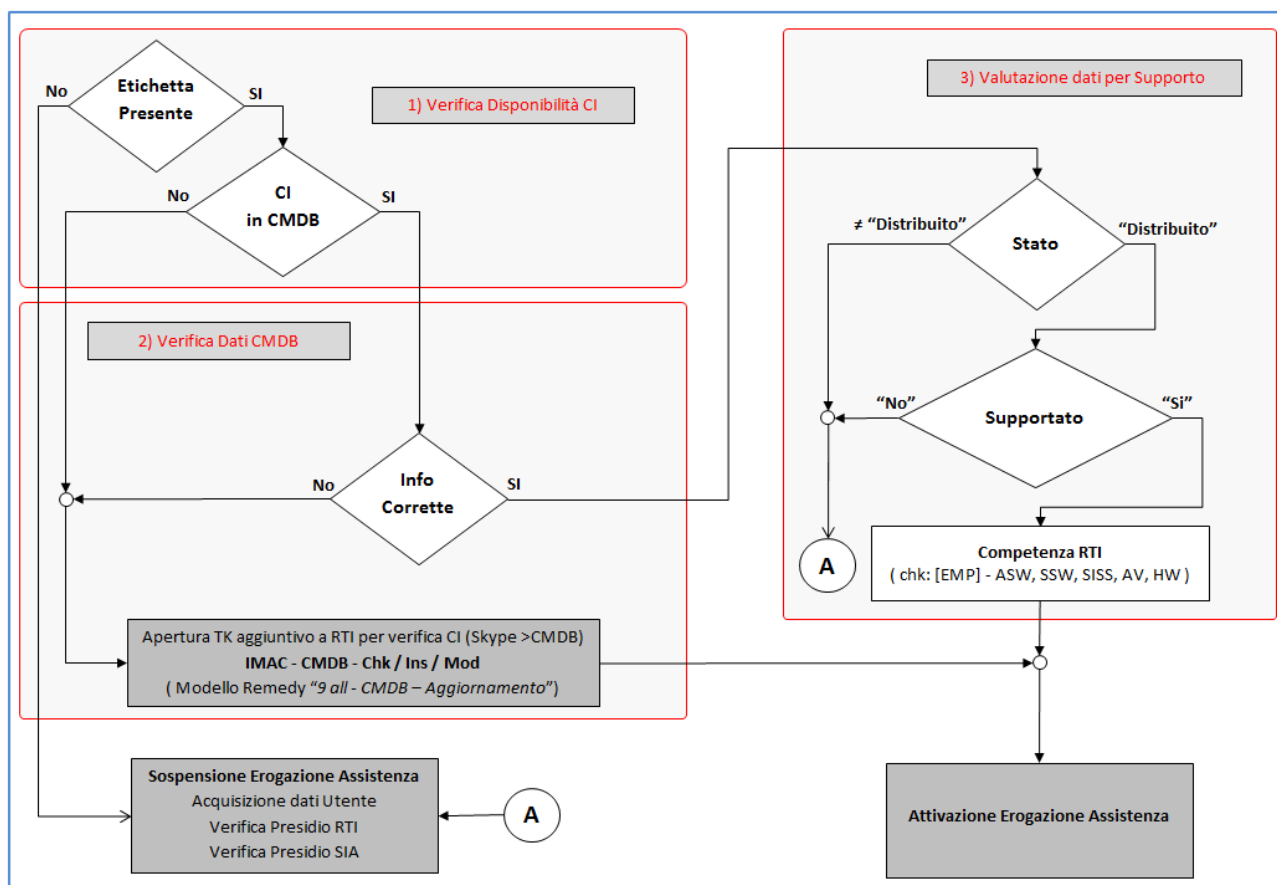


Gli incidenti saranno comunicati al servizio attraverso i canali forniti dove saranno serviti dal livello 1 del Service Desk.

La prima operazione eseguita dal Service Desk consiste nel registrare l'incidente nello strumento Remedy, richiedendo almeno i seguenti dati:

- Identificazione del tipo di evento
- La priorità in base al livello di impatto e criticità.
- Il utente / i interessati dall'incidente.
- Descrizione dell'incidente.
- Categoria
- CI/PDL id.
- Dettagli necessari per diagnosticare l'incidenza.
- Altre informazioni rilevanti (ad esempio indirizzi IP, versione del prodotto, configurazioni particolari ...)

Il record dell'incidente è completato stabilendo, in base al diagramma seguente, la rilevanza dell'incidente completando i dati relativi all'elemento interessato. Qualsiasi chiamata verrà verificata nel Service Desk per chiarire la CI su cui influisce e il supporto necessario.



Incidenti non validi

A seconda dello scopo dell'incidente, può essere classificato come non valido se non è responsabilità del servizio, nel qual caso l'utente verrà informato di questa circostanza e l'incidente verrà classificato come Invalidato in Remedy.

Il primo compito nella fase di diagnosi dell'incidenza consiste nell'eseguire un controllo sul metodo da applicare per ogni incidente all'interno dello strumento applicativo griglia come uno degli usi della base di conoscenza. In questo strumento viene fatta una prima diagnosi dell'incidenza, indicando la procedura da seguire nei casi più frequenti.

Come parte della diagnosi, l'operatore SD1 può provare a connettersi in remoto al PDL. Se ciò non è possibile, l'incidente può essere inoltrato al gruppo "presidio" in modo che possa partecipare al ticket in loco.

KB

Nel caso di un incidente documentato nel KB, Service Desk 1 applicherà la soluzione nota se questo caso è stato rilevato. Questo insieme di documenti viene utilizzato per accelerare la risoluzione degli incidenti e per garantire che tutti gli incidenti dello stesso tipo vengano trattati allo stesso modo.

Nell'Applicazione Griglia compaiono anche le linee guida nel caso in cui l'incidente non possa essere risolto nell'ambito della SD, nel qual caso il ticket deve essere inviato ad altri gruppi di supporto che a questo livello possono essere:

- SD2. Secondo livello di SD a causa della complessità dell'incidenza
- Presidio. In caso di necessità di un'interazione più diretta con SIA o con l'utente
- Gruppo esterno a RTI. Gruppi che non fanno parte dell'organizzazione del fornitore di servizi.

I criteri generali da seguire in quest'ultimo caso possono essere:

- casi SIA di azienda. La risoluzione dell'incidente appartiene a un'area gestita da SIA
- casi Lispa di azienda. Generalmente in caso di infrastrutture condivise, la risoluzione rientra nei servizi LISPA
- 3ze casi di azienda. Per incidenti relativi a servizi forniti da altri fornitori esterni al servizio.

L'assegnazione dell'incidente viene effettuata attraverso un sistema di gruppi di supporto su cui le organizzazioni coinvolte hanno visibilità e che consente loro di continuare a lavorare sul ticket all'interno dello strumento Remedy stesso, se necessario.

Los grupos de soporte definidos para <ES> son los siguientes:

SIA <ES>

Presidio <ES>

Il trasferimento a gruppi esterni al servizio implica l'interruzione della misurazione dei tempi che influiscono sullo SLA.

Il KB è popolato dall'analisi eseguita nel service desk di livello 2 per gli incidenti che sono stati risolti e una soluzione comprovata è stata identificata come specificato nel processo di gestione di KB.

Otros servicios de soporte no incluidos en el servicio del RTI. Fornitori. 3Ze parti. Contatto SIA. Contatto Lispa.

GESTIONE AFLI/TERZE PARTI

Ogniqualevolta un Cittadino riscontri problemi nelle funzioni di Prenotazione Esami (GP) o consultazione referti (FSE) disponibili nel portale <https://www.crs.regione.lombardia.it>, questi si rivolge allo SPOC Lispa che a sua volta apre un TK Siebel da assegnare all'Ente Sanitario di competenza tramite il Service Provider.

Periodicamente l'Operatore SD consulta il TTM Siebel per gestire eventuali TK afferenti un ospedale di quelli gestiti nel lotto. Nel caso apre un corrispondente TK Remedy preoccupandosi di:

- acquisire le informazioni operative
- aprire un TK Remedy
- assegnare il TK al SIA di competenza
- tenere allineati i TK nei sistemi Remedy e Siebel fino alla risoluzione di entrambi

Presidio

L'organizzazione del presidio in <ES> è composta dalle seguenti risorse:

<anagrafica di personale presidio>

La funzione di ciascun ruolo è la seguente:

Il Service Manager è il responsabile dei servizi ed è la risorsa di riferimento per quanto attiene l'erogazione e la gestione dei servizi richiesti, ed è quindi l'interfaccia verso l'Ente Sanitario per la gestione dei rapporti e delle relazioni operative. Il ruolo è caratterizzato dalle seguenti responsabilità:

- organizzare complessivamente i servizi, in riferimento al dimensionamento dei presidi, alle modalità operative (turnazione dei tecnici o degli operatori), al mantenimento degli skill professionali delle risorse;
- coordinare le strutture tecniche periferiche, dirette o dei partner di riferimento;
- analizzare le criticità e formulare proposte di intervento;
- controllare e mantenere i livelli di servizio garantiti (SLA);
- predisporre la documentazione ed i report periodici;
- elaborare i piani per la realizzazione di singoli progetti/eventi.

I Local System Administrator sono risorse destinate a gestire il supporto presso gli utenti, qualora il Service Desk non abbia potuto risolvere in remoto il problema segnalato.

Il Tecnico Operativo svolge presso gli utenti tutti i servizi di manutenzione e le attività operative, quali le installazioni o gli spostamenti.

L'escalation a "presidio" viene data nei seguenti casi

- è impossibile accedere al PDL da remoto o
- sd2 non è stato in grado di trovare una soluzione
- il contatto con Llspa per risolvere eventuali problematiche per le componenti SISS
- un confronto tecnico costante con gli altri Presidi interni organizzati dall'ES che hanno in carico, ad esempio, la gestione delle applicazioni aziendali;
- un rapporto diretto con il Dipartimento SIA di ciascun ES, per la pianificazione degli interventi di gestione del parco (es. upgrade, sostituzioni, sw distribution) e la sincronizzazione delle varie attività.

Il gruppo di supporto nello strumento Remedy del gruppo di presidio è **xxxxxx**.

Risoluzione

In questa fase il team coinvolto nell'analisi dell'incident dovrà applicare/verificare la soluzione temporanea (workaround) o definitiva adottata per il ripristino delle corrette funzionalità di servizio. A conclusione dell'intervento correttivo il ticket viene posto nello stato **RISOLTO**.

L'utente viene informato dello stato di avanzamento dell'incident, con una notifica automatica via email ad ogni cambiamento di stato del ticket.

In questa fase il team coinvolto nell'analisi dell'incident dovrà applicare/verificare la soluzione temporanea (workaround) o definitiva adottata per il ripristino delle corrette funzionalità di servizio. A conclusione dell'intervento correttivo il ticket viene posto nello stato **RISOLTO**.

L'utente viene informato dello stato di avanzamento dell'incident, con una notifica automatica via email ad ogni cambiamento di stato del ticket.

Chiusura

Dopo che l'incident è stato analizzato, risolto e la soluzione collaudata, il Service Desk deve verificare il corretto ripristino delle funzionalità di servizio ed accertarsi che l'utente sia soddisfatto, prima di chiudere l'incident (chiusura amministrativa).

Se l'utente dà un riscontro positivo si procede alla chiusura del ticket mettendo quest'ultimo in stato di "CHIUSO";

Se l'utente dà un riscontro negativo si procede alla ri-apertura del ticket mettendo quest'ultimo in stato di "IN CORSO";

Potrebbe accadere che dal momento in cui si richiama l'utente sia per la chiusura definitiva del ticket, l'utente sia assente o non disponibile; in questo caso il ticket dovrà essere messo in stato di "PENDENTE (SOSPESO)".

L'operatore del SD che effettua la chiusura del ticket può effettuare oltre che una verifica sul livello di soddisfazione dell'utente per il servizio erogato anche una categorizzazione finale del ticket al fine di avere un'associazione esatta tra malfunzionamento riscontrato e soluzione adottata andando di fatto ad alimentare la Knowledge base.

Il Service Desk procede a chiudere automaticamente quei ticket in stato di "risolto" per i quali l'utente è risultato tre volte non disponibile in fase di verifica completamento attività. I tre tentativi saranno effettuati a cadenza di 3-4 ore, generalmente il Service Desk dovrà effettuare almeno due ricontatti nel medesimo giorno ed eventualmente il terzo ed ultimo la mattina del giorno dopo. La chiusura è comunque notificata all'utente attraverso l'invio di email. Inoltre, il Service Desk non accetterà una riapertura del ticket se il feedback negativo dell'utente arriva dopo le 24 ore. In questi casi si aprirà un nuovo ticket.

Schema di categorizzazione

Il Service Desk è lo SPOC del servizio ed è l'unico responsabile della creazione dei ticket. È quindi importante sapere qual è la nomenclatura e gli usi che utilizzano per semplificare la categorizzazione e l'assegnazione dei ticket che seguono questo schema:

| Contesto Reale | Riepilogo | Area Funzionale | Categorizzazione Operativa | Centro Risolutore | Efficacia SD (IS-SD-4) |
|--|-----------------|------------------|----------------------------|-------------------|------------------------|
| Problemi SSW OS o SW non sanitari (per problemi non dipendenti da SD, classificare INH: macchina bloccata, badlink a PDL, connessione lenta, macchina lenta, utente non disponibile o non capace, intervento troppo lungo o complesso, etc) | SSW - | Fleet | INS | SD | OK |
| | SSW - | Fleet | INS → INH | PRS / SIA | BAD → ininfluente |
| Problemi ASW Software applicativi Sanitari | ASW - | APPL | INS | SD | OK |
| | ASW - | APPL | INS | PRS / SIA | ininfluente |
| SISS (per problemi non dipendenti da SD, classificare INH: badlink a PDL, connessione lenta, macchina lenta, utente non disponibile, intervento troppo lungo o complesso, etc) | SISS - | SISS | INS | SD | OK |
| | SISS - | SISS | INS → INH | PRS / SIA | BAD → ininfluente |
| SISS (TK Utente da scalare a Siebel) | !LI - SISS - | SISS | INS | SD | OK |
| SISS (TK Siebel da aprire e assegnare a SIA) | AFLI - | SISS → APPL | INS | SIA | BAD → ininfluente |
| Telefoni / Server / Rete | TEL / SRV / LAN | TELE/SERVER/RETI | any | any | ininfluente |

Attenzione:

l'eventuale ricategorizzazione deve avvenire nei primi minuti di vita del TK;
l'assegnazione a PRS / SIA, per la quale è stata necessaria la ricategorizzazione, richiede esplicita nota in Info Lavoro

Tickets SISS/3e Parti

| Origine | Problema | ES | Escalation | Riepilogo TK | Note |
|---------------|---------------------------------------|------------------|------------|--------------------------------------|--|
| User | SISS | Tutte gli ES | - | SISS - Contesto - Descrizione | SD Rislove |
| | | | AFLI | !LI -SISS - Contesto - Descrizione | SD non risolve apertura TK Siebel preacronimo !LI; Stato TK "Pendente" |
| SIA | | Tutte gli ES | - | SISS - Contesto - Descrizione | SD Rislove |
| | | | AFLI | !LI - SISS - Contesto - Descrizione | SD non risolve apertura TK Siebel preacronimo !LI; Stato TK "Pendente" |
| AFLI (Siebel) | SISS GP (Gestione Prenotazioni) | ASST Valle Olona | SIA | AFLI - Contesto - Descrizione | creazione TK Remedy assegnazione TK Remedy a SIA |
| | | ASST Sette Laghi | Dedalus | IESC - AFLI - Contesto - Descrizione | creazione TK Remedy assegnazione TK Remedy a SIA in IESC attivazione Dedalus (by e-mail) |
| | | ASST Lariana | SANNA CCR | AFLI - Contesto - Descrizione | creazione TK Remedy assegnazione TK Remedy a Sanna CCR |
| | SISS FSE (Fascicolo Sanitario Elett.) | ASST Valle Olona | SIA | AFLI - Contesto - Descrizione | creazione TK Remedy assegnazione TK Remedy a SIA |
| | | ASST Sette Laghi | Noemalife | IESC - AFLI - Contesto - Descrizione | creazione TK Remedy assegnazione TK Remedy a SIA in IESC attivazione Noemalife (by e-mail) |
| | | ASST Lariana | SANNA FSE | AFLI - Contesto - Descrizione | creazione TK Remedy assegnazione TK Remedy a Sanna FSE |

Regole di priorità

La priorità dei ticket viene assegnata automaticamente all'interno dello strumento Remedy, tenendo conto del livello di urgenza e dell'impatto dell'incidente:

- **Urgenza***
- o CI presente

- Urgenza CI Critica □ selezionare **1 - PDL Critica**
- Urgenza CI Bassa □ selezionare **2 - PDL Standard**
- o CI non presente
- Qualsiasi reparto □ selezionare **2 - PDL Standard [DA]**
- **Impatto***
- o Problema bloccante / più PDL
- Più Utenti (l'intero Reparto) non sono in grado di svolgere la normale attività
- selezione 1 - Più PDL bloccate
- o Problema bloccante / singola PDL
- L'utente non è in grado di lavorare
- selezione 2 - Singola PDL bloccata
- o Problema non bloccante / degrado
- L'utente (l'intero reparto) è in grado di svolgere l'attività in modo degradato
- IMAC (tutte le richieste servizio)
- Selezione 3 - Degrado PDL / IMAC
- o Problema non bloccante
- L'utente è in grado di svolgere la normale attività senza degrado
- Selezione: 4 - Nessun degrado
- **VIP**
- o L'apparizione dell'etichetta *VIP* non influisce sulla classificazione dei parametri *Urgenza* e *Impatto*;
- o La gestione dell'utente VIP va integrata con segnalazione diretta via telefono e/o via mail ai Gruppi Assegnati (RTI / SIA), riportando in Info Lavoro la notifica effettuata.
- **Urgenza percepita**
- o Condizioni di urgenza percepita, NON influiscono sulla classificazione dei parametri Urgenza e Impatto;
- o Queste eventuali condizioni vanno integrate con segnalazione diretta via telefono e/o via mail ai Gruppi Assegnati (RTI / SIA), riportando in Info Lavoro la notifica effettuata.
- **SOLLECITI**
- o La ricezione di un sollecito Utente anche se insistente, NON influisce sulla classificazione dei parametri Urgenza e Impatto del TK;
- o La gestione di un sollecito viene notificata con segnalazione diretta via telefono e/o via mail ai Gruppi Assegnati (RTI / SIA), riportando in Info Lavoro la notifica effettuata.
- o La procedura di sollecito è descritta nella comunicazione: **[16007 - SD]**

SD - Gestione Solleciti

2.2 GESTIONE KNOWLEDGE

L'obiettivo di Knowledge Management è creare, mantenere e distribuire conoscenze riutilizzabili per i processi operativi: gestione degli incidenti, gestione dei problemi, gestione dei cambiamenti e gestione delle richieste.

Request Fulfillment : Nuova risposta

Problem Management : Errori conosciuti

Incident Management : Nuova soluzione o workaround

Change Management : Implementazione di cambi standard

Le fasi del processo riguardano:

- creare e mantenere la conoscenza.
- revisarare, autorizzare e distribuire conoscenze.
- uso della conoscenza.

Il processo si materializza in tre livelli:

- Il primo livello di SD è un utente del KB che lo utilizza per risolvere gli incidenti più rapidamente
- Il secondo livello di SD è responsabile della produzione di articoli KB per quei casi in cui vengono rilevati incidenti che possono essere gestiti meglio con una procedura predefinita. Inoltre, questo livello di SD è responsabile del trasferimento di conoscenze tra il dipartimento SIA dell'ES e del KB, per il quale una delle sue funzioni è stabilita come presenza temporanea nelle strutture ES per ottenere una migliore collaborazione con le risorse locali a tale riguardo. .
- L'organizzazione in "presidio" può anche produrre articoli KB che vengono condivisi automaticamente con il resto dei team all'interno dell'applicazione di gestione del servizio. In questo modo, viene fornito un rapporto di risoluzione migliore nell'ambito della SD e un tempo di risoluzione degli incidenti più breve.

Per qualsiasi evenienza con la procedura KB è necessario contattare sempre il SD. Il responsabile del processo KB è Andrea Lecchi come Manager del SD.

2.3 GESTIONE DEI PROBLEMI

L'oggetto della gestione dei problemi è prevenire la verifica o la ripetizione di incidenti eliminando la causa radice oppure impiantando misure di rimedio o cambi eccezionali.

La segnalazione di un problema dichiarato ad impatto diffuso in quanto impattante su diverse postazioni o reparti o strutture o server di applicativi, viene gestita con un TK classificato come TK Master.

Analogamente eventuali TK aperti a seguito di singole segnalazioni per lo stesso problema, fanno scattare la procedura che prevede in questo caso l'elezione arbitraria di uno dei TK come Master, e la chiusura di tutti gli altri con riferimento al TK Master rimasto in gestione.

Un TK quando eletto Master:

- eredita il preacronimo "Master" da inserire nella casella di Riepilogo del TK
- richiede l'apposizione del modulo **Master / IVR** (vedi fac-simile) compilato nelle parti: **Nr ticket Master, Problema, Azienda coinvolta, Data TK.**
- L'OP appone la propria firma sul modulo (sez. data)
- L'OP, nel caso in cui anche in modo differito attivi l'IVR, appone la propria firma sul modulo (sez. IVR)

La gestione dei problemi è un'importante area di miglioramento del servizio che consente di trarre insegnamenti da situazioni passate, la produzione di

articoli per KB, l'identificazione di gaps nei processi di servizio e il miglioramento delle procedure.

Procedura

Il processo di seguito descritto impattano su tutti i servizi IT in cui è coinvolto il RTI, e coinvolgono in maniera significativa il Supporto Sistemistico erogato dai tecnici di Presidio, dal 2° livello del Service Desk, e dal SIA del Cliente.

Le attività erogate da questo proceso trasversale riguardano la gestione dei servizi infrastrutturali (sui quali poggiano tutti gli altri servizi), quali ad esempio i servizi di Active Directory, il sistema di Posta Elettronica o i servizi di sicurezza (Gestione Antivirus, firewall e WSUS).

Nell'erogazione dei servizi da parte del RTI è quindi possibile che per risolvere un malfunzionamento riscontrato su una PdL sia necessario innescare il processo di Problem Management per determinare la causa scatenante del malfunzionamento.

Il processo di Problem Management può essere innescato dal RTI o dagli altri attori che concorrono alla gestione dell'infrastruttura IT, pertanto è importante definire il suo funzionamento ed identificare gli ambiti di competenza dei vari attori.

Un **problema** è la causa alla base di uno o più incidenti. Solitamente la causa non è conosciuta ed il processo di Problem Management è responsabile delle ulteriori analisi necessarie alla sua definizione.

Gli obiettivi fondamentali del Problem Management sono: prevenire i problemi e gli incidenti ad essi conseguenti, eliminare il ripetersi di incidenti e minimizzare l'effetto negativo che quest'ultimi hanno sui servizi IT.

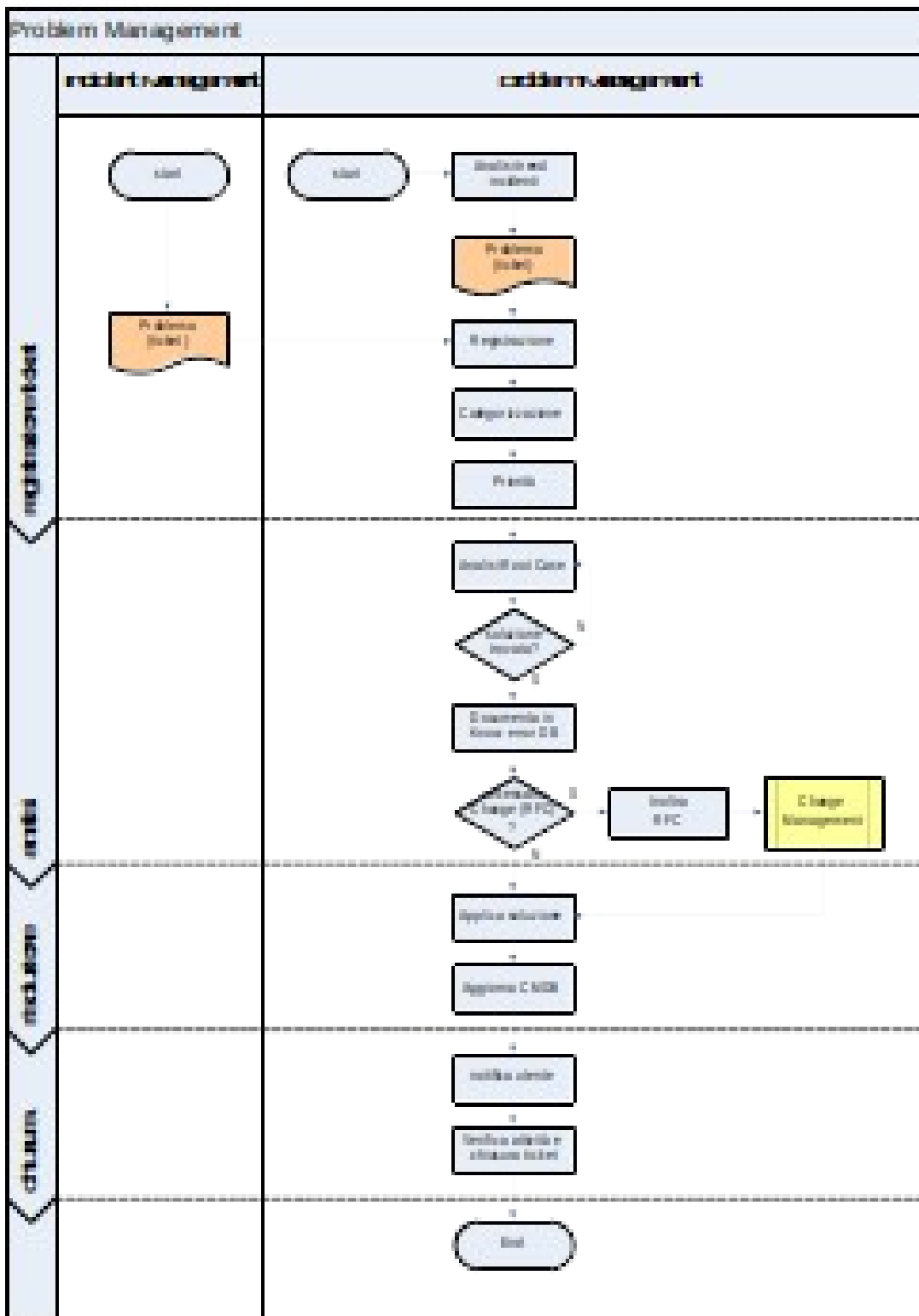
Il Problem Management prevede la diagnosi delle cause degli incidenti, l'individuazione delle soluzioni e l'accertamento che le soluzioni siano messe in atto.

Sebbene i problemi siano categorizzati in modo simile agli incidenti, il loro obiettivo è:

- stabilire le cause degli incidenti ricorrenti (problem),
- documentare i workaround (procedura temporanea di soluzione dell'incidente),
- richiedere cambiamenti (RFC) che risolvono permanentemente i problemi.

Il processo di Problem Management ed il processo di Incident Management hanno quindi due obiettivi molto differenti: mentre il primo si occupa di stabilire le cause dei malfunzionamenti, il secondo si focalizza nel riuscire a ripristinare il servizio all'utente il prima possibile.

Il processo di Problem Management è descritto nello schema seguente.



- ***Problem Management Reattivo:*** analisi reattiva a partire dall'incidente in modo che venga identificata la causa primaria e venga eventualmente proposta una soluzione, attraverso il Change Management, (Problem Management Reattivo).
- ***Problem Management Proattivo:*** identificazione dei possibili problemi prima che questi si trasformino in incidenti, di fatto prevenendoli attraverso un'analisi dei trend degli incidenti o dell'infrastruttura IT, per identificarne i punti deboli.

Le attività legate al Problem Management sono effettuate dal relativo gruppo di competenza a seconda della componente di infrastruttura impattata; in alcuni casi è possibile che la soluzione sia condivisa tra gruppi diversi.

Il responsabile del processo di Problem Management è il gestore del Service Desk, Andrea Lecchi.

2.4 GESTIONE DEI EVENTI

La gestione degli eventi è il processo che è responsabile della rilevazione delle possibili condizioni che possono portare a incidenti in un modo che può impedire le prevedibili eccezioni al servizio.

Questo processo viene eseguito attraverso lo strumento Ivanti che controlla Ogni ora lo stato di collegamento delle PDL che fa una scoperta automatizzata dei dispositivi avviati. Questo processo di scoperta consente di rilevare macchine che potrebbero avere un problema in caso di ripetuta mancanza di monitoraggio e potenzialmente di mancanza di accesso al servizio.

Il Service Desk ha il compito di controllare il funzionamento del monitoraggio degli eventi rilevanti e collaborerà con il team "presidio" per risolvere situazioni anomale rilevate attraverso il monitoraggio.

Nel caso in cui il team "presidio" rilevi un incidente rilevante con le macchine rilevate, verrà comunicato alla SD che procederà all'apertura di un ticket di incidente per affrontare il problema mentre la squadra in "presidio" continua con la risoluzione. localmente.

La gestione degli eventi serve anche la gestione SACM controllando l'elenco dei dispositivi connessi per stabilire l'integrità del CMDB confrontando i dati monitorati con gli elementi presenti nel database di inventario e configurazione.

Qualsiasi discrepanza tra i dispositivi rilevati e quelli presenti in CMDB deve essere risolta se necessario in collaborazione con lo staff del "presidio".

Nel caso in cui non sia disponibile uno strumento di monitoraggio, le informazioni sull'evento dovrebbero provenire da servizi simili già utilizzati dalla parte SIA.

Il responsabile della gestione degli eventi è il responsabile SD, nominalmente Andrea Lecchi.

2.5 GESTIONE DEI CAMBI

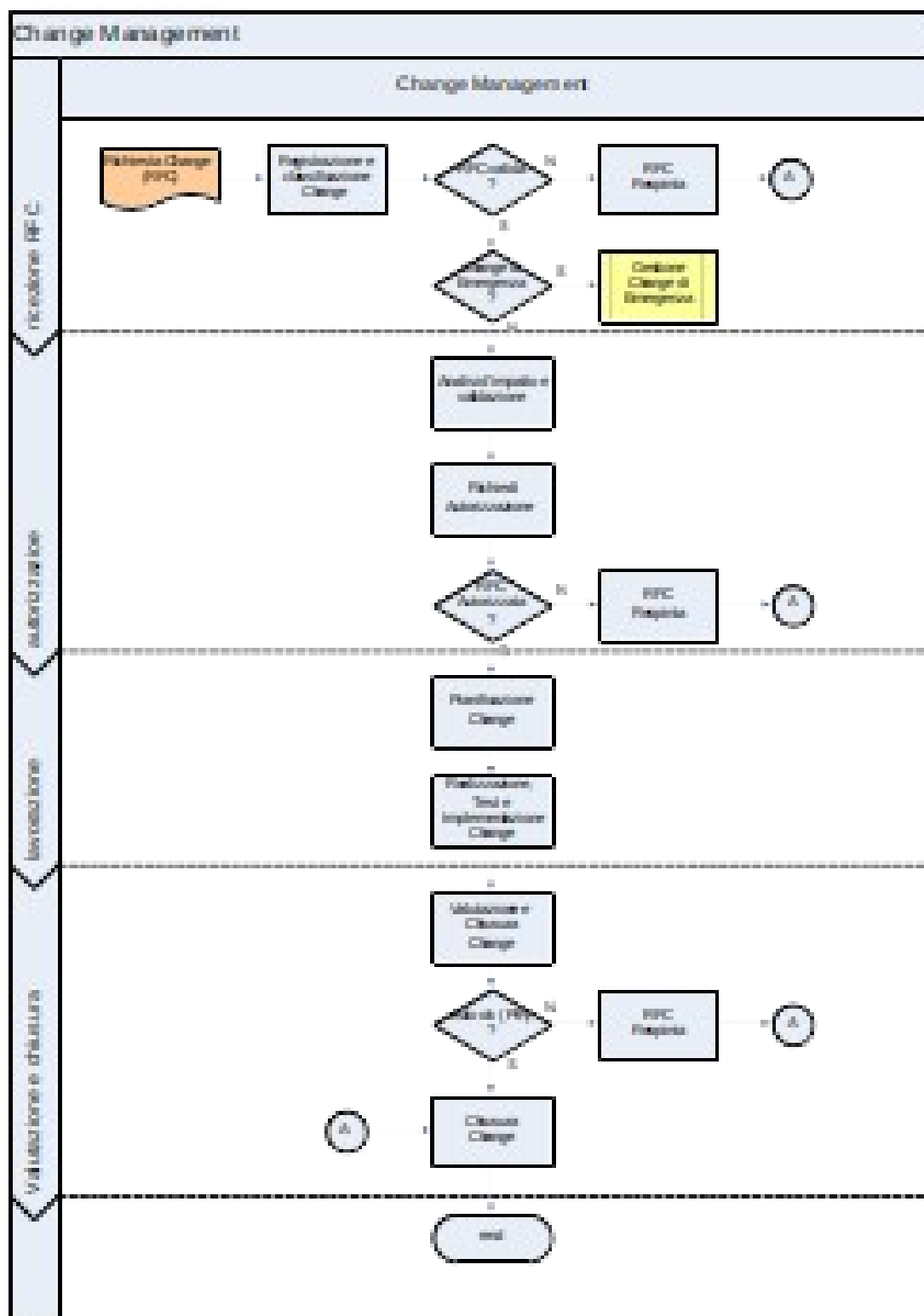
Il processo di *Change Management* ha l'obiettivo di assicurare che si utilizzino procedure e metodi standardizzati per una gestione efficiente ed efficace di tutti i cambiamenti (*service change*) con lo scopo di minimizzare l'impatto degli stessi sui servizi IT.

Per tener conto del fatto che a volte è necessario essere veloci nell'implementare dei cambiamenti sono state definite delle procedure "ad

hoc” che hanno lo scopo di snellire il processo formale di *Change Managment*, ovvero:

- *Cambiamenti standard*, questi sono quei cambiamenti che, a causa della loro ripetibilità e dell’alto volume, sono stati pre-approvati e l’attività è svolta direttamente dal Service Desk (servizi **IMAC** pre approvati). Si concorderà col Cliente una policy per la definizione di cosa viene considerato come Change Standard.
- *Modelli di cambiamento*, questi sono dei flussi specializzati per gestire alcuni tipi di cambiamento, che vanno comunque autorizzati, ma che è utile avere su un workflow specializzato per una più facile e rapida gestione di questi (servizi **IMAC** definiti ma con approvazione).

Il processo di Change Management è descritto nello schema seguente.



Processo di cambiamento

Il processo di cambiamento coinvolge le seguenti tre figure:

- Responsabile SLA lato RTI
- Responsabile SLA lato Cliente
- Responsabile SLA lato Llspa

Il flusso di attività viene schematizzato nel seguente elenco:

1. Richiesta di cambiamento: può essere emessa da una delle tre figura sopra elencate attraverso il canale di Change Management offerto dal Service Desk. La richiesta deve contenere almeno le seguenti informazione:
 - a. Identificativo univoco
 - b. Titolo e descrizione
 - c. Motivazione
 - d. Urgenza
 - e. Impatto
2. La richiesta verrà analizzata e discussa da un Comitato Consultivo sul Cambiamento (CAB) formato da:
 - a. Responsabile SLA lato RTI
 - b. Responsabile Service Desk
 - c. Responsabile SLA lato Cliente
 - d. Persona di riferimento
 - e. Responsabile SLA lato Llspa
3. Le conclusioni del CAB verranno poi allegate alla richiesta ed inoltrate all'Autorità di approvazione del Cambiamento. Per essere approvato, un cambiamento deve ottenere l'unanimità dei componenti dell'autorità che sono:
 - a. Responsabile SLA lato RTI
 - b. Responsabile SLA lato Cliente
 - c. Responsabile SLA lato Llspa
4. Se approvato, il Responsabile SLA lato RTI si attiverà, in coordinamento con il Responsabile SLA lato Cliente, per la schedulazione, implementazione e validazione dei cambiamenti e per l'aggiornamento del presente documento
5. La modifica verrà registrata nel registro delle modifiche alla fine del presente documento con la firma del responsabile SLA lato RTI, responsabile SLA lato Cliente e responsabile SLA lato Llspa

2.6 GESTIONE SLM

Il processo di *Service Level Management* ha l'obiettivo di mantenere e migliorare nel tempo la qualità del servizio IT erogato, tramite un ciclo continuativo di accordi, monitoraggio, reportistica e revisione delle prestazioni del servizio.

Il monitoraggio dei livelli di servizio erogati sarà svolto su due livelli:

- **Livello operativo:** viene svolto dal responsabile del Service Desk che monitora costantemente lo stato dei ticket e pianifica gli interventi per evitare che i ticket finiscano fuori SLA. Ogni settimana viene estratto ed inviato a Llspa il report dei TK SIEBEL. Il report incorpora i TK la cui gestione è in carico a Llspa, SIA, Service Desk. Una parte fondamentale di questo livello viene inoltre svolta dal Service Manager che convoca periodici incontri col cliente (**Service Review**) per discutere sulla qualità percepita del servizio, eventuali trend positivi o negativi, eventuali violazioni di SLA contrattuali e soprattutto piani ed azioni di miglioramento continuo.

- **Livello contrattuale:** viene svolto dallo SLA manager del RTI che, sulla base dei report sui livelli di servizio erogati, analizza i trend del servizio erogato e in caso di anomalia propone dei correttivi.

Monitoraggio e rendicontazione a livello operativo

A livello operativo il monitoraggio è effettuato dal Service Desk manager che controlla l'andamento dell'erogazione dei servizi utilizzando principalmente due strumenti:

- la console di Remedy: dove potrà visualizzare la situazione dei ticket in lavorazione, e la scadenza prevista dello SLA.
- La console dell'ACD: dove potrà monitorare in tempo reale le chiamate entranti, quelle in conversazione e quelle in attesa.

Utilizzando questi strumenti il Service desk manager sarà in condizione di decidere la strategia di risposta degli operatori (aumentare o diminuire la prima linea a seconda del volume di chiamate entranti), e soprattutto di fare escalation verso i gruppi di servizio in caso dell'approssimarsi dello scadere dello SLA.

Per quanto riguarda la rendicontazione dei livelli di servizio il Service Desk Manager si occuperà innanzitutto di verificare la qualità delle informazioni inserite nei ticket. Inoltre, ad ogni scadenza mensile genererà i report richiesti da contratto, e verificherà che le informazioni riportate siano esaustive anche nei dettagli.

Service Review

Saranno tenute, su base mensile, con il cliente o i suoi rappresentanti, riunioni di review del servizio per discutere dei risultati raggiunti dal servizio nel periodo più recente e per prevedere qualunque problematica del periodo in arrivo.

Saranno identificate e intraprese azioni, dal punto di vista del RTI e del cliente, per rafforzare appropriatamente i punti deboli in cui i livelli non sono stati raggiunti. Sarà focalizzata particolare attenzione su ognuno degli sforamenti di SLA, per determinarne le cause e identificare possibili azioni preventive.

Ogni eventuale sfioramento di servizio sarà analizzato per determinare esattamente cosa lo abbia causato e cosa si possa fare per prevenire una qualunque ripetizione del disservizio.

Il bisogno costante di un miglioramento deve essere tuttavia bilanciato e focalizzato su quelle aree che potranno fornire un più grande beneficio al cliente.

Per andare incontro alle esigenze relative al processo di consuntivazione e fatturazione, queste riunioni saranno tenute intorno a fine mese ed i risultati saranno comunicati ad i meeting col cliente propedeutici alla fatturazione (vedi successivo paragrafo).

Monitoraggio e rendicontazione a livello Contrattuale

Per quanto riguarda il monitoraggio a livello contrattuale il RTI ha introdotto la figura dello SLA Manager, che in base alle informazioni recepite dai report ed in base al feedback della AS analizzerà la qualità del servizio erogato. Tale ruolo è molto importante poiché si occuperà di verificare che oltre al rispetto degli SLA il cliente percepisca anche nella realtà la qualità nei servizi erogati e sia completamente soddisfatto.

Lo SLA manager sarà il primo livello di escalation dal livello operativo in caso di situazioni critiche che richiedano il coinvolgimento del Cliente.

Lo SLA manager avrà a disposizione una dashboard che fornisce le informazioni relative ai ticket in lavorazione registrati su Remedy. Tale strumento permette di avere il riassunto dei ticket lavorati in formato grafico, con la possibilità di analizzare i dati sia in forma aggregata che di dettaglio. Tale strumento sarà messo a disposizione anche ai responsabili LISPA e della AS preposti al monitoraggio del servizio.

Per gestire la rendicontazione contrattuale prevista sarà creata un'area apposita nel sistema di gestione documentale accessibile dal Portale della Fornitura Customer Zone. L'area di gestione documentale relativa ai documenti contrattuali sarà accessibile solo alle figure, sia del RTI che della AS e LISPA, preposte all'analisi ed alla validazione dei report sui livelli di servizio.

L'area documentale protetta conterrà:

- documentazione di progetto iniziale prodotta dal RTI ed approvata da Lispa e dal Cliente (contratti quadro ed esecutivo firmati, documento di SLA, procedure di governance condivise con LISPA e la AS);
- report contrattuali sugli SLA erogati divisi per mese ed anno; In questa area saranno contenuti tutti i report in formato excel richiesti da Lispa, e tutti i report prodotti dal RTI per supportare la rendicontazione dei servizi erogati.
- report mensili sullo stato avanzamento lavori che riassume le attività svolte nel periodo di osservazione e le criticità emerse.
- Il piano di rinnovo tecnologico condiviso con la AS;
- documentazione prodotta dal personale di Lispa per qualsiasi tipo di motivo inerente al controllo della fornitura;

2.7 CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT CSI

Il processo di miglioramento continuo si concentra sulla fornitura di un framework per promuovere il miglioramento del servizio basato su azioni derivate da altri processi di gestione del servizio. È un processo molto orientato alla misurazione e alla presa di azioni.

I processi che partecipano a questo scopo sono i seguenti:

- KB. Il management di KB include l'acquisizione di conoscenze di soluzioni e strumenti noti per condividere questa conoscenza tra le diverse squadre coinvolte nella gestione dei servizi al fine di migliorare nel tempo l'efficacia e l'efficienza nella risoluzione delle eccezioni.

- Gestione dei problemi. La gestione dei problemi consente al servizio di fornire un metodo di analisi per situazioni in cui è necessario non solo gestire gli incidenti, ma anche cercare di impedire che si verifichino, ridurre il loro impatto quando ciò accade, ridurre la frequenza con cui si verificano. Si verificano o analizzano le cause per raccomandare modifiche alla gestione del servizio.

Il processo di miglioramento continuo è un processo circolare che deve essere preso in considerazione costantemente durante l'operazione del servizio. I passaggi standard per gestire questo processo sono i seguenti:

- Identificare punti di miglioramento
- Decidere le aree da misurare

- Raccolta dati
- Elaborazione dati
- Analisi delle informazioni
- Presentazione e uso delle informazioni
- Implementazione di misure correttive o attenuanti.

Il responsabile del processo di miglioramento continuo è il manager del Service Desk, nominalmente Andrea Lecchi.

2.8 GESTIONE DEL CONTROLLO DE ACCESSO

Il processo di gestione degli accessi si riferisce al controllo e al mantenimento di permessi e conti necessari per stabilire i criteri di autorizzazione per ciascun utente o attività il cui uso dovrebbe essere limitato.

In caso di difficoltà nell'accedere agli strumenti, gli utenti devono contattare il Service Desk attraverso i canali già specificati dove gli operatori apriranno una richiesta per risolvere i problemi di accesso relativi ai problemi di utilizzo. In caso di problemi di infrastruttura o software, la query verrà indirizzata alla gestione degli incidenti.

Gli elementi comuni su cui gestire l'accesso degli utenti sono:

Gestione utenti di "portale della fornitura"

Gestione degli utenti di Remedy

Specificare solo Rimedio e Portale della fornitura.

Il responsabile del processo di accesso è il manager di Service Desk, nominalmente Andrea Lecchi.

2.9 GESTIONE DEI RILASCI

Release Management consiste nella distribuzione in modo efficace al fine di fornire valore al cliente ed essere in grado di passare alle operazioni di servizio. Ciò è ottenuto mediante un processo di pianificazione, convalida, test e valutazione.

Questo processo si applica a tutti i Change che richiedono una release Software e/o hardware nell'infrastruttura ICT. Il Release Management realizza la pianificazione, il disegno, l'implementazione, la configurazione e le attività di test del software e dell'hardware atti a creare un insieme di componenti della Release per l'ambiente di produzione del servizio.

Le attività coprono anche la pianificazione, la preparazione e la schedulazione della Release stessa. Una Release può essere definita come "un insieme di cambiamenti (Change), relativi ad un servizio IT, autorizzati, consistenti in soluzioni a problemi noti e miglioramenti al servizio. Una Release consiste del Software richiesto, nuovo o modificato, e dell'hardware necessario, nuovo o modificato, ad implementare i Cambiamenti (Change) approvati".

Il Release Management lavora a stretto contatto con i processi di Change e di Configuration Management per assicurare che il CMDB sia mantenuto

aggiornato a seguito dei cambiamenti implementati con le nuove Release, e che il contenuto di tali Release sia salvato nella DL (Definitive Library - Libreria dei software noti e approvati). [Referencia link DSL](#)

Il processo di gestione di rilascio inizia con la richiesta formale di rilascio mediante un formulario allegato ([copia del formulario di rilascio da Lechi](#)) che deve essere inviato alla SD.

Nel formulario sono specificati i dati necessari per eseguire l'operazione in modo pianificato e sicuro, riducendo al minimo i possibili effetti sul normale funzionamento del servizio e gli utenti dell'ES.

I punti da definire sono:

[Detalle de puntos del formulario Lecchi](#)

L'implementazione del "rilascio" pianificato avverrà nei tempi concordati attraverso l'infrastruttura Ivanti del fornitore di servizi.

In caso di problemi seri durante il completamento dello schieramento, il responsabile dello stesso potrebbe interrompere l'operazione fino a determinare una possibile soluzione che consenta di eseguire l'operazione con il minimo impatto possibile per gli utenti.

Una volta completata la fase operativa del progetto, i parametri predefiniti saranno controllati per stabilire il successo del progetto e per affrontare eventuali eccezioni di servizio che potrebbero essersi verificate, con i team particolarmente attenti a qualsiasi eventualità che possa essere correlata alle strutture o agli aggiornamenti. che si sono verificati.

Il team di rilascio può chiedere a presidio la reinstallazione manuale in quelli dispositivi che hanno dato dei problemi considerando la quantità di macchine a fare.

2.10 GESTIONE SOFTWARE ASSET AND CONFIGURATION SACM

L'obiettivo di Service Asset e Configuration Management fornisce una rappresentazione accurata e completa dei servizi IT e delle informazioni dell'infrastruttura IT grazie alla CMDB.

Il Configuration Management comprende l'identificazione, registrazione e rendicontazione delle componenti IT, incluse le loro versioni, componenti e relazioni. La rappresentazione dei componenti IT è messa in atto tramite i Configuration Item (CI). Il principale obiettivo del processo di Configuration Management è consentire una gestione economica del servizio al quale viene applicato, garantendone una gestione efficiente ed efficace tramite il controllo delle infrastrutture e dei servizi.

In tale ottica il Configuration Management fornisce il modello logico dell'infrastruttura e dei servizi gestiti. Tale modello può essere tradotto nei seguenti obiettivi:

- Identificazione di tutti gli asset e delle configurazioni nell'ambito del servizio, rappresentazione della infrastruttura tramite Configuration Items (CI);
- Fornire informazioni accurate sulle configurazioni e sulla documentazione a supporto degli altri processi;
- Assicurare che siano registrati esclusivamente gli item autorizzati e identificabili, verificando che nessun CI venga aggiunto, modificato, sostituito o rimosso senza un appropriato e documentato controllo;
- Verificare la corrispondenza tra il database e l'infrastruttura attuando le eventuali correzioni.

Lo strumento principale per la gestione di SACM sarà il controllo dei PDL attivi attraverso lo strumento Ivanti. Questo strumento acquisisce i dati di configurazione PDL più rilevanti per il servizio. Le informazioni acquisite con questo strumento vengono utilizzate per confrontare lo stato corrente del parco macchine con le informazioni esistenti in CMDB e possono attivare il processo di aggiornamento del CMDB in caso di localizzazione di elementi che presentano discrepanze tra le informazioni correnti monitorate e quelle che invece sono in contrasto della gestione SACM.

Immatricolazione e registrazione nel CMDB

I nuovi prodotti sono presi in carico nel magazzino, e si procede all'immatricolazione del prodotto, mediante l'applicazione sul prodotto dell'etichetta con l'asset ID, che permetterà di rilevare in modo univoco il prodotto e la relativa configurazione hardware.

Dopodiché saranno registrati gli asset nel CMDB, corredati dei seguenti dati:

- Codice etichetta
- Tipologia
- Marca
- Modello
- S/N
- P/N
- Data Ingresso Merce
- Data Inizio Garanzia
- Stato Asset "In magazzino"

Tutte le informazioni degli asset associati a ciascuna etichetta saranno così censite all'interno del CMDB.

Al termine di questa operazione il materiale sarà stoccato all'interno del magazzino per essere disponibile alla fase successiva.

Dismissione dispositivi HW

Oltre ai normali ritiri di apparati informatici previsti nell'ambito delle sostituzioni, il Referente SIA potrà, concordandolo con il Service Manager, richiedere e definire piani di dismissione di apparati informatici non più utilizzati ma per la loro funzionalità ed età anagrafica operativa, riutilizzabili da altri utenti della AS.

Si tratta, quindi, in questo caso, di un parcheggio momentaneo degli apparati presso il magazzino della AS in attesa di una richiesta di riutilizzo da effettuare nell'ambito delle IMAC di installazione Hardware.

Rottamazione Dispositivi HW

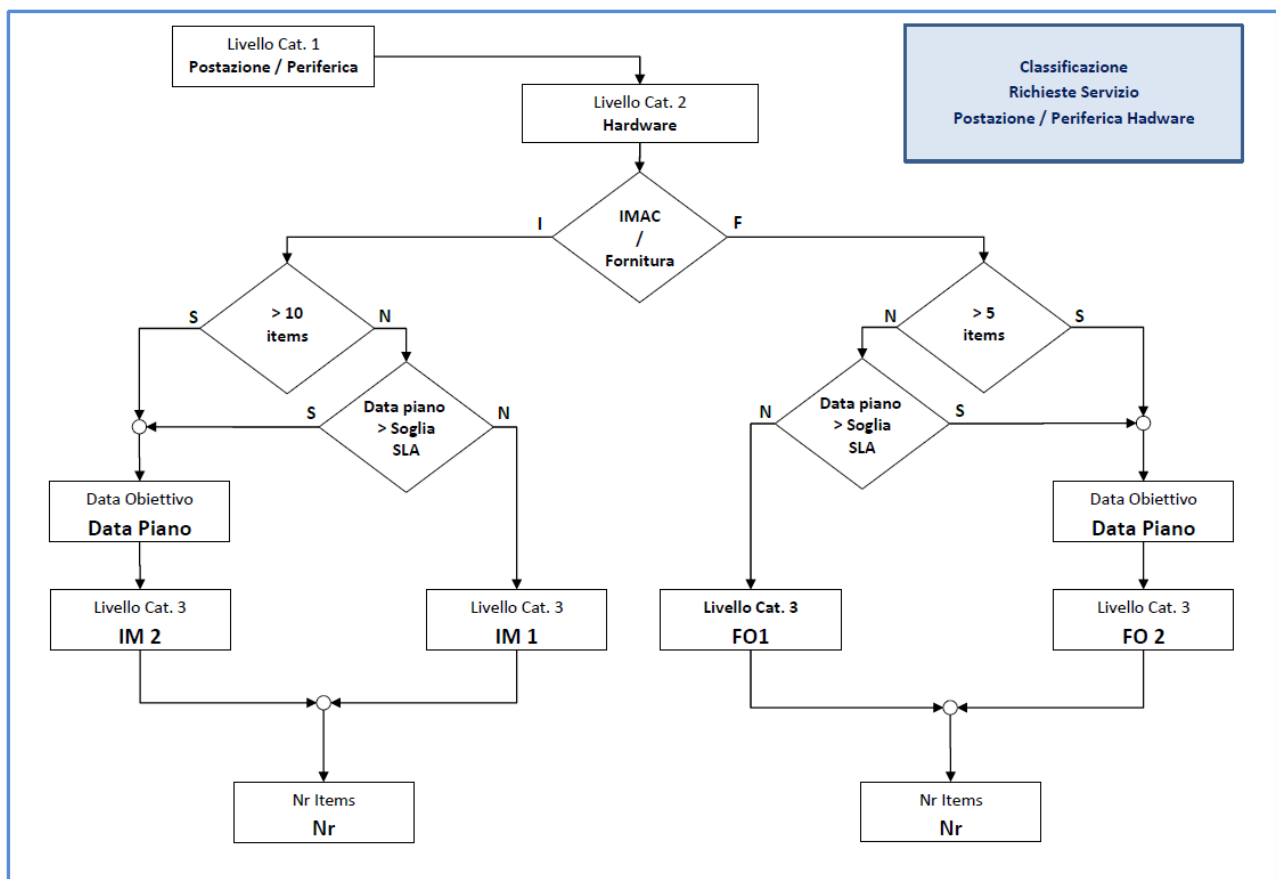
Nel caso in cui non sia possibile riutilizzare i vecchi dispositivi per riassegnazioni, questi saranno avviati alla rottamazione.

Il RTI, a fronte della richiesta del servizio di rottamazione, da parte del SIA, provvederà a tutte le attività On Site per la predisposizione e la rottamazione degli apparati obsoleti in termini di:

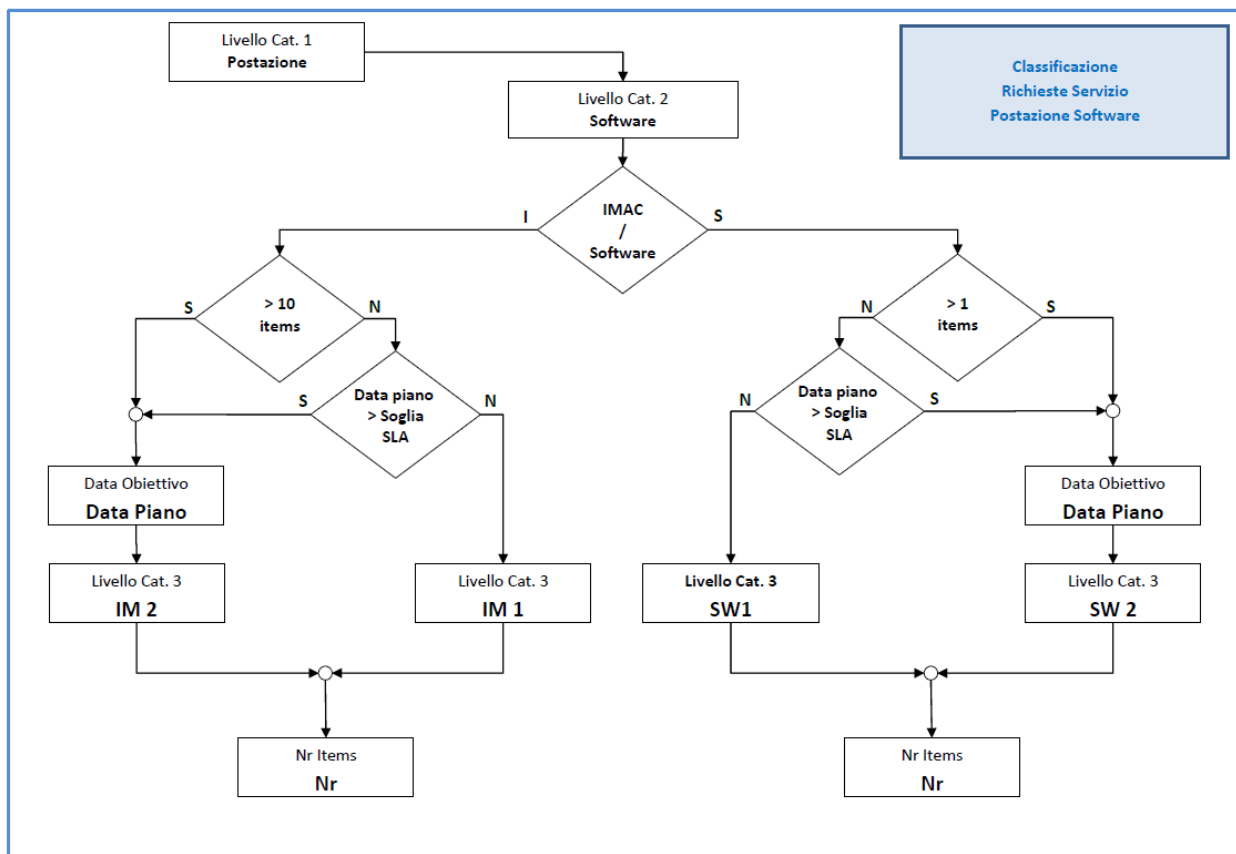
- ritiro delle eventuali parti da rottamare presso il magazzino;
- verifica e rimozione di eventuali parti Hardware e periferiche che possono essere riutilizzate anche come pezzi di ricambio nell'ambito del servizio di manutenzione fornito alla AS;
- In caso di fuori uso: smontaggio dell'Hard Disk e conservazione presso il magazzino del RTI, fino alla richiesta del SIA di consegnarli presso i propri uffici.
- predisposizione di tutta la documentazione necessaria allo smaltimento sulla base della normativa di legge prevista dal Ministero dell'Ambiente.

Tutte le attività di trasporto saranno svolte a cura di apposita struttura del RTI.

Hardware



Software



2.11 GESTIONE DELLE SERVICE REQUEST

Una **service request** è una richiesta da parte dell'utente al servizio di supporto IT che non rientra tra gli incident e che sommariamente può riguardare le seguenti categorie:

- Richiesta Informazioni sui servizi erogati
- Richiesta di Servizi Standard

Scopo del processo di **request management** è di fornire agli utenti un canale efficace per richiedere e ricevere servizi standard predefiniti e pre-approvati, assicurando che i livelli di servizio siano mantenuti.

Le service request vengono normalmente erogate direttamente dal Service Desk all'utente finale.

Tutte quelle richieste che non sono di sua competenza, il SD fornisce un supporto informativo all'utente sull'argomento e gestisce l'attività attraverso specifiche "Service Request" categoria " Richiesta informazioni". Inoltre, laddove applicabile, il SD notificherà all'utente (esempio: via email / telefono) la struttura che ha competenza di gestire quella specifica richiesta e dopo aver fornito i riferimenti di quest'ultima procederà alla chiusura del relativo ticket.

Definizione Priorità

La **Priorità** è un parametro di controllo del processo e supporta il team che lavorerà sulle request cercando di ottimizzare la gestione delle risorse coinvolte (persone, capacità, tempo, ecc).

In questa fase il Service Desk imposta la Priorità della request nel ticket, sulla base della Tipologia di Pdl oggetto della Request.

| Situazione | PdL "critica" | PdL "standard" |
|----------------------------------|------------------|-------------------|
| Richiesta di servizio (es. IMAC) | Media | Bassa |

Analisi della request

Definita la priorità, il 1° livello del Service Desk, in base alla classificazione fatta in precedenza procede in questo modo:

- ▶ Se la request riguarda una richiesta di informazioni o di supporto, l'operatore di 1° livello prende in carico il ticket assegnandolo al proprio gruppo e mettendolo in stato **"IN CORSO"**.
- ▶ Se la request è relativa ad operazioni IMAC pre-approvate la assegna al gruppo di competenza specifico e pianifica l'esecuzione dell'attività con l'utente;
- ▶ Se la request è relativa a servizi IMAC soggetti ad approvazione verifica che la richiesta sia stata approvata dal responsabile SIA autorizzato ad approvare le richieste. Questa tipologia di request devono arrivare dal responsabile SIA e nel caso in cui sia l'utente a richiederle questo sarà indirizzato verso il responsabile stesso.

Attivazione di strutture esterne – Il SD potrà attivare strutture esterne, del SP (es. servizi logistici per la fornitura dei consumabili) o dell'ES o fornitori di quest'ultimo, per l'evasione di servizi a questi affidati, secondo le regole di ingaggio definite con l'ES.

Nel caso in cui non è il 1° livello a lavorare la richiesta, l'operatore assegna il ticket al gruppo di competenza specifico sulla relativa coda di Remedy secondo il seguente schema di escalation:

| Gruppo | Criteri e Modalità di Escalation |
|-------------------------|--|
| Service Desk 2° Livello | Il gruppo di assistenza di 2° livello viene attivato nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Installazione prodotto software eseguibile da remoto su PdL; ▶ Configurazione prodotto software eseguibile da remoto su Pdl |
| Presidio Tecnico | Il gruppo di Presidio Tecnico viene attivato se la request necessita un intervento on-site, innescando il sotto-processo IMAC nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ installazione di un prodotto Hardware nuovo o riciclato, prelevandolo dai magazzini di stoccaggio del RTI. Nel caso di sostituzione di un desktop o laptop, è previsto anche il backup e il conseguente restore dei dati. ▪ Installazione su un desktop o laptop, già presente presso l'utente, di nuovi Kit Immagine Software con eventuale |

| | |
|------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> backup e restore dei dati; movimentazione fisica di un asset tra due sedi della AS o all'interno di una stessa sede; installazione di un nuovo componente Hardware (p.e. banchi di memoria aggiuntiva) su un desktop o laptop già in uso dall'utente. installazione di un singolo prodotto Software non presente sulla configurazione base della postazione di lavoro dell'utente ma comunque presente nell'elenco dei componenti Software autorizzati e in uso nella AS; riconfigurazione o disinstallazione di un componente Hardware già presente sulla postazione di lavoro dell'utente a seguito di riassegnazione dell'asset; Dismissione Hardware: riguarda l'attività di solo ritiro di asset sostituiti o non più in uso. Normalmente è prevista al termine di una attività di Installazione o Change. Rottamazione Hardware: riguarda l'attività di rottamazione di asset guasti e/o obsoleti e/o non più in uso. |
| Governance | Struttura del RTI stabilmente allocata che si occupa del monitoraggio dei servizi erogati (Service Level Management), e dell'organizzazione della Fornitura. |
| Assistenza applicativi | La struttura dell'AS-SIA dedicata all'assistenza su applicativi (o Terza parte da essa incaricata) viene attivata per tutte le tematiche relative al Sw del S.I. aziendale (cliniche, amministrative, gestionali, ecc.). |
| Assistenza server | La struttura dell'AS-SIA dedicata all'assistenza di 2° livello (o Terza parte da essa incaricata) viene attivata in caso di richieste di creazione o modifica di accessibilità a risorse condivise sul domino della AS, e per richiesta di modifica alle policy di AD. |
| Assistenza reti | La struttura dell'AS-SIA dedicata all'assistenza di 2° livello (o Terza parte da essa incaricata) viene attivata in caso di richieste di modifica alle policy di sicurezza del firewall, e per le richieste di configurazione di nuove subnet o per la modifica di subnet esistenti. |
| Assistenza SISS | La struttura LISPA dedicata all'assistenza di 2° livello viene attivata in caso di richieste di configurazioni e/o informazioni sull'applicativo SISS. |

Iter di approvazione

Tutte le richieste di servizio (a meno di quelle implicitamente preautorizzate dal singolo ES), prima di essere evase devono essere sottoposte all'iter di approvazione concordato con l'ES. In questo caso il SD, che riceve la richiesta da parte dell'utente finale, deve trasferire il ticket alla funzione aziendale preposta all'approvazione (generalmente appartenente al SIA), la quale lo restituisce al SD con l'esito (approvato/non approvato). Il SD attiva le strutture interessate per l'evasione della richiesta.

Risoluzione

In questa fase il gruppo di competenza coinvolto dovrà pianificare l'esecuzione delle attività richieste, e a seconda della tipologia della richiesta l'attività sarà eseguita direttamente da remoto dal Service Desk oppure on site dal team di supporto competente.

A conclusione dell'intervento legato alla richiesta il ticket viene posto nello stato **RISOLTO**.

L'utente viene informato dello stato di avanzamento della request, con una notifica automatica via email ad ogni cambiamento di stato del ticket.

Chiusura

Se una request è stata processata con successo l'utente richiedente dovrà essere contattato per verificare la soddisfazione della sua richiesta.

Potrebbe accadere che dal momento in cui si richiama l'utente sia per la chiusura definitiva del ticket, l'utente sia assente o non disponibile; in questo caso il ticket dovrà essere messo il stato di "**PENDENTE** (sospeso)".

La chiusura del ticket deve avvenire a due livelli:

- Chiusura tecnica - L'operatore di SD o il tecnico di intervento notificano la risoluzione del problema; tale operazione è fatta direttamente sul sistema informatico, per i soggetti che ne hanno accesso. Nel caso dei fornitori esterni non abilitati, la chiusura tecnica è fatta dal SD, insieme alla chiusura definitiva.
- Chiusura definitiva - Il SD verifica l'effettiva risoluzione del problema, anche ricontattando l'utente, e chiude il ticket in modo definitivo.

La gestione delle Service Request può comportare i seguenti "passi", attraverso il trasferimento del ticket tra le strutture coinvolte:

2) Attivazione del Presidio -

Il Presidio tecnico può essere attivato dal SD (vedi punto precedente)

Sono erogati dal Presidio tecnico i seguenti servizi:

- tutti i servizi IMAC di tipo hardware (es. consegna/installazione/spostamento di apparecchiature) e di tipo software (installazione pacchetti, patch), che richiedono interventi sulle PdL. Il personale SIA concorda con il Presidio la pianificazione del servizio, mette a disposizione i pacchetti software da utilizzare e le eventuali licenze;
- la consegna dei materiali di consumo per le stampanti;

3)

Chiusura della richiesta

Processi IMAC

Tutti i processi di IMAC sono scatenati da una richiesta specifica che sarà opportunamente classificata e approvata secondo quanto descritto nel processo di request management.

Tutte le richieste IMAC arrivano al gruppo onsite di competenza con la pianificazione della data dell'appuntamento per l'effettuazione dell'attività pianificata.

Movimentazione

Le tipologie di richieste IMAC prevedono la gestione degli spostamenti e dei traslochi delle postazioni di lavoro (Move HARDWARE) all'interno delle sedi della AS e le eventuali e conseguenti riconfigurazioni (Change SOFTWARE). Per spostamento, normalmente, si intende la movimentazione della postazione all'interno della stessa sede (cambio di piano e/o di stanza).

Per trasloco, invece, normalmente, si intende la movimentazione della postazione tra sedi diverse.

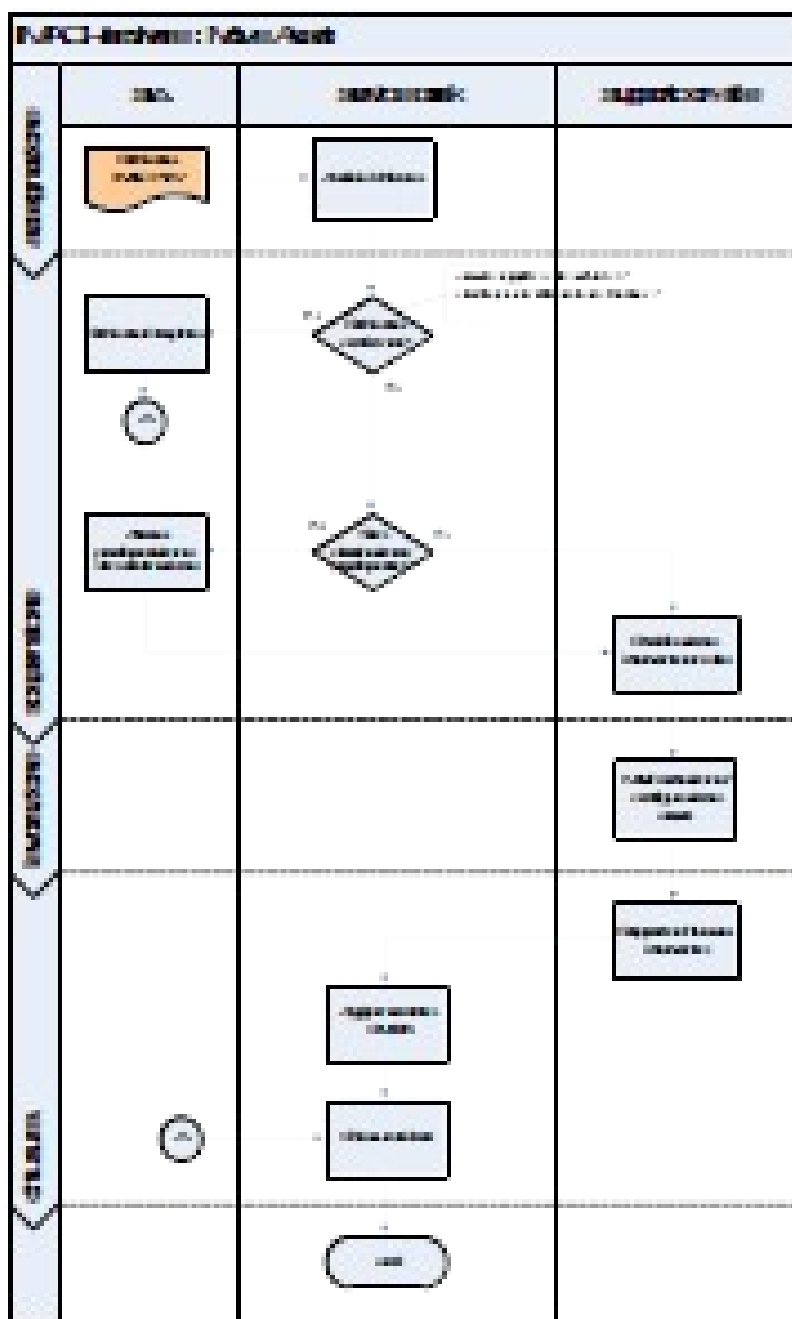
Nel caso di **spostamento**, non è necessario organizzare il trasporto degli apparati e, normalmente, non è necessaria la riconfigurazione della rete su ciascuna postazione di lavoro (a meno di sede con VLAN diverse e con indirizzamento IP statico).

Nel caso di **trasloco**, invece, è necessario organizzare il trasporto degli apparati ed anche la loro ri-configurazione rete su ciascuna postazione di lavoro (a meno di sede con indirizzamento IP dinamico - DHCP).

In caso di trasloco massivo, il Referente SIA definirà in dettaglio il piano degli spostamenti/traslochi con il Service Manager del RTI, il quale comunicherà le informazioni al Service Desk che procederà all'inserimento delle richieste IMAC nel sistema di TTM .

Per ciascuna richiesta IMAC, che dovrà già contenere la data di prevista effettuazione dell'attività, sarà generato automaticamente un corrispondente ticket.

Il processo di movimentazione degli asset è quello sotto indicato:



- Il SD analizza la richiesta giunta dal SIA e valuta se questa risulta essere conforme a quanto stabilito dal processo di approvazione condiviso con lo stesso SIA.
- Se la richiesta non risulta essere conforme sarà respinta, altrimenti sarà lavorata secondo le procedure concordate.
- L'attività di movimentazione asset prevede attività diverse a seconda se trattasi di trasloco o semplice spostamento:

Modalità di effettuazione dell'attività di spostamento

In maniera preventiva rispetto all'attività, è cura del presidio RTI richiedere alla funzione Logistica dell'azienda sanitaria il rilascio del foglio rosa; in caso di

attività programmate questa deve essere chiesta, ove possibile, con due giorni di anticipo.

Nel caso di una semplice attività di spostamento (da effettuare all'interno della stessa sede della AS), alla data prevista concordata con il responsabile del reparto/ufficio, il Tecnico RTI si recherà presso la sede ove opera la postazione di lavoro e effettuerà le seguenti attività:

- smontaggio della postazione di lavoro dell'utente;
- trasporto, con la massima cura e con appositi mezzi (p.e. carrellino), le parti componenti la postazione di lavoro presso la nuova allocazione;
- posizionamento della postazione di lavoro dell'utente sulla scrivania di destinazione;
- configurazione, nel caso sia necessario (p.e. in sede con VLAN diverse e con indirizzamento IP statico), del nuovo indirizzo IP;
- verifica, con la collaborazione dell'utente, del corretto funzionamento e della completa funzionalità della postazione di lavoro;
- compilazione del rapportino di intervento avendo cura di descrivere le operazioni svolte e il loro esito;
- richiesta di firma del rapportino all'utente e rilascio della sua copia;
- chiusura, mediante apposita interfaccia web Remedy, del ticket corrispondente alla richiesta appena completata ed aggiornamento CMDB. Questo permetterà di avere l'aggiornamento della base dati asset aggiornata in tempo reale.

Modalità di effettuazione dell'attività di trasloco

Nel caso di uno spostamento (da effettuare tra due diverse sedi della AS), alla data prevista concordata con il responsabile del reparto/ufficio, il Tecnico RTI si recherà presso la sede ove opera la postazione di lavoro e effettuerà le seguenti attività:

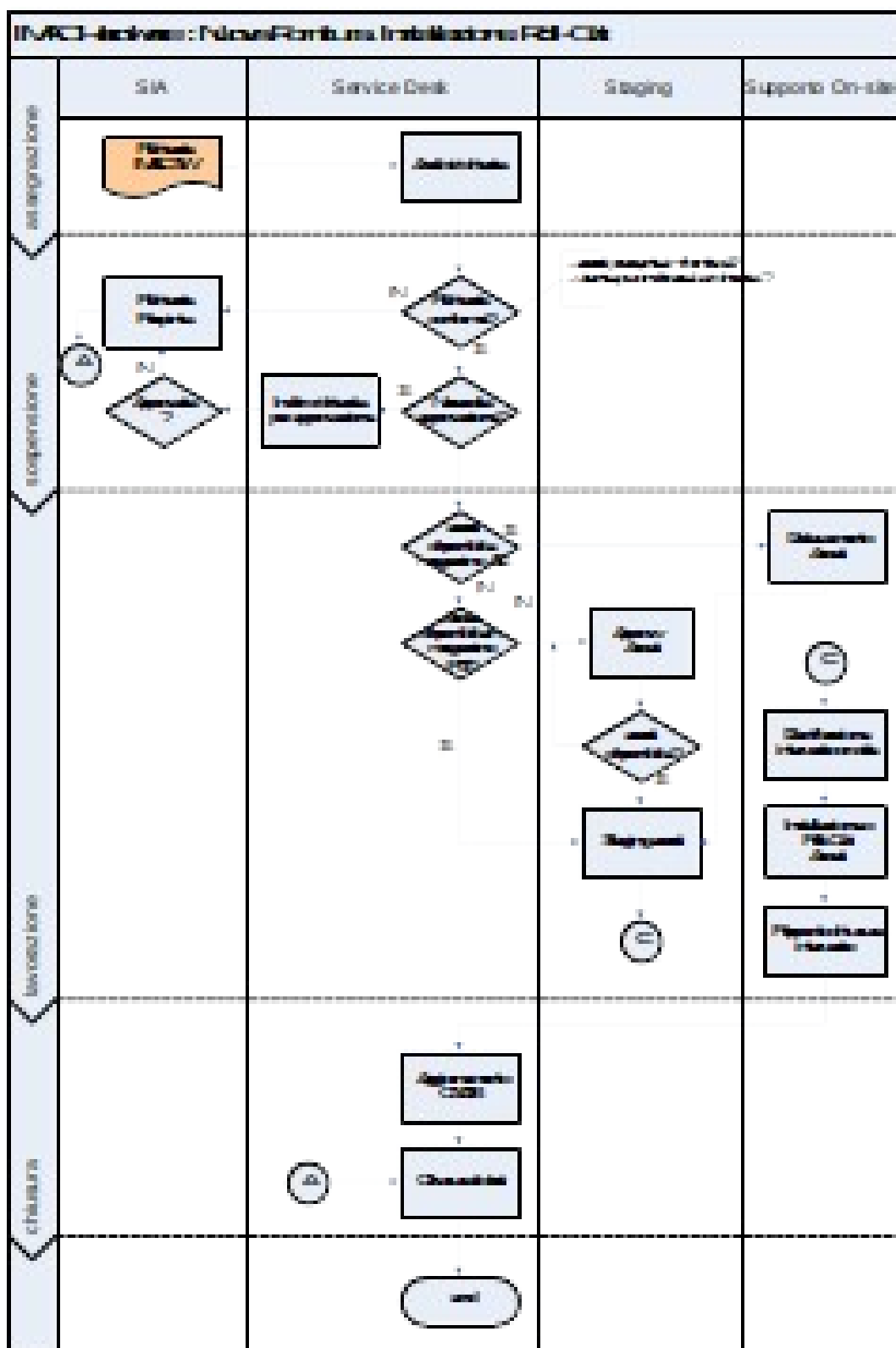
- smontaggio della postazione di lavoro dell'utente;
- imballaggio delle parti da trasportare;
- compilazione del Documento di Trasporto;
- richiesta di firma del Documento di Trasporto all'utente e rilascio di relativa copia;
- trasporto, con la massima cura e con appositi mezzi (p.e. carrellino, mezzo di locomozione), delle parti componenti la postazione di lavoro presso la nuova locazione;
- posizionamento della postazione di lavoro dell'utente sulla scrivania di destinazione;
- configurazione del nuovo indirizzo IP;
- verifica, con la collaborazione dell'utente, del corretto funzionamento e della completa funzionalità della postazione di lavoro;
- compilazione del rapportino di intervento avendo cura di descrivere le operazioni svolte e il loro esito;
- richiesta di firma del rapportino all'utente e rilascio di relativa copia;
- chiusura, mediante apposita interfaccia web Remedy, del ticket corrispondente alla richiesta appena completata ed aggiornamento CMDB. Questo permetterà di avere l'aggiornamento della base dati asset aggiornata in tempo reale;
- ritiro dei materiali da imballaggio utilizzati nel trasporto.

Istallazioni hardware

Tale tipologia di richiesta IMAC prevede la consegna e l'installazione di nuove (o già utilizzate e presenti presso il magazzino del RTI o della AS) postazioni di lavoro (Install Hardware).

Tali richieste di installazioni saranno volte alla sostituzione di apparecchiature obsolete in base al piano di sostituzione concordato con la AS, oppure all'incremento di configurazione previsto a fronte, per esempio, di nuove assunzioni di personale da parte della AS.

E' importante precisare che tale processo fa riferimento solamente agli asset previsti in nuova fornitura.



Di seguito sono brevemente descritte tutte le fasi operative che compongono il processo sopra indicato:

- Analisi e verifica della richiesta;
- Preparazione degli apparati da inviare all'ufficio;
- Trasporto;
- Installazione e configurazione degli apparati;
- Test di funzionalità;

- Compilazione del rapportino di intervento;
- Eventuale ritiro dell'apparato sostituito;
- Operazioni per chiusura attività.

Analisi e verifica richiesta

La richiesta di installazione arriva al SD già approvata dal SIA e viene quindi analizzata in termini di conformità.

Qualora la richiesta dovesse risultare non conforme sarà respinta e sottoposta all'attenzione del SIA, altrimenti sarà lavorata dal gruppo competente. Potrebbe accadere che la richiesta in oggetto preveda l'installazione di un asset non presente presso il magazzino della AS, in questi casi il RTI provvederà a prelevare l'asset presso il proprio magazzino e lo trasporterà presso l'utente.

In ogni caso sia che l'asset venga prelevato dal magazzino AS oppure direttamente dal magazzino RTI questo seguirà lo stesso flusso di lavorazione.

Preparazione e trasporto degli apparati

In funzione della prevista data di installazione del nuovo apparato (calcolato in base alla data di richiesta e agli SLA contrattuali previsti), il RTI si occuperà di svolgere le seguenti attività:

- pre-configurazione del materiale informatico con il kit software base (staging)
- verifica delle funzionalità base
- preparazione all'invio del materiale informatico (imballaggio degli apparati mediante l'utilizzo degli stessi materiali e con le stesse modalità utilizzate nel loro trasporto verso il magazzino del RTI) ;
- compilazione dei necessari Documenti di Trasporto;
- Trasporto degli apparati

Installazione e configurazione degli apparati

A seguito della corretta conclusione dell'attività di preparazione e di invio degli apparati, saranno generati sul sistema TTM tanti ticket quanti sono le richieste IMAC di installazione da svolgere.

Tali ticket saranno, sempre con modalità automatiche, inviate sull'apposita "coda" del sistema TTM del Tecnico RTI locale in presidio, che per ciascuna richiesta di installazione, alla data prevista e concordata con l'utente, dovrà:

- togliere l'apparecchiatura dall'imballaggio;
- montare l'apparato sulla scrivania dell'utente o dove richiesto;
- collegare, dove previsto, l'apparato alla rete intranet della AS;
- configurare l'apparato (nome host, indirizzamento IP e caricamento di ulteriori Software indicati nella richiesta IMAC), in base alle policy previste all'interno della AS.
- effettuare, con la collaborazione dell'utente tutti gli opportuni e necessari test di verifica delle funzionalità dell'apparato installato;
- nel caso di sostituzione di un desktop copiare, se disponibili, i dati dell'utente dalla precedente postazione di lavoro.
- compilare e far firmare all'utente il rapportino di intervento avendo cura di descrivere le operazioni svolte e il loro esito;

- formattare l'hard disk della postazione di lavoro da ritirare. Tale attività sarà effettuata solo se autorizzata e sarà annotata sul rapportino di intervento;
- imballare il vecchio apparato informatico utilizzando il materiale da imballaggio del nuovo apparato appena installato;
- compilare opportunamente il Documento di Trasporto;
- far firmare il Documento di Trasporto all'utente e lasciargliene copia;
- ritirare la parte che sarà trasportata presso il magazzino del RTI
- Nel caso di fuori uso: smontaggio dell'Hard Disk e conservazione presso il magazzino del RTI, fino alla richiesta del SIA di consegnarli presso i propri uffici.

Chiusura attività

A conclusione dell'attività IMAC di installazione, il Tecnico, mediante apposita interfaccia web del sistema TTM o chiamando il Service Desk, dovrà chiudere il ticket corrispondente alla richiesta appena completata ed aggiornare il CMDB. Questo permetterà di avere l'aggiornamento della base dati asset aggiornata praticamente in tempo reale.

La chiusura del ticket comporterà l'inserimento di alcune informazioni importanti quali:

- l'esito dell'intervento (positivo o negativo);
- eventuali note sulle attività svolte.

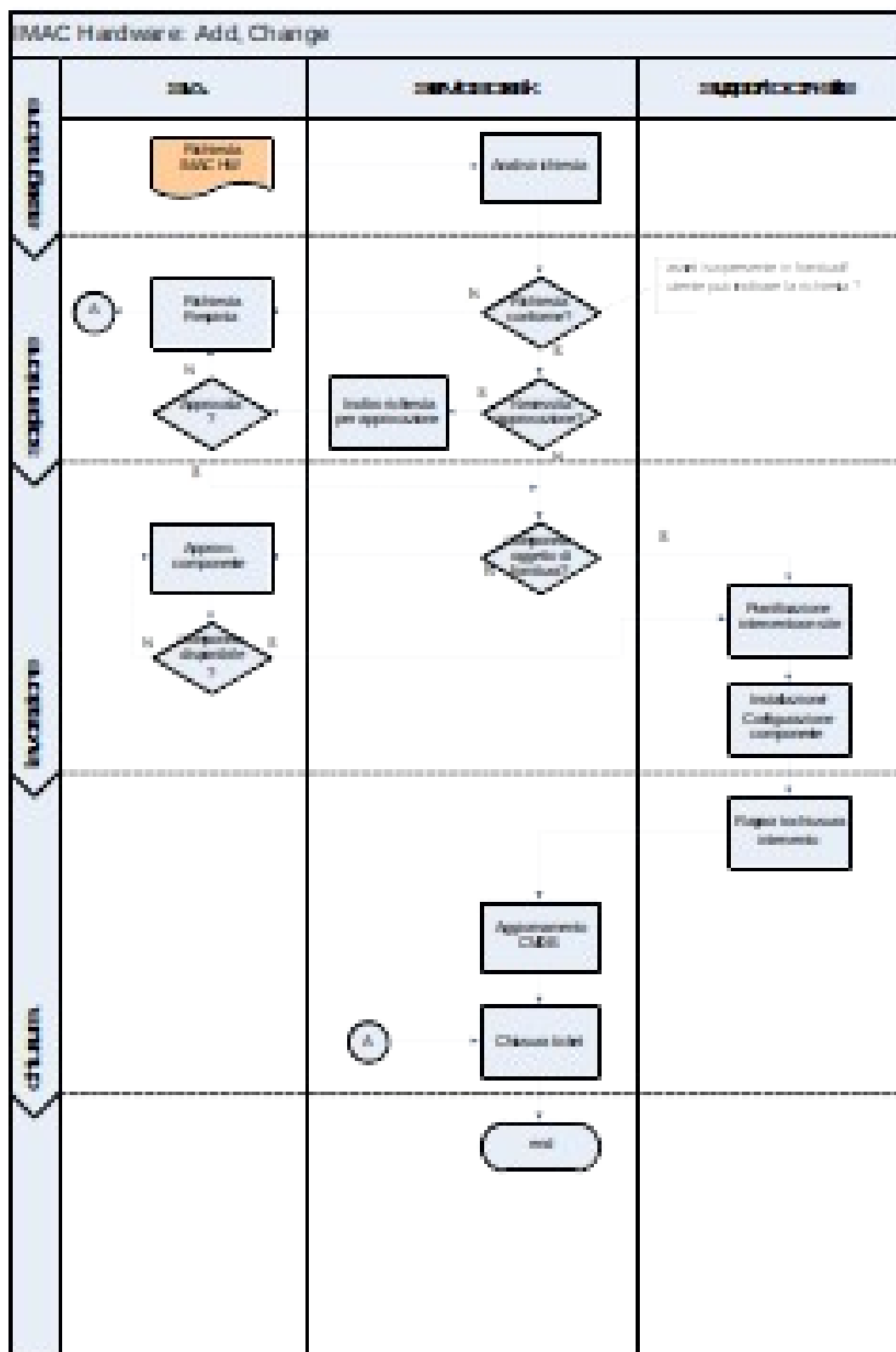
L'esito negativo dell'intervento è legato al fatto che l'apparato possa, per vari motivi, giungere guasto. In tal caso la chiusura negativa del ticket attiverà, automaticamente, una nuova richiesta IMAC di installazione e il ritiro dell'apparato guasto.

2.1.1.1 Aggiunte e Modifiche hardware

Tale tipologia di richiesta IMAC prevede l'installazione e la configurazione di dispositivi accessori (Add Hardware / Change Hardware).

Il processo di seguito indicato è molto simile a quello già esposto per le installazioni hw delle PdL, la differenza essenziale risiede nella possibilità di configurare dispositivi accessori che non fanno parte della fornitura prevista dal contratto.

Se dovesse verificarsi questa eventualità il RTI provvederà ad effettuare la configurazione richiesta una volta che la AS avrà reso disponibile il dispositivo accessorio oggetto dell'attività. Qualora invece il dispositivo accessorio faccia parte della fornitura, il RTI procederà in completa autonomia.



Di seguito sono brevemente descritte tutte le fasi operative che compongono il processo sopra indicato:

- Analisi e verifica della richiesta;
- Preparazione degli apparati da inviare all'ufficio;
- Trasporto;
- Installazione e configurazione degli apparati;
- Test di funzionalità;

- Compilazione del rapportino di intervento;
- Eventuale ritiro dell'apparato sostituito;
- Operazioni per chiusura attività.

Analisi e verifica richiesta

La richiesta di installazione arriva al SD già approvata dal SIA e viene quindi analizzata in termini di conformità.

Qualora la richiesta dovesse risultare non conforme sarà respinta e sottoposta all'attenzione del SIA, altrimenti sarà lavorata dal gruppo competente.

Potrebbe accadere che la richiesta in oggetto preveda l'installazione di un componente non previsto in fornitura, dovrà quindi essere io SIA a fornirlo al Presidio prima di procedere alla lavorazione del ticket.

Preparazione e trasporto degli apparati

In funzione della prevista data di installazione del nuovo componente HW (calcolato in base alla data di richiesta e agli SLA contrattuali previsti), il RTI si occuperà di far arrivare il componente al tecnico che effettuerà l'installazione onsite.

Installazione e configurazione degli apparati

A seguito della corretta conclusione dell'attività di preparazione e di invio degli apparati, saranno generati sul sistema TTM tanti ticket quanti sono le richieste IMAC di installazione da svolgere.

Per ciascuna richiesta di installazione, sarà generato un ticket ed inviato sull'apposita "coda" del sistema TTM locale in presidio. Il tecnico assegnatario prenderà in carico il ticket e alla data prevista e concordata con l'utente, dovrà:

- togliere il componente dall'imballaggio;
- collegare il componente all'apparato da aggiornare;
- configurare l'apparato per far funzionare correttamente il nuovo componente.
- effettuare, con la collaborazione dell'utente tutti gli opportuni e necessari test di verifica delle funzionalità dell'apparato installato;
- compilare e far firmare all'utente il rapportino di intervento avendo cura di descrivere le operazioni svolte e il loro esito;
- ritirare la vecchia parte, se applicabile, che sarà trasportata presso il magazzino del RTI.

Chiusura attività

A conclusione dell'attività IMAC di installazione, il Tecnico, mediante apposita interfaccia web del sistema TTM o chiamando il Service Desk, dovrà chiudere il ticket corrispondente alla richiesta appena completata ed aggiornare il CMDB. Questo permetterà di avere l'aggiornamento della base dati asset aggiornata praticamente in tempo reale.

La chiusura del ticket comporterà l'inserimento di alcune informazioni importanti quali:

- l'esito dell'intervento (positivo o negativo);
- eventuali note sulle attività svolte.

L'esito negativo dell'intervento è legato al fatto che il componente HW possa, per vari motivi, giungere guasto. In tal caso la chiusura negativa del ticket

attiverà, automaticamente, una nuova richiesta IMAC di installazione e il ritiro dell'apparato guasto.

2.1.1.2 Nuove Installazioni, Aggiunte e Cambiamenti software


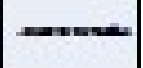








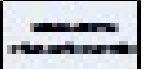
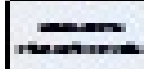



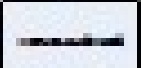

Tali tipologie di richieste IMAC prevedono la installazione di nuove versioni di Software (Install Software) e di modifiche o patch di norma ai Sistemi Operativi o a componenti Software già presenti (Change Software).

La necessità di installazione di nuovi componenti Software sulle postazioni di lavoro della AS, invece, dovrà partire dal Referente Tecnico del SIA. In ogni caso, concordata e definita la necessità di installazione di nuovi Software e di service pack, il Referente SIA e il Service Manager definiranno i relativi piani di distribuzione del Software, tenendo presente le seguenti necessità:

- importanza del rilascio Software e suo impatto sulle nuove funzionalità delle postazioni di lavoro;
- impatto sul servizio di Service Desk (per eventuali distribuzioni massive del Software non andate a buon fine e quindi da recuperare);
- impatto e disagi delle utenze durante la fase di installazione;
- predisposizione del pacchetto da distribuire a cura dell'apposita struttura del RTI;
- volumi e numero di utenti coinvolti nella distribuzione.

Definito il piano, il Service Manager procederà all'inserimento delle richieste IMAC di installazione Software nell'apposito sistema di TTM. Ciascuna richiesta IMAC genererà automaticamente un corrispondente ticket sul sistema TTM.

INAC Software Installation/Upgrade Checklist

| | SCO | ServiceDesk | SupportCentre |
|---------------|---|---|--|
| Installation |  |  | |
| Configuration |    |     | <p>Installation of the following components:</p> <ul style="list-style-type: none"> Installation of the following components: Installation of the following components:  |
| Testing | |  |  |
| Deployment | |  |  |
| Handover | |   | |
| Closeout | |  | |

Di seguito sono brevemente descritte tutte le fasi operative che compongono il processo sopra indicato:

- Analisi e verifica della richiesta;
- Installazione e configurazione dei software;
- Test di funzionalità;
- Compilazione del rapportino di intervento;
- Operazioni per chiusura attività.

Analisi e verifica richiesta

La richiesta di installazione arriva al SD già approvata dal SIA e viene quindi analizzata in termini di conformità.

Qualora la richiesta dovesse risultare non conforme sarà respinta e sottoposta all'attenzione del SIA, altrimenti sarà lavorata dal gruppo competente.

Potrebbe accadere che la richiesta in oggetto preveda l'installazione di un prodotto software non previsto in fornitura, dovrà quindi essere io SIA a fornirlo al Presidio prima di procedere alla lavorazione del ticket.

Installazione e configurazione dei software

A seguito della verifica, eseguita dal SD, sulla possibilità di procedere all'installazione/configurazione del software richiesto da remoto la lavorazione sarà gestita da gruppi di competenza diversi, ovvero:

- *Richiesta eseguibile da remoto:* la richiesta è lavorata direttamente dal Service Desk attraverso lo strumento di Software Distribution.
- *Richiesta eseguibile on-site:* la richiesta è lavorata dal Presidio On-Site

In ogni caso, conclusa l'attività richiesta di installazione e/o configurazione software, il SD o il tecnico on-site, verificherà il corretto esito dell'attività richiesta con il supporto dell'utente.

Chiusura attività

A conclusione dell'attività IMAC di installazione/configurazione sw, il SD o il Tecnico On Site dovrà chiudere il corrispondente ticket. Questo permetterà di avere l'aggiornamento della base dati asset aggiornata praticamente in tempo reale.