

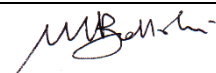


Service Desk

Applico Data Center

Approvazioni

	Nome	Firma	Data
Emesso da	Andrea Mosconi		10/07/2020
Approvato da	Valter Luchini		10/07/2020
Approvato da	Mauro Battistoni		10/07/2020

Indice di revisione

Revisione	Data	Descrizione delle modifiche
0	02/01/2019	Revisione iniziale
1.1	14/05/2019	Aggiornamento tipologie richieste
1.2	10/07/2020	Aggiornamento certificazioni

Sommario

1	Introduzione	3
1.1	Premessa	3
1.2	Scopo	3
1.3	Area di applicazione	3
2	Profilo del servizio	3
2.1	Utenti del servizio.....	3
2.2	Attese del cliente e degli utenti del servizio.....	3
2.3	Organizzazione del servizio e modalità operative	3
2.4	Formazione ed aggiornamento del personale dedicato al servizio.....	4
2.5	Livelli di servizio	4
2.6	Modalità di accesso	5
2.7	Tipologia richieste di accesso al Data Center	5
2.8	Tipologia richieste di assistenza	5
2.9	Documentazione di riferimento (opzionale su richiesta)	5
2.10	Componenti logistico/tecnologiche	6
3	Il sistema informativo/tecnologico di supporto	6
3.1	Sistema PBX-IP	6
3.2	Sistema di messaggistica	6
3.3	Sistema di gestione dei Trouble Ticket per IT service management	7
3.4	Sistema di gestione della conoscenza (knowledge base).....	7
3.5	Dati trattati	8

1 Introduzione

1.1 Premessa

Il Service Desk di Applico Digital Lab è il punto di contatto unificato tra gli utenti e l'IT Service Management.

Il Service Desk è disponibile nelle modalità standard previste dal Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO/IEC 27001:2013, dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 e dal Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015 per tutti i servizi IT di Hosting, Housing e Disaster Recovery offerti da Applico Digital Lab. Le modalità di interazione e i livelli di servizio possono essere personalizzati ed elevati su richiesta del cliente attraverso accordi contrattuali mantenendo la piena conformità con le procedure previste dal sistema di gestione aziendale.

Il Service Desk è responsabile per la gestione degli incidenti (incident) e per la gestione delle richieste degli utenti (service request). Il Service Desk fornisce un'interfaccia, oltre che per i processi di Incident Management, anche per quelli di Request, Change, Problem, Configuration, Release, Service Level, IT Service Continuity Management.

Il presente documento riporta le specifiche del servizio di assistenza erogato da Applico Digital Lab ai clienti attraverso il Service Desk.

1.2 Scopo

Il presente documento ha la finalità di definire le modalità di erogazione del servizio.

1.3 Area di applicazione

Il presente documento si applica all'area di esercizio dei servizi di assistenza erogati da Applico Digital Lab.

2 Profilo del servizio

2.1 Utenti del servizio

Il servizio richiesto è rivolto a tutti gli utenti dei committenti del servizio.

2.2 Attese del cliente e degli utenti del servizio

La principale esigenza del Cliente è quella di garantire agli utenti la possibilità di risolvere i problemi tramite un unico punto di accesso (service desk). Gli operatori del servizio sono specializzati nella risoluzione di problemi inerenti gli incidenti segnalati e le richieste degli utenti inerenti i servizi IT.

2.3 Organizzazione del servizio e modalità operative

Il Service Desk di Applico Digital Lab rappresenta la sola interfaccia autorizzata per le richieste di assistenza e di accesso al Data Center, le segnalazioni di anomalie o i malfunzionamenti hardware, software e per problemi di rete e di connettività.

Per soddisfare le esigenze viene adottata l'organizzazione descritta nel seguito.

Front desk (1° livello)

È costituito dagli operatori che presidiano le postazioni telefoniche e il canale via e-mail e forniscono risposta diretta agli utenti.

Le funzioni assicurate dagli operatori di 1° livello sono le seguenti:

- ricevere e tracciare le richieste di assistenza;

- ricevere e tracciare le richieste di accesso al Data Center;
- identificare l'utente ed acquisire, con il supporto di strumenti informatici, le informazioni riguardanti le anomalie;
- effettuare una prima analisi del problema, con il supporto delle check list, allo scopo di determinarne la natura e gli interventi da eseguire;
- risolvere direttamente, ove possibile, il problema ovvero, sulla base di procedure definite, assegnare l'intervento al secondo livello, fornendo tutte le informazioni utili alla definizione e risoluzione dello stesso;
- presidiare e controllare in modo continuativo lo stato di avanzamento degli interventi;
- verificare l'esito degli interventi ed attivare eventualmente le procedure di "escalation";
- verificare al termine del processo gli interventi effettuati.

Back office (1° livello)

E' costituito da un gruppo di esperti del servizio che si occupano della risoluzione di problematiche complesse, non risolvibili in linea dall'operatore.

Le funzioni assicurate dagli specialisti di back office di 1° livello sono:

- monitorare il servizio di assistenza, individuandone le eventuali criticità con conseguente attivazione delle azioni di miglioramento;
- controllare le soluzioni fornite dagli operatori assicurandone l'uniformità e la correttezza;
- gestire le procedure di "escalation";
- produrre la reportistica relativa al controllo del servizio.

Back office (2° livello)

E' costituito da gruppi competenti che forniscono assistenza sulle problematiche hardware, software, di rete, che analizzano le richieste e che sono in grado di definire i tempi e i modi di intervento.

2.4 Formazione ed aggiornamento del personale dedicato al servizio

Il personale utilizzato da Applico Digital Lab possiede la conoscenza dei sistemi e delle applicazioni; pertanto, sarà a cura di Applico Digital Lab la formazione e l'aggiornamento professionale degli addetti relativamente alle funzionalità in esercizio.

2.5 Livelli di servizio

I livelli di servizio di riferimento sull'accessibilità del servizio sono i seguenti:

Indicatore	Livello di servizio
Disponibilità del servizio (finestra di erogazione)	Servizio base: 8x5 Servizio esteso: 10x5 Servizio H24: 24x7
Accessibilità al sistema	>= 95%
Tempo medio di presa in carico della service request	< 1h 80% dei casi < 2h 90% dei casi

Per i livelli di servizio di intervento si rimanda ai relativi documenti.

2.6 Modalità di accesso

È possibile accedere al servizio tramite i seguenti canali:

- E-mail: servicedesk@applicodigitallab.it (interfacciamento applicativo automatico con sistema di gestione del trouble ticketing);
- (Opzionale su richiesta) Numero telefono: +390755755599: IVR servizio telefonico con operatori.

2.7 Tipologia richieste di accesso al Data Center

Tutte le richieste di accesso al Data Center devono essere effettuate via e-mail all'indirizzo servicedesk@applicodigitallab.it (cfr. § 2.6 Modalità di accesso).

Le richieste devono indicare: il motivo della richiesta (manutenzione apparati, installazione nuovi apparati, verifiche, ecc), i dati anagrafici e i riferimenti del personale che effettuerà l'accesso, l'orario desiderato e la durata dell'intervento.

Il responsabile di Applico Data Center provvederà ad autorizzare l'intervento, previa valutazione dell'eventuale rischio di interferenze, in base ai livelli di servizio contrattuali e alle modalità di accesso al Data Center (cfr. Applico Digital Lab - Applico Data Center - Scheda informativa - v1.2 § 2.1 Data Center – Spazi e accessibilità).

2.8 Tipologia richieste di assistenza

L'assistenza richiesta riguarda problemi di natura:

- hardware;
- software (cloud, virtualizzazione, software di base e applicativo);
- applicativa e funzionale;
- rete dati;
- servizi vari (definiti a priori tra cliente e fornitore).

2.9 Documentazione di riferimento (opzionale su richiesta)

Documentazione per il cliente

Si riporta di seguito la reportistica prodotta per la misurazione dei parametri di servizio.

Num	Descrizione	Contenuto
1	Elenco giornaliero di service request/incident pervenute tramite email e canale telefonico	Ticket gestiti. Il report viene prodotto periodicamente.
2	Elenco giornaliero delle chiamate ricevute tramite canale telefonico risposte/non risposte	Chiamate gestite. Il report viene prodotto periodicamente.
3	Elenco dei ticket chiusi con esito	Ticket chiusi. Il report viene prodotto periodicamente.
4	Elenco dei ticket aperti	Ticket aperti. Il report viene prodotto su richiesta alla data.

Ulteriori rapporti possono essere richiesti dal Cliente, previo accordo con Applico Digital Lab.

Documentazione interna

Applico Digital Lab mette a disposizione del personale addetto un servizio Intranet che raccoglie:

- procedure ed istruzioni di lavoro;
- knowledge base e documentazione interna ad uso dei livelli Front Desk e Back office di 1° livello;
- procedure di alert per fermi programmati ed accidentali;
- flussi operativi;
- report di servizio;
- numeri ed informazioni utili.

Il Cliente, inoltre, assicurerà, in tempo utile, eventuale materiale documentale, ove possibile, sia in formato elettronico che cartaceo, necessario all'erogazione del servizio di assistenza.

2.10 Componenti logistico/tecnologiche

Di seguito vengono individuate le componenti logistico/tecnologiche del servizio:

- ambiente idoneo all'erogazione del servizio, relative attrezzature e materiali di consumo;
- postazioni di lavoro dedicate al servizio di assistenza, complete di telefono su linea interna VOIP collegato PBX-IP, software di gestione dei trouble tickets, software di gestione della knowledge base, software standard di office automation, posta elettronica e tecnologie Internet-based;
- postazioni di monitoraggio.

3 Il sistema informativo/tecnologico di supporto

Il service desk si avvale di strumenti tecnologici ed informativi. Le tecnologie utilizzate consentono un incremento dell'efficacia dell'assistenza diretta, nonché abilitano meccanismi automatizzati per l'assegnazione e la tracciatura dei problemi, il monitoraggio delle attività di assistenza e la produzione della reportistica sui livelli di servizio erogati. Nel seguito, vengono descritte le funzionalità messe a disposizione dal service desk Applico Digital Lab.

3.1 Sistema PBX-IP

Il sistema PBX-IP è il punto di ingresso per le richieste di assistenza tramite canale telefonico ed è reso fruibile agli operatori tramite pannelli software e telefoni VoIP.

Il PBX-IP del service desk di Applico Digital Lab è dotato di tutte le funzionalità che consentono la massima operatività e produttività nell'erogazione del servizio: sistemi IVR (Interactive Voice Responder), voicemail, gestione delle code e degli agenti e ACD (Automatic Call Distribution), reportistica avanzata a personalizzata.

In particolare il modulo ACD svolge le funzioni di distribuzione automatica delle chiamate entranti, offrendo la scelta tra più modalità di instradamento delle telefonate. Le chiamate dirette all'ACD sono ripartite tra gli operatori in servizio in modo da minimizzare le code di attesa. Gli utenti che non trovano un operatore immediatamente disponibile vengono collegati ad un risponditore vocale, dotato di annuncio e musica di attesa, per far loro capire che la comunicazione non è stata interrotta; inoltre, viene data loro la possibilità di lasciare un messaggio nella segreteria telefonica del sistema, così da poter essere richiamati dal personale del service desk.

3.2 Sistema di messaggistica

Il service desk di Applico Digital Lab è dotato di un sistema di comunicazione unificato con funzionalità, in particolare, di e-mail collaboration interamente e unicamente dedicato al service desk.

Il sistema è direttamente interfacciato a livello applicativo sia con il PBX-IP (canale telefonico di accesso al service desk) che con il sistema di gestione del trouble ticketing.

3.3 Sistema di gestione dei Trouble Ticket per IT service management

Il sistema di gestione dei Trouble Ticket è il punto centrale dei sistemi informativi a supporto del service desk in quanto è responsabile della registrazione e della tracciatura delle richieste del cliente in conformità alle procedure previste da Applico Digital Lab nell'ambito del Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni certificato secondo la norma ISO/IEC 27001:2013 e secondo le linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 e del Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2015.

È dotato di un pacchetto completo di funzionalità a disposizione degli agenti del service desk e dei manager responsabili. Di seguito riportiamo un elenco delle principali funzionalità:

- Dashboard di controllo del sistema: gestione e visualizzazione dei ticket per stato, priorità, tempo di escalation, SLA, tipo e servizio. Gestione delle richieste per servizio e coda, notifiche per cambi di stato, gestione di ruoli e assegnazioni. Motore di ricerca avanzato. Statistiche pre-configurate e personalizzabili.
- Tracciatura completa e trasparente delle richieste del cliente: tracciatura storica dalla creazione (da sistema telefonico o email) fino alla chiusura, informazioni complete relative a cambi di stato, responsabili e operatori, tempi di lavorazione.
- FAQ, knowledge base e portale self-service: strumento per la pubblicazione e la consultazione di manuali, procedure, moduli e documentazione dai sistemi di gestione.
- Portale dei clienti: profilatura completa degli utenti delle organizzazioni con assegnazione di ruoli e privilegi, accessi utenti sicuri e punto di accesso unificato. Accesso tramite web, verifica dei ticket aggiornati in tempo reale, creazione dei ticket via web, email, telefono e, opzionalmente, tramite integrazione con sistemi esterni.
- Gestione automatica dei processi di business: modellazione delle richieste, assegnazione automatica alle code, email di notifica, filtri, creazione di segnalazione e follow-up con sistemi di monitoraggio network management system.
- Gestione del ciclo di vita dei servizi e degli SLA: assegnazione automatica dei tempi, gestione delle escalation basata sugli SLA, gestione dei tempi di risposta e di risoluzione e di altre metriche dei sistemi di gestione. Reportistica sugli SLA.
- Gestione degli asset e della configurazione: possibilità di integrazione anche di CMDB (Configuration Management Database).
- Integrazione applicativa tramite web services: possibilità di integrazione con sistemi esterni.
- Statistiche e report flessibili e personalizzabili: disponibilità di un ampio numero di statistiche e report predefiniti, in particolare su servizi e SLA, possibilità di personalizzazione.
- Sottosistema di sicurezza: in grado di garantire processi di autenticazione, autorizzazione e accesso con la massima protezione delle comunicazioni e dei dati.
- Documentazione a prova di audit di sistema: protezione dalla cancellazione intenzionale o casuale di qualsiasi dato presente nel sistema, ricerche estesa anche ai contenuti degli allegati.

3.4 Sistema di gestione della conoscenza (knowledge base)

Il service desk è dotato di uno strumento di gestione della knowledge base che contiene la documentazione dei sistemi di gestione e delle specifiche dei servizi erogati, con le relative personalizzazioni per i clienti, accessibile secondo un sistema di profilatura delle utenze.

Il sistema è basato sul modello Wiki e consente un accesso rapido e preciso alle informazioni, sia per il contatto diretto con il cliente finale (front desk) che per le attività svolte a livello di back office.

3.5 Dati trattati

La base informativa utilizzata nell'erogazione del servizio di assistenza contiene i seguenti dati:

Registrazione della chiamata

Vengono memorizzati i dati relativi alle chiamate in termini di:

- chiamate risposte;
- chiamate gestite;
- tempo medio di risposta.

Anagrafica

E' prevista la gestione dei dati anagrafici relativi a tutti gli utenti in termini di:

- nome e cognome;
- recapiti (indirizzo, telefonici, e-mail, ecc);
- asset.

Registrazione della richiesta

Vengono memorizzati i dati inerenti la richiesta di assistenza in termini di:

- tipologia di richiesta;
- data e ora di richiesta;
- data e ora di chiusura richiesta;
- stato della richiesta;
- gruppo di assegnazione;
- tempi di risoluzione;
- modalità di risoluzione della richiesta.

Sarà a cura del Cliente fornire periodicamente ad Applico Digital Lab i dati, in formato elettronico e relativi agli utenti, al fine di consentire l'aggiornamento della base informativa del service desk.