



consip

Gara europea per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa, supporto tematico, change management e formazione per il Sistema Informativo Service Personale Tesoro (SPT)

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

Strumenti di supporto alla gestione della fornitura

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. PIATTAFORMA DI HELP-DESK PER SPT: REMEDY	4
2.1 REMEDY INCIDENT MANAGEMENT	5
2.1.1 <i>Ruoli utente in Incident Management</i>	5
2.1.2 <i>Le fasi del ciclo di vita di un incident in Remedy (Incident management)</i>	6
2.2 REMEDY PROBLEM MANAGEMENT	7
2.2.1 <i>Ruoli utente in Remedy Problem Management</i>	8
2.2.2 <i>Le fasi del ciclo di vita dell'analisi problema in Remedy (Problem Management)</i> ..	8
3. INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP)	10
3.1 DESCRIZIONE	10
3.2 FUNZIONI DELL'APPLICAZIONE INFAP	10
3.2.1 <i>Caricamento on-Line dell'inventario</i>	10
3.2.2 <i>Reportistica</i>	11
3.2.3 <i>Riuso per Area</i>	11
3.2.4 <i>Interrogazione dati storici</i>	12

1. Introduzione

Di seguito sono riportati gli strumenti di supporto alla gestione della fornitura, di cui l'Amministrazione è dotata, ovvero:

- lo strumento di Service Desk (Remedy Help Desk)
- l'inventario funzionale applicativo (INFAP).

2. Piattaforma di help-desk per SPT: Remedy

Il sistema Service Personale Tesoro prevede un servizio di assistenza agli utenti, “*SPOC (Single point of contact) SPT*”, dedicato e completamente integrato con il sistema informativo SPT. Tale servizio si serve della stessa piattaforma, Remedy Hekp Desk, adottata nell’ambito dei servizi già erogati da Telecom Italia per garantire lo SPOC del MEF.

La piattaforma Remedy è anche di riferimento per i processi di IT Service Management basati su ITIL ver. 3 che l’Amministrazione utilizza quale metodologia di riferimento.

In particolare tramite Remedy vengono tracciate le attività inerenti i processi di *Incident Management* e *Problem Management* e gestite le interfacce con i processi collegati (Change Management , Configuration Management, Release and Deployment Management, Event Management).

Il servizio di SPOC SPT, è costituito da un Service Desk tramite il quale si effettua la tracciatura, la gestione e il monitoraggio di tutte le segnalazioni ricevute da utenti di SPT.

Anche se SPT condivide con lo SPOC del MEF la piattaforma, le segnalazioni ed i ticket relativi al sistema SPT sono gestiti da gruppi di supporto dedicati:

- i ticket sono aperti a fronte di una chiamata all’operatore di I livello; i potenziali utenti chiamanti sono circa 1.500.000, vale a dire tutti gli utenti amministrati da SPT. Tali utenti sono tutti censiti nel sistema. La conservazione e segregazione dei dati tra lo SPOC MEF e lo SPOC SPT è realizzata mediante funzionalità native;
- a coadiuvare le attività dei gruppi di supporto c’è un sistema di Knowledge Management dove gli operatori possono trovare un aiuto per la risoluzione delle segnalazioni;
- la piattaforma prevede anche l’utilizzo di un’infrastruttura di fonia in tecnologia VoIP, anche questa frutto di una estensione di quanto già previsto per lo SPOC MEF.

Il servizio di assistenza per SPT, costruito sulla piattaforma Remedy Hekp Desk, prevede l’automazione dei processi di gestione di “incidenti” e “problemi”, consentendo all’IT di rispondere prontamente e con la massima efficacia a situazioni che possono determinare un’interruzione di servizi critici.

La piattaforma Remedy Help Desk si compone di fondamentalmente di 2 applicazioni:

- Remedy Incident Management

- Remedy Problem Management.

2.1 Remedy Incident Management

Remedy Incident Management è utilizzato per gestire gli “incidenti”. La gestione degli incidenti è reattiva e in genere viene iniziata in risposta alla chiamata di un cliente o a un evento automatizzato (Event Management). Un esempio di evento automatizzato potrebbe essere un avviso da un sistema di monitoraggio, ad esempio BMC Service Impact Management.

In base agli standard ITIL, l'obiettivo principale del processo di gestione incidenti è quello di "ripristinare nel più breve tempo possibile il normale funzionamento del servizio con il minimo impatto sulle attività aziendali, garantendo quindi i migliori livelli possibili di disponibilità e servizio". Si definisce incidente qualsiasi evento non previsto nel funzionamento standard di un servizio e che causa un' interruzione o un degrado nella qualità di tale servizio.

2.1.1 Ruoli utente in Incident Management

I ruoli utente presenti in Remedy Incident Management sono :

- Personale di assistenza:

il personale di assistenza del primo livello è costituito da membri del servizio di assistenza. Sono il contatto principale per tutti i clienti e sono responsabili della registrazione degli incidenti e del coordinamento della loro risoluzione. In genere il personale di assistenza di primo livello è proprietario di tutti gli incidenti ed è quindi responsabile della convalida delle risoluzioni con i propri clienti.

L'assistenza di secondo e terzo livello è costituita da personale esperto specializzato, la cui principale responsabilità è fornire analisi e diagnosi accurate degli incidenti che sono stati loro assegnati, allo scopo di ripristinare il servizio per il cliente interessato.

E' responsabilità del personale di assistenza:

- la creazione, classificazione e aggiornamento dei record degli incidenti (con riferimento ai CI, Configuration Items, impattati);
- la verifica dei dati del profilo del cliente ed eventualmente aggiornamento delle informazioni;
- l'escalation degli incidenti da risolvere in base ai termini SLM o alla percezione dell'urgenza;
- la risoluzione degli incidenti o assegnazione per la risoluzione;

- il coordinamento e la convalida delle risoluzioni con i clienti;
- la chiusura degli incidenti e la determinazione della soddisfazione dei clienti.

▪ **Manager:**

I manager degli incidenti sono i responsabili della qualità e dell'integrità dei processi di gestione degli incidenti. I manager dei gruppi di assistenza sono responsabili del lavoro dei membri del gruppo di loro pertinenza e coordinano l'assegnazione degli incidenti al personale di assistenza.

Le responsabilità dei manager sono:

- il monitoraggio degli incidenti;
- la gestione dell'assegnazione degli incidenti ai gruppi di assistenza appropriati per la risoluzione;
- la ricezione delle notifiche di assegnazioni;
- l'escalation degli incidenti e la facilitazione della risoluzione degli incidenti sottoposti a escalation;
- l'accertamento della risoluzione di incidenti entro l'obiettivo del servizio del gruppo di assistenza;
- l'accertamento della completezza e dell'accuratezza generale degli incidenti chiusi;
- l'esame dei rapporti;
- la gestione dei membri del gruppo di assistenza.

2.1.2 Le fasi del ciclo di vita di un incident in Remedy (Incident management)

Il ciclo di vita di analisi di "incidente" si compone delle seguenti cinque fasi:

▪ **Identificazione e registrazione:**

è la fase iniziale del processo di gestione dell'incidente. Lo scopo di questa fase è quello di registrare accuratamente e individuare le interruzioni dei servizi forniti dall'IT ai suoi clienti.

▪ **Analisi e diagnosi:**

in questa fase è possibile cercare informazioni esistenti per identificare una possibile soluzione. Se non è possibile risolvere l'incidente o è richiesta un'analisi della causa principale, l'incidente può essere sottoposto a escalation alla gestione dei problemi.

- **Risoluzione e ripristino:**

in questa fase il problema viene risolto e l'interruzione del servizio viene eliminata per consentire al cliente di riprendere le attività.

- **Chiusura incidente:**

in questa fase è necessario accertarsi che l'incidente sia stato correttamente risolto e che il servizio del cliente sia stato ripristinato. Anche la soddisfazione del cliente deve essere verificata.

- **Chiuso:**

in questa fase l'incidente viene chiuso. Nessun altra attività viene svolta sull'incidente.

2.2 Remedy Problem Management

L'applicazione "Problem Management" di Service Desk è utilizzata per la registrazione, gestione e analisi del problema, di *errori noti* e per registrare voci nel Database delle soluzioni.

La gestione del problema può impedire l'insorgere di incidenti, errori e ulteriori problemi. Uno dei principali obiettivi di ITIL (Information Technology Infrastructure Library) è quello di analizzare e risolvere problemi con l'obiettivo di abbattere i costi e al contempo migliorare i servizi. L'analisi del problema aiuta l'organizzazione IT, a individuare la causa principale degli incidenti e dà inizio ad azioni che contribuiscono a migliorare o a correggere la situazione, impedendo che l'incidente si verifichi di nuovo.

Dopo aver individuato la causa tramite un'analisi del problema, queste informazioni possono risultare in un *errore noto* o possono essere registrate in una voce nel Database delle soluzioni.

Un *errore noto* è un problema che è stato diagnosticato correttamente e per il quale è stata individuata una soluzione alternativa temporanea o una soluzione permanente.

Una voce nel Database delle soluzioni contiene informazioni che potrebbero essere richieste per fornire o ripristinare un servizio.

2.2.1 *Ruoli utente in Remedy Problem Management*

I ruoli utente presenti in Remedy Problem Management sono:

- **Personale di assistenza:**

il personale di assistenza si occupa dell'analisi dei problemi, di *errori noti* e della registrazioni di *voci* nel database delle soluzioni.

Le responsabilità del personale di assistenza includono:

- l'analisi e la convalida dei ticket assegnati;
- la correlazione dei ticket assegnati ad altre segnalazioni;
- la registrazione dei problemi (problem management reattivo e proattivo);
- le azioni da intraprendere in base ai risultati dell'analisi del problema o di *errori noti*;
- la creazione e l'attivazione delle *voci* nel database delle soluzioni.

- **Manager:**

i manager sono i responsabili della qualità e dell'integrità del processo di gestione dei problemi. Hanno accesso completo alle analisi dei problemi, agli *errori noti* e alle *voci* nel database delle soluzioni assegnate ai rispettivi gruppi di assistenza.

Le responsabilità del manager includono:

- il monitoraggio delle analisi dei problemi e degli *errori noti*;
- il controllo delle richieste di analisi dei problemi e lo studio dell'impatto aziendale;
- il coordinamento dell'assegnazione delle analisi dei problemi e degli *errori noti* al personale di assistenza;
- la verifica delle analisi dei problemi completati e degli *errori noti*.

2.2.2 *Le fasi del ciclo di vita dell'analisi problema in Remedy (Problem Management)*

Il ciclo di vita dell'analisi di un problema si compone delle seguenti cinque fasi:

- Identificazione e classificazione:

questa è la fase iniziale del processo di gestione del problema. Lo scopo di questa fase è identificare, registrare e classificare con precisione il problema.

- Revisione:

in questa fase, il manager effettua l'analisi di l'impatto del problema e confronta i costi stimati dell'analisi con quelli legati al problema nel suo perdurare.

- Analisi e diagnosi:

in questa fase, l'utente cerca di identificare la causa principale del problema tentando di trovare una soluzione permanente o una soluzione alternativa temporanea. Un' analisi può essere assegnata a un singolo o a un gruppo di persone. Se all'analisi del problema lavorerà più di una persona occorre assegnare la responsabilità dell'analisi ad una singola persona e creare le attività che devono essere eseguite dagli altri.

- Risoluzione e ripristino:

in questa fase il problema viene risolto. Il risultato finale dell'analisi potrebbe essere un record errore noto o una voce nel Database delle soluzioni. La risoluzione definitiva dell'errore noto potrebbe richiedere anche l'implementazione di un cambiamento. Tale cambiamento deve essere attivato attraverso l'attivazione di un processo di Change Management e l'errore si potrà considerare risolto in modo definitivo, e di conseguenza chiuso, solo alla chiusura del Change.

- Chiusura:

in questa fase l'analisi viene chiusa. Nessun altra attività viene svolta sull'analisi del problema. La chiusura di un'analisi indica che i risultati vengono convalidati, che sono stati accettati dal cliente.

3. INventario Funzionale Applicativo (INFAP)

3.1 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 Punti Funzione. Di seguito si riportano le macrofunzioni ed i dettagli ad esse relativi.

3.2 Funzioni dell'applicazione INFAP

3.2.1 Caricamento on-Line dell'inventario

La Macrofunzionalità si divide nelle seguenti Funzioni utente:

Gestione obiettivo/intervento

La funzione, disponibile agli utenti appartenenti ai ruoli Amministratore e/o Consip (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 Consip); 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 Consip); 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 Consip); 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 Consip); 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 Amministrazione/Consip 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).

3.2.2 Reportistica

La Macrofunzionalità 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.

3.2.3 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.

3.2.4 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, 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.