

# **ALLEGATO N CONDUZIONE APPLICATIVA**

**INDICE**

CONTENUTO .....	3
1    OBIETTIVI DEL DOCUMENTO .....	3
2    GOVERNO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA .....	3

## **CONTENUTO**

Il presente documento, denominato “Allegato N – Conduzione Applicativa”, costituisce parte integrante e sostanziale della *Convenzione* 2013-2016, stipulata tra il *DAG*, la *Corte* e la *Sogei*.

### **1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO**

Il documento ha l’obiettivo di descrivere le attività di conduzione applicativa relative ai servizi di MAC, di Application management e assistenza, di Help Desk di primo livello e di Help Desk di secondo livello, di cui rispettivamente all’articolo 10, comma 1, lettere a), b), g), h) della *Convenzione*.

### **2 GOVERNO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA**

Le attività di conduzione applicativa riguardano la direzione coordinata dei servizi di Manutenzione Correttiva (MAC), Manutenzione Adeguativa (MAD), Assistenza e Help Desk.

Le attività che afferiscono ai servizi suddetti possono essere ricondotte a specifici Macro-gruppi di processo:

- 1) Presa in carico dell’attività
- 2) Coordinamento
- 3) Monitoraggio
- 4) Interazione con l’utente (addestramento, affiancamento e formazione).

1) Presa in carico dell’attività:

- a) Verifica della tempestiva presa in carico delle richieste degli utenti e del corretto instradamento delle richieste degli utenti verso il gruppo di Help Desk di II Livello o verso l’Assistenza sistemistica (Help Desk I Livello)
- b) Verifica della tempestiva presa in carico delle richieste degli utenti e del corretto instradamento delle richieste degli utenti verso l’Amministrazione, MAC, MAD, responsabile dello sviluppo, responsabile delle infrastrutture, etc...(Help Desk II Livello e Assistenza) (Help Desk II Livello e Assistenza)
- c) Supervisione del ripristino della base dati (MAC)

- d) Approvazione e supervisione dell'evoluzione tecnico-funzionale della soluzione software (MAD)

2) Coordinamento:

- a) Presidio delle risposte fornite agli utenti (help desk di I livello)
- b) Definizione dell'organizzazione funzionale e della composizione del Team di lavoro, in accordo con gli organi tecnici e amministrativi dell'Amministrazione, anche in ragione di particolari scadenze o adempimenti amministrativi (Help Desk II Livello e Assistenza)
- c) Dimensionamento del servizio, anche in ragione di picchi di lavoro connessi a scadenze amministrative o messa in esercizio di nuove funzionalità (Help Desk II Livello e Assistenza)
- d) Schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità (Help Desk II Livello e Assistenza)
- e) Coordinamento delle attività finalizzate alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti (Help Desk II Livello e Assistenza)
- f) Coordinamento del servizio di gestione della configurazione e attivazione della conduzione infrastrutturale per l'installazione delle release; controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito in collaborazione con la conduzione infrastrutture (Help Desk II Livello e Assistenza)
- g) Pianificazione e supervisione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione (Help Desk II Livello e Assistenza)

3) Monitoraggio:

- a) Verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati (Help Desk II Livello e Assistenza)
  - b) Verifica e approvazione di documentazione atta a descrivere le modalità di esecuzione delle attività del servizio di Assistenza (Manutenzione preventiva, etc...), in collaborazione con i gruppi di sviluppo (Help Desk II Livello e Assistenza)
  - c) Analisi di compatibilità con ambiente pre-esistente (Help Desk II Livello e Assistenza)
  - d) Verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali inerenti il servizio e il controllo dei Livelli di Servizio attesi per il servizio nonché programmazione delle azioni di correttive (Help Desk di I e II Livello e Assistenza, MAC e MAD)
  - e) Supervisione del processo di validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati a organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema (Help Desk II Livello e Assistenza)
  - f) Verifica della tempestiva presa in carico (MAC)
  - g) Verifica del corretto funzionamento del sistema a fronte dell'intervento (MAC)
  - h) Controllo del miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni nei casi in cui vengano percepite prestazioni non adeguate al livello di servizio richiesto e supervisione degli interventi di adeguamento dalla loro progettazione alla verifica degli effettivi miglioramenti (MAD)
- 4) Interazione (addestramento, affiancamento e formazione):
- a) Affiancamento agli utenti in concomitanza con il rilascio di funzionalità critiche e training on the job sia per l'utilizzo “operativo” delle funzioni, sia per l'uso appropriato delle funzioni stesse (Help Desk II Livello e Assistenza)

- b) Preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal normale ciclo di sviluppo del software, al fine di facilitare l’addestramento dell’utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, etc...) (Help Desk II Livello e Assistenza)
- c) Affiancamento al Capo progetto applicativo SOGEI e al Laboratorio di certificazione RGS relativamente alle attività di collaudo e di certificazione (Help Desk II Livello e Assistenza).

## Help Desk I Livello

1) Presa in carico dell'attività	2) Coordinamento	3) Monitoraggio	4) Interazione con l'utente
Verifica della tempestiva presa in carico delle richieste degli utenti e del corretto instradamento delle richieste degli utenti verso il gruppo di Help Desk di II Livello o verso l'Assistenza sistemistica	Presidio delle risposte fornite agli utenti	Verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali inerenti il servizio e il controllo dei Livelli di Servizio attesi per il servizio nonché programmazione delle azioni di correttive	

## Help Desk II Livello e Assistenza

1) Presa in carico dell'attività	2) Coordinamento	3) Monitoraggio	4) Interazione con l'utente
Verifica della tempestiva presa in carico delle richieste degli utenti e del corretto instradamento delle richieste degli utenti verso l'Amministrazione, MAC, MAD, responsabile dello sviluppo, responsabile delle infrastrutture, etc...	<p>Definizione dell'organizzazione funzionale e della composizione del Team di lavoro, in accordo con gli organi tecnici e amministrativi dell'Amministrazione, anche in ragione di particolari scadenze o adempimenti amministrativi</p> <p>Dimensionamento del servizio, anche in ragione di picchi di lavoro connessi a scadenze amministrative o messa in esercizio di nuove funzionalità</p> <p>Schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità</p> <p>Coordinamento delle attività finalizzate alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti</p> <p>Coordinamento del servizio di gestione della configurazione e attivazione della conduzione infrastrutturale per l'installazione delle release; controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito in collaborazione con la conduzione infrastrutture</p> <p>Pianificazione e supervisione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione</p>	<p>Verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati</p> <p>Verifica e approvazione di documentazione atta a descrivere le modalità di esecuzione delle attività del servizio di Assistenza (Manutenzione preventiva, etc...), in collaborazione con i gruppi di sviluppo</p> <p>Analisi di compatibilità con ambiente pre-esistente</p> <p>Verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali inerenti il servizio e il controllo dei Livelli di Servizio attesi per il servizio nonché programmazione delle azioni di correttive</p> <p>Supervisione del processo di validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati a organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema</p>	<p>Affiancamento agli utenti in concomitanza con il rilascio di funzionalità critiche e training on the job sia per l'utilizzo "operativo" delle funzioni, sia per l'uso appropriato delle funzioni stesse</p> <p>Preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal normale ciclo di sviluppo del software, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, etc...)</p> <p>Affiancamento al Capo progetto applicativo SOGEI e al Laboratorio di certificazione RGS relativamente alle attività di collaudo e di certificazione</p>

MAC

1) Presa in carico dell'attività	2) Coordinamento	3) Monitoraggio	4) Interazione con l'utente
Supervisione del ripristino della base dati		<p>Verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali inerenti il servizio e il controllo dei Livelli di Servizio attesi per il servizio nonché programmazione delle azioni di correttive</p> <p>Verifica del corretto funzionamento del sistema a fronte dell'intervento</p>	

MAD

1) Presa in carico dell'attività	2) Coordinamento	3) Monitoraggio	4) Interazione con l'utente
Approvazione e supervisione dell'evoluzione tecnico-funzionale della soluzione software		<p>Verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali inerenti il servizio e il controllo dei Livelli di Servizio attesi per il servizio nonché programmazione delle azioni di correttive</p> <p>Controllo del miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni nei casi in cui vengano percepite prestazioni non adeguate al livello di servizio richiesto e supervisione degli interventi di adeguamento dalla loro progettazione alla verifica degli effettivi miglioramenti</p>	