

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

Strumenti di supporto alla gestione della fornitura

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
2	CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO	4
2.1	CMA.....	4
2.1.1	Descrizione.....	4
2.1.2	Utenza di CMA	4
3	BASE INFORMATIVA DI GESTIONE (BIG).....	6
3.1	DESCRIZIONE	6
3.2	UTENZA DELL'APPLICAZIONE BIG.....	6
3.3	FUNZIONI DELL'APPLICAZIONE BIG.....	6
4	INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP).....	11
4.1	FUNZIONI DI INFAP.....	11
5	PORTALE DEPF	14
5.1	DESCRIZIONE	14
5.2	UTENZA DELL'APPLICAZIONE	14
5.3	FLUSSO DOCUMENTALE	14
5.4	LA PAGINA DI ACCESSO.....	15
5.5	USARE IL BROWSER.....	16
5.6	STRUTTURA A CARTELLE	17
5.7	LA BARRA DEL TITOLO	18
5.8	INFORMAZIONI SUI DOCUMENTI	18
5.9	MENÙ AZIONI.....	18
5.10	ICONE DI STATO	19
6	BMC REMEDY ITSM	20
6.1	INCIDENT MANAGEMENT	20
6.2	PROBLEM MANAGEMENT	22
6.3	REQUEST FULFILLMENT	25
6.4	CHANGE MANAGEMENT	26
6.5	SERVICE ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT	29
6.5.1	Asset Management.....	29
6.5.2	Configuration Managment (CMDB).....	33
6.6	KNOWLEDGE MANAGEMENT	35
6.7	SERVICE LEVEL MANAGEMENT	36

1 INTRODUZIONE

Di seguito sono riportati gli strumenti di supporto alla gestione della fornitura.

In particolare sono descritti:

- il sistema per la gestione della configurazione del software (CMA);
- il sistema per il monitoraggio delle attività di gestione (BIG);
- il sistema per la gestione dell'inventario funzionale applicativo (INFAP);
- il portale per la gestione dei documenti di fase e prodotti (DePF);
- il sistema di IT Service Management del Dipartimento del Tesoro (BMC Remedy ITSM);
- I sistemi di reportistica e dashboard integrati con BMC Remedy ITSM e descritti nel capitolo 6 insieme a Remedy (Analytics & Dashboard for BSM).

2 **CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO**

E' previsto l'utilizzo del tool **SOURCESAFE (VSS)** della Microsoft di proprietà del MEF, che deve essere installato sulle singole postazioni client delle risorse impegnate nei progetti.

Genericamente, Microsoft VSS consente di gestire i progetti, indipendentemente dal tipo di file (file di testo, file grafici, file binari, file audio o video) tramite il relativo salvataggio in un database. Se è necessario condividere file in due o più progetti, è possibile eseguire questa operazione in modo veloce ed efficiente. Quando si aggiunge un file a VSS, viene eseguita una copia di backup del file nel database, il file viene reso disponibile per altri utenti e le modifiche apportate dagli utenti al file vengono salvate in modo che sia possibile recuperare una versione precedente in qualsiasi momento. I membri del gruppo di lavoro possono visualizzare l'ultima versione di qualsiasi file, apportarvi delle modifiche e salvare la nuova versione nel database.

Sogei/Amministrazione si riserva di richiedere l'utilizzo del prodotto open source **CMA**, di cui si riportano di seguito le caratteristiche.

Il Fornitore dovrà, in ogni caso, utilizzare il prodotto che Sogei/Amministrazione deciderà di rendere disponibile per l'attività di gestione della configurazione dei prodotti sviluppati.

2.1 **CMA**

2.1.1 **Descrizione**

Il Sistema di Configuration Management Applicativo (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 il 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 le tecnologie Java J2EE e .NET 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.

Poiché il CMA risiede su rete intranet, eccedibile anche da remoto mediante sistema Citrix, la consegna del software sviluppato sugli ambienti non collegati a Sogei viene eseguito esclusivamente inserendo i sorgenti nel sistema.

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.

Inoltre, CMA concorre alla compilazione del ticket Remedy per l'apertura della richiesta di Change sui sistemi infrastrutturali.

2.1.2 **Utenza di CMA**

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

- **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;
- **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;
- **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;
- **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

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 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, 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

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..

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, 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, 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 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.

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, ...);
- 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

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.

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)

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.

4.1 Funzioni di INFAP

Caricamento on-line dell'inventario

Gestione obiettivo/intervento

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

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.

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.

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.

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.

5 Portale 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 e 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, 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, distinta in due tipologie:

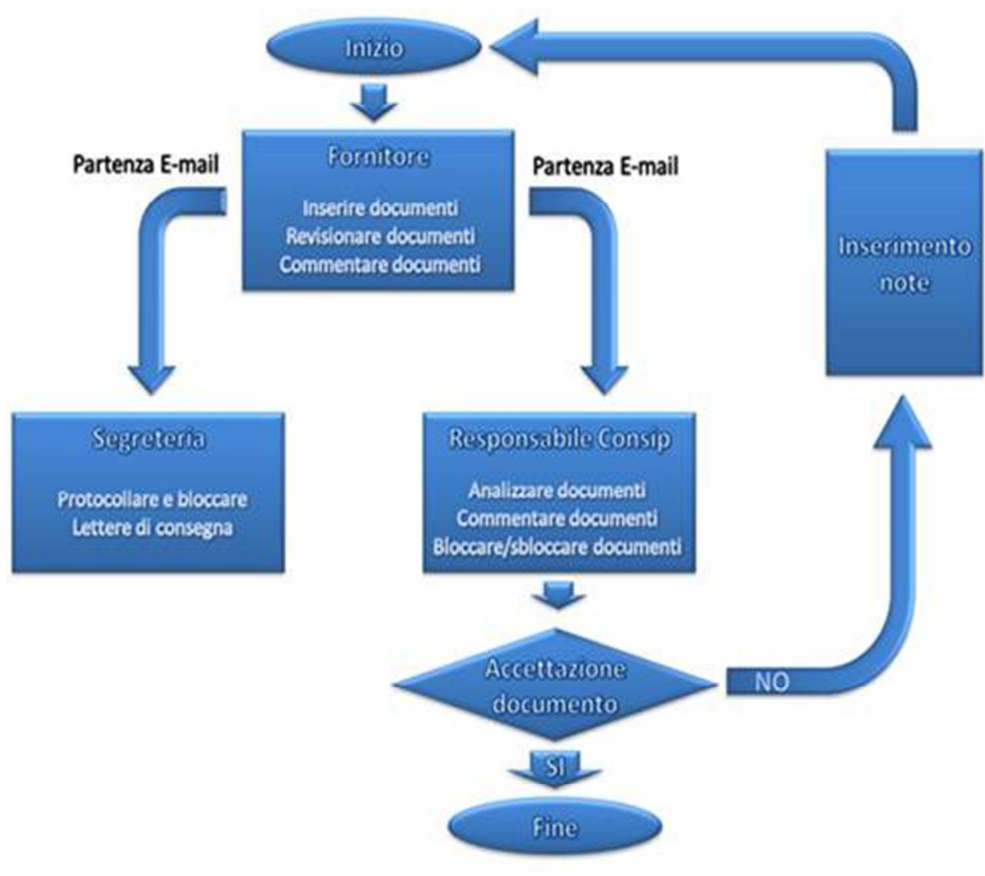
- *Administrator progetto*: autorizzato ad utilizzare tutte le funzioni dell’applicazione DePF per l’area/contratto di competenza; Lettura, Scrittura, Modifica Proprietà, Monitor sulle cartelle; Lettura, Proprietà, Visualizzazione Log, Commento, Check In/Out, Email, Ricerca correlati, Monitor
- *Monitoraggio 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:



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.

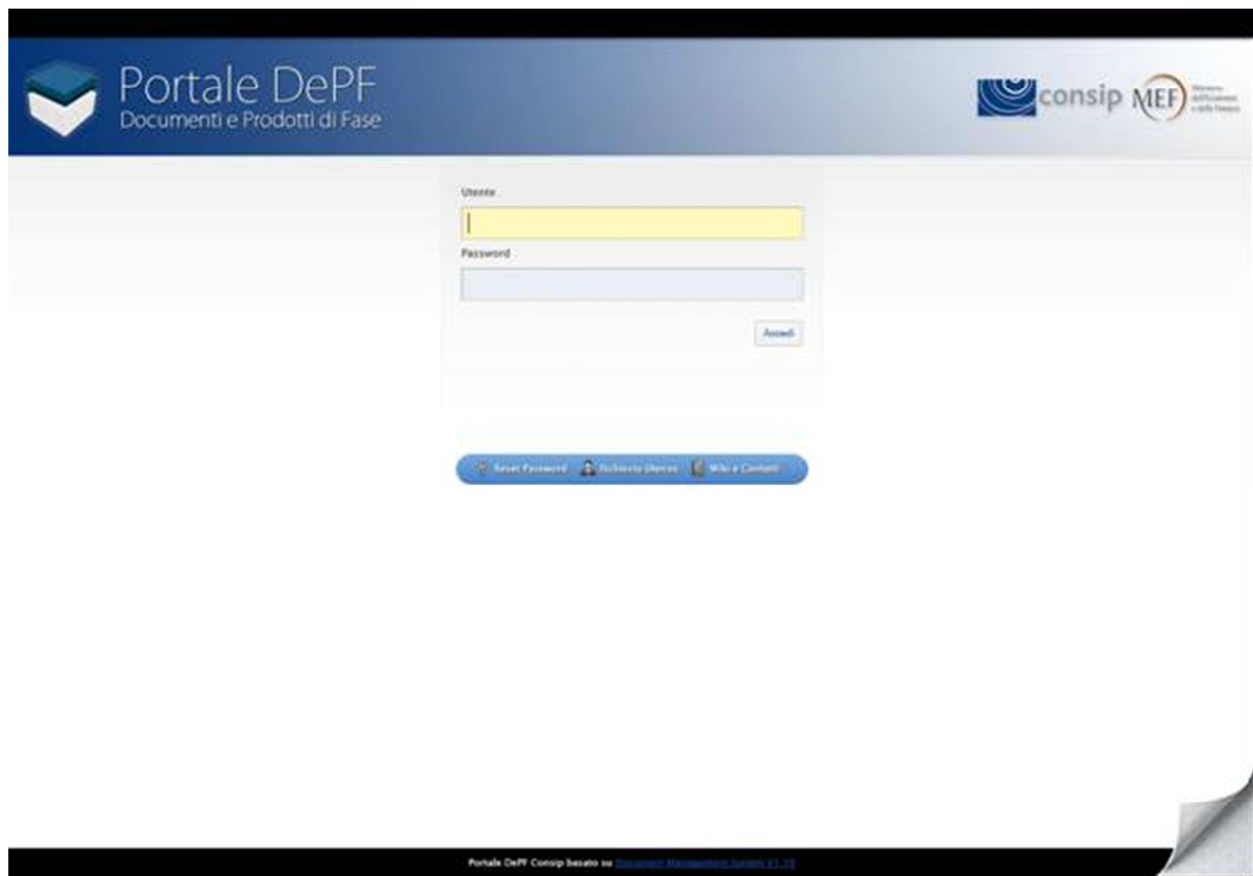


Figura 1: la pagina di accesso con le varie opzioni

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.

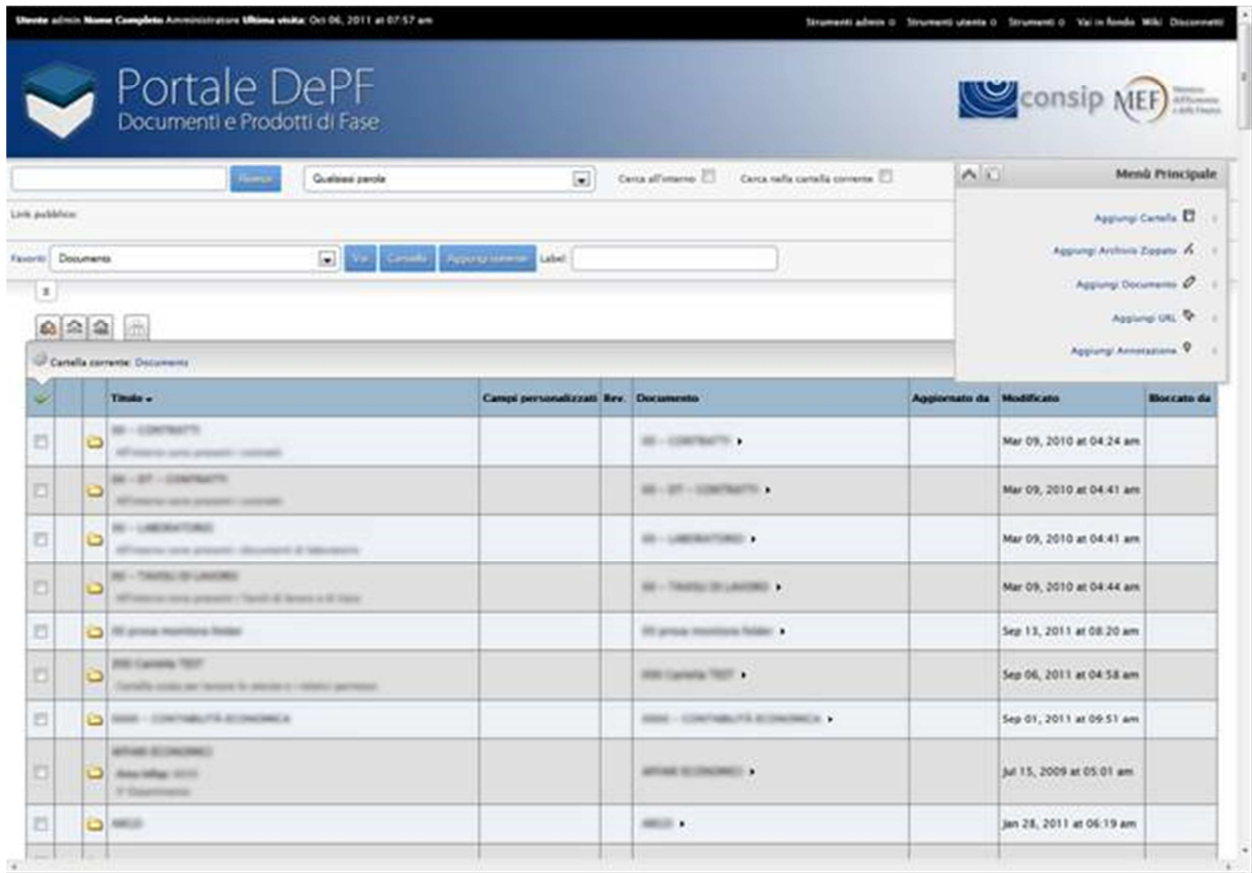


Figura 2: la pagina iniziale con il browser documenti, come si presenta dopo un accesso corretto con profilazione da Administrator



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
- 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



Titolo	Campi personalizzati	Rev.	Documento	Aggiornato 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 è presente 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:	(0/?)
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 **BMC Remedy ITSM**

La piattaforma BMC Remedy ITSM è lo strumento di IT Service Management che permette di supportare i processi ITIL (Information Technology Infrastructure Library) in uso presso il Dipartimento del Tesoro.

La versione della piattaforma utilizzata è la 8.1 e permette di supportare i seguenti processi:

- Incident Management;
- Problem Management;
- Request Fulfillment;
- Change Management;
- Service Asset & Configuration Management;
- Knowledge Management;
- Service Level Management.

Oltre al tool per il supporto dei processi sono presenti due strumenti BMC di reportistica e dashboard:

- BMC Analytics for Business Service Management (Versione 7.6.06);
- BMC Dashboards for Business Service Management (Versione 7.7.00).

La piattaforma è costituita da moduli che permettono di supportare i processi, di seguito la mappatura tra moduli e processi:

Modulo applicativo	Processo
BMC Remedy Service Desk	Incident e Problem management
BMC Remedy Change Management	Change management
BMC Remedy Knowledge Management	Knowledge management
BMC Atrium CMDB	Asset & Configuration management
BMC Service Request Management	Request Fulfillment
BMC Service Level Management	Service level management

6.1 **Incident Management**

BMC Remedy Service Desk automatizza i processi di gestione dei problemi e degli incidenti consentendo ai Service Desk di rispondere con rapidità ed efficienza alle condizioni che provocano interruzioni dei servizi aziendali.

L'integrazione di BMC, attraverso un'architettura unificata per tutte le funzioni di supporto ai servizi IT, fornisce una visibilità diretta delle priorità aziendali, grazie all'integrazione con un unico CMDB (Configuration Management Data Base) e a un'automazione dei flussi di lavoro pronta all'uso con altri processi di supporto ai servizi. Tali flussi di lavoro acquisiscono e monitorano le varie relazioni in atto, incluse 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.

Il sistema permette di :

- Aumentare la disponibilità dei sistemi business-critical velocizzando il processo di risoluzione di problemi e incidenti;
- Ridurre il numero e la durata delle chiamate effettuate al supporto;
- Aumentare la produttività degli operatori di Front End, di tutto il personale di supporto e degli utenti;
- Individuare le cause primarie per eliminare gli incidenti ricorrenti;
- Monitorare le prestazioni a fronte dei contratti sui livelli di servizio per garantire che vengano rispettati gli impegni.

E' inoltre possibile :

- Sottomettere e monitorare incidenti o problemi;
- Tracciare lo stato delle richieste;
- Semplificare e unificare le richieste utente introdotte da più fonti – integrazione di browser Web, e-mail o telefonia – e controllare lo stato di tutte le richieste a prescindere dalla loro fonte.
- Categorizzare i casi su più livelli: i menu di categorizzazione consentono al personale di assistenza di indicare rapidamente la categoria, il tipo e l'elemento di un ticket;
- Differenziare e gestire in modo integrato incident e problem;
- Assegnare automaticamente le richieste al gruppo tecnico di supporto sulla base delle specifiche competenze;
- Suggestire le risposte sulla base delle esperienze e delle conoscenze per la soluzione dei problemi (knowledge database);
- Collegare le risorse o i servizi IT interessate direttamente alla richiesta o al problema utilizzando le informazioni presenti nel CMDB;
- Gestire in modo opportuno i ruoli degli utenti: a seconda del ruolo all'interno dell'organizzazione (per es. richiedente, addetto all'assistenza o manager), l'utente ha a disposizione sulla propria console la vista appropriata;
- Generare report predefiniti, o crearne di nuovi, degli incidenti e dei problemi cui monitorare e tenere traccia dello stato delle richieste.

L'applicazione BMC Remedy Service Desk prevede i seguenti permessi per la supervisione e gestione dei ticket di Incident Management:

Permesso	Descrizione
Service Request User	<ul style="list-style-type: none"> ■ Creare Richieste di servizio (anche per conto di altri utenti); ■ Visualizzare le richieste di servizio; ■ Inserire ulteriori dettagli nelle richieste di servizio create (ad es. aggiornamento info lavoro, aggiunta allegati).

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 2 al Capitolato tecnico

Gara a procedura aperta, in tre lotti, per l'affidamento dei servizi informatici di sviluppo, manutenzione evolutiva, correttiva ed adeguativa, supporto specialistico e supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei sistemi informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 1689

Permesso	Descrizione
Incident User	<ul style="list-style-type: none"> ■ Creare Incidenti; ■ Modificare gli Incident in base al ruolo funzionale e al gruppo di supporto, nel senso che bisogna essere membro di un gruppo di supporto per modificare i record di Incident (al netto della possibilità di aggiornare i ticket come su descritto); ■ Visualizzare i template di Incident.
Incident Viewer	<ul style="list-style-type: none"> ■ Visualizzare gli Incident senza poterli creare o modificare; ■ Inserire e/o modificare i record di Info Lavoro.
Incident Master	<ul style="list-style-type: none"> ■ Creare Incident; ■ Modificare tutti gli Incident indipendentemente dall'affiliazione ad un gruppo di supporto; ■ Visualizzare i template di incident; ■ Svolgere tutte le attività elencate della descrizione del ruolo applicativo "Group Coordinator".

6.2 Problem Management

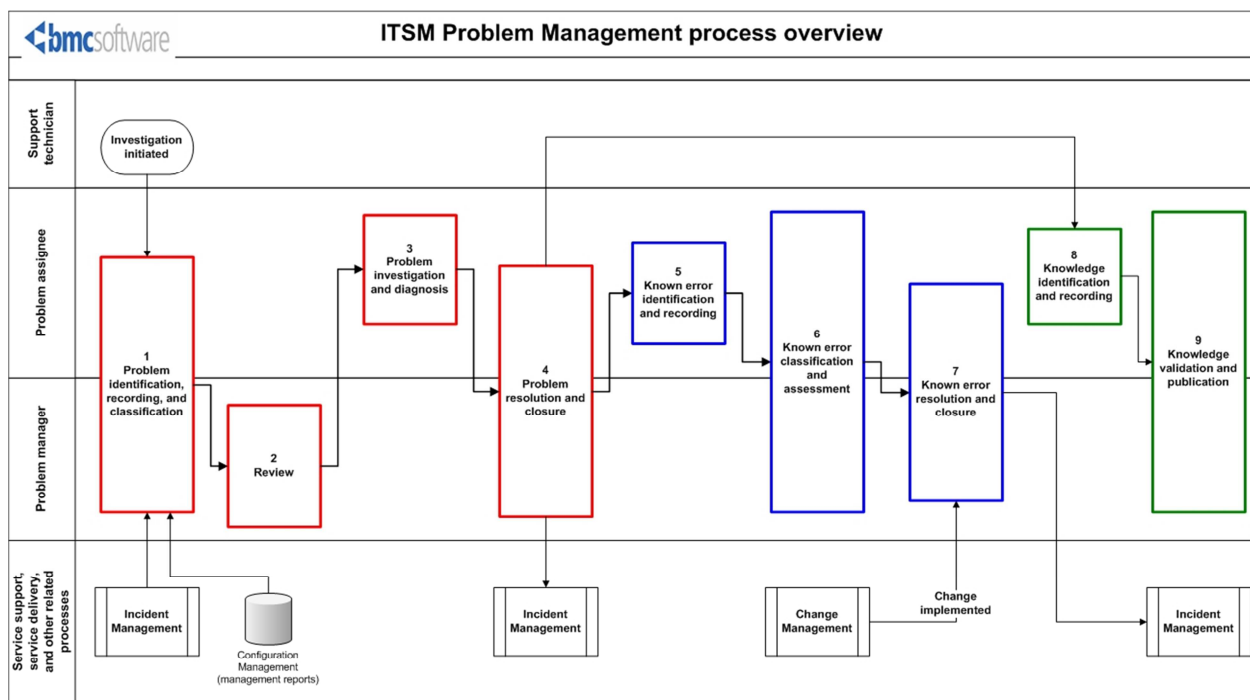
L'architettura integrata della suite ITSM di BMC consente l'integrazione nativa tra i diversi processi in ambito permettendo un'interazione semplice e guidata tra i diversi processi. Come per gli altri processi anche il Problem Management è integrato con il CMDB, permettendo di relazionare le Problem Investigation (PI) ed i Known Error (KE) ai CI contenuti nel CMDB.

Il sistema è utilizzato per gestire analisi del problema, errori noti e soluzioni. La gestione problemi può impedire proattivamente l'insorgere d'incidenti, errori e ulteriori problemi.

Un'analisi del problema aiuta l'organizzazione IT a individuare la causa principale degli incidenti. Dà inizio ad azioni che contribuiscono a migliorare o a correggere la situazione, impedendo che l'incidente si verifichi di nuovo. Il modulo di Problem Management mette a disposizione tre oggetti distinti per la gestione complessiva del processo che sono:

- Problem Investigation: indirizza la fase di analisi del Problem e può portare alla creazione di un errore noto e/o di una soluzione;
- Known Error: è creato a valle della Problem Investigation a fronte di un problema diagnosticato correttamente e per il quale è stata individuata una soluzione alternativa temporanea o una soluzione permanente;
- Solution: il modulo di Problem Management fornisce un oggetto chiamato Solution che permette la registrazione della soluzione per una problematica. Se, come in questo caso, è installato anche il modulo di Knowledge Management nel sistema si trovano 2 oggetti "Solution" entrambi utilizzabili.

La figura seguente illustra il macro processo fornito dal prodotto:



Nella figura i blocchi bordati di rosso rappresentano i passi di processo gestiti attraverso l'oggetto Problem Investigation mentre i blocchi bordati di blu rappresentano i passi gestiti attraverso l'oggetto Known Error. I blocchi bordati di verde rappresentano la gestione della registrazione e pubblicazione delle knowledge. Poiché sul sistema è installato anche il modulo di Knowledge Management (vedi paragrafo su Knowledge management), per la registrazione e la pubblicazione delle knowledge è preferibile usare i Knowledge Article che offrono maggiori funzionalità rispetto all'oggetto Solution fornito dal modulo di Problem Management.

Di seguito si illustrano i permessi applicativi messi a disposizione da BMC Remedy Problem Management:

Permesso	Descrizione
Problem Master	<p>Utenti con il permesso di Problem Master possono eseguire le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare record di problem investigation, known error e solution. • Modificare tutte le problem investigation, i known error e le solution, indipendentemente da qualsiasi ruolo funzionale o appartenenza ai gruppi di supporto. <p>Può configurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cost Category information • Cost Center information • Cost Rate templates • Financial rules • Chargeback periods • Accedere alla Product Catalog console

Permesso	Descrizione
Problem User	<p>Gli utenti con il permesso di Problem User possono eseguire le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare: <ul style="list-style-type: none"> ○ Problem investigation ○ Known error record ○ Solution database record • Modificare (in base al functional roles - descritto più sotto – e all'appartenenza ai gruppi di supporto): <ul style="list-style-type: none"> ○ Problem investigation ○ Known error <p>Questo permesso fornisce l'abilitazione a creare e modificare Problems e Known Errors.</p>
Problem Submitter	<p>Gli utenti con questo permesso possono creare e ricercare tutti i seguenti oggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problem investigation • Known error • Solution database record <p>Non possono modificare problem investigations, known errors e solution database record.</p>
Problem Viewer	<p>Gli utenti con questo permesso possono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cercare Problem investigation • Cercare Known error • Cercare Solution database record • Aggiungere le Work Info • Aggiornare le Work Info non bloccate <p>Gli utenti con questo permesso non possono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sottomettere problem investigation • Modificare problem investigation • Sottomettere known error record • Modificare known error record • Sottomettere solution database record • Modificare solution database record

Permesso	Descrizione
Problem Config	<p>Gli utenti con questo permesso possono eseguire funzioni su diverse componenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurare i seguenti dati del processo di Problem Management: <ul style="list-style-type: none"> ○ Impatto ○ Urgenza ○ I pesi per il calcolo della Priorità ○ Definizione priorità dei Problem ○ Regole del Problem (incluse regole di assegnazione) • Configurare i KPI: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configurazione parametric dei Flashboard ○ Titoli dei KPI • Incident Management: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configurare i decision trees

6.3 Request Fulfillment

BMC Service Request Management, di seguito definito come SRM, rappresenta l'interfaccia attraverso la quale un utente finale interagisce con il mondo IT per una richiesta di servizio o per segnalare un malfunzionamento. Le richieste di servizio sono selezionate attraverso un "Catalogo delle Richieste di Servizio" definito, e focalizzato sulla tipologia di richiesta che ogni utente può richiedere alla IT gestendo l'intero processo, dalla sua sottomissione alla chiusura.

Alcuni dei vantaggi nell'utilizzo di SRM:

- catalogo standardizzato delle richieste di servizio usufruibile tramite una semplice interfaccia web. Gli utenti possono vedere le richieste di servizio disponibili secondo il proprio profilo, controllarne lo stato di avanzamento, interagire con il service support per inserire ulteriori dettagli o per rispondere alle richieste del supporto. E' possibile, inoltre, tramite interfaccia nativa verso il modulo di Knowledge Management, integrarsi con una base dati di conoscenza, permettendo agli utenti di gestirsi autonomamente alcune richieste semplici, evitando che le stesse vengano assegnate agli operatori di supporto;
- l'integrazione del catalogo delle richieste di servizio con i processi di evasione delle stesse permettono una "standardizzazione" dei processi stessi, controllandone anche costi e attività;
- gli utenti possono monitorare l'andamento delle proprie richieste direttamente dall'interfaccia web, evitando chiamate di controllo al supporto. E' possibile costruire su ogni servizio delle metriche di controllo dei tempi (SLA) definite con gli utenti finali.

SRM è suddivisa in diverse componenti ed in particolare:

- Interfaccia Self Service → è l'interfaccia di accesso utilizzata dagli utenti, dalla quale poter inoltrare le richieste partendo dal catalogo dei servizi;
- Catalogo delle richieste di servizio disponibili definite fra IT e il business del dipartimento → ogni definizione di richiesta di servizio (SRD) può avere un processo di business definito e include attributi come

categorizzazioni, date di inizio e fine effettiva, informazioni sui prezzi, approvazioni e criteri di gestione dei livelli di servizio;

- Gestione della Richiesta → costruisce e integra i processi a supporto delle richieste di servizio integrandosi con le applicazioni di back-end che eseguono le attività (per esempio, un incident, una change o un work-order);
- Approvazioni → Gli amministratori dell'applicazione possono definire il processo di approvazione delle modifiche durante il quale un gruppo di utenti avrà il compito di esaminare e approvare le richieste proposte. Solo dopo aver approvato la richiesta, è possibile, ad esempio, avviare le attività di gestione della richiesta stessa;
- Creazione di report → consente ai manager e al personale di assistenza di generare report predefiniti, o crearne di nuovi, con cui monitorare e tenere traccia dello stato delle richieste e visualizzare i report con il programma di visualizzazione integrato.

E' opportuno precisare che il modulo di Service Request Management è fondamentalmente un modulo di interfaccia verso processi di Fulfillment sui quali sono realizzate le attività per la gestione delle richieste.

Tali processi possono essere riassumibili in:

- Processi di Change Management;
- Processi di Incident Management.

Di seguito sono riportati i permessi standard dell'applicazione BMC SRM:

Permesso	Descrizione
Service Request User	<ul style="list-style-type: none">■ Accedere al portale delle richieste di Servizio;■ Aprire, Creare e Modificare una richiesta di servizio;■ Effettuare Ricerche sulle richieste di servizio.
Request Catalog Manager	<ul style="list-style-type: none">■ Creare nuove richieste di servizio;■ Creare i processi associati alle richieste di servizio;■ Creare le Survey;■ Eseguire query relative a tutte le service request.
Approver	<ul style="list-style-type: none">■ Approva le Service Request di propria competenza.

6.4 Change Management

BMC Remedy Change Management fornisce criteri completi, gestione dei processi e capacità di pianificazione che consentono di ottimizzare la velocità e la coerenza con cui vengono implementate le modifiche, riducendo al minimo le interruzioni e i rischi aziendali.

Consente di definire e applicare processi relativi alle modifiche e alle versioni standardizzati in grado di guidare l'azienda in tutte le fasi del ciclo di vita di una richiesta di modifica, dalla trasmissione alla pianificazione, all'implementazione e alla verifica. Garantisce che vengano adottate le misure appropriate, consultati i giusti proprietari aziendali e attuate le procedure più efficaci.

BMC Remedy Change Management permette di:

- Applicare i processi di gestione delle modifiche accettati a livello globale;
- Aumentare la disponibilità dei sistemi business-critical;
- Velocizzare l'implementazione delle modifiche;
- Ottimizzare la prioritizzazione delle richieste di modifica per garantire il supporto per i servizi aziendali critici;
- Ridurre il numero delle chiamate effettuate al supporto riducendo al minimo le interruzioni correlate alle modifiche;
- Gestire le modifiche negli ambienti data center e desktop.

Con BMC Remedy Change Management, è possibile:

- Sottomettere, classificare, descrivere, assegnare, approvare, pianificare, tracciare le richieste di modifica (request for change);
- Definire le dipendenze tra le richieste di modifica e le attività di modifica;
- Gestire il processo di approvazione per le richieste di modifica;
- Analizzare i rischi e l'impatto;
- Analizzare i costi;
- Generare report predefiniti sulle attività di modifica.

Nell'applicazione BMC Remedy Change Management è possibile assegnare un numero di sequenza alle richieste e alle attività di modifica in modo da determinare relazioni di dipendenza tra questi elementi.

Una richiesta o un'attività di modifica con un numero di sequenza inferiore deve essere completata prima di una richiesta o di un'attività cui è associato un numero superiore. Uno stesso numero di sequenza può essere assegnato a più attività o modifiche che, in tal caso, vengono considerate di pari livello. Una volta assegnati i numeri di sequenza, le richieste o le attività di modifica devono essere completate nell'ordine stabilito. Ad esempio, un'attività con numero di sequenza 3 può essere completata solo dopo aver portato a termine tutte le attività con i numeri di sequenza 1 e 2. Le richieste o le attività di modifica con un numero di sequenza identico sono considerate di pari livello e possono essere eseguite in parallelo da persone/gruppi differenti. È possibile scegliere di applicare la sequenza delle attività o delle modifiche, di non applicarla oppure di inviare un messaggio di notifica all'implementatore per segnalargli quando un'attività viene eseguita senza rispettare la sequenza definita.

Approvazioni

Gli amministratori dell'applicazione possono definire il processo di approvazione delle modifiche durante il quale un gruppo di utenti avrà il compito di esaminare e approvare le richieste proposte. Solo dopo aver approvato la richiesta, è possibile, ad esempio, avviare le attività di pianificazione correlate.

Analisi dei rischi e dell'impatto

Il supervisore delle modifiche si occupa della pianificazione della richiesta di modifica. Questa attività comprende l'analisi dei rischi e dell'impatto della richiesta di modifica. Il supervisore può utilizzare la funzionalità di analisi dei rischi per eseguire una stima dell'impatto tramite la valutazione dei rischi dal punto di vista tecnico e commerciale e la stima del numero di utenti coinvolti.

Analisi e gestione dei costi

Il supervisore della modifica può specificare e valutare i costi della richiesta di modifica comprendenti parti, manodopera e altri costi associati. Avendo anche il modulo BMC Remedy Asset Management, il costo può essere correlato alle risorse. Il totale dei costi di tutti gli incidenti associati a una richiesta di modifica viene calcolato automaticamente.

Creazione di report

BMC Remedy Change Management consente ai manager e al personale di assistenza di generare report predefiniti, o crearne di nuovi, con cui monitorare e tenere traccia dello stato delle richieste di modifica, delle attività assegnate e delle approvazioni, determinare i costi delle richieste di modifica e visualizzare i report con il programma di visualizzazione integrato.

L'applicazione BMC Remedy Change Management prevede i seguenti permessi per la supervisione e gestione delle RFC:

Permesso	Descrizione
Infrastructure Change Master	<ul style="list-style-type: none"> ■ Creare RFC; ■ Modificare le RFC indipendentemente dall'appartenenza ad un gruppo di supporto (potrebbe non avere nessun ruolo funzionale associato); ■ Portare a completamento le RFC; ■ Parzialmente modificare una RFC chiusa inserendo ad esempio delle Info Lavoro (alcuni campi sono non editabili per tutti); ■ Modificare i Task all'interno delle RFC; ■ Crea e modifica i mapping di approvazione; ■ Crea e modifica i Template di Change; ■ Accedere alla Product Catalog Console.
Infrastructure Change User	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si tratta di un utente che può ricoprire il ruolo di Change Manager, Change Coordinator o Change Implementer; ■ Creare RFC; ■ Modificare RFC solo dove lui sia presente (in termini individuali o di gruppo) come Change Manager e/o Change Coordinator (avendo lo specifico ruolo funzionale). Se non è presente in nessuno di questi ruoli sulla RFC allora la modifica è limitata fintanto che la RFC raggiunge lo stato Planning In Progress. ■ Modificare solo i Task assegnati al proprio gruppo all'interno della RFC, indipendentemente dallo stato della RFC stessa.
Infrastructure Change Submit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Creare e interrogare tutte le RFC; ■ Accedere alla Product Catalog Console.
Infrastructure Change Viewer	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interrogare tutte le RFC; ■ Accedere alla Product Catalog Console.
Infrastructure Change Config	<ul style="list-style-type: none"> ■ Configurare il Change Calendar; ■ Configurare i valori di prioritizzazione; ■ Configurare la transizione di stati della RFC; ■ Configurare le Change Rules; ■ Configurare i fattori di Rischio;

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 2 al Capitolato tecnico

Gara a procedura aperta, in tre lotti, per l'affidamento dei servizi informatici di sviluppo, manutenzione evolutiva, correttiva ed adeguativa, supporto specialistico e supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei sistemi informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 1689

Permesso	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Configurare i Change Template; ■ Configurare i Processi di Approvazione; ■ Configurare i mapping di autoassegnazione dei Task; ■ Configurare i Task Group Template; ■ Configurare i Task Template.

6.5 Service Asset & Configuration Management

6.5.1 Asset Management

Il processo di Asset Management si occupa della gestione del ciclo di vita degli asset, dalla necessità di acquisto di un bene alla dismissione dello stesso, coinvolgendo diversi attori, a seconda delle organizzazioni e delle politiche delle singole aziende. Spesso nel processo di Asset Management vengono incluse anche le attività come installazione o di movimentazione, che più correttamente vanno indirizzate attraverso il processo di Change Management.

Il modulo di Asset Management di ITSM comprende tutte quelle attività per la gestione dei beni, quali l'acquisizione ed il ricevimento di beni, la corretta tracciatura dei dati relativi ai beni come lo stato degli asset, i dati finanziari e i dati contrattuali. Il modulo di Asset Management "consuma" i dati dei CI contenuti nel CMDB, arricchendo il modello dati con campi e funzioni specifiche.

Di seguito vengono indicate le funzioni di base disponibili nell'applicazione:

- **Gestione dell'inventario:** consente di immettere, di tenere traccia e di gestire risorse e componenti singoli ed elementi in blocco (ovvero bulk item, beni da gestire a quantità invece che a singola istanza come ad esempio i cavi di rete).
- **Gestione delle configurazioni:** consente di definire configurazioni o installazioni standard per persone o gruppi diversi di una società e di mantenere aggiornato lo stato delle risorse nell'ambito delle configurazioni.
- **Gestione delle risorse IT per l'intera durata del ciclo di vita:** consente di utilizzare le procedure ottimali per controllare tutte le fasi del ciclo di gestione delle risorse IT nel corso del flusso di lavoro, dalla richiesta di acquisto, all'acquisto, alla ricezione, all'installazione e alla distribuzione.
- **Gestione finanziaria:** consente di consolidare i costi delle risorse, dalla fase di approvvigionamento a quella di dismissione e di allocare e tenere traccia dei costi per centri di costo.
- **Gestione delle richieste di acquisto:** consente di creare richieste di acquisto, gestire le approvazioni di tali richieste, avviare la creazione di ordini di acquisto nonché di gestire la ricezione di elementi dai fornitori e la creazione delle risorse associate.
- **Gestione dei contratti:** consente di tenere traccia dello stato, del tipo, dei termini, delle condizioni, dei pagamenti e di altre informazioni relative a contratti di locazione, software, garanzia e manutenzione.
- **Generazione di report:** consente di creare una serie di report utili per prendere decisioni ponderate e ben documentate per la gestione delle risorse in base alle informazioni relative.
- Definire pianificazioni di manutenzione e controllo per le risorse.

Di seguito si illustrano i permessi applicativi messi a disposizione da BMC Remedy Asset Management:

Permesso	Descrizione
Asset Admin	<p>Utenti con il permesso di AssetAdmin possono eseguire le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare e modificare tutti i CI ed i loro attributi/dati • Creare le relazioni dei CI (con altri CI, People, Organizzazioni e Support Groups) • Gestire i CI in Inventario • Gestire i contratti • Gestire le configurazioni • Gestire i costi • Eseguire aggiornamenti massivi • Gestire le schedulazioni
Asset User	<p>Utenti con il permesso di Asset User possono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare i dati dei CI • Creare relazioni tra CI e record come incident, people, organizzazioni e gruppi di supporto (non possono creare relazioni con altri CI) • Leggere tutti i dati dei CI <p>N.B.: questo permesso autorizza gli utenti a modificare solo i CI per i quali sono stati espressamente concessi i diritti di modifica. I diritti di modifica vengono concessi relazionando un CI a uno o più Support Groups/Persone.</p> <p>Questo permesso non dà accesso alle seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventory management • Bulk update • Purchasing • Receiving
Asset Viewer	<p>Gli utenti con il permesso Asset Viewer possono vedere tutti i CI.</p> <p>Questo permesso è automaticamente garantito quando uno di questi permessi viene concesso all'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident Master • Problem User • Problem Master • InfrastructureChange User • InfrastructureChange Master • InfrastructureChangeConfig • Release Config • Release Master

Permesso	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> • Release User • Task Manager • Task User • Purchasing User • ContractAdmin • Contract User • Contract Viewer • RequestCatalog Manager <p>Questo permesso non da accesso alle seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventory management • Bulk update • Cost management • Purchasing • Receivingfunctions • Software Asset Management console
Asset Config	<p>Gli utenti con il permesso AssetConfig possono configurare le seguenti aree dell'applicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asset Management settings • Bulk CI Reorder Level and Lead Time Specifications¹ <p>Possono anche eseguire la funzione di cancellazione dei CI.</p> <p>Tipicamente questo permesso viene dato agli Application Administrator.</p>
Purchasing User	<p>Utenti con il permesso Purchasing User possono accedere alle seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare e modificare purchaserequisitions che sono assegnate al gruppo di supporto dell'utente (include i line items) • Creare e modificare purchaseorders. <p>Questo permesso garantisce l'accesso solo alle funzioni degli acquisti (esclusa la ricezione) e non fornisce accesso ad aree dove è richiesto un permesso del tipo 'Asset' o 'Contract'.</p>
Receiving User	<p>Utenti con Receiving User possono accedere alla console di Ricezione per ricevere i CI provenienti dalla gestione acquisti.</p>
Contract Admin	<p>Utenti con ContractAdmin possono eseguire le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare e modificare tutti i contratti dalla Contract console • Creare e modificare i certificati di licenza dalla console SAM • Configurare nuovi contracttype dalla Application Administration console. • Gestire illicensejobs dalla console SAM <p>Gli utenti che hanno un permesso di AssetAdmin possono fare le stesse cose di un ContractAdminad eccezione della creazione di nuovi contract type.</p>
Contract User	<p>Utenti con Contract User possono eseguire le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare contratti pubblici dalla Contract console

¹Tramite questa funzione è possibile definire le soglie sotto le quali è necessario riordinare i beni di tipo bulk ed il tempo di approvvigionamento previsto. Al verificarsi delle condizioni di riordino il sistema invia una notifica al gruppo (o alla persona) definita come proprietario.



Permesso	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none">• Modificare contratti interni dalla Contract console• Creare e modificare i certificati di licenza a cui hanno accesso dalla console SAM• Gestire i licensejobs dalla console SAM
Contract Viewer	Utenti con Contract Viewer possono vedere tutti i contratti dalla Contract console. Gli utenti con Asset Viewer non necessitano anche di Contract Viewer.
Contract Config	Utenti con ContractConfig possono eseguire le seguenti funzioni: <ul style="list-style-type: none">• Configurare License Types• Configurare Inboxpreferences per SWLM• Configurare il License Engine per SWLM• Configurare Asset Management rules• Impostare le server information per l'AR System License Type per SWLM Questo permesso non dà accesso alla console SAM. Se un utente ha già associato il permesso di AssetConfig, non necessita di questo permesso. Tipicamente un Application Administrator richiede questo permesso.
Cost Manager	Utenti con il permesso di Cost Manager possono configurare: <ul style="list-style-type: none">• Costcategories• Cost Center information• Cost Rate templates• Financial rules• Chargebackperiods Questo permesso viene solitamente dato a Financial Manager o IT Controller e Application Administrators. I seguenti permessi ereditano anche i permessi di Cost Manager: <ul style="list-style-type: none">• AssetAdmin• Incident Master• Problem Master
Cost User	Questo permesso viene usato poco di frequente in quanto è automaticamente garantito a tutti gli utenti che hanno un permesso "... User" delle altre applicazioni permettendo la creazione, modifica e cancellazione di tutti i record dei costi. I seguenti permessi ereditano anche i permessi di Cost User: <ul style="list-style-type: none">• Contact Organization Admin• Task Manager• Task User• Asset User• InfrastructureChange Master• InfrastructureChange User• Activity User, Release Master• Release User• Incident User• Problem User

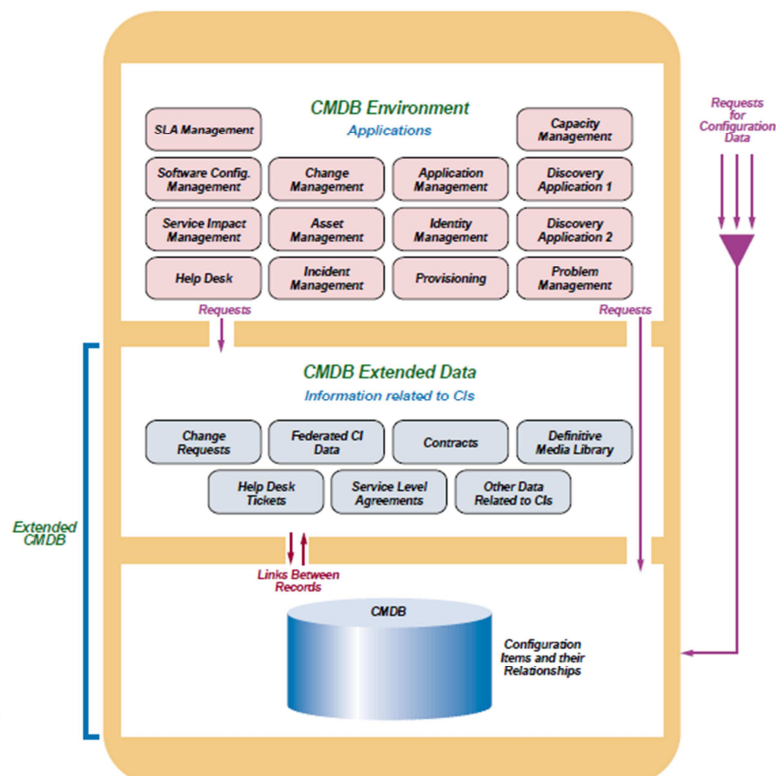
Permesso	Descrizione
	Gli utenti con uno dei permessi sopra non necessitano del permesso Cost User.
Config Categorization Admin	<p>Questo permesso abilita alla gestione delle seguenti funzionalità :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurazione delle categorie operative • Configurazione delle categorie di prodotto • Configurazione dei cataloghi generici : ResolutionCategory, Root Cause Category • Accesso alla Product Catalog Console
Cost Viewer	<p>Questo permesso viene usato poco di frequente in quanto è automaticamente garantito a tutti gli utenti che hanno un permesso "... Viewer" delle altre applicazioni permettendo visione di tutti i record dei costi. I seguenti permessi ereditano anche i permessi di Cost Viewer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Task Viewer • Asset Viewer • InfrastructureChange Viewer • Release Viewer • Activity Viewer • Incident Viewer • Problem Viewer

6.5.2 Configuration Managment (CMDB)

L'architettura BMC Atrium divide il CMDB e la sua infrastruttura in tre livelli logici:

- **il CMDB stesso;**
- **i dati correlati dal o al CMDB, chiamati CMDB Extended Data;**
- **le applicazioni che interagiscono con questi due livelli, chiamate il CMDB Environment.**

La figura sotto illustra questi tre livelli.



I livelli CMDB core e CMDB Extended Data realizzano, congiuntamente, quello che ITIL indica come CMDB.

Il CMDB non contiene solo i Configuration Item (di seguito indicati come CI) e le loro relazioni ma alcuni degli attributi possono essere relazionati con i CMDB Extended Data.

In realtà, anche se il CMDB non contiene fisicamente tutti gli attributi o i dati correlati ai CI, esso resta la fonte di registrazione dei dati di configurazione, attraverso il legame con i CMDB Extended Data. I dati acceduti attraverso questo legame, sono chiamati dati federati.

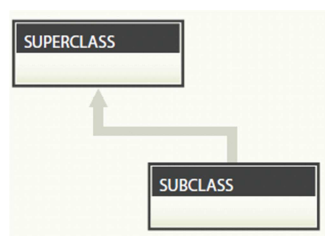
Questa modalità di integrazione, con sorgenti di dati esterne, consente una gestione dei dati più efficiente.

In questo modo, al posto di un'onerosa duplicazione di tutti i dati dall'unico CMDB, i vari data consumer possono continuare a reperire la informazioni dai singoli data store, ottimizzati per le specifiche tipologie di dati. Le applicazioni del CMDB Environment accedono i dati del CMDB e del CMDB Extended Data. Un'applicazione che parte dal CMDB Environment mantiene i suoi dati di configurazione come parte dell'Extended CMDB. Naturalmente, le applicazioni del CMDB Environment possono anche accedere dati scorrelati rispetto ai CI; questi dati non sono parte del Extended CMDB.

Il Configuration Management Data Base rende possibile la memorizzazione dei CI (ad es. software, prodotti e servizi) che fanno parte dell'ambiente di UCID e che potranno essere in qualche modo utili o necessari nei processi ITIL su di esso implementati.

Il termine **CLASSE**, serve a “descrivere” una specifica tipologia di CI e a contenere quindi tutti gli attributi necessari che riescono a rappresentarlo. Un CI viene rappresentato tramite i suoi specifici attributi; ad esempio l'attributo NumberOfLPARS per la classe BMC_Mainframe non può essere comune ad altre tipologie di CI e quindi esisterà solo nella classe sopra menzionata.

Come per tutti i datamodel Object Oriented, tutti gli attributi comuni saranno compresi nella “classe di base” o superclasse BMC_BaseElement e verranno ereditati da tutte le altre classi. Le classi gerarchicamente inferiori alla superclasse, sono definite sottoclassi. La figura seguente è un esempio di come classi e superclassi vengono rappresentate all'interno del data model:



Oltre alle classi che modellano un Configuration Item, ne esistono altre chiamate *relationship* che servono alla “costruzione” delle relazioni tra le classi di CI. Anche le relazioni sono similmente strutturate e la superclasse di riferimento è la BMC_BaseRelationship.

6.6 Knowledge Management

BMC Knowledge Management permette di creare, pubblicare, revisionare e ricercare articoli di knowledge.

Il modulo fornisce template per la definizione delle seguenti tipologie di Knowledge Article:

- Known Error;
- Decision Tree;
- How To;
- Reference;
- Problem Solution.

Le principali funzionalità fornite dal modulo di Knowledge Management sono:

- Possibilità di creare articoli usando Rich Text e hyperlink;
- Possibilità di versioning degli articoli;
- Gestione più granulare della visibilità degli articoli;
- Creazione di diverse tipologie di knowledge article (vedi template sopra);
- Possibilità di gestire i feedback degli utilizzatori degli articoli;
- Flusso di processo di gestione degli articolo.

La suite ITSM considera tutti gli oggetti forniti parte della knowledge, in termini più ampi, e il motore di ricerca integrato permette di eseguire ricerche sia sugli oggetti forniti dal modulo di Knowledge Management che sugli oggetti forniti dai moduli di Incident e Problem Management.

I ruoli funzionali del sistema sono i seguenti:

Knowledge Viewer

Questo ruolo permette di visionare tutti gli articoli di knowledge in lettura, senza possibilità di compiere modifiche. Usualmente è assegnato allo staff di supporto che ricerca e visualizza gli articoli.

Knowledge Submitter

Il ruolo permette di creare nuovi articoli di Knowledge nel solo stato di Bozza e viene usualmente assegnato ad utenti junior.

Knowledge User

Questo ruolo permette di creare, assegnare e pubblicare nuovi e già esistenti articoli di knowledge. Il ruolo è usualmente assegnato ad utenti esperti dei gruppi di supporto e permette all'utente di partecipare all'intero ciclo di vita un articolo di knowledge.

Knowledge Admin

I permessi di questo ruolo permettono il pieno accesso al modulo. Il ruolo è usualmente assegnato ad utenti amministratori che, in aggiunta ai privilegi del Knowledge User, possono generare report, gestire le fonti esterne, migrare dati e assegnare privilegi ad altri utenti.

6.7 Service Level Management

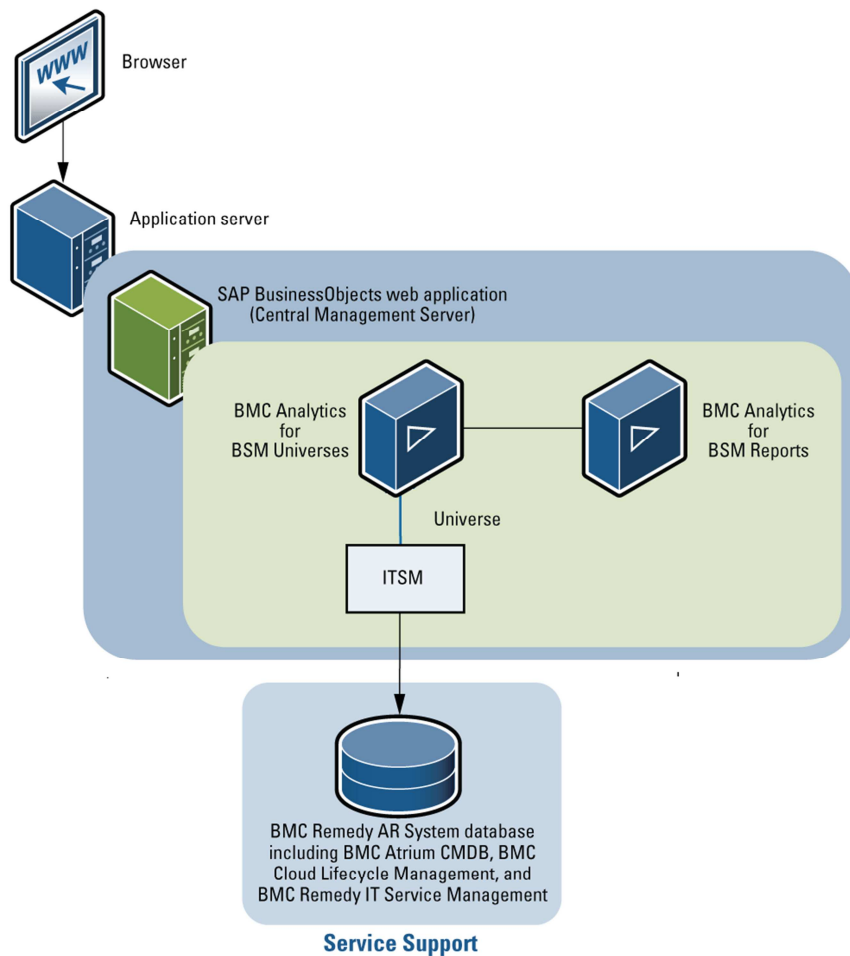
Il processo di Service Level Management è il processo responsabile della negoziazione degli SLA, e di assicurare che questi siano raggiunti. SLM è responsabile di assicurare che tutti i Processi di Gestione dei Servizi IT (ITSM), Accordi sui Livelli Operativi (OLA), e Contratti di Subfornitura (UC), siano adeguati a quelli che sono gli Obiettivi dei Livelli di Servizio concordati. Il processo di SLM effettua il monitoraggio, dei report sui Livelli di Servizio, e organizza regolari revisioni con il Cliente.

L'applicazione BMC Service Level Management mette a disposizione un set predefinito di funzioni per la misurazione in tempo reale e a consuntivo degli SLA che vengono definiti per gli altri processi come l'Incident Management, il Change Management, l'Availability ed il Performance Management (attraverso la possibile integrazione con strumenti di monitoraggio).

Per la reportistica e dashboard sono utilizzate le soluzioni denominate **BMC Analytics for BSM e BMC Dashboard for BSM** basate su SAP BusinessObjects.

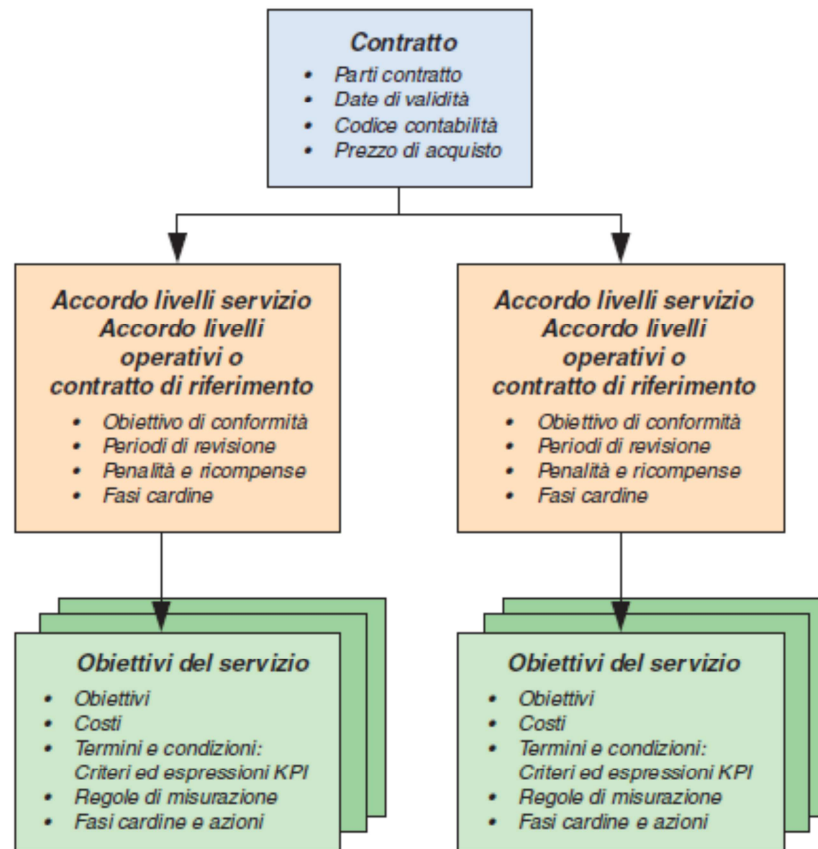
L'architettura integrata della suite ITSM di BMC consente l'integrazione nativa tra i diversi processi in ambito permettendo un'interazione semplice e guidata tra i diversi processi. Come per gli altri processi anche la gestione degli SLA è integrata sulla stessa piattaforma e mette a disposizione le sorgenti dati standard per Richieste di Servizio, Incidenti e Change.

Nell'architettura della Suite ITSM manca una componente molto importante relativa al tema Service Level Management ovvero la componente di Reporting che può essere utilizzata come "unico cruscotto" per la visualizzazione dello stato degli SLA monitorati, ma non solo. Per questo scopo si utilizzano gli strumenti sopra citati (Analytics & Dashboard).



La soluzione di reporting è indispensabile non solo per un tema di presentazione ma anche per il calcolo vero e proprio di SLA che non sono calcolabili attraverso l'applicazione di Service Level Management che è strutturata per il monitoraggio in real time dell'andamento dei ticket (e la relativa consuntivazione rispetto all'obiettivo generale).

L'applicazione Service Level Management usa contratti, accordi e obiettivi del servizio che controllano la prestazione di un servizio, altri elementi di configurazione o processi infrastrutturali. La seguente figura illustra la struttura messa a disposizione da SLM per la definizione degli SLA.



Di seguito si illustrano i permessi applicativi messi a disposizione da BMC Remedy SLM.

Permesso	Descrizione
SLM Config	<p>Questo permesso consente di eseguire le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> Accedere alle funzioni di BMC SLM nella “Application Administration Console”, nella “Console gestione livelli di servizio” e nella BMC SLM dashboards; Crea, modifica, cancella, e vede contratti, accordi e service targets.
SLM Manager	<p>Questo permesso permette di eseguire le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> Accedere alle funzioni nella Service Level Management Console e nella BMC SLM dashboards; Crea, modifica, cancella, e vede contratti, accordi e service targets; Vede la tab “Amministrazione” della “Console gestione livelli di servizio”, se possiede anche il permesso “General Access” (questo permesso viene dato all’utente a fronte di altri permessi come, ad esempio, il permesso di Incident User); Configura le impostazioni applicazioni, incluse le seguenti funzioni: <ul style="list-style-type: none"> Proprietari accordo Menu contratto

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 2 al Capitolato tecnico

Gara a procedura aperta, in tre lotti, per l’affidamento dei servizi informatici di sviluppo, manutenzione evolutiva, correttiva ed adeguativa, supporto specialistico e supporto al ridisegno dei processi nell’ambito dei sistemi informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 1689

Permesso	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aggiornamento retroattivo dei dati di misurazione ▪ Periodi di revisione ▪ Gruppi obiettivi del servizio ▪ Commenti SLM ▪ Modelli ▪ Configura orario di lavoro ▪ Configura Collector Module (funzione non installata poiché utilizzata per l'integrazione con i prodotti BMC di monitoraggio).
SLM Unrestricted Manager	In aggiunta a tutte le attività fornite a SLM Manager, questo permesso abilita la gestione senza restrizioni di Company e l'accesso ai dati di tutti i Contratti.
SLM Console and Dashboards User	<p>Questo permesso abilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesso alla "Console gestione livelli di servizio"; • Sola visione degli accordi e degli obiettivi (non può crearne nuovi o modificare gli esistenti); • Visione di BMC SLM dashboards con una licenza BMC SLM, ma non può aggiungere commenti.
SLM Customer	Questo permesso permette di vedere la SLM81:Customer Dashboard con un licenza BMC SLM User.