

Erogazione dei servizi

Area: **Ufficio SIA_ERSUPA**

Descrizione: **Erogazione dei servizi**

PERCORSO MINIMO in:

- **TEMPO: Start Event --> Sub Process** Definizione dei requisiti di disponibilità di ciascun servizio nel rispetto dei vincoli normativi/regolamentari/ tecnici/ di business --> **Sub Process** Monitoraggio del livello di disponibilità dei servizi e individuazione/applicazione delle contromisure da adottare in caso di livelli non accettabili di disponibilità --> **Sub Process** Progettazione dell'infrastruttura tecnologica a supporto dei servizi e valutazione degli impatti derivanti dall'introduzione delle modifiche architetture e/o di nuove tecnologie --> **Sub Process** Amministrazione dei sistemi (Gestione degli Eventi) - Monitoraggio continuativo degli eventi di sistema, inclusa la corretta esecuzione dei job schedulati, e interventi di manutenzione dei sistemi --> **Sub Process** Gestione degli Incidenti - individuazione dell'incidente e categorizzazione dello stesso. Attivazione contromisure temporanee e, se necessario, attivazione del DR. Implementazione delle attività volte a ripristinare il normale funzionamento. Comunicazione agli stakeholder --> **Sub Process** Gestione dei Problemi - individuazione di un problema a sistemi e/o servizi IT alla base di uno o più incidenti (rilevati in autonomia o su richiesta da parte di utenti/personale); analisi delle cause e della tipologia di problema. A seconda del tipo di problema, proposta di cambiamenti per risoluzione oppure escalation verso i gruppi di competenza. Risoluzione del problema, quando di competenza. --> **Sub Process** Raccolta, gestione e risoluzione delle richieste/ segnalazioni di tipo operativo degli utenti (Service Desk) --> **Sub Process** Gestione e risoluzione delle Richieste degli utenti interni con l'obiettivo di garantire la normale funzionalità delle postazioni di lavoro in dotazione ai dipendenti dell'Ente (Help Desk) --> **Sub Process** Gestione e condivisione della conoscenza - Organizzazione e aggiornamento del sistema di condivisione della conoscenza, contenente soluzioni per problemi noti, procedure di installazione, configurazione e manutenzione, descrizione di procedure operative, etc. --> **Sub Process** Gestione strumenti produttività individuale (PdL) - Definizione regole di distribuzione e assegnazione, gestione magazzino, allocazione, ritiro e tracciatura delle risorse assegnate, gestione del fuori uso. --> **End Event**
- **COSTO: Start Event --> Sub Process** Definizione dei requisiti di disponibilità di ciascun servizio nel rispetto dei vincoli normativi/regolamentari/ tecnici/ di business --> **Sub Process** Monitoraggio del livello di disponibilità dei servizi e individuazione/applicazione delle contromisure da adottare in caso di livelli non accettabili di disponibilità --> **Sub Process** Progettazione dell'infrastruttura tecnologica a supporto dei servizi e valutazione degli impatti derivanti dall'introduzione delle modifiche architetture e/o di nuove tecnologie --> **Sub Process** Amministrazione dei sistemi (Gestione degli Eventi) - Monitoraggio continuativo degli eventi di sistema, inclusa la corretta esecuzione dei job schedulati, e interventi di manutenzione dei sistemi --> **Sub Process** Gestione degli Incidenti - individuazione dell'incidente e categorizzazione dello stesso. Attivazione contromisure temporanee e, se necessario, attivazione del DR. Implementazione delle attività volte a ripristinare il normale funzionamento. Comunicazione agli stakeholder --> **Sub Process** Gestione dei Problemi - individuazione di un problema a sistemi e/o servizi IT alla base di uno o più incidenti (rilevati in autonomia o su richiesta da parte di utenti/personale); analisi delle cause e della tipologia di problema. A seconda del tipo di problema, proposta di cambiamenti per risoluzione oppure escalation verso i gruppi di competenza. Risoluzione del problema, quando di competenza. --> **Sub Process** Raccolta, gestione e risoluzione delle richieste/ segnalazioni di tipo operativo degli utenti (Service Desk) --> **Sub Process** Gestione e risoluzione delle Richieste degli utenti interni con l'obiettivo di garantire la normale funzionalità delle postazioni di lavoro in dotazione ai dipendenti dell'Ente (Help Desk) --> **Sub Process** Gestione e condivisione della conoscenza - Organizzazione e aggiornamento del sistema di condivisione della conoscenza, contenente soluzioni per problemi noti, procedure di installazione, configurazione e manutenzione, descrizione di procedure operative, etc. --> **Sub Process** Gestione strumenti produttività individuale (PdL) - Definizione regole di distribuzione e assegnazione, gestione magazzino, allocazione, ritiro e tracciatura delle risorse assegnate, gestione del fuori uso. --> **End Event**
- **TUTTO: Start Event --> Sub Process** Definizione dei requisiti di disponibilità di ciascun servizio nel rispetto dei vincoli normativi/regolamentari/ tecnici/ di business --> **Sub Process** Monitoraggio del livello di disponibilità dei servizi e individuazione/applicazione delle contromisure da adottare in caso di livelli non accettabili di disponibilità --> **Sub Process** Progettazione dell'infrastruttura tecnologica a supporto dei servizi e valutazione degli impatti derivanti dall'introduzione delle modifiche architetture e/o di nuove tecnologie --> **Sub Process** Amministrazione dei sistemi (Gestione degli Eventi) - Monitoraggio continuativo degli eventi di sistema, inclusa la corretta esecuzione dei job schedulati, e interventi di manutenzione dei sistemi --> **Sub Process** Gestione degli Incidenti - individuazione dell'incidente e categorizzazione dello stesso. Attivazione contromisure temporanee e, se necessario, attivazione del DR. Implementazione delle attività volte a ripristinare il normale funzionamento. Comunicazione agli stakeholder --> **Sub Process** Gestione dei Problemi - individuazione di un problema a sistemi e/o servizi IT alla base di uno o più incidenti (rilevati in autonomia o su richiesta da parte di utenti/personale); analisi delle cause e della tipologia di problema. A seconda del tipo di problema, proposta di cambiamenti per risoluzione oppure escalation verso i gruppi di competenza. Risoluzione del problema, quando di competenza. --> **Sub Process** Raccolta, gestione e risoluzione delle richieste/ segnalazioni di tipo operativo degli utenti (Service Desk) --> **Sub Process** Gestione e risoluzione delle Richieste degli utenti interni con l'obiettivo di garantire la normale funzionalità delle postazioni di lavoro in dotazione ai dipendenti dell'Ente (Help Desk) --> **Sub Process** Gestione e condivisione della conoscenza - Organizzazione e aggiornamento del sistema di condivisione della conoscenza, contenente soluzioni per problemi noti, procedure di installazione, configurazione e manutenzione, descrizione di procedure operative, etc. --> **Sub Process** Gestione strumenti produttività individuale (PdL) - Definizione regole di distribuzione e assegnazione, gestione magazzino, allocazione, ritiro e tracciatura delle risorse assegnate, gestione del fuori uso. --> **End Event**

Collaboration:

- **Participant** - ERSU
 - **Start Event** - Erogazione dei Servizi
 - **Sub Process** - Mantenere e gradualmente migliorare la qualità e la disponibilità dei servizi IT, attraverso un ciclo costante di monitoraggio e reporting e attraverso l'implementazione di azioni per eliminare livelli di servizio inaccettabili Gestione e progettazione dell'infrastruttura e dell'architettura dei servizi erogati, gestione degli eventi, delle richieste, degli incidenti e dei problemi.
 - **Sub Process** - Definizione dei requisiti di disponibilità di ciascun servizio nel rispetto dei vincoli normativi/regolamentari/ tecnici/ di business
 - **Sub Process** - Gestione degli Incidenti - individuazione dell'incidente e categorizzazione dello stesso. Attivazione contromisure temporanee e, se necessario, attivazione del DR. Implementazione delle attività volte a ripristinare il normale funzionamento. Comunicazione agli stakeholder
 - **Sub Process** - Gestione dei Problemi - individuazione di un problema a sistemi e/o servizi IT alla base di uno o più incidenti (rilevati in autonomia o su richiesta da parte di utenti/personale); analisi delle cause e della tipologia di problema. A seconda del tipo di problema, proposta di cambiamenti per risoluzione oppure escalation verso i gruppi di competenza. Risoluzione del problema, quando di competenza.
 - **Sub Process** - Raccolta, gestione e risoluzione delle richieste/ segnalazioni di tipo operativo degli utenti (Service Desk)
 - **Sub Process** - Gestione e risoluzione delle Richieste degli utenti interni con l'obiettivo di garantire la normale funzionalità delle postazioni di lavoro in dotazione ai dipendenti dell'Ente (Help Desk)
 - **Sub Process** - Gestione e condivisione della conoscenza - Organizzazione e aggiornamento del sistema di condivisione della conoscenza, contenente soluzioni per problemi noti, procedure di installazione, configurazione e manutenzione, descrizione di procedure operative, etc.
 - **Sub Process** - Amministrazione dei sistemi (Gestione degli Eventi) - Monitoraggio continuativo degli eventi di sistema, inclusa la corretta esecuzione dei job schedulati, e interventi di manutenzione dei sistemi
 - **Sub Process** - Progettazione dell'infrastruttura tecnologica a supporto dei servizi e valutazione degli impatti derivanti dall'introduzione delle modifiche architetture e/o di nuove tecnologie
 - **Sub Process** - Monitoraggio del livello di disponibilità dei servizi e individuazione/applicazione delle contromisure da adottare in caso di livelli non accettabili di disponibilità
 - **Sub Process** - Gestione strumenti produttività individuale (PdL) - Definizione regole di distribuzione e assegnazione, gestione magazzino, allocazione, ritiro e tracciatura delle risorse assegnate, gestione del fuori uso.
 - **Task** - riscontro di istanze di eventuale accesso agli atti
 - **Task** - accesso agli atti
 - **Data Object Reference** - adozione delle misure previste Codice Privacy su Amministratori di sistema

