

<i>Elaborato</i>	<i>Livello</i>	<i>Tipo</i>	<i>Sistema / Edificio / Argomento</i>	<i>Rev. 01</i>
GE F 00307 ETQ-00057242	A	S - Specifiche tecniche	INF - Attività di informatica	Data 28/09/2016
Centrale / Impianto:	Impianto: Generale - Informatica			
Titolo Elaborato:	Specifica tecnica servizio di Help Desk IT			
Revisione 01				
<i>Timbri e firme per responsabilità di legge</i>				
Autorizzato				
.....				
DVC/PEO Aruta L.	DVC/PEO Sbaraglia C.	DVC/PEO La Rosa A.	DVC/PEO La Rosa A.	DVC/PEO Macci E.
Incaricato	Collaborazioni	Verifica	Approvazione / Benestare	Autorizzazione all'uso

PROPRIETA'

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

Macci E.

Riservato Aziendale

Livello di Classificazione: Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata
 Il presente elaborato è di proprietà di Sogin S.p.A. È fatto divieto a chiunque di procedere, in qualsiasi modo e sotto qualsiasi forma, alla sua riproduzione, anche parziale, ovvero di divulgare a terzi qualsiasi informazione in merito, senza autorizzazione rilasciata per scritto da Sogin S.p.A.

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



INDICE

1	Introduzione	3
1.1	Premessa	3
1.2	Riservatezza	3
1.3	Scopo del documento	3
1.4	Documentazione richiesta in fase di offerta	4
1.5	RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' CONTRATTUALI	5
2	Oggetto del servizio	6
2.1	Tempo di predisposizione del servizio	7
2.2	Coordinamento Help Desk	8
2.3	Help Desk di primo livello	8
2.4	Descrizione processo di help desk 1° livello	10
2.5	Help Desk di secondo livello	11
2.6	Evoluzione Postazione di Lavoro	12
2.7	Monitoraggio ambienti IT	15
2.8	Gestione processi specifici	16
2.9	Assistenza Hardware Specialistica	16
3	Landscape It sogin	16
4	Caratteristiche e livelli di servizio	20
4.1	Coordinamento Help Desk	20
4.2	Help Desk di primo livello - SLA	21
4.3	Help Desk di secondo livello – EVOLUZION POSTAZIONI DI LAVORO	22
4.4	Help Desk di secondo livello - SLA	23
4.5	Evoluzione Postazione di Lavoro - SLA	23
4.6	Monitoraggio ambienti IT	24
4.7	Gestione Processi Specifici	24
4.8	Modalità di Rendicontazione delle attività	25
5	Documentazione richiesta	26
6	Figure Professionali Richieste	27
6.1	Caratteristiche generali	27
6.2	Valutazione e Gestione delle Risorse Messe a Disposizione dall'Affidatario	27
7	Customer Care	28

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



1 INTRODUZIONE

1.1 PREMESSA

Il presente documento descrive la soluzione richiesta per la gestione in outsourcing delle attività di Help Desk IT del gruppo Sogin.

L'affidatario deve avvalersi di personale qualificato e deve rispondere al Committente delle azioni intraprese dal proprio personale o da esso incaricato.

1.2 RISERVATEZZA

Questo documento contiene informazioni di proprietà di SOGIN. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o fotocopiata senza il preventivo consenso dell'autore del documento. Nessuna informazione può essere utilizzata per scopi diversi da quello per cui il documento è stato redatto.

L'affidatario è tenuto, durante lo svolgimento dell'attività, al rispetto delle norme riguardanti la privacy, a non divulgare con qualsiasi mezzo eventuali informazioni di cui potrebbe entrare in possesso durante lo svolgimento dell'attività stessa.

1.3 SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo di questo documento è descrivere le informazioni ed i riferimenti tecnici per una compiuta definizione del servizio di Help Desk richiesto da Sogin, per consentire la formulazione di un'offerta che copra tutti i requisiti necessari per l'outsourcing e per la successiva esecuzione a cura dell'affidatario.

Nel corpo della specifica, ai termini sotto esposti, vengono attribuiti i seguenti significati:

- **Affidatario:** la società cui verrà aggiudicata la fornitura dei Servizi messi a gara;
- **Utente generico:** è l'utilizzatore generico dei Sistemi Informatici Sogin;
- **Utente TOP:** è l'utilizzatore prioritario dei Sistemi Informatici Sogin;
- **Intervento generico:** è la richiesta di intervento espressa dall'utente generico;
- **Intervento TOP:** è la richiesta di intervento espressa dall'utente TOP ovvero la richiesta generica promossa a TOP dal coordinatore IT Sogin (da considerarsi a carattere eccezionale);
- **Referenti IT Sogin:** sono le risorse di Sogin dell'Area IT cui spetta il compito di:
 - Coordinare e monitorare le fasi principali del processo di Help Desk descritto nel presente documento;
 - Proporre modifiche e migliorie del processo confrontandosi e coordinandosi con il Coordinatore dell'affidatario;
 - Definire i modelli tecnici di riferimento per le attività di Help Desk (work around, problem solving, provisionig software, application configuration management ecc.);
 - Gestire l'elenco degli utenti TOP;
 - Gestire gli interventi TOP.
- **Coordinatore affidatario:** è la risorsa dell'affidatario cui spetta il compito di:



- Coordinare e monitorare le fasi principali del processo di Help Desk descritto nel presente documento, nel rispetto dei vincoli e degli SLA contrattuali;
 - Proporre modifiche e migliorie del processo confrontandosi e coordinandosi con il Coordinatore IT Sogin;
 - Favorire l'espletamento delle attività secondo i modelli tecnici di riferimento impostati con il Coordinatore IT Sogin;
- **Operatore Help Desk affidatario:** è la risorsa dell'affidatario cui spetta il compito dell'analisi di primo livello delle richieste di intervento;
 - **Tecnico affidatario:** è la risorsa dell'affidatario cui spetta il compito degli interventi on site;
 - **Postazione di lavoro (PdL):** l'insieme di hardware e software che permette la completa operatività dell'utente informatico Sogin
 - **IMAC :** installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti;
 - **Applicativo di Help Desk Easy Vista:** sistema web-based per la gestione del processo di Help Desk relativo ai servizi messi a gara;
 - **Ambiente LANDesk:** LANDesk Management Suite e LANDesk Security Suite (www.landesk.it) soluzioni in uso presso Sogin per Asset Inventory, OS e Software Distribution, Patch Management, Remote Desktop ecc.;
 - **Ambiente AssetWeb:** soluzione web sviluppata in ASP da Sogin per gestire le schede asset HW e SW e le relative informazioni logistiche (assegnazione utente, stato, ciclo di vita ecc.);
 - **Piano di gestione della configurazione:** documentazione in carico all'affidatario che descrive le modalità per l'identificazione, la rintracciabilità ed il controllo della configurazione delle postazioni di lavoro. In questo piano sono individuati gli elementi di configurazione tecnica dei servizi richiesti, determinati da Sogin. La documentazione dovrà essere redatta dall'affidatario, con il supporto e previa accettazione di Sogin;
 - **Specifica dei requisiti:** documentazione, a cura dell'affidatario, che ha l'obiettivo di definire gli elementi di base della fornitura individuati e classificati in modo chiaro e non ambiguo.

1.4 DOCUMENTAZIONE RICHIESTA IN FASE DI OFFERTA

L'affidatario deve dimostrare adeguata capacità tecnica conseguentemente la proposta tecnica deve contenere i seguenti allegati:

- Descrizione breve di tutte le referenze disponibili sul servizio richiesto (Max. ½ pagina per referenza);
- Certificazioni, competenze e referenze aziendali;
- Descrizione approfondita della proposta di gestione del servizio di Help Desk;
- Descrizione approfondita delle eventuali proposte migliorative su tutti gli aspetti previsti nella presente specifica tecnica;
- Curriculum Vitae delle Risorse che il fornitore designerà come Coordinatori e delle probabili risorse che verranno impiegate nei team tecnici (Al massimo 10 CV tra operatori Help Desk, Tecnici e service manager). Ad ogni curriculum (solo

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



esperienze significative, max una pagina) dovranno essere allegare le certificazioni IT possedute;

1.5 RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' CONTRATTUALI

Prima della stipula del contratto, l'Affidatario deve comunicare il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

In particolare tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico per l'organizzazione ed il coordinamento delle risorse dell'Affidatario.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi, delle modalità di erogazione dei servizi e della consegna della documentazione prevista.

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto all'affidatario riguarda le attività relative all'Help Desk IT del gruppo Sogin (Sogin SPA e Nucleco SPA) e deve essere costituito da:

- Coordinamento Help Desk
- Servizio di Help Desk di primo livello (telefonico e web)
- Servizio di Help Desk di secondo livello (interventi on site)
- Evoluzione Postazioni di Lavoro
- Monitoraggio ambienti IT
- Gestione Processi Specifici (Gestione abilitazioni, Sessioni di Videoconferenza etc)

Il servizio richiesto prevede tutte le attività legate alla ricezione e alla gestione delle chiamate inerenti alle richieste di informazione ed assistenza tecnica, alla ricezione e alla gestione delle attività di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento delle PDL (IMAC) e ad alcune attività specifiche quali supporto a sessioni di videoconferenza, gestione delle abilitazioni lato utente etc.

La finalità del servizio è la risoluzione delle sopraccitate attività connesse all'utilizzo delle attrezzature informatiche ed avviene attraverso due specifiche modalità operative:

1. on-line (supporto di 1° livello), quando la richiesta è di tipo informativo, quando la chiamata può essere risolta con poche indicazioni all'utente oppure quando il problema può essere risolto con l'utilizzo di strumenti di controllo remoto messo a disposizione dall'infrastruttura Sogin (LANDesk);
2. on-site (supporto di 2° livello), attraverso interventi in loco, compiuti da un tecnico specializzato dell'affidatario.

L'obiettivo del servizio è quello di rispondere in maniera adeguata ed efficiente rispettando i vincoli di qualità definiti da opportuni SLA.

L'erogazione del servizio è supportata dalla piattaforma software di Help Desk "Easy Vista" della Staff&Line.

La configurazione, di questa piattaforma, allo stato attuale risulta già predisposta ad accogliere le principali tipologie di richieste oggetto del servizio.

La configurazione prevede licenze di tipo EasyVista Asset Management e EasyVista Service Operation.

La configurazione attuale, presente all'interno dell'infrastruttura Sogin, prevede i moduli:

- Self Service
- Continual Service Improvement
- Dashboarding & Reporting
- Workflow Engine
- Integration and Connectors
- Web Services
- Security
- Studio

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
---	---



Tutte le informazioni necessarie al corretto funzionamento del servizio di Help Desk devono essere registrate sulla piattaforma EasyVista in modo da consentire una gestione integrata e completa di tutte le attività.

Tutti i servizi indicati nel presente documento, come riportato nei vari paragrafi successivi, dovranno poter essere monitorati attraverso l'utilizzo della piattaforma EasyVista.

Devono essere inoltre rese disponibili a cadenza periodica ovvero a richiesta, su pagine Web e/o report, on-line e/o storicizzate, analisi e statistiche (temporali, qualitative e quantitative), verifiche, statistiche su apparati e guasti più frequenti, verifiche sulla tipologia e sul numero di chiamate all'Help Desk, situazione chiamate, informazioni sugli interventi effettuati, visualizzazioni numeriche e grafiche.

L'affidatario deve farsi carico, attraverso la piattaforma EasyVista e con cadenza periodica ovvero a richiesta, della produzione di rapporti di consuntivo riportanti almeno le seguenti statistiche:

- numero di chiamate ricevute;
- numero di interventi manutentivi (da remoto ed on site) ;
- distribuzione degli interventi per modalità di attivazione ;
- distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione, rigetto, smistamento ad altre strutture o terze parti);
- distribuzione dei problemi per tipo;
- durata media degli interventi, eventualmente anche per tipologia;
- durata massima e minima degli interventi, eventualmente anche per tipologia;
- trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi;

2.1 TEMPO DI PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto di questa specifica nella sua totalità e almeno nel rispetto dei livelli minimi richiesti deve essere garantito dal 1°giorno di attività.

Nei paragrafi che seguono viene dettagliato l'oggetto del servizio richiesto.

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



2.2 COORDINAMENTO HELP DESK

L'affidatario deve curare le attività di coordinamento dell'intero processo di Help Desk, deve quindi garantire:

- Il controllo, costante e continuativo, dello stato delle richieste di intervento in ogni modalità operativa (1° livello, 2° livello);
- Il coordinamento ed il controllo delle fasi principali del processo, nel rispetto dei vincoli tecnici e degli SLA contrattuali;
- L'ottimizzazione delle risorse tecnico/organizzative dell'affidatario;
- L'esecuzione delle attività nel rispetto dei modelli tecnici condivisi con le figure di riferimento Sogin e secondo le modalità definite e documentate nel **Piano di Gestione della Configurazione** e nella **Specifica dei requisiti**;

Il servizio di coordinamento deve inoltre garantire:

- La produzione di reportistica standard e/o personalizzata in formato cartaceo, elettronico e via web (in quest'ultimo caso quindi on-line) con rappresentazione anche in modalità cruscotto per una facile lettura. Il fornitore dovrà definire, in accordo con il personale Sogin, una serie di report e grafici da produrre con tempistiche predefinite.

2.3 HELP DESK DI PRIMO LIVELLO

Il servizio di Help Desk di I livello, in lingua italiana e dislocato su territorio nazionale, deve prevedere le attività di ricezione e gestione di tutte le richieste, siano esse di informazione, di assistenza tecnica, di installazione hardware/software etc.

Tali richieste possono pervenire da parte di tutti gli utenti Sogin. Il centro operativo relativo all'Help Desk di primo livello deve risiedere presso una struttura dell'affidatario a suo completo carico sia logistico che economico. La Sogin, in relazione al presente servizio, in nessun caso metterà a disposizione dell'affidatario strutture atte allo scopo.

Il servizio è relativo (per tipologia apparecchiature ed applicativi software, caratteristiche tecniche e volumi) a quanto descritto nel paragrafo "Landscape IT Sogin" ed ai livelli di servizio espressi nei capitoli dedicati ed a tutte le altre caratteristiche e modalità contenute nel presente documento.

Il servizio di Help Desk di primo livello di supporto agli utenti, deve essere realizzato dall'affidatario attraverso:

- L'attivazione di un numero telefonico verde dedicato;
- L'utilizzo di un form in modalità web Internet dedicato attraverso l'uso del modulo EasyVista Self Service (già in essere);
- La costituzione di un centro di ricezione chiamate con Operatori di Help Desk dedicati, specializzati nell'assistenza di primo livello, con competenza specifica sul Landscape IT di Sogin e su quanto previsto nel **Piano di Gestione della Configurazione** e nella **Specifica dei requisiti**.
- L'utilizzo della piattaforma software di Trouble Ticketing (Applicativo di Help Desk) denominata Easy Vista della Staff&Line che permette la registrazione delle

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



chiamate e delle attività ad esse correlate, con disponibilità via web Internet della documentazione tecnica scaturita dalle attività congiunte di analisi dei Coordinatori IT Sogin e dell'affidatario.

Le attività primarie del servizio di Help Desk di primo livello, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vengono di seguito riportate:

- Ricezione, registrazione ed indirizzamento delle richieste degli utenti Sogin;
- Fornitura di informazioni sullo stato dei servizi richiesti;
- Acquisizione delle richieste di servizio (assistenza telefonica, interventi da remoto) relative alle segnalazioni di malfunzionamenti degli apparati inclusi nel Landscape;
- Fornitura di assistenza per l'utilizzo delle funzioni di base degli applicativi software di base che costituiscono le PdL, comunemente denominata "how-to" (sistema operativo e office automation);
- Fornitura di assistenza, con l'ausilio di istruzioni adeguate, in caso di perdita di configurazione degli applicativi come documentato nel Piano di Gestione della Configurazione;
- Fornitura di assistenza all'utilizzo dei prodotti, all'analisi e all'identificazione di problemi no defect (es. parametri di configurazione, errori operativi, errori di installazione, uso non corretto del prodotto) attraverso risposte on-line ed attraverso una banca dati su piattaforma Web;
- Fornitura di assistenza diretta con accesso sulla Postazione di lavoro dell'utente mediante applicativo di Desktop Remoto LANDesk, pubblicato sul Portale Internet SSL SOGIN per gli operatori di 1° Livello (piattaforma già in essere). A fronte di problemi o impedimenti derivanti dalla indisponibilità di tale Portale Sogin, si definiranno congiuntamente modalità alternative di connettività (VPN, router ecc.);
- Attivazione di servizi di assistenza on site nel caso in cui la chiamata non sia risolvibile on-line;
- Attivazione di servizi di assistenza curati dall'Area IT di Sogin (ad esempio a seguito di riscontro di indisponibilità di una applicazione centrale);
- Inoltro della richiesta ad eventuali fornitori terzi di assistenza per le macchine in garanzia e/o in manutenzione, secondo modalità ed indicazioni ricevute e concordate con Sogin (ad esempio sostituzione componente per guasto Hardware);
- Controllo - in modo costante e continuativo - dello stato delle richieste e relativo aggiornamento verso i Coordinatori IT Sogin e più in generale controllo della qualità dei servizi erogati;
- Fornitura di rapporti periodici di consuntivo delle attività verso i Coordinatori IT Sogin;
- Chiusura delle chiamate e verifica dell'efficacia delle soluzioni;
- Comunicazione all'utenza interessata;
- Informazione preventiva verso i Coordinatori IT Sogin su eventuali problematiche di tipo generalizzato che impattino il lavoro degli utenti;
- Inoltro verso i referenti IT delle richieste di installazione HW e SW;

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



2.4 DESCRIZIONE PROCESSO DI HELP DESK 1° LIVELLO

L'intero servizio è basato sulla piattaforma software EasyVista. È onere dell'affidatario l'utilizzo nelle modalità condivise con i referenti IT Sogin e nelle tempistiche previste dagli SLA contrattuali.

Il servizio di helpdesk di 1° livello deve essere fruibile da referenti IT, utenti Sogin e utenti Nucleo discriminati per la gestione delle richieste TOP nelle modalità sopra riportate tramite:

- Attraverso interfacce web e maschere opportunamente predisposte.
- Canale telefonico e casella vocale: utilizzando il numero verde opportunamente predisposto che deve avere come minimo tre canali telefonici ed opportune code IVR configurate per la presa in carico della chiamata. In caso di malfunzionamenti momentanei che possano impedire la fruizione web, o a fronte di linee telefoniche occupate, la registrazione del messaggio di call request deve avvenire tramite casella vocale, riportando data e ora di registrazione, garantendo un tempo di attesa da parte dell'utente non superiore ai due minuti.

Il servizio di Help-Desk deve garantire inoltre le seguenti attività:

1. Registrazione della richiesta di intervento (Call Request);
2. Qualificazione e categorizzazione della chiamata;
3. Notifica all'utente di "presa in carico" della chiamata;
4. Troubleshooting della problematica (1° Livello);
5. Eventuale escalation ai servizi tecnici di 2° livello, nel caso in cui la richiesta non possa essere chiusa al 1° livello, o necessiti competenze specialistiche peculiari;
6. Eventuale escalation verso il gruppo Referenti IT nel caso in cui la richiesta abbia bisogno di approvazione (richiesta installazione hardware software etc);
7. Servizio di reportistica analitica su chiamate ricevute ed interventi effettuati, basato sulle funzionalità offerte dal sistema di ticketing;

L'Help Desk di 1° livello in ogni caso deve registrare, nel sistema di ticket management, tutte le richieste di assistenza ricevuta. Le registrazioni devono contenere almeno le seguenti informazioni:

1. data e ora di ricezione della richiesta;
2. Utente richiedente;
3. modalità di ricezione della richiesta (telefono, web);
4. Descrizione accurata della problematica segnalata o della richiesta in genere.



La chiusura definitiva della Call Request è a cura dell'utente richiedente. Al termine dell'intervento l'operatore segnala lo stato di fine attività che viene rimandato via posta elettronica all'utente richiedente.

Quest'ultimo può validare lo stato di chiusura o in alternativa segnalare che la problematica non è stata risolta. In questo caso la Call Request torna in carico all'helpdesk di 1° livello che deve riprendere la chiamata fino alla completa risoluzione.

Il contesto e le modalità con cui è possibile chiudere/inoltrare una chiamata sono i seguenti:

1. Chiamata non pertinente o non sostenibile: in questo caso viene evidenziato che il servizio richiesto non è applicabile in quanto non rientra nel mandato del servizio in oggetto, o necessita di altre modalità di attivazione;
2. Chiamata risolta direttamente dalla struttura di 1° livello: chiusura della chiamata e registrazione nel sistema di ticket management dell'intervento effettuato, evidenziando, quando possibile, la natura del problema segnalato e la soluzione attuata;
3. Chiamata inoltrata verso la struttura di 2° livello ovvero ai Referenti IT Sogin: inoltro della chiamata e registrazione nel sistema di ticket management dell'intervento effettuato ma non risolutivo;
4. Chiamata inoltrata verso i Referenti IT Sogin: registrazione nel sistema ed inoltro della chiamata verso le figure di Referenti IT Sogin per approvazione a procedere (Ex richiesta utente di installazione software)

Alla chiusura di ognuna delle Call Request l'operatore dell'Help-Desk deve provvedere a registrare le seguenti informazioni:

- a. descrizione di dettaglio del problema ed eventuali segnalazioni di sistema rilevate;
- b. descrizione di dettaglio dell'intervento attivato;
- c. data e ora di chiusura della richiesta.

In nessun caso è consentito chiudere una chiamata senza aver dettagliato in modo puntuale ed esaustivo le soluzioni adottate per consentire la chiusura stessa. Se, per errore o altra causa, una chiamata fosse stata chiusa e si rendesse necessaria l'apertura, per lo stesso utente e per lo stesso problema, di una chiamata successiva, la data e l'ora di apertura del ticket, ai fini delle statistiche e degli SLA di verifica del servizio fornito, saranno quelle relative alla prima segnalazione.

Alle attività del servizio di Help Desk di primo livello sono attribuiti opportuni SLA (livelli di servizio) che vengono analizzati a posteriori e che possono essere oggetto di penali.

2.5 HELP DESK DI SECONDO LIVELLO

Tutte le attività di manutenzione e gestione non risolvibili mediante le operazioni in carico all'Help Desk di 1° livello (on line e da remoto) vengono scalate all'Help Desk di 2° livello.

Il servizio di 2° livello prevede l'intervento on site di un Tecnico Affidatario presso tutte le sedi del gruppo Sogin (territorio nazionale).

Il servizio di Help Desk di secondo livello ha lo scopo di ripristinare l'operatività degli utenti in caso di anomalie

riguardanti gli apparati descritti nel paragrafo "Landscape IT Sogin" nel rispetto dei livelli di servizio espressi nei capitoli dedicati.

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



Tali attività devono essere svolte tramite intervento on-site da una figura tecnica specializzata ed esperta dei modelli tecnici di riferimento e degli strumenti Sogin in funzione delle richieste che giungeranno al servizio di help desk di primo livello.

Le attività primarie di tale servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vengono di seguito riportate:

- Analisi ed identificazione del problema;
- Ripristino funzionalità di base della postazione di lavoro, anche mediante re installazione del sistema operativo e dei software di base, recupero dati utente e ripristino profilo di lavoro;
- Attivazione di servizi di assistenza on site di altri fornitori;
- Verifica dell'efficacia dell'intervento e comunicazione dell'esito dell'intervento;
- Stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall'utente per accettazione;
- Chiusura delle chiamate;
- Informazione preventiva verso i Coordinatori IT Sogin su eventuali problematiche di tipo generalizzato che impattino il lavoro degli utenti;
- Sostituzione componenti guaste;

Il servizio di Help Desk di secondo livello deve inoltre garantire:

- La produzione di reportistica standard e personalizzata in formato cartaceo, elettronico e via web (in quest'ultimo caso quindi on-line) con rappresentazione anche in modalità cruscotto per una facile lettura. Il fornitore dovrà definire, in accordo con il personale Sogin, una serie di report e grafici da produrre con tempistiche predefinite.
- Potranno essere richieste, con carattere assolutamente eccezionale, classificate come richieste TOP e soltanto a cura dei Coordinatori IT Sogin, attività on site per interventi di particolare urgenza (ad esempio azioni su sale CED dipartimentali ecc.).
- Tutte le attività, per i dettagli procedurali, tecnici e pratici, dovranno riferirsi a quanto documentato e concordato tra l'affidatario e Sogin nella **Specifica dei requisiti** e nel **Piano di Gestione della Configurazione**.

2.6 EVOLUZIONE POSTAZIONE DI LAVORO

Nell'ambito dell'abituale processo di rinnovamento tecnologico delle Postazioni di Lavoro, Hardware e Software, i Coordinatori IT Sogin possono pianificare interventi di IMAC condivisi con le corrispondenti figure di Coordinamento dell'affidatario, tenendo conto di urgenze e carichi di lavoro sulle varie sedi.

Ricade nel contesto di evoluzione tecnologica della PdL anche la semplice installazione di nuovo software applicativo diverso dal base e l'installazione di apparati a corredo (periferiche, apparati di telefonia fissa e mobile etc); l'espletamento delle richieste, a seconda dei casi, può avvenire con interventi da remoto oppure on site.

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



Le richieste di intervento per Evoluzione tecnologica, possono partire o essere sottoposte all'approvazione del solo personale facente parte del gruppo Referenti IT di Sogin.

Tali richieste sono opportunamente discriminate, attraverso la piattaforma software EasyVista, dalle richieste di intervento generiche.

Tutte le attività di cui sotto, per i dettagli procedurali, tecnici e pratici, devono riferirsi a quanto documentato e concordato tra l'affidatario e Sogin nella **Specifica dei requisiti** e nel **Piano di Gestione della Configurazione**.

Le attività primarie di tale servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vengono di seguito riportate:

1. Installazione Postazione di Lavoro (Personal Computer/Laptop, Monitor, Tastiera, Mouse, periferiche di stampa, scanner, apparati di telefonia fissa e mobile, componenti aggiuntive quali web cam, altoparlanti, lettori smart card ecc.):
 - ritiro materiale dai locali adibiti a magazzino, situati all'interno della stessa sede di competenza dell'attività richiesta, anche se, in taluni casi, in edifici diversi dall'edificio punto di consegna;
 - consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
 - sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
 - collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
 - Installazione ed aggiornamento del sistema operativo e del software secondo gli standard Sogin (OS Deploy via provisioning LANDesk, Software Distribution via provisioning LANDesk ovvero modalità alternative a fronte di problemi o impedimenti tecnici con gli strumenti primari) come definito congiuntamente nel Piano di Gestione della Configurazione;
 - configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati da Sogin;
 - Installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi e del relativo software;
 - Recupero dati utente;
 - Configurazione / Ripristino profilo di lavoro utente;
 - ripristino, secondo le procedure concordate con Sogin, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
 - test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
 - recupero degli imballi e smaltimento secondo norme vigenti o, se concordato, trasporto dell'imballo nel luogo indicato da Sogin;
 - L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "site preparation", a carico di Sogin, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico.

2. Disinstallazione Postazione di Lavoro:
 - disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
 - eventuale disconnessione dalla rete;
 - disassemblaggio delle apparecchiature;



- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità di imballo da trasferire a magazzino;
 - consegna materiale imballato ed opportunamente etichettato nei locali adibiti a magazzino, **situati all'interno della stessa sede di competenza dell'attività richiesta, anche se, in taluni casi, in edifici diversi dall'edificio punto di ritiro;**
3. Movimentazione Postazione di lavoro (stessa sede di lavoro):
- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
 - imballaggio dei diversi componenti;
 - trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione all'interno della stessa sede (ufficio, stanza);
 - installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
4. Predisposizione Hardware sostituito per donazione:
- verifica corretto funzionamento HW;
 - Installazione ed aggiornamento del sistema operativo e del software di base secondo gli standard come definito nel Piano di Gestione della Configurazione;
 - raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità di imballo come predisposizione al trasporto finale;
 - consegna e rilascio materiale imballato ed opportunamente etichettato nei locali adibiti a magazzino, situati all'interno della stessa sede di competenza dell'attività richiesta, anche se, in taluni casi, in edifici diversi dall'edificio punto di ritiro;
5. Consegna, configurazione e ritiro apparati di telefonia:
- Configurazione base su apparati di telefonia fissa (apparati voip) e mobile (configurazioni account posta elettronica etc);
 - consegna e recupero del materiale da e nei locali adibiti a magazzino, situati all'interno della stessa sede di competenza dell'attività richiesta, anche se, in taluni casi, in edifici diversi dall'edificio punto di ritiro;
6. Verifiche eccezionali su richiesta (inventari fisici ecc.).

Dai servizi sopra elencati è escluso lo smaltimento dell'Hardware obsoleto che rimane a carico Sogin.

In ognuna delle attività primarie evidenziate nei punti precedenti si deve, inoltre, garantire:

- La verifica dell'efficacia dell'intervento e comunicazione dell'esito dell'intervento;
- L'aggiornamento ambiente di Asset Management della Sogin (AssetWEB) e LANDesk con cambio stato ed associazione delle informazioni relative alla sostituzione / movimentazione / modifica Hardware e Software (nome assegnatario, matricola HW ecc.) come definito nel **Piano di Gestione della Configurazione;**

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



- La chiusura delle chiamate e redazione del rapporto di intervento;
- La gestione dell'informazione preventiva verso i Coordinatori IT Sogin su eventuali problematiche di tipo generalizzato che impattino il lavoro degli utenti;

2.7 MONITORAGGIO AMBIENTI IT

All'affidatario viene richiesto un quotidiano processo di verifica circa lo stato di salute di alcuni servizi IT Sogin, ad integrazione di esistenti sistemi di monitoraggio automatico, mediante:

- Verifica dello stato di funzionamento di applicazioni centrali, sistemi ed apparecchiature;
- Produzione di reportistica standard e/o personalizzata in formato cartaceo, elettronico con rappresentazione in modalità cruscotto per una facile lettura degli eventi registrati;

Le attività primarie di tale servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vengono di seguito riportate:

- Verifica invio e ricezione mail dalla infrastruttura di messaggistica Sogin;
- Verifica stato funzionamento navigazione Internet e sistemi di web filtering;
- Verifica stato di funzionamento apparecchiature nella sola sede centrale (stato di funzionamento apparecchiature sale riunioni, apparecchiature sala stampa, controllo stato consumabili ecc.);
- Verifica stato di funzionamento applicazioni centrali (ambiente GED e protocollo, ambiente web PLM, ambiente di Project Management, portale Intranet, sito Internet ecc.);
- Verifica raggiungibilità e stato di funzionamento sistemi extranet (SAP, Payroll ecc.);
- Verifica esito backup;
- Verifica eventi di rischio per la sicurezza (attacchi Virus ecc.);

Le verifiche possono essere effettuate con prove dirette (navigazione Internet, filtri web, accesso ambienti centrali ecc.) ovvero analizzando semplici report pubblicati o pervenuti via mail, **comunque senza richiedere conoscenza specifica degli ambienti o delle apparecchiature controllate.**

Tutte le attività, per i dettagli procedurali, tecnici e pratici, devono riferirsi a quanto documentato e concordato tra l'affidatario e Sogin nella **Specifica dei requisiti** e nel **Piano di Gestione della Configurazione.**

Oltre al rilievo dell'esito ed alla notifica del medesimo ai Referenti IT Sogin, nessuna altra azione è richiesta all'affidatario.

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



2.8 GESTIONE PROCESSI SPECIFICI

All'affidatario viene richiesto una quotidiana gestione di alcuni processi specifici. Le attività primarie di tale servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vengono di seguito riportate:

- **Gestione Apparati Sale Conferenze:**
L'attività consiste nel garantire il corretto funzionamento dei dispositivi informatici presenti presso le Sale Conferenze del gruppo Sogin e supportare le operazioni di utilizzo:
 - Verifica quotidiana delle funzionalità dei dispositivi presenti presso le sale conferenze Sogin;
 - Verifica della corretta predisposizione degli apparati in funzione degli eventi programmati in calendario;
 - Supporto alle attività di avvio e chiusura delle conferenze audio e video;
 - Notifica di eventuali anomali o malfunzionamenti dei dispositivi.

- **Gestione Abilitazioni informatiche:**
All'interno dei processi ICT è demandata l'attività di abilitazione e configurazione delle utenze informatiche Sogin. Nel dettaglio l'attività riguarda :
 - La ricezione e la presa in carico delle richieste di abilitazione e/o modifica delle abilitazioni attraverso i canali ufficiali;
 - L'inserimento delle abilitazioni e/o modifica mediante gli strumenti forniti da Sogin;
 - La verifica dell'effettivo buon esito dell'operazione;
 - La comunicazione dell'avvenuta abilitazione.

- **Eventuali e varie:**
All'interno dei processi ICT è demandata la possibilità di includere ulteriori servizi specifici facenti parte del portafogli già in essere allo stato attuale (gestione di console centralizzate, etc).
Si fa comunque presente che quanto sopra richiesto viene espletato nel rispetto dei livelli di servizio tipici delle figure coinvolte e in accordo con quanto riportato al capitolo 4.

2.9 ASSISTENZA HARDWARE SPECIALISTICA

[DESCRIZIONE]

Si fa presente altresì che qualora attivata il rimborso al fornitore avviene al costo documentato.

3 LANDSCAPE IT SOGIN

Nel presente capitolo viene descritto il contesto IT Sogin di riferimento per l'espletamento del servizio a cura dell'affidatario, dal quale è possibile dedurre il grado di maturità della governance IT Sogin.

Specifica Tecnica	ELABORATO GE F 00078
Servizio di Help Desk	REVISIONE 02



Negli elenchi sono riportate le quantità, le tipologie e le caratteristiche delle Postazioni di Lavoro destinatarie del servizio di Help desk alla data di stesura del presente documento. Tali elenchi potranno differire ai fini dalle reali quantità e tipologie presenti all'effettivo avvio del contratto.

- Sedi Sogin collegate in rete: 10 in WAN + 1 sedi secondarie in SSL VPN
- N. postazioni in rete alla data di febbraio 2016: circa 1400

Suddivisione territoriale Postazioni di Lavoro

Sede	Locazione Territoriale	Indirizzo	Numero Postazioni di Lavoro
Sede Centrale	Roma	Via Marsala 51c	500
Centrale di Caorso	Caorso (Piacenza)	Via E. Fermi	160
Centrale di Trino	Trino (Vercelli)	Strada Statale 31 bis	90
Centrale di Latina	Borgo Sabotino (Latina)	Via Macchiagrande, 6	120
Centrale del Garigliano	Sessa Aurunca (Caserta)	Loc. San Venditto SS Appia km 60,400	80
Impianto di Saluggia	Saluggia (Vercelli)	Strada per Crescentino	80
Impianto di Bosco Marengo	Bosco Marengo (Alessandria)	S.S. 35 Bis dei Giovi, Km 15	60
Impianto della Casaccia	S. Maria di Galeria (Roma)	Via Anguillarese, 301	90
Impianto NUCLECO	S. Maria di Galeria (Roma)	Via Anguillarese, 301	130
Impianto di Trisaia	Rotondella (Matera)	Via S.S. Jonica - Km 419 + 500	60

Sedi secondarie

Distaccamento Russia (*)	Mosca (Russia)	N/A	5
Distaccamento Slovacchia (*)	N/A	N/A	3

(*) = sedi interessate dal solo servizio di Help Desk di Primo Livello

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



Suddivisione per tipologia Postazioni di Lavoro e a accessori del gruppo Sogin (**volumi principali a titolo esemplificativo e non esaustivo**)

Tipologia	Marca-Modello	Quantità	Copertura maintenance hardware costruttore
Computer Desktop	HP 6005 Pro	200	No
Computer Desktop	Olidata VASSANT X2 5600	350	No
Computer Desktop	Gateway DT50	70	Si
Computer Desktop	Olidata T5060	50	Si
Computer Desktop	Olidata T4010	130	Si
Computer Desktop	HP 7700dc	60	Si
Laptop	Acer Travelmate 5760	45	Si
Laptop	Acer TravelMate 8372	40	Si
Laptop	HP ProBook 4330s	20	Si
Laptop	Acer-Aspire 4820TG	5	Si
Laptop	Lenovo Thinkpad X250	100	Si
Laptop	Lenovo Thinkpad X230	30	No
Workstation	Fujitsu CELSIUS M730	5	No
Stampante Laser	Lexmark-E352dn	100	Si
Stampante Laser	Lexmark-E360dn	200	No
Stampante Laser	Brother 8380dn	25	Si
Stampante Laser	Kyocera FS4300	150	Si
Stampante Laser	Brother DCP-9270CDN	10	Si
Stampante All in One	Kyocera 500	20	Si
Stampante All in One	Kyocera 300	20	Si
Telefono Cellulare	Nokia 5000	30	No
Telefono Cellulare	Nokia Asha 311	30	No
Telefono Cellulare	Sony Ericsson K510i	30	No
Telefono SmartPhone	Apple iPhone XS	10	No
Telefono SmartPhone	Nokia EX / Lumia	90	No
Telefono SmartPhone	Samsung Galaxy/Omnia	130	No
Telefono SmartPhone	Sony Xperia	35	No
Tablet	Samsung Galaxy Tab	35	No
Tablet	Apple iPad	25	No
Telefonia fissa VOIP	Telefoni SNOM	1500	No

N.° utenti potenziali che si autenticano in rete (tutti inseriti in Active Directory): circa 1600(da anagrafica EasyVista);

- N.° utenti TOP: stimato in circa 50 utenti quasi elusivamente dislocati in Sede Centrale (Top Management);

Specifica Tecnica

ELABORATO
GE F 00078

Servizio di Help Desk

REVISIONE
02



- N.° postazioni (server, stampanti, scanner, monitor ecc.) TOP: stimato in circa 50 dispositivi dislocati in Sede Centrale (Top Management) e presso le sedi periferiche;
- Connettività WAN: rete principale in MPLS, SSL VPN per le sedi secondarie via appliance dedicati, SSL VPN client mediante Microsoft UAG 2010 (che sarà anche utilizzato dall'affidatario per gli interventi in desktop remoto sulle PdL Sogin);
- Firewall per difesa perimetrale: appliance ridondati con funzioni di Firewalling, Antivirus, Antispam, Content Filtering, IDS ed IPS;
- Livello di omogeneità applicazioni e sistemi operativi: l'intero ambiente operativo Server e Client è "Microsoft based";
- Sistema operativo standard Postazioni di Lavoro: Microsoft Windows XP (5%), Seven (10%), Otto (85%);
- Dotazione software di base delle postazioni di lavoro: MS Office, Symantec End Point Protection, LANDesk agent, software accessorio (Adobe Reader, Masterizzazione, Image Editing, active X specifici ecc.);
- Altri software applicativi specialistici: Autodesk (Autocad), Adobe (Acrobat, Photoshop), ESRI, PTC, ACCA Software, ecc.;
- Accesso a procedure centrali: via client server e WEB (Intranet, Extranet, Internet);
- Infrastruttura logica ed ambienti server: Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange, Microsoft Lync Server, Microsoft ISA Server, ambiente GED e protocollo, ambiente web PLM, portale Intranet, sito Internet ecc.;
- Sicurezza PdL: gestione evoluta policy account, utenti con restrizioni power user sulla PdL, Client Antivirus, Personal Firewall Symantec gestito centralmente, sistema di crittografia disco notebook con Symantec Endpoint Encryption, processo di Patch Management gestito centralmente mediante console LANDesk;
- Network & Security Management: mediante LANDesk Management and Security Suite per attività centralizzate di Network Inventory, OS Deploy, Software Distribution, Patch Management, Endpoint management ecc.;

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



4 CARATTERISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO

Nel presente capitolo viene dettagliato e dimensionato il servizio richiesto suddiviso nelle sue componenti.

4.1 COORDINAMENTO HELP DESK

Per espletare le attività di coordinamento dell'Help Desk, l'affidatario dovrà predisporre un presidio fisso presso la sede centrale di Roma, costituito da:

- **Una** risorsa con caratteristiche tecniche ed organizzative idonee.

Tale risorsa, oltre alle attività peculiari del coordinamento, dovrà anche provvedere a:

- Espletamento diretto delle attività di Help Desk di secondo livello relative alle postazioni ed agli utenti della Sede presidiata come da sezione dedicata;
- Espletamento diretto delle attività di Evoluzione tecnologica relative alle postazioni ed agli utenti della Sede presidiata come da sezione dedicata;
- Espletamento diretto delle attività di Monitoraggio ambienti IT come da sezione dedicata;
- Espletamento diretto delle attività legate alla gestione dei processi specifici;

Gli orari di riferimento del servizio sono qui di seguito riportati:

Servizio	Orario
Coordinamento Help Desk	Lunedì - Venerdì 08.00-18.00 con esclusione dei festivi A carattere assolutamente eccezionale potrà essere richiesto l'espletamento del servizio in giorni festivi, con preavviso di almeno 3 giorni lavorativi, per un massimo di 3 giorni festivi al mese e fino ad un massimo di 10 giorni Festivi / anno

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



4.2 HELP DESK DI PRIMO LIVELLO - SLA

Gli orari di riferimento del servizio sono qui di seguito riportati:

Servizio	Orario
Help desk di primo livello	Lunedì - Venerdì 08.00-19.00 con esclusione dei festivi

Di seguito i parametri ed i livelli di servizio minimi che dovranno essere garantiti:

PARAMETRO	SLA TARGET
Chiamate perse	<=2%
Tempo di attesa	Entro 15 "" nel 90% dei casi
	Entro 30 "" nel 100% dei casi
Presenza in carico con riscontro utente	Utenti TOP: risoluzione/escalation al secondo livello entro 15 minuti dalla richiesta
	Utenti generici: risoluzione/escalation al secondo livello entro 30 minuti dalla richiesta

Il numero degli operatori deve essere dimensionato tenendo conto dei valori riportati nel landscape IT e dei livelli di servizio richiesti:

Servizio	Numero medio stimato chiamate al giorno	Metriche
Help Desk di primo livello	40	Dati disponibili su DB strumento di trouble ticketing

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



4.3 HELP DESK DI SECONDO LIVELLO – EVOLUZIONE POSTAZIONI DI LAVORO

Per garantire i livelli di servizio riguardanti le attività di Helpdesk 2° Livello ed Evoluzione Postazione di Lavoro inerenti alla Sede Centrale e all' impianto Sogin/Nucleco di Casaccia si richiede la presenza di:

- **Tre risorse a presidio fisso.**

Tali risorse potranno, con preavviso di almeno un giorno, tutte o in parte e per il tempo definito autonomamente da Sogin, essere spostate indifferentemente presso la Sede Centrale ovvero presso la Sede di Casaccia (Sogin/Nucleco) senza vincoli e oneri aggiuntivi per Sogin.

Per la Centrale di Caorso si richiede la presenza di:

- **Una risorsa** che garantisca una copertura di **almeno 3 giorni** a settimana.

Per la Centrale di Trino, la Centrale di Latina, la Centrale del Garigliano e l'Impianto di Saluggia, si richiede la presenza di:

- **Una risorsa** che garantisca una copertura di **almeno 2 giorni** a settimana **per sito**.

Per l'Impianto di Bosco Marengo e l'Impianto di Trisaia si richiede la presenza di:

- **Una risorsa** che garantisca una copertura di **almeno 1 giorno** a settimana **per sito**.

Gli interventi di evoluzione devono essere svolti secondo le modalità definite nel piano di gestione della configurazione ed entro i termini definiti dagli sla target.

Una stima di massima del numero di interventi riferita alle 7 sedi Sogin dipartimentali (Centrale di Caorso, Centrale di Trino, Centrale di Latina, Centrale del Garigliano, Impianto di Saluggia, Impianto di Bosco Marengo, Impianto di Trisaia,) non coperte da presidio fisso si attesta su:

- 3.000 interventi anno tra secondo livello e ed evoluzione pdl.

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



4.4 HELP DESK DI SECONDO LIVELLO - SLA

Gli orari di riferimento del servizio sono qui di seguito riportati:

Servizio	Orario
Help desk di secondo livello	Lunedì - Venerdì 08.00-18.00 con esclusione dei festivi (orario lavorazione richieste) A carattere assolutamente eccezionale potrà essere richiesto l'espletamento del servizio in giorni festivi, con preavviso di almeno 3 giorni lavorativi, per un massimo di 3 giorni festivi al mese e fino ad un massimo di 10 giorni Festivi / anno

Di seguito i parametri ed i livelli di servizio minimi che dovranno essere garantiti:

PARAMETRO	SLA TARGET
Tempo di ripristino per manutenzione correttiva	Utenti TOP: Entro 4 ore nel 90% dei casi Entro 6 ore nel 99% dei casi
	Utenti generici: Entro 8 ore nel 90% dei casi (Next Business Day) Entro 12 ore nel 99% dei casi (Next Business Day)

4.5 EVOLUZIONE POSTAZIONE DI LAVORO - SLA

Gli orari di riferimento del servizio sono qui di seguito riportati:

Servizio	Orario
Evoluzione Postazioni di Lavoro	Lunedì - Venerdì 08.00-18.00 con esclusione dei festivi

Di seguito i parametri ed i livelli di servizio minimi che dovranno essere garantiti:

PARAMETRO	SLA TARGET
Tempo di intervento IMAC (per un massimo di 6 interventi richiesti contemporaneamente per sito)	Entro 12 ore lavorative nel 90% dei casi
	Entro 24 ore lavorative nel 99% dei casi

Servizio	Numero max. di interventi al giorno	Metriche
Evoluzione PdL (Interventi On Site a cura tecnico)	8 interventi (assumendo una media di 1 ore per intervento per postazione di lavoro)	Dati disponibili su DB strumento di trouble ticketing

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



affidatario)		
--------------	--	--

4.6 MONITORAGGIO AMBIENTI IT

Gli orari di riferimento del servizio sono qui di seguito riportati:

Servizio	Orario
Monitoraggio ambienti IT	Lunedì - Venerdì 08.00-18.00 con esclusione dei festivi

Servizio	Metriche	Livelli di servizio
Monitoraggio ambienti IT	Dati disponibili su DB strumento di Service Desk	Da svolgere quotidianamente con registrazione nei sistemi di notifica automatica verso i Coordinatori IT Sogin entro le ore 9 e 30

4.7 GESTIONE PROCESSI SPECIFICI

Gli orari di riferimento del servizio sono qui di seguito riportati:

Servizio	Orario
Monitoraggio ambienti IT	Lunedì - Venerdì 08.00-18.00 con esclusione dei festivi

Servizio	Livelli di servizio
Gestione Processi Specifici	Da svolgere quotidianamente con ritorno attraverso documentazione cartacea, elettronica e/o via mail verso i Coordinatori IT Sogin entro il termine della giornata entro le 18:00

Le attività richieste devono essere svolte dal personale in presidio nel ruolo di Coordinatore.

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



4.8 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La rendicontazione di tutte le attività relative al servizio richiesto, deve essere contenuta in un documento, che Sogin richiederà con cadenza da definire ovvero all'occorrenza e che descrive gli elementi più significati delle attività di gestione svolte nel periodo di riferimento. Nella rendicontazione di tali attività dovranno sempre essere presenti i seguenti elementi:

- numero di chiamate ricevute
- modalità di attivazione
- numero di interventi effettuati (da remoto ed on site)
- modalità di intervento (risoluzione, rigetto, smistamento ad altre strutture o terze parti)
- tipologia degli interventi (Help Desk primo livello, Help Desk secondo livello affidatario, Evoluzione Postazione di Lavoro, Monitoraggio ambienti IT);
- dettaglio di ogni singolo intervento:
 - orario di ricezione della richiesta;
 - orario di inizio e fine intervento;
 - SLA contrattuale;
 - SLA erogato;
 - esito dell'intervento;
 - identificazione (numerazione) dell'intervento

Ogni report potrà essere richiesto con una suddivisione di dettaglio riferita alla sede ed alla società. Per esempio suddivisione dei dati per Sogin e per Nucleco, oppure per Sogin rispetto alle differenti sedi.

La rendicontazione sarà anche utilizzata, e **dovrà quindi accompagnare ogni fattura**, per attestare i servizi a consumo. Le attività on site curate direttamente dall'affidatario devono prevedere la stesura di un **Rapporto di intervento**, controfirmato dall'utente e, se necessario, l'aggiornamento dei dati inventariali nel data-base delle configurazioni. I verbali di intervento tipicamente non vengono consegnati a Sogin, ma sono a disposizione qualora vengano richiesti o nel caso di contenzioso.

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



5 DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

L'affidatario, come attività propedeutica alla attivazione del servizio, deve produrre opportuna documentazione a supporto del processo ed in particolare:

- La Specifica dei requisiti che ha l'obiettivo di definire gli elementi di base della fornitura che devono essere individuati in modo chiaro e non ambiguo, e classificati, come segue:
 - vincoli per l'erogazione della fornitura;
 - requisiti organizzativi;
 - requisiti/vincoli tecnologici;
 - requisiti di riservatezza e sicurezza dei dati;
 - requisiti qualitativi e quantitativi;
 - requisiti cogenti applicabili al prodotto ed al processo, riguardanti l'erogazione della fornitura;
 - requisiti operativi riguardano attività necessarie per l'erogazione della fornitura;
 - vincoli normativi, di aderenza a standard e vincoli ambientali;
 - requisiti documentali;
 - requisiti riguardanti strumenti utilizzati per l'erogazione della fornitura;
 - livelli di servizio;
 - attività escluse dal servizio.

Tale documento deve contenere il puntamento alla documentazione contrattuale di riferimento (capitolato d'appalto, richiesta di offerta, specifica tecnica ecc.) per ogni requisito trattato.

- Il Piano della qualità che indirizza il controllo di qualità, l'assicurazione di qualità ed il miglioramento della qualità per tutte le fasi del ciclo di vita del servizio.
- Il Piano di gestione delle comunicazioni che definisce i criteri di raccolta ed archiviazione delle varie informazioni ed il sistema di distribuzione della documentazione.
- Il Piano di gestione della configurazione che descrive le modalità per l'identificazione, la rintracciabilità ed il controllo della configurazione delle postazioni di lavoro. In questo piano sono individuati gli elementi di configurazione tecnica dei servizi richiesti, determinati da Sogin.

Tutta la documentazione deve essere redatta a cura dell'affidatario, con il supporto di Sogin ove necessario ovvero utile; la stessa documentazione deve essere accettata e validata comunque da Sogin.

<p>Specifica Tecnica</p> <p>Servizio di Help Desk</p>	<p>ELABORATO GE F 00078</p> <p>REVISIONE 02</p>
--	---



6 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

In questo capitolo sono indicate le caratteristiche e le competenze delle diverse figure professionali richieste all'affidatario per la realizzazione dei servizi descritti nella specifica.

6.1 CARATTERISTICHE GENERALI

- Attitudine al lavoro di gruppo
- Capacità relazionali
- Capacità organizzativa e autonomia
- Capacità di relazione con il cliente
- Capacità di analisi dei requisiti cliente e traduzione in specifiche funzionali
- Esperienza di lavoro in ambienti di gestione organizzata dei servizi di Help Desk
- Conoscenza dei sistemi operativi MICROSOFT
- Conoscenza del software Office MICROSOFT
- Conoscenza dei sistemi di sicurezza
- Conoscenza reti IP

6.2 VALUTAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE MESSE A DISPOSIZIONE DALL'AFFIDATARIO

Tutte le risorse messe a disposizione dall'Affidatario dovranno essere accompagnate da un "curriculum vitae", preventivamente trasmesso dall'Affidatario a Sogin. Nel caso di inserimento di nuovo personale, nel corso della durata contrattuale, i nuovi *curricula* dovranno essere trasmessi con almeno 15 giorni naturali consecutivi di anticipo rispetto all'inserimento delle risorse.

Sogin si riserva di esprimere il mancato gradimento dei *curricula* presentati, in tal caso l'Affidatario dovrà sostituirli con altri fino al pieno gradimento da parte di Sogin.

Anche nel caso di accettazione dei *curricula*, Sogin si riserva di esprimere il mancato gradimento delle risorse messe a disposizione dall'Affidatario.

Sogin potrà chiedere, motivandola, la sostituzione di una o più risorse. L'Affidatario è tenuto alla sostituzione entro il termine di **15 giorni dalla richiesta**, con una risorsa di analogo livello, profilo, ed esperienza. Per la risorsa entrante l'Affidatario dovrà prevedere un adeguato trasferimento di know-how per tutto quello che riguarda la Sogin e le attività per essa svolte.

In caso di indisponibilità delle risorse per dimissioni o altre cause di forza maggiore o in caso di avvicendamento delle risorse deciso dall'Affidatario questi dovrà sostituire la risorsa uscente con una risorsa analoga per livello, profilo, esperienze e dovrà prevedere **almeno 10 giorni** di affiancamento fra la risorsa uscente e quella entrante; rimane comunque fermo il diritto di Sogin di esprimere il mancato gradimento della risorsa entrante. Per la risorsa entrante l'Affidatario dovrà prevedere un adeguato trasferimento di know-how per tutto quello che riguarda la Sogin e le attività per essa svolte.

L'affidatario dovrà infine garantire, a sue spese ed ove previsto, la presenza costante del team preposto alle attività continuative, organizzando opportunamente i periodi di ferie dei

Specifica Tecnica Servizio di Help Desk	ELABORATO GE F 00078 REVISIONE 02
--	--



singoli componenti e provvedendo alle opportune sostituzioni temporanee con risorse analoghe per livello, profilo, esperienze.

7 CUSTOMER CARE

Lo studio della Customer Satisfaction permette di mantenere stabile e aumentare la qualità dei servizi erogati.

L'affidatario deve effettuare un monitoring delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei requisiti e le aspettative del medesimo, attivando precisi metodi per ottenere ed utilizzare al meglio tali informazioni.

Tale monitoraggio rappresenta una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità ed è basato sui seguenti elementi:

- la rilevazione sistematica della customer satisfaction;
- lo studio dei dati raccolti;
- Il Rilascio a Sogin ogni 3 mesi di report sui dati raccolti;
- la predisposizione e l'attuazione di un eventuale piano di azioni;
- la verifica del miglioramento;

Le attività di customer satisfaction sono svolte attraverso la compilazione di un form web, direttamente accessibile dagli utenti SOGIN.

La compilazione avviene attraverso un link web presente nella mail emessa in fase di chiusura del ticket.

In seguito all'analisi e allo studio dei dati raccolti, con particolare attenzione alle criticità comuni a più aree, saranno definiti eventuali piani di azioni finalizzati al miglioramento del livello di soddisfazione del Cliente ed al raggiungimento degli obiettivi definiti.

Per queste ragioni l'affidatario, con cadenza almeno mensile, deve garantire l'invio di reportistica contenente lo stato istantaneo riguardante la soddisfazione cliente oltre che report contenuti trend temporali.