

Allegato 2 - requisiti e specifiche del servizio di assistenza help desk

Modalità di erogazione

Il servizio di Assistenza Help Desk deve:

- essere erogato dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.
- acquisire e registrare le richieste di interventi di Esercizio pervenuti da parte dei referenti tecnici dell'IZSLER o degli utenti finali
- acquisire e registrare le richieste di interventi di Esercizio pervenuti da parte degli utenti che utilizzano operativamente SIV di cui la fornitura è oggetto
- garantire l'erogazione di un supporto di assistenza a IZSLER al fine di assicurare una rapida soluzione sia ai problemi relativi alle modalità di funzionamento ed interazione con l'applicazione/procedura, sia a problemi di natura tecnica.
- Prevedere due livelli di assistenza:
 - assistenza di primo livello: assistenza di accoglienza agli operatori, risoluzione delle problematiche relative al funzionamento del software, risoluzione problematiche relative a lievi risoluzioni di anomalie della base dati, risposta ad attività di reportistica non contemplata nel software, ma che necessita di indagine diretta nella base dati SQL.
 - assistenza di secondo livello: assistenza ai referenti tecnici regionali e IZSLER, risoluzioni di problematiche gravi legate alla base dati, report analitici complessi che richiedono l'utilizzo di linguaggio SQL e software esterni.

NB: Il servizio di assistenza è rivolto a circa 1400 utenti, con un carico di assistenze giornaliere medie che richiedono due operatori a tempo pieno per l'attività di primo livello e un operatore per l'attività di secondo livello.

In particolare il servizio include le seguenti attività:

- acquisizione delle richieste di interventi di Esercizio inoltrate dagli utenti, attraverso le modalità di comunicazione di seguito illustrate;
- identificazione del livello di gravità su segnalazione utente.
- registrazione delle richieste di interventi di Esercizio sul sistema di Trouble Ticketing
- eventuale passaggio ad operatore assistenza secondo livello.
- risoluzione tempestiva delle richieste di interventi di Esercizio, ovvero eventuale gestione delle

procedure di escalation¹ per la necessità di ricorrere a risorse specialistiche interagendo con gli altri servizi erogati dal Fornitore (a titolo di esempio: servizio di manutenzione correttiva);

- chiusura del problema e comunicazione della risoluzione a IZSLER e al richiedente dell'assistenza;
- produzione e consegna ad IZSLER di rapporti periodici in merito all'attività svolta.

Il servizio di Assistenza Help Desk dovrà risolvere tutte le problematiche concernenti delle applicazioni/procedure Software costituenti la fornitura in oggetto e definite nell'allegato 1.

Il servizio di Assistenza Help Desk dovrà soddisfare i requisiti di SLA definiti nell'allegato 4.

Modalità di comunicazione

Il Fornitore per acquisire le richieste di interventi di Esercizio provenienti dai referenti tecnici dell'IZSLER e degli utenti operativi deve mettere a disposizione le seguenti modalità di comunicazione:

- numero telefonico dedicato
- casella e-mail dedicata
- sistema di Trouble Ticketing.

Il calcolo del tempo di presa in carica delle richieste di intervento di Esercizio, partirà dal momento della ricezione da parte del Fornitore di una delle succitate modalità di comunicazione previste.

Strumento di Registrazione degli interventi

Tutti gli interventi di Esercizio devono essere tracciati da un sistema di Trouble Ticketing messo a disposizione dal Fornitore, sul quale venga configurata una sezione specifica dedicata ad IZSLER e ad esso resa accessibile da web. IZSLER, nel corso del contratto, potrà indicare al Fornitore di usare un proprio sistema di monitoraggio e di contabilizzazione delle prestazioni.

Apertura e chiusura di un intervento

Gli istanti di apertura e chiusura di ogni intervento effettuato sono le variabili fondamentali su cui si basa la valutazione dei livelli di servizio per quanto concerne l'Esercizio.

Ogni intervento, per poter essere tracciato deve avere le seguenti informazioni fondamentali, che lo strumento di Trouble Ticketing deve registrare:

- istante di apertura dell'intervento,
- livello di priorità,

1

Per "**escalation**" si intende "una procedura per la gestione di un problema, laddove la responsabilità della risoluzione dello stesso è trasferita ad una risorsa o ad una struttura organizzativa che è meglio attrezzata per una sua efficace risoluzione".

- origine dell'intervento (identificazione dell'utente) e modalità con cui è stata segnalato (telefono, mail,...),
- funzionalità SIV a cui è riconducibile la richiesta,
- classificazione iniziale del problema,
- descrizione dettagliata del problema e delle attività svolte per la risoluzione con eventuale documentazione allegata.
- eventuale descrizione dell'offerta tecnica ed economica per interventi a consumo, con l'indicazione di dettaglio del numero di ore/gg. consumati dalle figure professionali impiegate,
- stato dell'intervento,
- assegnatario dell'intervento,
- istante di chiusura dell'intervento con indicazione di chi ha approvato la chiusura e relativa motivazione.

Presentazione dei risultati

Il Fornitore deve rendere disponibile un sistema che consenta ad IZSLER di consultare, in modalità web, tutte le registrazioni degli interventi fatte sul sistema di Trouble Ticketing.

Attraverso tale sistema deve essere possibile per IZSLER visualizzare lo stato degli interventi registrati anche mediante un motore di ricerca che consenta di raffinare l'estrazione delle informazioni con criteri il più possibile flessibili.

Tale sistema deve consentire, oltre alle operazioni di visualizzazione sopra indicate, anche la stampa di rapporti analitici e di sintesi a richiesta da IZSLER. A titolo esemplificativo si citano:

- lista periodica (ad esempio, mensile) degli interventi effettuati nel periodo (iniziati e conclusi, iniziati), con evidenziazione delle principali caratteristiche (tipo di intervento, portale web, richiedente, tema dell'intervento, tempi, ecc.),
- sintesi periodica dei livelli di servizio, con evidenziazione degli eventuali scostamenti rispetto ai livelli stabiliti,
- sintesi periodica delle eventuali penali.

Strumenti di Supporto

Il servizio di Assistenza Help Desk è comprensivo delle attività di progettazione, realizzazione, installazione, configurazione, avvio e conduzione, per tutta la durata contrattuale, di un sistema informatico di "Gestione FAQs" (Frequently Asked Questions) finalizzato a fornire un supporto sistemistico ed operativo sia ai tecnici incaricati del servizio di assistenza, sia agli stessi utenti, sulla base della storicizzazione sistematica delle informazioni attinenti le richieste di assistenza acquisite e risolte e le relative modalità di risoluzione. Nella progettazione del servizio, inoltre, si consideri che:

- si intendono a carico del Fornitore **tutti** gli oneri derivanti dalla gestione e dalla

manutenzione della infrastruttura tecnologica (informatica e telematica), nonché il costo dei servizi telematici per impiegati;

- i livelli di servizio erogati dovranno risultare costanti nel tempo.

Registrazioni del servizio

Il Fornitore, con periodicità **mensile**, dovrà predisporre tutte le registrazioni attinenti le chiamate di assistenza gestite, le modalità di tracciamento, i tempi di chiusura degli interventi, l'elenco totale degli interventi effettuati con evidenza di quelli ancora aperti, il costo complessivo degli interventi a consumo, al fine di consentire la valutazione del servizio erogato.

Assistenza onsite

Il Fornitore dovrà fornire assistenza on-site su richiesta di IZSLER presso la sede di Brescia, senza limiti di durata e di frequenza.

Incontri di briefing.

Il Fornitore, dovrà partecipare ad incontri di briefing con i responsabili del progetto designati da IZSLER con periodicità almeno settimanale. Gli incontri verranno eseguiti presso la sede di Brescia dell'IZSLER.