

## **APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **Descrizione dei processi di erogazione dei servizi**

#### **Capitolato relativo all'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT - RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze**

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ATTORI COINVOLTI.....</b>	<b>3</b>
2.1.1	<i>Call Desk.....</i>	3
2.1.2	<i>Presidio DT.....</i>	3
2.1.3	<i>Presidio RGS.....</i>	3
2.1.4	<i>Laboratorio e manutenzione hw .....</i>	3
2.1.5	<i>Supporto Sistemistico ai CED DT.....</i>	4
2.1.6	<i>Gruppo Gestione CC CONSIP.....</i>	4
2.1.7	<i>Fornitori esterni.....</i>	4
<b>3</b>	<b>FLUSSO DELLE ATTIVITÀ DI PROBLEM MANAGEMENT.....</b>	<b>5</b>
3.1	TABELLA DELLE ATTIVITÀ .....	6
<b>4</b>	<b>ATTIVITÀ DI IMAC .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>SERVIZI ACCESSORI .....</b>	<b>7</b>

## **1 Scopo del documento**

Scopo del documento è fornire una visione globale dei processi di Problem ed IMAC Management e di tutte le unità organizzative interne ed esterne coinvolte in questo processo.

## **2 Attori coinvolti**

Di seguito vengono riportati gli attori coinvolti nel Problem Management con la descrizione del ruolo ricoperto.

### **2.1.1 Call Desk**

Il Call Desk del Dipartimento è attivo h24 per 365 giorni, riceve e gestisce le chiamate degli utenti, indirizza le richieste verso i gruppi di competenza e alimenta i sistemi di tracciatura.

### **2.1.2 Presidio DT**

#### **2.1.2.1 Help Desk**

E' una struttura che viene attivata dal Call Desk a fronte di problemi di utenti DT.

Le sue responsabilità sono:

- Interventi per la risoluzione di malfunzionamenti delle postazioni di lavoro
- Monitoraggio e supervisione degli interventi in assistenza dei fornitori hw/sw
- Problem determination punti rete

#### **2.1.2.2 IMAC**

Il gruppo di lavoro IMAC è una struttura che opera all'interno del Presidio DT

Le sue responsabilità sono:

- Interventi di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sulle postazioni lavoro
- Manutenzione preventiva delle postazioni di lavoro

### **2.1.3 Presidio RGS**

E' una struttura che viene attivata dal Call Desk a fronte di problemi di utenti e/o richieste dei VIP RGS.

Le sue responsabilità sono:

- Interventi per la risoluzione di malfunzionamenti delle postazioni di lavoro
- Monitoraggio e supervisione degli interventi in assistenza dei fornitori hw/sw
- Problem determination punti rete
- Interventi di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sulle postazioni lavoro
- Manutenzione preventiva delle postazioni di lavoro

### **2.1.4 Laboratorio e manutenzione hw**

Nell'ambito di tale servizio si richiede che il Fornitore effettui le attività di seguito elencate sulle postazioni di lavoro fuori garanzia. È richiesta la presenza costante di almeno una risorsa on site presso la sede dell'Amministrazione che effettui attività di evoluzione delle PdL, di front office e di attivazione degli interventi di manutenzione hw. Le sue responsabilità sono:

- Attività di laboratorio
- Attività di manutenzione hardware

### 2.1.5 Supporto Sistemistico ai CED DT

L'obiettivo del servizio è fornire il complesso delle attività di seguito descritte a supporto delle quotidiane attività di gestione ed evoluzione dei sistemi.

Inoltre, tra le competenze del servizio rientra anche l'attività di gestione degli interventi dei fornitori hw/sw delle apparecchiature presenti presso i CED. In particolare tale servizio si esplica nella verifica funzionale on site, unitamente ai fornitori hw/sw, dell'intervento eseguito al fine di garantire il ripristino della piena funzionalità del servente e di tracciamento e comunicazione all'Amministrazione e/o a Consip di ogni situazione fuori linea.

Tali attività possono essere schematizzate in:

- collaborazione, già nelle fasi di sviluppo, per la predisposizione degli ambienti ed il recepimento delle informazioni necessarie alla successiva attività di gestione dei sistemi;
- presa in carico delle nuove infrastrutture IT dopo la fase di collaudo;
- conduzione di sistemi, reti e servizi informatici dei CED DT assicurando il rispetto delle norme in essere sulla protezione delle informazioni e sulla sicurezza dei centri;
- verifica e gestione dei processi operativi (problem management, change management, ecc.).

### 2.1.6 Gruppo Gestione CC CONSIP

E' il gruppo tecnico di Consip che fa da interfaccia per la risoluzione dei problemi sui sistemi non gestiti dal Dipartimento.

Gruppo Tecnico	Indirizzo E-Mail	Reperibilità
Gruppo Gestione CC	<a href="mailto:gruppo.gestione.cc@tesoro.it">gruppo.gestione.cc@tesoro.it</a>	328/0410982

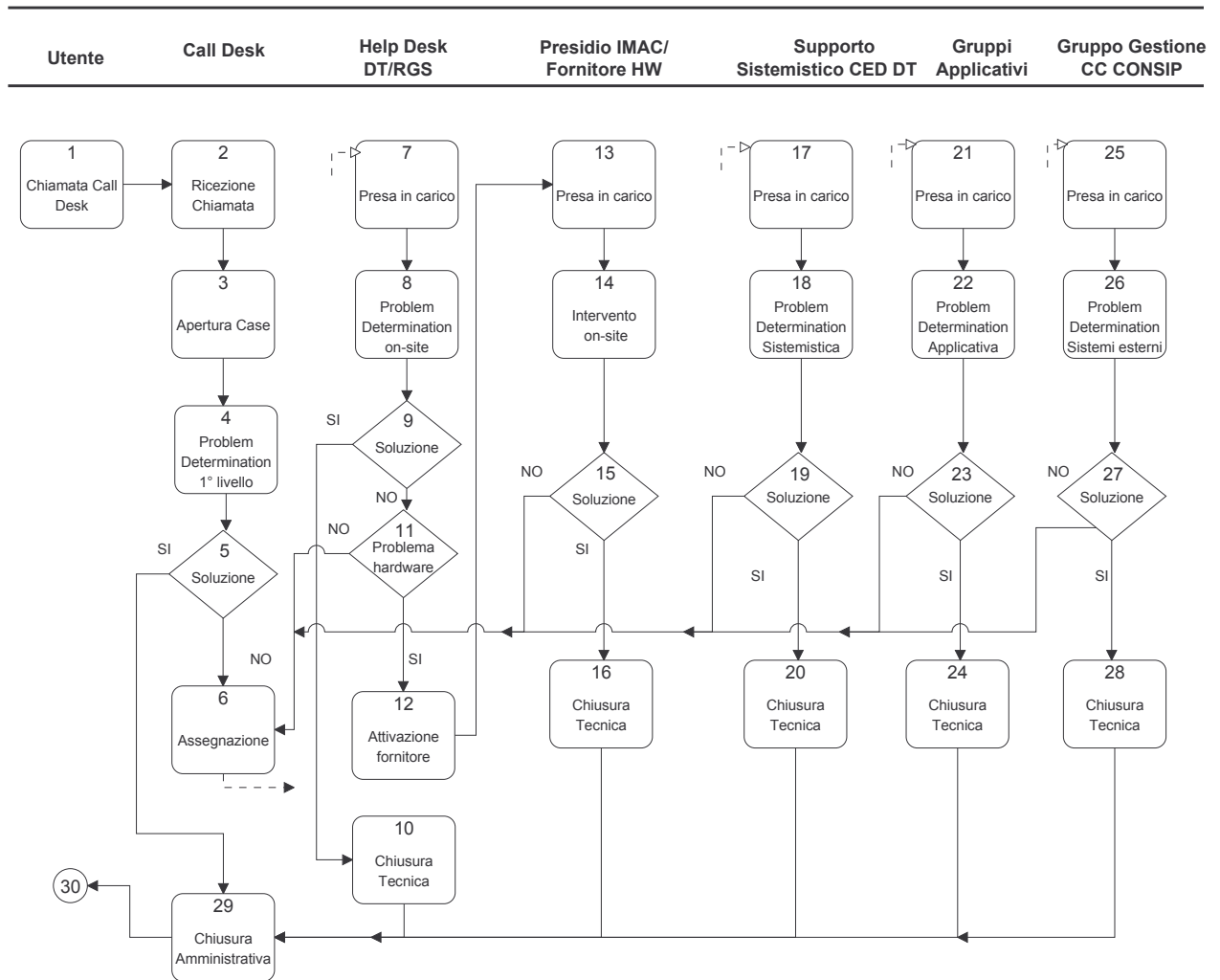
### 2.1.7 Fornitori esterni

I Fornitori esterni sono terze parti che, in base a contratti stipulati da Consip / Amministrazione, si occupano di manutenzione sulle postazioni di lavoro (server, banche dati/Infoprovider, etc.). Le responsabilità assegnate ai Fornitori esterni sono:

- eseguire gli interventi assegnati nel rispetto dei livelli di servizio concordati;
- comunicare le chiusure tecniche degli interventi al Call Center tramite il Presidio IMAC (o al gruppo competente).

### 3 Flusso delle attività di Problem Management

Di seguito viene esemplificato il processo di Problem Management suddividendo le varie attività per attore coinvolto.



### 3.1 TABELLA DELLE ATTIVITÀ

Nella seguente tabella vengono descritte le attività all'interno del processo di Problem Management.

ID attività	Descrizione	Strumenti	Note Operative
1	Chiamata Call Desk	Telefono	L'Utente chiama il Call Desk del Dipartimento per la segnalazione di malfunzioni
2	Ricezione Chiamata	Telefono - Remedy	L'operatore del Call Desk prende in carico la chiamata e interagisce con l'utente per avere conferma dei dati anagrafici ed il dettaglio del problema riscontrato
3	Apertura Case	Remedy	L'operatore del Call Desk apre un ticket Remedy contenente le informazioni ricevute dall'Utente
4	Problem Determination 1° Livello	Remedy - Telefono	L'operatore del Call Desk effettua una analisi del problema
5	Soluzione	Remedy - Telefono	L'operatore del Call Desk prova a fornire soluzione al caso direttamente all'Utente durante la conversazione telefonica
6	Assegnazione	Remedy - Telefono	Se soluzione= NO, l'operatore analizza la problematica per stabilire a quale gruppo di lavoro debba essere assegnata.
7	Presa in carico	Remedy	L'Help Desk DT/RGS prende in carico il Case
8	Problem Determination on-site		L'Help Desk DT/RGS effettua una analisi on-site del problema
9	Soluzione		Se soluzione = SI, l'Help Desk DT/RGS fornisce la soluzione al caso direttamente all'Utente durante l'intervento on-site
10	Chiusura Tecnica	Remedy	L'Help Desk DT/RGS chiude tecnicamente il ticket descrivendo la soluzione adottata
11	Problema hardware		Se soluzione = NO, l'Help Desk DT/RGS verifica se il problema è hardware
12	Attivazione fornitore	Telefono	Se problema hardware = SI, l'Help Desk DT/RGS attiva il fornitore se la macchina è in manutenzione o il personale del laboratorio se non è in manutenzione
13	Presa in carico	Telefono	Il fornitore prende in carico il problema per effettuare l'intervento presso l'utente concordando l'appuntamento con l'Help Desk DT/RGS
14	Intervento on-site		Il fornitore congiuntamente al Presidio IMAC esegue l'intervento di ripristino
15	Soluzione		Se soluzione = NO il case viene riassegnato Call Desk specificando il Gruppo a cui riassegnare il problema
16	Chiusura Tecnica	Rapporto di intervento/ Remedy	Il Presidio IMAC firma il rapporto d'intervento al fornitore e comunica la chiusura tecnica
17	Presa in carico	E-Mail - Telefono	L'Unità Sistemi e Reti prende in carico il problema
18	Problem Determination Sistemistica		L'Unità Sistemi e Reti effettua una analisi approfondita del problema
19	Soluzione	E-Mail - Telefono	Se soluzione = NO, il problema viene riassegnato al Call Desk specificando il Gruppo a cui riassegnare il problema
20	Chiusura Tecnica	E-Mail -	Se soluzione = SI, l'Unità Sistemi e Reti comunica la

ID attività	Descrizione	Strumenti	Note Operative
		Telefono	chiusura del problema descrivendo la soluzione adottata
21	Presa in carico	E-Mail – Telefono	Il Gruppo Applicativo prende in carico il problema
22	Problem Determination Applicativa		Il Gruppo Applicativo effettua una analisi approfondita del problema
23	Soluzione	E-Mail – Telefono	Se soluzione = NO, il problema viene riassegnato Call Desk specificando il Gruppo a cui riassegnare il problema
24	Chiusura Tecnica	E-Mail – Telefono	Se soluzione = SI, il Gruppo Applicativo comunica la chiusura del problema descrivendo la soluzione adottata
25	Presa in carico	E-Mail – Telefono	Il Gruppo Gestione CC CONSIP prende in carico il problema se il problema riguarda sistemi non gestiti dal Dipartimento ma che hanno impatto su di esso
26	Problem Determination Sistemistica	E-Mail – Telefono	Il Gruppo Gestione CC CONSIP effettua una analisi del problema comunicando i tempi di risoluzione
27	Soluzione	E-Mail – Telefono	Se soluzione = NO, il problema viene riassegnato Call Desk specificando il Gruppo a cui riassegnare il problema
28	Chiusura Tecnica	E-Mail – Telefono	Il Gruppo Gestione CC CONSIP comunica la risoluzione del problema descrivendo in un apposito form le cause del malfunzionamento
29	Chiusura Amministrativa	Remedy	L'operatore del Call Desk chiude amministrativamente il ticket
30	Notifica utente	Telefono	Notifica all'utente della avvenuta chiusura del ticket

#### 4 Attività di IMAC

Per IMAC si intendono le attività di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sulle postazioni lavoro. Inoltre è previsto che periodicamente, in base ad una pianificazione concordata, siano effettuate le attività di Manutenzione preventiva su tutti i portatili.

Nel caso di indisponibilità, espressa dall'utente in sede di apertura della chiamata, ad un intervento on site, il Call Center e/o il gruppo di lavoro di 2° livello provvederanno a concordare un intervento on site su appuntamento (data/ora); in tal caso il livello di servizio decorrerà a partire dalla data/ora concordata.

#### 5 Servizi accessori

Di seguito sono riportati i servizi cosiddetti accessori. I servizi richiesti sono riepilogati nella tabella sottostante e descritti più ampiamente nel capitolo tecnico.

Servizio	Descrizione breve
Gestione banche dati	Supporto all'utenza con attività di installazione, configurazione e contatti con i vari fornitori di contenuti e tecnologie per la gestione completa delle banche dati.
Gestione dei supporti tecnologici	Gestione delle sale dedicate alle videoconferenze, alle presentazioni e ufficio mobile, gestione dell'aula informatica
Supporto all'operatività individuale	Supporto all'utenza su prodotti di informatica individuale e predisposizione di modelli standard di documentazione.
Publishing	Predisposizione della documentazione per la pubblicazione sul sito internet, predisposizione di presentazioni e reportistica ad hoc