

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Strumenti di supporto alla gestione della fornitura



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	4
2	CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO (CMA)	5
2.1	DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO.....	5
2.2	UTENZA DI CMA	5
3	BASE INFORMATIVA DI GESTIONE (BIG).....	7
3.1	DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO.....	7
3.2	UTENZA DI BIG	7
3.3	FUNZIONI DI BIG	8
4	INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP)	12
4.1	DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO.....	12
4.2	FUNZIONI DI INFAP	12
5	PORTALE DEPF.....	15
5.1	DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO.....	15
5.2	UTENZA DI DEPF	15
5.3	FLUSSO DOCUMENTALE.....	15
5.4	LA PAGINA DI ACCESSO	16
5.5	USARE IL BROWSER.....	17
5.6	STRUTTURA A CARTELLE	18
5.7	LA BARRA DEL TITOLO.....	19
5.8	INFORMAZIONI SUI DOCUMENTI.....	19
5.9	MENÙ AZIONI.....	20
5.10	ICONE DI STATO	20



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

6	REMEDY	21
6.1	IL PRODOTTO	21
6.2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	21
6.3	RUOLI E RESPONSABILITA'	22
6.3.1	Incident process owner	22
6.3.2	Incident manager	22
6.3.3	Richiedente	23
6.3.4	Operatore Service Desk	23
6.3.5	Manager di Gruppo	23
6.4	LE FUNZIONALITA OPERATIVE DELL'APPLICAZIONE	24
6.4.1	Console incident management	24
6.4.2	Creazione Incident	24
6.4.3	Lavorazione Incident	24
6.5	ULTERIORI FUNZIONALITA'	25
6.6	FUNZIONALITA' CUSTOM	25
6.6.1	Incident management	25



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

1 INTRODUZIONE

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

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

e lo strumento utilizzato presso la Corte dei conti per la gestione del processo di Incident Management (Remedy)



2 CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO (CMA)

2.1 DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO

Il Sistema di Configuration Management Applicativo 2.0 (CMA), basato in prima istanza sul prodotto Open Source SubVersion (SVN), governa e gestisce il ciclo di vita del software realizzato su sistemi dipartimentali/distribuiti.

I diversi processi di configurazione, definiti ad hoc nel CMA, consentono di interfacciare SVN 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 CMA

Pur risiedendo su rete intranet, CMA è accessibile all'esterno mediante il sistema Citrix, quindi la consegna del software sviluppato sugli ambienti non collegati a Consip segue la normale modalità di upload sul sistema.

Eventuali operazioni di monitoraggio della configurazione e di controllo delle attività sono demandate a funzionalità realizzate internamente, integrate nel sistema CMA .

Inoltre CMA consente di legare i singoli sorgenti alle Applicazioni/funzioni Function Point precedentemente dichiarate nel sistema INFAP. Tale legame, obbligatorio in fase di caricamento, permette l'esecuzione di tutta una serie di analisi e controlli a posteriori di quanto consegnato.

2.2 UTENZA DI CMA

CMA è organizzato per classi di utenza; in particolare, le utenze previste sono:

- Amministratore CMA (Amm.): è il referente del fornitore ossia il supervisor del sistema ed ha la responsabilità della completa gestione dell'applicativo. È abilitato a tutte le funzionalità del CMA, ed ha la possibilità di accedere direttamente sia alla base informativa CMA, sia ai repository CVS;
- Consip Sviluppo (CS): è il ruolo assegnato ai gruppi Consip che sovrintendono lo sviluppo di software e la manutenzione evolutiva, effettuata dal Fornitore, sui sistemi informativi dell'Amministrazione in carico a Consip; sono di norma suddivisi per area applicativa;
- Consip Gestione Applicativa (CGA): è il ruolo assegnato ai gruppi Consip 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;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

- Consip Monitoraggio (Monit.): è il ruolo assegnato a referenti Consip che non hanno compiti operativi, ma svolgono un ruolo di controllo e monitoraggio;
- 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;
- Fornitore Correttiva (FC): è il ruolo assegnato al gruppo del fornitore che si occupa dell'attività di manutenzione correttiva di un'area applicativa;
- Gestore della Configurazione (GConf.): è il referente del fornitore che, per un'area applicativa, sovrintende a tutte le attività legate alla gestione della configurazione.



3 BASE INFORMATIVA DI GESTIONE (BIG)

3.1 DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO

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 macroaggregati dei servizi sono i seguenti:

- Servizio di Gestione applicativa,
- Servizio di Manutenzione,
- Servizio di Realizzazione.

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

3.2 UTENZA DI 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.
- CONSIP 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.
- CONSIP 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 Consip, Direttori Consip, 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 DI BIG

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 Consip S.p.A..

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.

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.

Governo servizio di gestione

Apertura attività di gestione: la funzione consente di inserire le informazioni relative ad un'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: La cancellazione della segnalazione può essere eseguita dai seguenti utenti: Servizio di Gestione, Consip 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, ecc.), 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 Consip 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.

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 Consip 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 Consip 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, ...);
- riaprire l'identificativo della segnalazione.

Governo servizio di manutenzione

L'apertura dell'intervento di manutenzione è a carico dell'utente Consip 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

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 Consip 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,
- Consip 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.

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,...).



4 INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP)

4.1 DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO

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.

4.2 FUNZIONI DI INFAP

Caricamento on-line dell'inventario

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).

Reportistica

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.

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.

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).



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

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.



5 PORTALE DEPF

5.1 DESCRIZIONE DELLO STRUMENTO

Il “Portale Documenti e Prodotti di Fase” chiamato “DePF” è una applicazione utilizzata per la consegna e la gestione 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 documentazione in un unico repository centralizzato, 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 DI DEPF

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

Applicativo Consip, distinta in due tipologie:

- *Administrator progetto*: autorizzato 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*: autorizzato ad utilizzare le sole funzioni di visualizzazione e ricerca dell'applicazione DePF.

Fornitore: abilitata a visualizzare solo l'area/contratto di competenza e ad avere i seguenti permessi: sulle cartelle *lettura (Download/Browse)*, *scrittura (Crea)*, *monitor*; sui documenti: *lettura*, *aggiornamento*, *visualizza log*, *commento*, *email*, *ricerca correlati*, *monitor*.

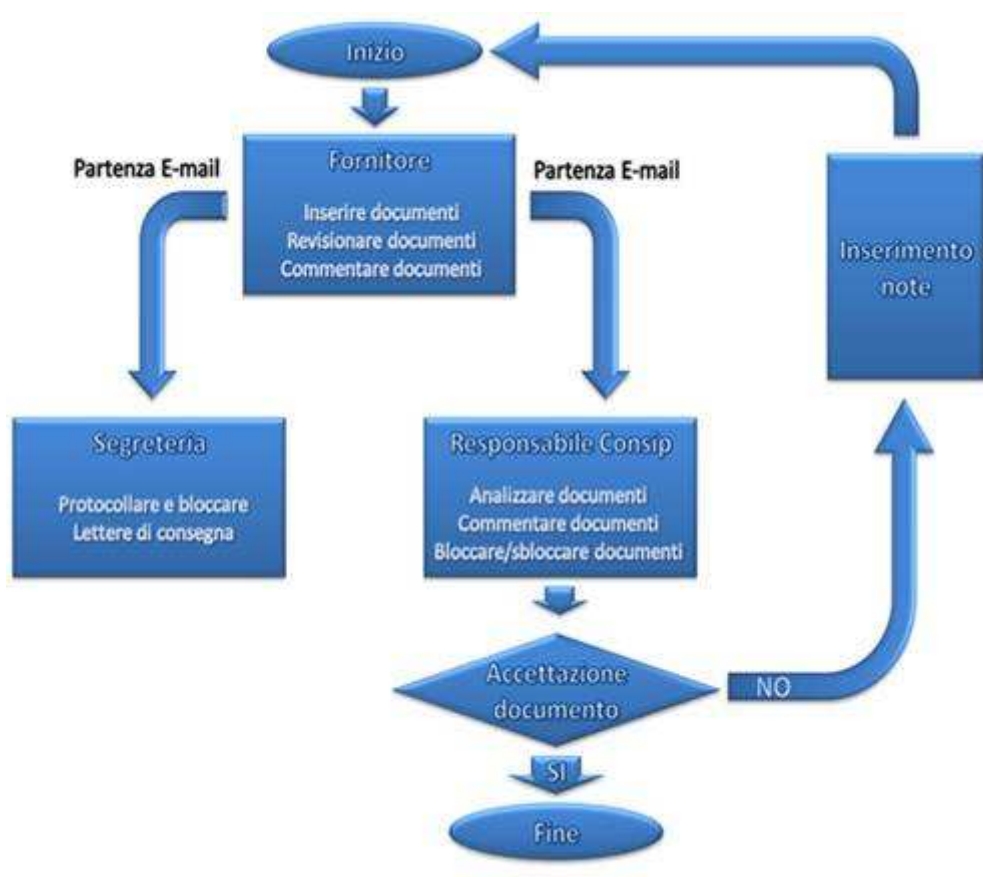
Segreteria: abilitata a visualizzare tutte le aree/contratto e ad avere i seguenti permessi: sulle cartelle: *lettura (Download/Browse)*, *scrittura (Crea)*, *modifica proprietà*, *monitor*; sui documenti: *lettura*, *proprietà*, *visualizza log*, *commento*, *check io/out*, *email*, *ricerca correlati*, *monitor*.

5.3 FLUSSO DOCUMENTALE

Di seguito il grafico del flusso documentale di inserimento sul portale DePF:



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze



5.4 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.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze



Figura 1: la pagina di accesso con le varie opzioni

Il sistema è profilato e a seconda della tipologia di utenza alcune caratteristiche possono essere o non essere disponibili.

5.5 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.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

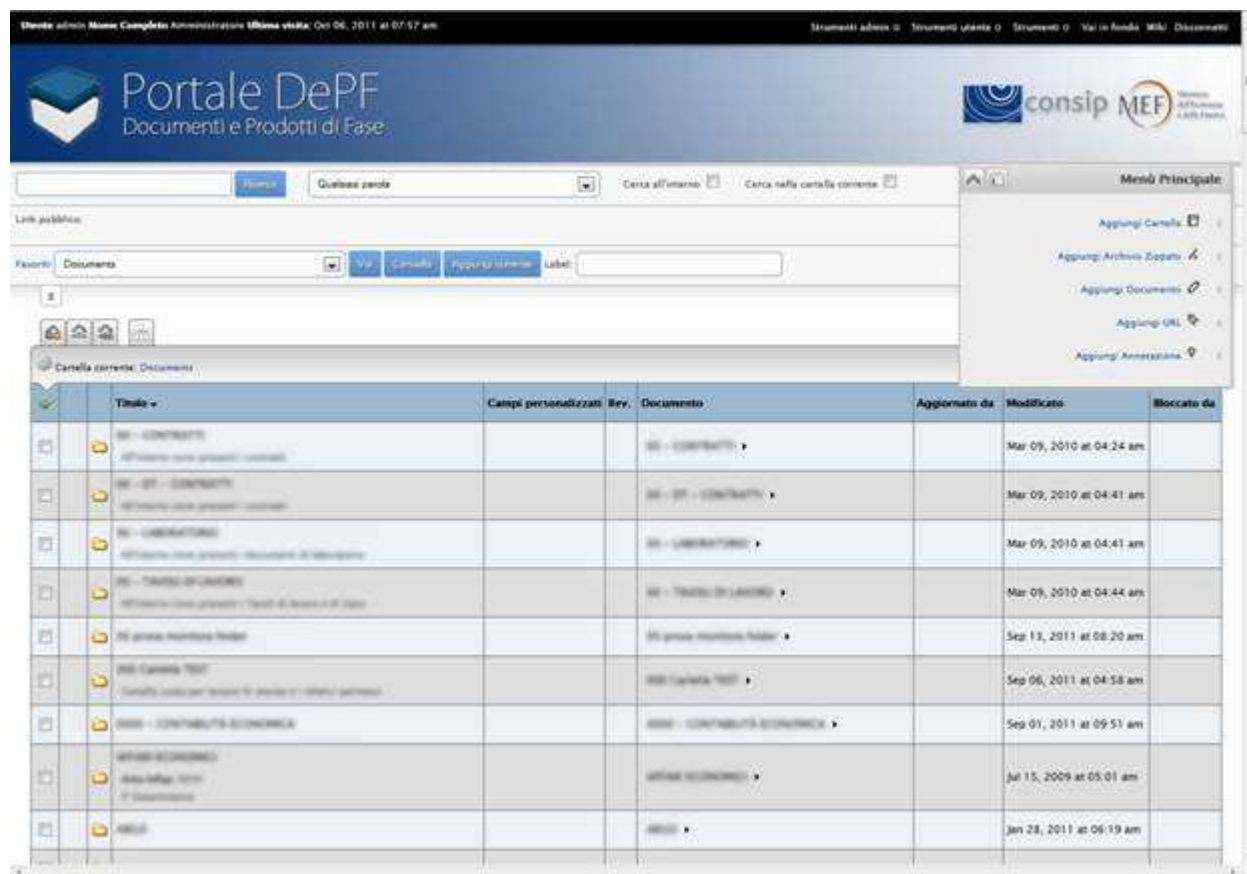


Figura 2: la pagina iniziale con il browser documenti, come si presenta dopo un accesso corretto con profilazione da Administrator




5.6 STRUTTURA A CARTELLE

I documenti che vengono caricati nel portale sono archiviati in cartelle che posso avere una serie di sotto cartelle. Questo tipo di struttura è conosciuto come struttura gerarchica ed è ricalca la tipica struttura usata nell'organizzazione di file 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



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- l'icona (🔍) 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.

5.7 LA BARRA DEL TITOLO



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.

5.8 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:

Informazioni sui Documenti											
	Nuovi:	0		Modificati:	0		Miei:	29829		Gruppo:	856
	Bloccati:	223		Monitorati:	(0/0)		Notizie:	0		Accessi speciali:	(7/7)
Totale: 31064											


















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



5.9 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 (S/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
-  Visualizza URL diretto
-  Email di questo documento
-  Trova Documenti correlati
-  Visualizza Documento
-  Riproduci
-  Monitora questo Documento

5.10 ICONE DI STATO

Queste icone che di volta in volta appaiono 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
-  Documento infettato da virus



6 REMEDY

6.1 IL PRODOTTO

BMC Remedy Service Desk è utilizzato per automatizzare i processi di gestione dei problemi e degli incidenti, consentendo ai service desk di rispondere con la massima rapidità alle condizioni che provocano interruzioni dei servizi delle applicazioni CDC. BMC è integrato con un unico CMDB (Configuration Management Database) e questo permette di monitorare le richieste self service degli utenti, le operazioni iniziali di gestione degli incidenti, la correlazione tra i problemi, l'indagine sulle cause primarie, la valutazione degli errori noti e la correzione tramite richieste di modifica.

BMC Remedy Service Desk è utilizzato anche per la gestione delle richieste dell'utente di affiancamento o supporto funzionale da parte dei team di Assistenza dei relativi fornitori di servizi applicativi.

Il prodotto utilizzato è la BMC Remedy IT Service Management Suite (ITSM) mid Tier 7.5, in particolare l'applicazione "Remedy service desk". Alla versione base sono state apportate personalizzazioni per rispondere alle esigenze della Corte di conti.

6.2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

L'incident rappresenta qualsiasi evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio IT e che causa, o può causare, un'interruzione e una riduzione della qualità di tale servizio verso il cliente.

L'obiettivo principale del processo di Incident Management è il ripristino del funzionamento normale del servizio nel più breve tempo possibile, minimizzando l'impatto negativo sulle funzioni di business, assicurando così che siano mantenuti i migliori livelli possibili di qualità e disponibilità del servizio nei limiti degli SLA definiti.

In ambito Corte dei Conti i richiedenti, ovvero gli utenti finali delle applicazioni, richiedono l'apertura di un ticket Remedy al Service Desk (I Livello) non solo in seguito a malfunzionamenti, anomalie o errori riscontrati sui sistemi su cui operano, ma anche in caso necessitino di affiancamento o supporto funzionale da parte dei team di Assistenza dei relativi fornitori di servizi applicativi.

In questi casi è lo stesso help desk, nel caso ritenga di non essere competente per la risoluzione della segnalazione, ad aprire un ticket che viene instradato al referente della Corte dei conti del relativo progetto.

Anche nei citati casi di richieste di affiancamento e supporto agli utenti, il referente di progetto della Corte dei conti inoltra il ticket al relativo Gruppo di Assistenza di II Livello, che curerà l'esecuzione dell'attività e si occuperà di comunicarne il completamento attraverso Remedy.



Il processo è composto da cinque fasi correlate tra loro in un flusso:

1. **Registrazione dell'incidente;**
2. **Classificazione e Assegnazione:**
 - Categoria operativa
 - Urgenza
 - Gruppo
3. **Analisi e Diagnosi:**
 - Analisi da parte del service desk
 - Eventuale assegnazione a Gruppo di secondo livello
4. **Risoluzione;**
5. **Chiusura:**
 - Accettazione soluzione
 - Rifiuto soluzione

6.3 RUOLI E RESPONSABILITA'

6.3.1 Incident process owner

Profilo: Ha la responsabilità della supervisione dell'intero Process Incident.

Attività

- E' il responsabile di tutto il processo di Incident.
- Ha facoltà di verificare ed eventualmente modificare il processo stesso.
- Ha la responsabilità di verificare l'efficacia e l'efficienza del processo;
- Ha la responsabilità di controllare il lavoro dei gruppi coinvolti nel processo.

6.3.2 Incident manager

Profilo: Ha la capacità di garantire il raggiungimento dei SLT (Service Level Target) definiti negli SLA (Service Level Agreement) per il/i servizi per i quali opera in qualità di manager di esercizio (o service owner). E' in grado di comprendere quali siano i costi e la loro imputazione per ogni servizio di cui è responsabile. Ha un'attitudine orientata al servizio. Possiede una comprensione dettagliata dei processi di service management. E'



capace di utilizzare l'applicazione di service management per controllare l'effettivo livello di servizio erogato.

Attività

- Prende incarico la procedura di Escalation "Incident Escalation Handling" da parte del fornitore del servizio quando quest'ultimo non è disponibile.
- Si assicura che i tutti gli attori coinvolti nel processo siano preparati e si attengano la Processo di Incident Management.

6.3.3 Richiedente

Profilo: Utente finale censito che lavora in ufficio e fruisce di un servizio offerto dalla Corte dei Conti. Non sono richieste attitudini all'utilizzo dell'applicazione.

Attività

- Richiede supporto quando necessario e fornisce le informazioni necessarie per la risoluzione della richiesta. Le richieste avvengono mediante contatto diretto con il Service Desk tramite mail, chiamata telefonica o mediante la compilazione di un form aperto a tutti gli utenti (to-be).
- Verifica la soluzione che l'organizzazione del fornitore del servizio ha fornito per la sua richiesta di incident e la riapre nel caso in cui la ritiene non valida.

6.3.4 Operatore Service Desk

Profilo: E' in grado di tradurre il linguaggio con cui si esprimono gli utenti in informazioni tecniche utili al lavoro dello specialista e viceversa. Ha una comprensione di base dei processi di Service Management. Conosce le procedure di Incident Management. E' capace di utilizzare l'applicazione di service management per soddisfare le esigenze inerenti il ruolo di operatore di service desk.

Attività

- Costituisce l'interfaccia per il richiedente al fornitore del servizio offerto.
- Ottiene le informazioni necessarie dal richiedente che effettua una richiesta di incident e le registra nella maniera più completa, efficiente ed accurata.
- Risolve quante più richieste di incidenti gli è permesso in termini di accesso e valutazione dei tempi previsti.
- Garantisce che le richieste di incidenti da lui registrate, ma che egli stesso non è in grado di risolvere, siano assegnate al gruppo maggiormente appropriato per la risoluzione.

6.3.5 Manager di Gruppo

Profilo: Conosce tutti i servizi a cui il gruppo di cui è membro offre supporto. Conosce tutti i servizi a cui il gruppo di cui è membro offre supporto. Possiede una comprensione di base dei processi di service management. Conosce dettagliatamente le istruzioni di



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

lavoro per i manager di gruppo. E' capace di utilizzare l'applicazione di service management per soddisfare le esigenze inerenti il ruolo di manager di gruppo.

Attività

- Distribuisce le richieste di incidenti che sono stati assegnati al proprio gruppo individuando lo specialista più appropriato in termini di competenze e di disponibilità.
- Garantisce che le richieste di incidenti assegnate al proprio gruppo siano risolte entro i termini previsti dagli SLA. Ciò viene garantito assicurando che le escalation degli SLA vengano seguite in maniera efficiente e rapida.
- Genera escalation verso i fornitori del servizio in caso di interruzione dello stesso oltre i tempi previsti dagli SLA.
- Rivede e accetta o rifiuta soluzioni proposte per uso generale dopo la ricezione di una notifica di approvazione.

6.4 LE FUNZIONALITA OPERATIVE DELL'APPLICAZIONE

6.4.1 Console incident management

6.4.2 Creazione Incident

- Configurazione "Incident Owner"
- Associazione CI (elemento di configurazione)-Incident
- Ricerca CI

6.4.3 Lavorazione Incident

- Assegnazione
- Errata Assegnazione
- Presa in carico
- Sospensione lavorazione incidente
- Sospensione lavorazione incidente per intervento distributore
- Risoluzione
- Accettazione soluzione con Customer Satisfaction/Rifiuto soluzione
- Chiusura d'ufficio



6.5 ULTERIORI FUNZIONALITA'

- Inserimento informazioni su incident
- Gestione promemoria
- Ricerca incident
- Gestione profilo utente

6.6 FUNZIONALITA' CUSTOM

6.6.1 Incident management

- Visualizzazione storico incident
- Ricerche Cliente/ Contatto su base indirizzo posta elettronica
- Creazione Incident "Proattivo"
- Notifica al front-end di creazione incident "Proattivo"
- Controllo esistenza incident "Proattivo"
- Creazione sollecito
- Broadcast di notifica per l'incident
-



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze