

APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO

STRUMENTI DI SUPPORTO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SVILUPPO,
MANUTENZIONE E GESTIONE APPLICATIVA DEI SISTEMI GESTIONALI E WEB DEL DAG
ID 1666**



INDICE

1.	INTRODUZIONE	3
2.	CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO (C.M.A.)	3
2.1	Descrizione	3
2.2	Utenza dell'applicazione CMA	4
2.3	Funzioni dell'applicazione CMA	5
2.4	Configuration Management su prodotto CCC/LCM	15
3.	BASE INFORMATIVA DI GESTIONE (BIG)	15
3.1	Descrizione	15
3.2	Utenza dell'applicazione BIG	16
3.3	Funzioni dell'applicazione BIG	16
3.3.1	Autenticazione web	16
3.3.2	Gestione Comunicazioni Utente	16
3.3.3	Gestione carichi di lavoro	16
3.3.4	Governo servizio di gestione	17
3.3.5	Governo servizio di realizzazione	18
3.3.6	Reportistica	20
3.3.7	Statistiche SLA	20
4.	INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP)	21
4.1	Descrizione	21
4.2	Modalità di utilizzo del sistema	21
4.3	Funzioni dell'applicazione INFAP	21
4.3.1	Caricamento on-Line dell'inventario	21
4.3.2	Reportistica	22
4.3.3	Riuso per Area	23
4.3.4	Interrogazione dati storici	23
5.	PORTALE DOCUMENTALE DELLA FORNITURA E PRODOTTI DI FASE (DEPF)	23
5.1	Descrizione	23
5.2	Utenza dell'applicazione	24
5.3	La pagina di accesso	25
5.4	Usare il browser	26
5.4.1	Struttura a cartelle	27
5.4.2	La barra del titolo	27
5.4.3	Informazioni sui documenti	27
5.4.4	Menù azioni	28
5.4.5	Icone di stato	29
6.	INCIDENT E PROBLEM MANAGEMENT	29
6.1	Descrizione	29

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



1. INTRODUZIONE

Di seguito sono riportati gli strumenti di supporto alla gestione della fornitura per entrambi i lotti.

In particolare sono descritti:

- il sistema per la gestione della configurazione del Software (CMA);
- il sistema per il monitoraggio delle attività di gestione (BIG);
- l'inventario funzionale applicativo (INFAP);
- il portale per la gestione dei documenti di fase e prodotti (DePF).

2. CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO (C.M.A.)

2.1 Descrizione

Il Sistema di Configuration Management Applicativo (C.M.A.), basato in prima istanza sul prodotto Open Source Concurrent Version System (CVS), governa e gestisce il ciclo di vita del software realizzato su sistemi dipartimentali/distribuiti.

I diversi processi di configurazione, definiti ad hoc nel C.M.A., consentono di interfacciare il CVS nelle modifiche sincrone ed asincrone che si apportano ai sorgenti e nelle operazioni di versioning e storicizzazione.

Gli oggetti posti in configurazione sono tutti gli elementi delle applicazioni. Inoltre, è stata predisposta una procedura di "deploy" per la tecnologia Java J2EE che consente, attraverso la definizione di script XML, stilati dai fornitori di sviluppo software, di compilare i moduli sorgenti e/o di depositare i moduli applicativi su librerie esterne al sistema C.M.A.

Poiché il C.M.A. risiede su rete intranet, la consegna del software sviluppato sugli ambienti non collegati a SOGEI segue la normale modalità di invio, ossia su supporto magnetico (CD, disk driver rimovibile, ecc.), o nei modi concordati con il referente SOGEI dell'area applicativa di competenza.

Eventuali operazioni di monitoraggio della configurazione sono demandate sia ai tools Open Source di front-end, ViewCvs e CVSMonitor, sia a prodotti realizzati internamente, integrati nel sistema C.M.A.

In particolare, i tools ViewVC e CVSMonitor, per mezzo di un opportuno intervento di customizzazione, permettono solo la visualizzazione delle informazioni relative all'area o alle aree di appartenenza:

1. ViewVC consente, per le applicazione di propria competenza, di visualizzare e scaricare in locale le diverse versioni dei moduli software censiti. Inoltre, grazie al tool Open Source CVSGraph, integrato in ViewVC, è possibile ottenere la visualizzazione grafica del versionamento di ciascun modulo software;

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



2. CVSMonitor permette, per l'applicazione selezionata dell'area di propria competenza, di rilevare i cambiamenti intervenuti sui moduli software censiti, sia attraverso riassuntivi grafici statistici, sia per mezzo di specifiche funzioni di ricerca.

2.2 Utenza dell'applicazione CMA

Il C.M.A. è organizzato per classi di utenza; in particolare, le utenze previste sono:

1. Amministratore C.M.A.(Amm.): è il referente del fornitore ossia il supervisor del sistema ed ha la responsabilità della completa gestione dell'applicativo. E' abilitato a tutte le funzionalità del C.M.A., ed ha la possibilità di accedere direttamente sia alla base informativa C.M.A., sia ai repository CVS;
2. SOGEI Sviluppo (CS): è il ruolo assegnato ai gruppi SOGEI che sovrintendono lo sviluppo di software e la manutenzione evolutiva, effettuata dal Fornitore, sui Sistemi Informativi dell'Amministrazione in carico a SOGEI; sono di norma suddivisi per area applicativa;
3. SOGEI Gestione Applicativa (CGA): è il ruolo assegnato ai gruppi SOGEI che sovrintendono alla gestione, effettuata dal Fornitore, delle funzionalità sui sistemi informativi dell'Amministrazione in esercizio; anche questi gruppi sono di norma suddivisi per area di competenza;
4. SOGEI Monitoraggio (Monit.): è il ruolo assegnato a referenti SOGEI che non hanno compiti operativi, ma svolgono un ruolo di controllo e monitoraggio;
5. Fornitore Sviluppo (FS): è il ruolo assegnato al gruppo del fornitore che svolge l'attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo di un'area applicativa;
6. Fornitore Correttiva (FC): è il ruolo assegnato al gruppo del fornitore che si occupa dell'attività di manutenzione correttiva di un'area applicativa;
7. Gestore della Configurazione (GConf.): è il referente del fornitore che, per un'area applicativa, sovrintende a tutte le attività legate alla gestione della configurazione.



2.3 Funzioni dell'applicazione CMA

Di seguito sono schematizzate le principali funzioni dell'applicazione C.M.A. per classi di utenza:

Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
APERTURA OBIETTIVO	La funzione consente di attivare il processo di Configuration Management per un obiettivo di sviluppo/modifica software. Al termine dell'attività, il sistema invia automaticamente una e-mail al Fornitore Sviluppo della propria area di appartenenza ed al Gestore della Configurazione per avvisarli dell'avvenuta apertura dell'obiettivo.	Si	Si	No	No	No	No	No
APERTURA INTERVENTO	La funzione consente di attivare il processo di Configuration Management per un intervento di	Si	No	No	No	No	No	Si

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	correttiva.							
LISTA OBIETTIVI (APERTI, RICHIESTI, ATTIVATI)	La funzione consta di diverse liste sullo stato degli obiettivi dell'area/aree di competenza dell'utente, distinte per: obiettivi APERTI - elenco degli obiettivi aperti da SOGEI Sviluppo; obiettivi RICHIESTI - elenco degli obiettivi per i quali il Fornitore Sviluppo ha effettuato la richiesta del software da scaricare dal CVS; obiettivi ATTIVATI - elenco degli obiettivi attivati dal Gestore della Configurazione (solo dopo	Si	Si	No	No	Si	Si	No

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	l'attivazione, il Fornitore Sviluppo può effettuare il download del software richiesto).							
LISTA INTERVENTI (APERTI, ATTIVATI)	La funzione consta di due liste sullo stato degli interventi di correttiva dell'area/aree di competenza dell'utente, distinte per: interventi APERTI - elenco degli interventi di correttiva urgente e non urgente aperti dal Fornitore Correttiva; interventi ATTIVATI - elenco degli interventi attivati dal Fornitore Correttiva e per i quali è stata	Si	No	Si	No	Si	No	Si

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	effettuata la scelta dei moduli software su cui intervenire. A seguito dell'attivazione, il Fornitore può effettuare il download del software richiesto.							
ATTIVAZIONE OBIETTIVI	Il compimento di tale funzione permette al Fornitore di Sviluppo di effettuare il download del software richiesto.	Si	No	No	No	Si	No	No
ACCETTAZIONE PER COLLAUDO	La funzione consente di immettere nel C.M.A. i moduli software consegnati dal fornitore, per le attività di collaudo.	Si	No	No	No	Si	No	No
VERIFICA SOFTWARE	La funzione consente di effettuare i controlli di non	Si	No	No	No	Si	No	No

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	regressione sul pacchetto software rilasciato dal fornitore, prima dell'aggiornamento del repository CVS. La funzione è dunque eseguibile prima dell'attivazione per collaudo, con esclusione del processo di Manutenzione Correttiva urgente per il quale la verifica è eseguibile prima dell'attivazione in esercizio.							
ATTIVAZIONE PER COLLAUDO	La funzione consente di immettere nel CVS (ambiente logico di collaudo) i moduli software degli obiettivi/interventi accettati per	Si	No	No	No	Si	No	No

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	collaudo. Tale immissione permette di effettuare il collaudo del software.							
GESTIONE MAC IN COLLAUDO	La funzione consente di immettere altro software nell'ambiente di collaudo. E' perciò consentito al fornitore di eseguire un ulteriore prelievo di software attraverso l'applicativo. La gestione delle MAC in collaudo consta delle stesse funzionalità previste per l'immissione del software nel CVS (ambiente logico di collaudo), ovvero accettazione,	Si	No	No	No	Si	No	No

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	verifica software e attivazione, precedentemente descritte.							
GESTIONE BRANCH	La funzione consente di eliminare dall'ambiente logico di collaudo il software non movimentato.	Si	No	No	No	Si	No	No
ACCETTAZIONE PER ESERCIZIO	La funzione consente di immettere nel C.M.A. i moduli software consegnati dal fornitore di correttiva per l'ambiente di produzione.	Si	No	No	No	Si	No	No
AUTORIZZAZIONE PER ESERCIZIO	La funzione prospetta la lista di tutti gli obiettivi e interventi di correttiva che necessitano dell'autorizzazione del referente SOGEI per il	Si	Si	Si	No	No	No	No

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	trasferimento in esercizio.							
ATTIVAZIONE PER ESERCIZIO	La funzione consente di immettere nel CVS (ambiente logico di esercizio) i moduli software degli obiettivi/interventi accettati per esercizio. Tale immissione permette di rilasciare il software in ambiente di produzione (esercizio fisico). La funzione è corredata da strumenti di controllo di non regressione del software.	Si	No	No	No	Si	No	No
DEPLOY	La funzione consente di estrarre il software dal repository CVS	Si	No	No	No	Si	No	No

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	di propria competenza, di compilare i moduli sorgenti Java, di depositare il software su librerie esterne al sistema C.M.A.							
ELENCO INTERVENTI CONCORRENTI	La funzione prospetta l'elenco di tutti gli obiettivi di modifica software e interventi di manutenzione correttiva aperti, relativi all'area di competenza dell'utente. Dopo la selezione dell'obiettivo o dell'intervento di correttiva, la funzione prospetta il dettaglio dei moduli, facenti parte dell'obiettivo (o dell'intervento di correttiva) selezionato, ma	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	che sono presenti anche in altri obiettivi/interventi aperti oppure chiusi con data di attivazione in esercizio maggiore o uguale alla data di attivazione dell'obiettivo selezionato.							
REPORT	I report permettono di avere un'immediata e significativa tracciatura degli obiettivi/interventi censiti.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
FUNZIONALITÀ DI SERVIZIO – CAMBIO PASSWORD	La funzione consente all'utente di modificare la sua password di accesso all'applicazione. La funzione effettua i seguenti controlli sull'inserimento della nuova	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	password: la lunghezza deve essere almeno di 8 caratteri alfanumerici; deve contenere almeno un carattere speciale; non può contenere due caratteri consecutivi uguali; deve essere diversa dallo username.							

2.4 Configuration Management su prodotto CCC/LCM

Per quanto riguarda invece il ciclo di vita del software realizzato su sistema centrale MVS, il Sistema di Configuration Management è basato sul prodotto CCC/LCM. Esso fornisce supporto all'editing, alla compilazione e al successivo trasferimento in produzione del software; controlla, inoltre, la movimentazione di software tra gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio.

Il prodotto CCC/LCM è stato installato con le sue funzionalità native e con servizi e funzionalità aggiuntive ottenute da personalizzazioni al codice del prodotto e da sviluppi integrativi di software.

3. BASE INFORMATIVA DI GESTIONE (BIG)

3.1 Descrizione

L'applicazione si presenta come strumento di Problem&Change Management per la registrazione di tutte le attività di sviluppo e gestione applicativa effettuati a fronte di nuovi sviluppi, segnalazioni di malfunzionamento, di richieste di assistenza, di piccoli interventi o di prodotti/servizio.

I macro aggregati dei servizi sono i seguenti:

1. Servizio di Gestione Applicativa;
2. Servizio di Manutenzione;
3. Servizio di Realizzazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Nell'ambito dei suddetti servizi vengono svolte le diverse attività di interesse contrattuale.

3.2 Utenza dell'applicazione BIG

Di seguito si elencano le classi di utenza individuate:

- **AMMINISTRATORE:** è il responsabile della gestione del Sistema e si occuperà di impostare i parametri dell'applicazione (ad esempio Dipartimento, Area/Progetto,...) e le relazioni tra i parametri. Inoltre avrà a disposizione le funzioni di gestione delle utenze e la possibilità di accedere a tutte le funzioni presenti nel Sistema.
- **SOGEI SVILUPPO:** è il responsabile del gruppo di sviluppo che presiede al corretto svolgimento delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo di un'area applicativa
- **SOGEI G.A.:** è il responsabile del gruppo che presiede lo svolgimento delle attività di manutenzione correttiva e le attività di esercizio del Sistema Informativo di un'area applicativa.
- **OSSERVATORE:** a tale classe possono essere associate specifiche figure che hanno l'accesso alle sole funzioni di reportistica ed estrazione dati; ad esempio: Monitoraggio SOGEI, Direttori SOGEI, Responsabili dell'Amministrazione
- **FORNITORE CORRETTIVA** è il gruppo che si occupa dell'attività di manutenzione correttiva di un'area applicativa.
- **FORNITORE SVILUPPO** è il gruppo che svolge le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo di un'area applicativa.
- **SERVIZIO DI GESTIONE:** è il gruppo che svolge le attività di assistenza all'esercizio delle aree applicative e di assistenza agli utenti.

3.3 Funzioni dell'applicazione BIG

3.3.1 Autenticazione web

La funzionalità effettua l'autenticazione a sistema verificando l'abilitazione dell'utente all'accesso al sistema e la sua appartenenza ad uno dei ruoli predefiniti.

Per verificare l'identità si utilizza il Single Sign-On (SSO), un'infrastruttura di Access Management per applicazioni Web multilivello presente sui sistemi gestiti da SOGEI S.p.A..

3.3.2 Gestione Comunicazioni Utente

Un'esigenza condivisa dalle diverse Aree applicative è quella di avere a disposizione uno strumento che consenta la comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro. A questo scopo l'applicativo è dotato di una funzionalità che permette la divulgazione di particolari comunicazioni che necessitano di condivisione.

3.3.3 Gestione carichi di lavoro

La funzionalità consente di visualizzare lo stato delle diverse attività di competenza di una determinata classe di utenza. All'accesso l'utente ha a disposizione una serie di informazioni che lo aiutano nella gestione delle diverse attività.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



3.3.4 Governo servizio di gestione

Apertura attività di gestione

La funzione consente di inserire le informazioni relative ad una attività che si rende necessaria a fronte di una problematica espressa dall'utente.

Interrogazione attività di gestione

La funzione consente di effettuare la ricerca di una segnalazione o di un insieme di segnalazioni. La funzione è fruibile da tutti gli utenti ma in maniera distinta in relazione alla loro classe di utenza.

I criteri di ricerca si basano su tutti i campi principali della segnalazione e su quelli caratteristici dei vari stati. Dopo la selezione dei parametri, il sistema consente la visualizzazione di tutte le informazioni legate alla/alle segnalazioni.

Modifica attività di gestione

Le informazioni relative ad una segnalazione possono essere modificate dagli utenti in base alla loro competenza ed in base allo stato della segnalazione.

Presa in carico attività di gestione

Il Servizio di competenza, dopo il ricevimento della richiesta, prende in carico la lavorazione della segnalazione per effettuare la fase di analisi della richiesta. Attraverso la funzionalità è possibile prevedere l'invio di un messaggio all'utente di notifica dell'avvenuta presa in carico della segnalazione.

Sospensione attività di gestione

Nel caso in cui, dopo la presa in carico di una segnalazione, il Servizio di competenza abbia necessità di ulteriori chiarimenti o informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate all'atto di apertura della segnalazione oppure sia richiesto un fermo dell'attività, può essere eseguita la sospensione della segnalazione.

La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di sospensione. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato la sospensione.

Annullamento attività di gestione

Dopo la presa in carico di una segnalazione da parte del Servizio competente, qualora fosse necessario, la funzionalità permette di operare l'annullamento della stessa. La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di annullamento. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato l'annullamento.

Cancellazione attività di gestione

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



La cancellazione della segnalazione può essere eseguita dai seguenti utenti:

- Servizio di Gestione;
- SOGEI G.A.

La funzione consente di effettuare la cancellazione logica di una segnalazione aperta, in particolare consente di:

- inserire note di cancellazione;
- eseguire la cancellazione logica dell'identificativo segnalazione.

Chiusura attività di gestione

La chiusura della segnalazione da parte del Servizio di competenza può avvenire in diversi casi:

- dopo la risoluzione del problema comunicato dall'utente, in questo caso la funzionalità consente di:
 - inserire la descrizione dell'intervento;
 - inserire eventuali allegati di chiusura (print screen, report..);
 - chiudere l'identificativo della segnalazione.
- nel caso in cui dopo la fase di analisi, il Servizio di gestione decida che il problema non è di sua competenza e quindi inoltri la segnalazione al Servizio di Manutenzione; la funzionalità consente di:
 - inserire note per il servizio di manutenzione;
 - chiudere l'identificativo della segnalazione;
 - aprire l'identificativo della nuova segnalazione.

Accettazione attività di gestione

La funzionalità consente all'utente SOGEI G.A. di accettare l'attività chiusa dal Servizio di Gestione; con la validazione si chiude il ciclo di vita della attività. Sono disponibili le seguenti funzioni:

- accettazione attività: in questo caso la funzione consente di inserire note di accettazione;
- non accettazione attività: in questo caso la funzione consente di inserire le motivazioni di non accettazione.

3.3.5 Governo servizio di realizzazione

Interrogazione attività di realizzazione

La funzione consente di effettuare la ricerca di un obiettivo o di un insieme di obiettivi. La funzione è fruibile da tutti gli utenti ma in maniera distinta in relazione alla loro classe di utenza. I criteri di ricerca si basano su tutti i campi principali degli obiettivi e su quelli caratteristici dei vari stati. Dopo la selezione dei parametri, il sistema consente la visualizzazione di tutte le informazioni legate agli/all'obiettivo.

Aggiornamento del ciclo di vita dell'attività di realizzazione



Il Fornitore dopo l'apertura dell'obiettivo svolge tutte le fasi relative al ciclo di vita dello stesso. In base al tipo di obiettivo l'utente ha a disposizione una funzionalità con cui può gestire i diversi adempimenti contrattuali (consegna documenti di fase, ecc.). In particolare consente di:

- inserire informazioni di inizio e fine fase;
- inserire eventuali allegati di apertura e chiusura;
- recepire dall'applicativo INFAP informazioni relative all'obiettivo;
- recepire dall'applicativo CMA informazioni relative all'obiettivo.

Sospensione attività di realizzazione

In casi particolari è possibile avere la necessità di operare un fermo dell'attività; in questo può essere eseguita la sospensione dell'obiettivo.

La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di sospensione. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente SOGEI Sviluppo.

Interrogazione correttiva in collaudo

La funzione consente di effettuare la ricerca di una segnalazione o di un insieme di segnalazioni in collaudo. La funzione è fruibile da tutti gli utenti ma in maniera distinta in relazione alla loro classe di utenza.

I criteri di ricerca si basano su tutti i campi principali degli obiettivi e su quelli caratteristici dei vari stati. Dopo la selezione dei parametri, il sistema consente la visualizzazione di tutte le informazioni legate alle segnalazioni.

Riciclo correttiva in collaudo

Dopo la chiusura di una segnalazione di correttiva in collaudo da parte del Fornitore Sviluppo, l'utente SOGEI ha la facoltà di non accettare la risoluzione proposta se si verifica la reiterazione del malfunzionamento nell'ambiente di collaudo. In questo caso è previsto un riciclo della segnalazione cioè la segnalazione riaperta e rinviata al Fornitore.

La funzionalità consente di:

- inserire la motivazione della non accettazione;
- inserire eventuali allegati (print screen, report, ecc.);
- riaprire l'identificativo della segnalazione.

Governo servizio di manutenzione

L'apertura dell'intervento di manutenzione è a carico dell'utente SOGEI G.A. a seguito dell'individuazione di malfunzionamenti del software in esercizio da parte sua o di un utente esterno.

Presa in carico attività di manutenzione

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



L'utente Fornitore Correttiva, dopo il ricevimento della richiesta, prende in carico la lavorazione della segnalazione per effettuare la fase di analisi della richiesta. Attraverso la funzionalità è possibile prevedere l'invio di un messaggio all'utente di notifica dell'avvenuta presa in carico dell'intervento.

Sospensione attività di manutenzione

Nel caso in cui, dopo la presa in carico di un intervento di manutenzione, il Fornitore Correttiva abbia necessità di ulteriori chiarimenti o informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate all'atto di apertura della segnalazione oppure sia richiesto un fermo dell'attività dall'utente SOGEI G.A., può essere eseguita la sospensione dell'intervento. La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di sospensione. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato la sospensione.

Annullamento attività di manutenzione

Dopo la presa in carico di un intervento di correttiva, qualora fosse necessario, la funzionalità permette all'utente Fornitore Correttiva di operare l'annullamento dello stesso. La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di annullamento. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato l'annullamento.

Cancellazione attività di manutenzione

La cancellazione dell'intervento può essere eseguita dai seguenti utenti:

- Fornitore Correttiva;
- SOGEI G.A.

La funzione consente di effettuare la cancellazione logica di un intervento aperto, in particolare consente di:

- inserire note di cancellazione;
- eseguire la cancellazione logica dell'identificativo intervento.

3.3.6 Reportistica

Sono offerte all'utente una serie di report riepilogativi.

Per quanto riguarda i risultati delle ricerche, essi sono esportabili in formato Excel per consentirne una successiva elaborazione secondo le esigenze dell'utente; per facilitarne la successiva stampa, il foglio Excel viene prodotto già formattato (intestazione della stampa con i criteri di ricerca, formattazione delle colonne, orientamento del foglio,...).

3.3.7 Statistiche SLA

Oltre a riepiloghi puramente anagrafici è possibile controllare il rispetto dei parametri contrattuali e delle relative metriche, mediante i seguenti report:

- per il Servizio di Realizzazione:

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



- la difettosità in collaudo del software;
 - la tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo;
 - il numero dei ricicli per malfunzionamento in collaudo;
- per il Servizio di Gestione:
 - tempo di presa in carico di una segnalazione
- per il Servizio di Manutenzione:
 - la difettosità in esercizio del software (correttiva in esercizio);
 - la difettosità in esercizio del software (correttiva in garanzia);
 - la tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio;
 - numero di segnalazioni recidive per applicazione.

4. INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP)

4.1 Descrizione

Il sistema INFAP rappresenta una delle componenti del sistema di Asset Management Applicativo, atto alla gestione complessiva del parco funzionale applicativo mediante lo standard dei Function Point. Di seguito si riportano le macro funzioni ed i dettagli ad esse relativi.

4.2 Modalità di utilizzo del sistema

Ogni variazione della baseline legata al software sviluppato o modificato deve essere registrata dal fornitore nel sistema INFAP utilizzando le funzionalità all'uopo predisposte. In particolare il fornitore dovrà inserire sul sistema le informazioni relative al censimento volumetrico dei FP delle varie funzioni con il livello di dettaglio preimpostato nel sistema stesso.

Il capo progetto SOGEI provvederà poi a visualizzare e validare direttamente sul sistema tali informazioni. Dopo tale operazione il Fornitore dovrà scaricare il report prodotto da INFAP con i dati volumetrici e completarlo con le informazioni relative all'effort corrispondente al volume di FP censito (Modulo per il conteggio dei FP).

4.3 Funzioni dell'applicazione INFAP

4.3.1 Caricamento on-Line dell'inventario

La macro funzionalità si divide nelle seguenti Funzioni utente:

- **Gestione obiettivo/intervento** - La funzione, disponibile agli utenti appartenenti ai ruoli Amministratore e SOGEI (ciascuno con abilitazioni diverse a seconda della tipologia di obiettivo/intervento), a partire dalla lista degli Obiettivi/interventi, consente di inserire, modificare o cancellare un obiettivo/intervento, e di visualizzarne il dettaglio. La cancellazione è ammessa solo per gli obiettivi in stato di bozza;
- **Gestione applicazioni** - La funzione è attivata dagli utenti associati al ruolo di Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa viene richiamata all'inizio del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, e consente la definizione, la



modifica, la visualizzazione delle informazioni anagrafiche relative ad un'applicazione dell'Area/Progetto di competenza;

- **Gestione funzione utente** - La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa consente la definizione, la modifica, la visualizzazione delle Funzioni utente (F.U.) relative all'applicazione trattata;
- **Gestione elementi funzione** - La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa consente l'inserimento, la modifica, la cancellazione, la visualizzazione degli elementi funzione relativi ad una Funzione utente;
- **Gestione dati** - La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa consente la definizione, la modifica, la visualizzazione dei Dati (siano essi di tipo Entità, di tipo Relazione, o di tipo archivi tradizionali) relativi all'applicazione trattata;
- **Gestione dato elementare** - La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore; essa consente la definizione, la modifica, la cancellazione, la visualizzazione degli elementi dato relativi ad un Dato;
- **Fine lavorazione** - La funzionalità di Fine lavorazione, di competenza degli utenti appartenenti al ruolo Fornitore, è legata alla fase del processo di riferimento in cui si trova l'Obiettivo/intervento selezionato. A seconda dello stato in cui si trova l'obiettivo/intervento, l'utente Fornitore effettua la comunicazione di fine lavorazione abilitando l'utente SOGEI alla successiva fase di accettazione. Nel caso di obiettivi di sviluppo, a seconda del numero di fasi impostate in sede di definizione dell'obiettivo, si abiliteranno in sequenza la "comunicazione di fine definizione" (opzionale), la "comunicazione di fine analisi" (opzionale), la "comunicazione di fine realizzazione" (obbligatorio), la "comunicazione di fine collaudo" (obbligatorio).

4.3.2 Reportistica

La macro funzionalità si divide nelle seguenti Funzioni utente:

- **Riepilogo generale** - La funzione permette di interrogare l'inventario funzionale ad una certa data; la ricerca può essere eseguita per livelli di dettaglio crescenti, rispettivamente per area/progetto, per applicazione, per funzione/dato e per elemento funzione/elemento dato;
- **Riepilogo per obiettivo/intervento** - Permette di interrogare l'inventario funzionale, ad una certa data, per un determinato obiettivo/intervento.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



4.3.3 Riuso per Area

La funzionalità in oggetto permette la visualizzazione di tutti gli elementi funzione o gli elementi dato oggetto di riuso tra le aree/progetti.

- **Analisi di trend** - La funzione consente di visualizzare, rispetto ad un arco di tempo definito dall'utente, l'andamento di determinate grandezze relative all'inventario funzionale, in modo da consentire di formulare analisi a fini previsionali; il risultato di tali interrogazioni, esportato in formato Excel, consente la produzione di grafici.

4.3.4 Interrogazione dati storici

L'esigenza di mantenere la storia degli interventi e della cubatura, quindi di estrarre la situazione ad una certa data mantenendo le informazioni risalenti a prima di una determinata modifica, comporta il mantenimento sulla base informativa di tutte le informazioni relative agli elementi costituenti l'inventario (obiettivi/interventi, applicazioni, funzione, elementi funzione, dati ed elementi dato).

Ogni modifica legata ad un Obiettivo/intervento viene pertanto registrata sulla base informativa in due passi:

- chiusura del periodo di validità dell'elemento presente in inventario (mediante l'impostazione della data di fine validità);
- inserimento in inventario dell'elemento modificato.

La stessa tecnica è adottata anche per le entità di servizio (Area, Dipartimento, contratto) per le quali ogni modifica agli elementi descrittivi comporta la storicizzazione del record invalido e la scrittura di un nuovo record con gli estremi modificati.

Il mantenimento in base dati di tutti gli interventi che si sono succeduti a carico di un elemento dell'inventario consente di estrarre informazioni sull'andamento nel corso del tempo dei valori di cubatura per una certa Area/progetto e per una determinata applicazione (vedi "FU058 – reportistica – analisi di trend"), di fotografare i valori relativi ad un'area o ad un'applicazione ad una certa data, di visualizzare l'insieme degli elementi che hanno costituito un certo Obiettivo/intervento del passato.

5. PORTALE DOCUMENTALE DELLA FORNITURA E PRODOTTI DI FASE (DEPF)

5.1 Descrizione

Il "Portale Documentale della fornitura e Prodotti di Fase" chiamato "DePF" è una applicazione utilizzata per la raccolta della documentazione di progetto.

Il portale, profilato debitamente, permette ad ogni attore coinvolto nel processo di workflow di: inserire, consultare, approvare la documentazione prodotta in formato nativo (doc, xls, ppt, mpp, ecc.), eliminando completamente tutta la produzione cartacea e allo stesso tempo accentrando tutta la

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



documentazione in un unico repository, rendendola facilmente consultabile e rintracciabile anche attraverso un motore di ricerca (ricerca per nome documento o parole presenti all'interno del documento).

5.2 Utenza dell'applicazione

Gli Utenti del Portale DePF sono tutti gli attori coinvolti nel processo di gestione dei progetti SOGEI, in particolare:

- Applicativo SOGEI - L'utenza può essere suddivisa in due tipologie:
 - Administrator progetto: Questa tipologia di utente ha l'autorizzazione ad utilizzare tutte le funzioni dell'applicazione DePF per l'area/contratto di competenza; Lettura, Scrittura, Modifica Proprietà, Monitor sulle cartelle; Lettura, Proprietà, Visualizzazione Log, Commento, Check In/Out, Email, Ricerca correlati, Monitor;
 - Monitoraggio progetto: questa tipologia di utente ha l'autorizzazione ad utilizzare le sole funzioni di visualizzazione e ricerca dell'applicazione DePF;
- Fornitore - L'utenza da la possibilità di visualizzare solo l'area/ contratto di competenza, ed avere i seguenti permessi:
 - Permessi sulle cartelle:
 - Lettura(Download/Browse);
 - Scrittura(Crea);
 - Modifica Proprietà;
 - Monitor.
 - Permessi sui documenti:
 - Lettura;
 - Aggiornamento;
 - Copia;
 - Sposta;
 - Proprietà;
 - Visualizza Log;
 - Commento;
 - Email;
 - Ricerca correlati;
 - Monitor;
 - Segreteria.

L'utenza da la possibilità di visualizzare tutte le aree/contratto, ed avere i seguenti permessi:

- Permessi sulle cartelle:
 - Lettura(Download/Browse);
 - Scrittura(Crea);
 - Modifica Proprietà;
 - Monitor;

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



- Permessi sui documenti:
 - Lettura;
 - Proprietà;
 - Visualizza Log;
 - Commento;
 - Check In/Out;
 - Email.
- Ricerca correlati;
- Monitor.

5.3 La pagina di accesso

La figura sottostante mostra la pagina di accesso principale al sistema. Le due caselle devono essere compilate con l'Identificativo Utente e la Password che sono state comunicate dall'amministratore di sistema. Una volta riempite queste caselle cliccare il pulsante Accedi.

Se l'utente e la password sono valide si aprirà la home page, altrimenti apparirà un messaggio di errore.

Figura 1: la pagina di accesso con le varie opzioni

A seconda di come l'amministratore di sistema ha configurato l'ambiente, le seguenti caratteristiche possono essere o non essere disponibili.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



5.4 Usare il browser

Il browser è il metodo principale, che viene utilizzato per navigare attraverso la struttura gerarchica a cartelle e per trovare ed utilizzare i documenti che sono stati importati nel sistema. Una volta entrati si possono effettuare diverse operazioni sulle cartelle o sui documenti, ad esempio, stabilire l'ordinamento, visualizzare o scaricare un documento, o inviarlo via e-mail a qualcun'altro.



Figura 2: la pagina iniziale con il browser documenti, come si presenta dopo un accesso corretto con profilazione da Administrator.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



5.4.1 Struttura a cartelle

I documenti che vengono caricati nel portale sono archiviati in cartelle ed ognuna di esse può avere una serie di sotto cartelle. Questo tipo di struttura è conosciuto come struttura gerarchica ed è tipicamente utilizzato per l'archiviazione e l'organizzazione di file contenuti nel disco rigido del pc.

Il percorso della cartella e la navigazione tra le cartelle

L'etichetta "Cartella Corrente" sopra la barra del titolo indica il tuo percorso all'interno della gerarchia delle cartelle e che permette di tornare velocemente ai sottolivelli e alla cartella principale.

Posizionando il mouse sul nome delle cartelle, l'utente può scegliere a quale sottocartella ritornare. In alternativa, puoi usare:

- l'icona (🏠) per tornare su di un livello.
- l'icona (🏠) per tornare alla tua cartella iniziale
- l'icona (🏠) per impostare la cartella corrente come cartella iniziale
- il link (Mappa del Sito) per visualizzare l'intera gerarchia delle cartelle e selezionare quella desiderata.

L'icona (🔒) posizionata a fianco alla scritta Cartella corrente, permette all'utente abilitato di modificare le policy di accesso alle cartelle e ai documenti, dell'intera root del sistema.

Il browser al riavvio ricorderà le impostazioni personalizzate dell'utente configurando le schermate del portale.

La struttura a cartelle permette di avere un metodo utile per raggruppare documenti in modo significativo.

5.4.2 La barra del titolo

				Titolo ▼	Protocollo	Rev.	Documento	Dim.	Aggior. da	Modificato	Bloccato da

In alto sul browser documenti c'è la barra del titolo. Essa ha le seguenti etichette di colonna: titolo, versione, file, dimensione, creato da, modificato e bloccato da. Se accanto alla colonna titolo una freccia rivolta verso il basso, questo indica che la colonna è stata ordinata in maniera ascendente. Premendo il tasto sinistro del mouse su Titolo, la freccia diventerà rivolta verso l'alto e i file in quella directory verranno ordinati in maniera discendente.

E' possibile ordinare ognuna delle seguenti colonne in ordine crescente o decrescente: versione, file, dimensione, creato da, modificato e bloccato da.

5.4.3 Informazioni sui documenti

Il menù informazioni collocato in alto a sinistra contiene dei macro contenitori, che ci fanno individuare con un semplice colpo d'occhio i documenti presenti.









Di seguito il menù informazioni come viene rappresentato sul portale:

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto


Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



Informazioni sui documenti											
	Nuovi:	0		Modificati:	0		Miei:	(0)		Gruppo:	0
	Bloccati:	0		Monitorati:	(0)		Notizie:	0		Accessi speciali:	(?:?)
Totale:											

Le diciture presenti al fianco delle icone sono intuitive e ci permettono di spostarci agilmente tra i documenti.

5.4.4 Menù azioni

In questo menù che viene visualizzato cliccando sull'icona () vicino ai nomi delle cartelle o dei documenti sono presenti tutte le funzioni disponibili per intervenire su una cartella e/o documento presente sul portale.

Di seguito troviamo le specifiche di ogni icona presente:



File Log



Elimina Documento (Y/N)



Modifica proprietà Documento



Collega questo Documento ad un'altra
Cartella



Copia Documento



Sposta Documento



Aggiorna Documento



Scarica Documento



Aggiungi un commento



Blocca documento



Sblocca documento



Carica un archivio zippato da estrarre



Aggiungi un commento



Email di questo documento







Trova Documenti correlati

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666




-  Visualizza Documento
-  Riproduci
-  Monitora questo Documento
-  Stampa questa Notizia

5.4.5 Icone di stato


Queste icone che di volta in volta appaio al fianco dei documenti, indicano lo stato del documento.

Di seguito le icone esplicative:

* Questo documento è stato indicizzato

 Questo documento è stato aggiunto nell'ultima visita al Portale

 Questo documento è stato aggiornato nell'ultima visita al Portale

 Questo documento ha avuto un commento

6. INCIDENT E PROBLEM MANAGEMENT

6.1 Descrizione

Lo strumento utilizzato presso l'Amministrazione per automatizzare i processi di gestione di incidenti e problemi, in modo di rispondere prontamente a condizioni che possono determinare un'interruzione dei servizi, è la suite BMC Remedy.

Essa funge da singolo punto di contatto per le richieste degli utenti, le segnalazioni di incidenti degli utenti e gli incidenti generati dall'infrastruttura. La suite ha dei workflow predefiniti che rilevano e seguono le relazioni dall'inizio dell'incidente alla correlazione con il problema, fino all'analisi delle cause, l'evidenziazione di problemi noti e le richieste di modifica. Dispone di funzionalità avanzate di authoring, ricerca nel linguaggio naturale e self-service per ridurre il volume degli incidenti e consentire una più alta percentuale di risoluzione dei problemi al primo livello del supporto.

Il suo database interno permette di rilevare i servizi aziendali e gli utenti interessati e aiuta nella diagnosi delle cause, evidenziando le dipendenze dell'infrastruttura.

La sezione di Change Management di Remedy offre funzionalità per la gestione e pianificazione di policy e processi, per l'implementazione di cambiamenti e modifiche, minimizzando al contempo il rischio di

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi gestionali e web del DAG - ID 1666



interruzione del servizio. Permette di definire ed implementare processi di cambiamento standardizzati, che guidino attraverso l'intero ciclo di vita di una richiesta di modifica, dall'invio alle fasi di pianificazione, attuazione e verifica.

Il Change Management, grazie all'integrazione con il Configuration Management, fa avanzare in modo integrato una richiesta di modifica dalla pianificazione all'esecuzione e riceve aggiornamenti costanti sullo stato di implementazione e verifica delle modifiche. Ciò assicura che le modifiche siano implementate così come sono state progettate.

Presso l'Amministrazione sono utilizzati solo i workflow nativi standard del prodotto BMC Remedy.