

Accordo Unificazione Sistemi Engineering - Allegato 5

-

“Gestione del Servizio“

**Progetto di upgrade e
transizione delle istanze
aziendali Oliamm/AREAS
AMC in Regione Lazio su
unica istanza centrale
regionale e servizi di
continuità, manutenzione
ed evoluzione**



PROGETTO TECNICO

**ALLEGATO 5 – GESTIONE DEL
SERVIZIO**

Indice generale

| | |
|--|-----------|
| 1. Gestione del Servizio | 1 |
| 1.1 Servizi di Application Maintenance | 3 |
| 1.1.1 Manutenzione Correttiva | 3 |
| 1.1.2 Manutenzione Normativa | 3 |
| 1.1.3 Manutenzione Perfettiva | 3 |
| 1.1.4 Gestione sistemistica della infrastruttura applicativa | 3 |
| 1.2 Servizi di Application Operation | 4 |
| 1.2.1 Service Desk | 4 |
| 1.2.2 Deployment delle release software in ambiente di test e di produzione | 7 |
| 1.2.3 Aggiornamento della documentazione del software applicativo a seguito del rilascio di nuove release | 8 |
| 1.2.4 Gestione del processo relativo agli aggiornamenti del software applicativo verso gli utenti finali | 8 |
| 1.3 Servizi di Application Improvement | 8 |
| 1.3.1 Servizi Continuativi | 8 |
| 1.3.2 Servizi On Demand | 10 |
| 1.4 Governo delle richieste e dei servi erogati dal Centro Servizi | 11 |
| 1.5 Livelli di Servizio | 12 |
| 1.6 Misurazione e Monitoraggio delle performances del Sistema | 12 |
| 1.6.1 Misurazione dei Livelli di Servizio (Service Level Management) | 12 |
| 1.6.2 Miglioramento Continuo del Servizio (Continual Service Improvement - CSI) | 12 |
| 1.6.3 Strumento di Service Reporting | 13 |
| 1.7 Monitoraggio e controllo del servizio | 15 |

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering da parte del Cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering stessa.

1.

Gestione del Servizio

Viene proposto un **nuovo modello di erogazione dei servizi di gestione**, il cui modello organizzativo è incentrato su un **Centro Servizi di livello regionale**, che ha come obiettivi il **governo, la pianificazione e l'assicurazione del set articolato di servizi di gestione** utili a conseguire la **continuità, la manutenzione e l'evoluzione del Sistema**.

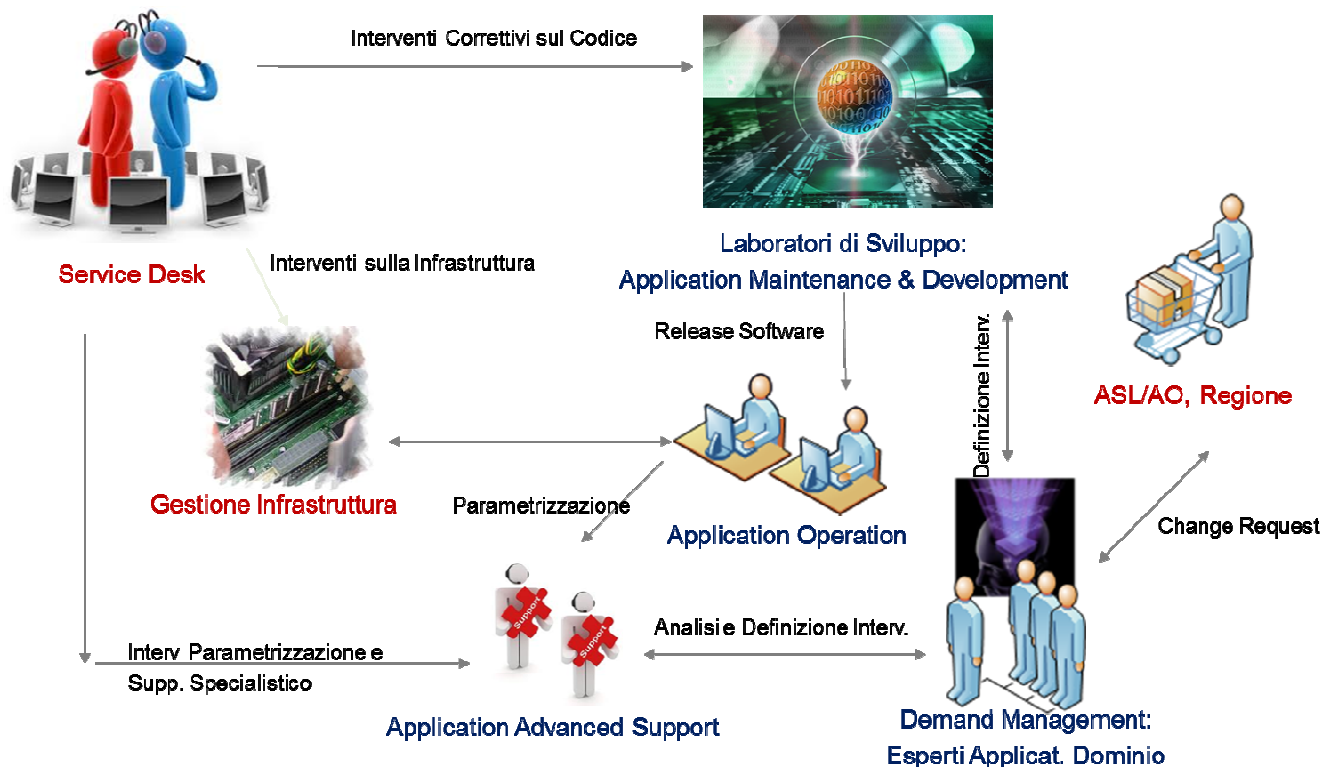
Tale set interviene nell'intero ciclo di vita del sistema ed in particolare si tratta dei servizi di **Application Maintenance, Application Operation, Application Improvement**.

Il Centro Servizi Regionale opera con personale allocato, a seconda delle tipologia d'intervento, presso la Regione e/o on site presso le Aziende.

Il modello che viene proposto di seguito è stato pensato tenendo conto della specificità del presente progetto, allo scopo di minimizzare da un lato i potenziali disagi derivanti alle Aziende a seguito dell'accentramento del Servizio di Assistenza Specialistica on site, dall'altro appunto per garantire a tutte, anche quelle i cui contratti non prevedono una Assistenza quotidiana (Presidio), un adeguato Supporto Specialistico.

Inoltre, quale elemento migliorativo del Servizio di Assistenza, si presentano **Livelli di Servizio validi per l'intero contesto progettuale**, mutuando quelli vigenti solo in alcune Aziende (AO S. Andrea, AO S. Giovanni).

La proposta di Engineering, quindi, garantisce a tutte le Aziende Livelli di Servizio omogenei.

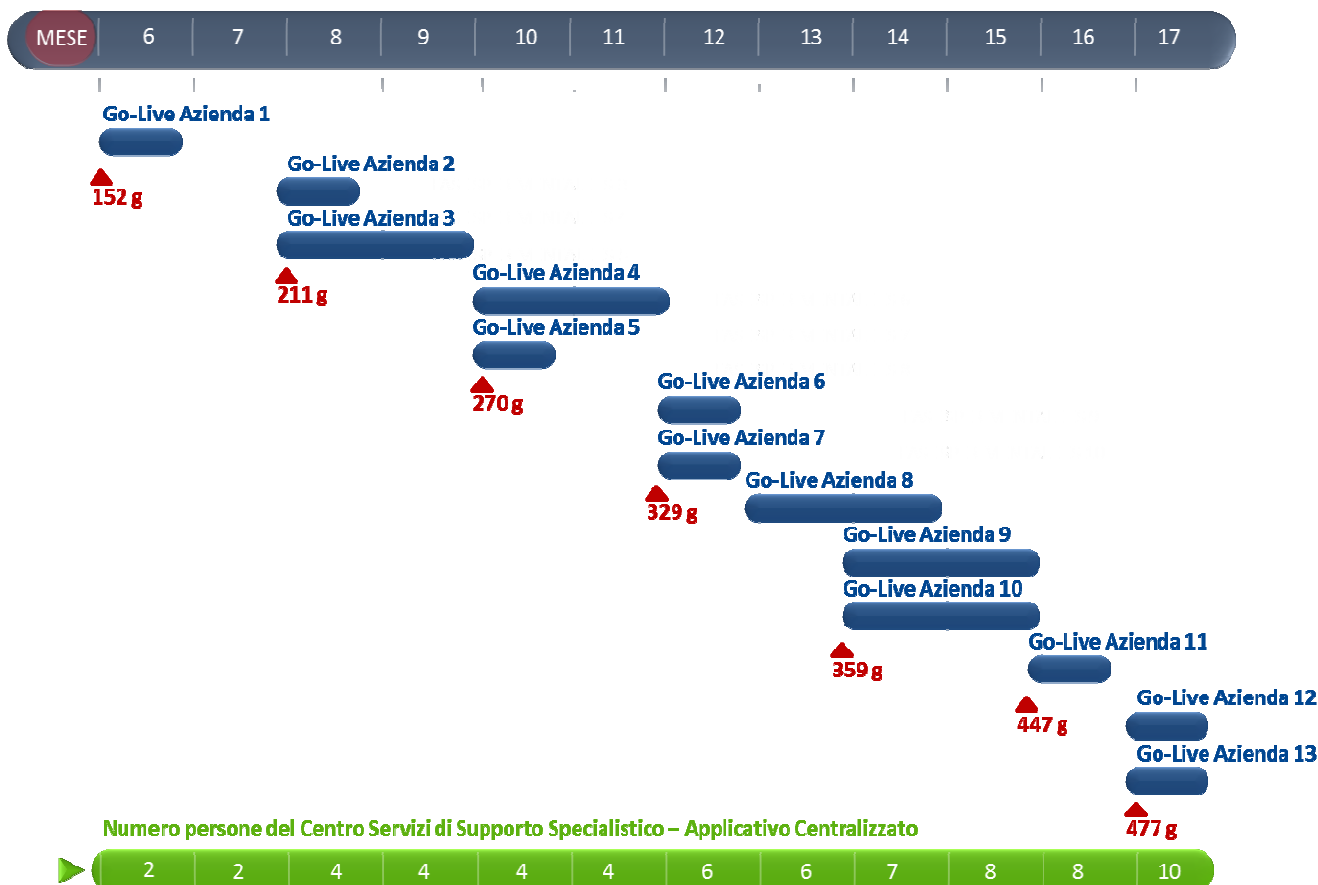


Il **Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato**, dislocato presso la sede della Regione o dell'Azienda dove sarà installato il Sistema è composto dal personale indicato al § 3.6 dell'Allegato 1 – “Progetto Tecnico”).

Si tratta delle persone che effettuano attualmente i servizi di presidio ed assistenza specialistica presso le Aziende, quindi con conoscenza approfondita dell'ambiente e dei sistemi aziendali.

In particolare il ruolo di Service Manager sarà gestito durante la fase di dispiegamento direttamente dal Capo Progetto.

A partire dal Go-Live dell'Azienda pilota sono attivati i **servizi di assistenza e manutenzione del Sistema unificato** e a partire dalla data prevista di Go-Live, di cui al § 2.1.3 dell'Allegato 1 – “Progetto Tecnico”, di ciascuna Azienda il **servizio di presidio** sarà interamente erogato dal **Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato**, incrementato durante il dispiegamento come riportato nella figura seguente.



Al completamento dell'attivazione di tutte le Aziende sul Sistema AREAS AMC Master, il **numero medio del personale** presente nel Centro Servizio di Supporto Specialistico - Applicativo Centralizzato sarà pari a **10 persone (10 FTE/anno)**, ma potranno esserci anche **al massimo 14 persone** nei periodi di maggior numero di richieste di intervento, come per esempio durante le chiusure di bilancio oppure nei periodi di produzione dei flussi regionali.

Le attività saranno erogate per le varie Aziende sulla base della percentuale di quota del Centro Servizi come precisato nell'Allegato 6 -"Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi" al presente Progetto Tecnico e governate dal **Responsabile del Centro Servizi** nominato dalla Regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali, in stretta sinergia con il **Service Manager Engineering** (cfr. § 1.4).

Nei paragrafi seguenti vengono descritti i vari servizi nel dettaglio.

1.1

Servizi di Application Maintenance

I servizi di Application Maintenance sono dettagliati nei paragrafi seguenti.

Tali servizi vengono garantiti nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9-18 e sono svolti dai Laboratori di Sviluppo di Engineering e da un pool di risorse composto da **Sistemisti** che operano presso le sedi di Engineering e laddove richiesto attraverso interventi manutentivi in loco.

1.1.1 Manutenzione Correttiva

Il **servizio di Manutenzione Correttiva** del software applicativo ha per oggetto l'eliminazione di errori o imperfezioni funzionali ai programmi, emersi nel corso del loro utilizzo.

In particolare, il servizio è finalizzato alla **diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti** delle applicazioni software, segnalati dall'utenza attraverso il servizio di Service Desk (segnalazione di origine esterna), oppure direttamente da referenti o dalle risorse tecniche presenti presso la Regione e le Aziende (segnalazioni di origine interna).

1.1.2 Manutenzione Normativa

Il **servizio di Manutenzione Normativa** è fondamentale per garantire la continua evoluzione del software applicativo, rispetto alle sollecitazioni provenienti da **organismi Normativi esterni** alla struttura dell'Azienda (Stato, Ministeri, Regione).

In particolare, Engineering si impegna a garantire il costante aggiornamento e l'evoluzione delle funzionalità del software applicativo nel rispetto di variazioni normativo/regolamentari (rilevabili da documenti ufficiali di livello nazionale e regionale), che comportino **interventi di modifica del software fornito**, ovvero della rispettiva baseline, **che non ne implicino lo stravolgimento** e che riguardino componenti software attinenti a funzioni fornite nell'ambito del progetto.

Nello specifico, tutti i moduli software, le funzioni e/o i processi applicativi non rientranti nell'ambito della fornitura e controlli o processi di automazione eventualmente richiesti, non rientrano nell'ambito della manutenzione normativa.

Tali interventi verranno valutati al momento della modifica normativa e pianificati nei tempi adeguati al rispetto delle norme stesse, secondo un opportuno piano di intervento, condiviso con il Direttore Esecuzione della Regione.

1.1.3 Manutenzione Perfettiva

Il **servizio di Manutenzione Perfettiva** consiste negli adeguamenti delle applicazioni dovute ad evoluzioni funzionali, sviluppate autonomamente da Engineering oppure in accordo con altre Aziende, ma comunque realizzate da Engineering in base alle proprie policy di evoluzione di prodotto.

1.1.4 Gestione sistemistica della infrastruttura applicativa

Il presente servizio consiste in generale nelle **attività sistemistiche di supporto atte a garantire la continuità operativa** dell'applicazione AREAS AMC regionale sugli ambienti infrastrutturali su cui sono in esecuzione, provvedendo appunto al supporto alle strutture regionali responsabili alle attività di monitoraggio delle componenti software di base ed ambiente e di modifica della configurazione di tali componenti.

Precisamente, tale servizio consta nell'erogare il supporto sistemistico-applicativo sull'applicazione AREAS AMC regionale utile a verificare che i rispettivi ambienti di esecuzione, in termini di **software di base e di ambiente (RDBMS, Application Server, software di bilanciamento)**, garantiscano continuità di funzionamento al sistema applicativo medesimo e rispettino le condizioni necessarie alla rispettiva esecuzione.

Nello specifico, per quanto attiene gli ambienti di esecuzione del Sistema, le attività ricadenti nell'ambito del presente servizio sono:

- **supporto all'amministrazione e gestione degli ambienti software RDBMS / Application Server** di esecuzione, in test e produzione, del Sistema;
- **supporto al monitoraggio e tuning sistemistico del Sistema**, ovvero degli ambienti software RDBMS / Application Server di esecuzione, in test e produzione;
- **supporto alla definizione**, di concerto con le strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema, **delle regole di sicurezza del network di accesso e collegamento interno** di tale infrastruttura server, ovvero

delle possibili successive modifiche / change delle rispettive policy, che le strutture regionali responsabili dovranno applicare ed assicurare nel tempo, con segnalazione a quest'ultimo di possibili anomalie in termini di vulnerabilità, non conformità alle policy definite ed eventuali malfunzionamenti;

- **supporto alla definizione**, di concerto con le strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema, **dei requisiti delle procedure di backup e disaster & recovery del Sistema**, con indicazione delle possibili successive modifiche / change che potranno intervenire su tali procedure e segnalazione di possibili anomalie su queste ultime;
- **supporto alla gestione del sistema di bilanciamento applicativo**;
- **supporto** alle strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema, **nel ripristino del Sistema a fronte di situazioni di fault della infrastruttura tecnologica**, con eventuale recovery dell'ambiente applicativo e dati;
- **supporto** alle strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema **nella verifica del corretto funzionamento a valle di aggiornamenti del software di base/ambiente**.

Il servizio nel suo complesso sarà assicurato attraverso un pool di risorse composto da **Sistemisti** che operano presso le sedi di Engineering e laddove richiesto attraverso interventi manutentivi in loco, presso la Regione. Sarà erogato nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 9-13 e 14-18.

E' prerequisite obbligatorio a carico della Regione, per usufruire del servizio in esame, la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere i sistemi infrastrutturali su cui è installato il Sistema.

1.2

Servizi di Application Operation

I servizi di Application Operation sono dettagliati nei paragrafi seguenti.

Tali servizi vengono garantiti nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9-18, mediante il **Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato**.

1.2.1 Service Desk

Engineering prevede la realizzazione del **servizio di Service Desk** finalizzato all'**accoglienza delle richieste degli utenti** per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività per quanto riguarda l'oggetto di fornitura.

Attraverso i canali d'accesso previsti e di seguito dettagliati, gli utenti possono fruire del servizio per ricevere assistenza relativamente agli aspetti funzionali e tecnici dei servizi oggetto di fornitura.

L'obiettivo che si pone il servizio è quello di:

- **offrire un unico punto di contatto** (Single Point of Contact – SPOC), fornendo informazioni e assistenza per l'individuazione delle cause dei problemi segnalati e, quando possibile, fornendo la risoluzione anche temporanea (workaround) del malfunzionamento;
- **raccogliere le maggiori e le più complete informazioni** relative alla singola segnalazione ricevuta al fine di fornire alle strutture di supporto di Il livello, che possono essere coinvolte per il ripristino definitivo delle corrette funzionalità operative, il quadro completo della situazione rendendo il loro intervento il più efficace possibile;
- **assicurare la tracciabilità di tutte le informazioni** raccolte nell'ambito del processo, in particolare in termini di segnalazioni e azioni intraprese;
- **monitorare tutti gli indicatori di performance** e di volume previsti, utili al controllo e al miglioramento dei processi, nonché alla produzione ed alla consegna alla Regione ed alle Aziende della relativa reportistica.

Gli utenti possono accedere al servizio di Service Desk utilizzando uno o più tra i seguenti **canali**:

- **telefono** tramite **unico numero verde**, presidiato dagli operatori di Engineering, che evadono le richieste durante l'orario del servizio (nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 18);
- **e-mail**, utilizzata per indirizzare una richiesta attraverso un template preformattato, ad uno specifico indirizzo;
- **web ticketing**, utilizzato per aprire un ticket attraverso l'accesso via web allo strumento di Trouble Ticketing;
- **segreteria telefonica**, disponibile al di fuori degli orari di disponibilità del servizio.

Il **Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato** è caratterizzato da:

- controllo e coordinamento delle attività di competenza da parte del coordinatore (Service Manager);
- presenza nei gruppi di lavoro delle persone che effettuano attualmente i servizi di presidio ed assistenza specialistica presso le Aziende, quindi con conoscenza approfondita dell'ambiente e dei sistemi aziendali.

Nell'ambito di tale struttura di servizio possono essere individuate le seguenti **strutture operative e di supporto**:

- Il **Front-User** e **Web Ticketing**: sono formati da un gruppo di operatori, interscambiabili tra loro, che operano per la risoluzione delle richieste provenienti dagli utenti delle Aziende. Le due strutture sono dimensionate separatamente e gli operatori sono strutturati in due gruppi distinti (Front-User e Web Ticketing) in quanto operano con livelli di servizio differenti per i diversi canali di comunicazione con cui le richieste arrivano. In sostanza, la struttura di Front-User supporta gli utenti che utilizzano un canale di comunicazione sincrona (telefono), mentre la struttura di Web Ticketing gestisce le richieste che arrivano tramite canali di comunicazione asincrona (Web Ticketing, fax, mail). Volutamente, non si vuole indicare la struttura di Web Ticketing con il termine di "back office" in quanto, pur operando con questa logica, all'occorrenza diventa una struttura di "front end" identica alla struttura di Front-User. Questa scelta è stata effettuata per permettere, in caso di necessità, di utilizzare gli operatori del Web ticketing come operatori del Front-User e viceversa, attraverso l'inoltro automatico della chiamata, al fine di poter sopperire ad eventuali situazioni critiche di picco di breve periodo delle chiamate entranti.
- **Strutture di Supporto**: la gestione di eventuali picchi di lavoro è demandata ad una struttura di supporto che, sempre nell'ambito del Contact Center di Engineering, interviene a supporto del pool focalizzato sul servizio per la Regione, attraverso l'instradamento automatico delle chiamate.

Livelli operativi di intervento e fasi dell'erogazione del servizio

Il **flusso delle richieste** corrisponde ai seguenti differenti **livelli operativi**:

- **Livello 0**: attraverso tale funzionalità, gli utenti possono aprire una richiesta di assistenza attraverso la funzionalità di Web Ticketing senza dover contattare direttamente il Service Desk. In ogni caso le operazioni effettuate a "Livello 0" sono registrate dallo strumento di Trouble Ticketing. Nel Livello 0 rientrano anche le richieste inoltrate via e-mail.
- **Livello 1**: fornisce il supporto per le attività di registrazione, inoltro e risoluzione ed ha capacità risolutive, sia per richieste di natura informativa che per problematiche di carattere tecnico di primo livello. Gli operatori sono direttamente responsabili della risoluzione di tutte le richieste avanzate dagli utenti finali.
- **Livello 2**: fornisce il supporto per accedere ad un livello più elevato di competenza tecnica, per la risoluzione di problematiche che di solito non possono essere risolte al Livello 1. Tale livello è compreso all'interno dell'Application Advanced Support, che fornisce supporto remoto e se necessario opera on-site presso le Aziende, e all'interno dell'Application Maintenance, che fornisce supporto remoto.
- **Livello 3**: è rappresentato dai fornitori terzi e/o produttori di hardware o software, che intervengono su specifica richiesta.

L'**erogazione** del servizio si compone quindi delle seguenti fasi.

- **Accoglienza della richiesta/Apertura del ticket**: è la fase relativa all'accoglienza e registrazione di una richiesta utente con conseguente apertura di un ticket.
- **Assegnazione di Gravità e Priorità**: all'atto dell'apertura del problema, e contemporaneamente alla determinazione della natura dello stesso, l'operatore di Service Desk provvede ad analizzare la situazione secondo i due parametri di gravità e priorità. La gravità e priorità sono assegnate secondo criteri d'impatto sull'utenza e rispetto a logiche di criticità che sono definite e condivise con la Regione. Resta inteso che tutte le segnalazioni debbono essere evase secondo i Livelli di Servizio.
- **Monitoring dello stato delle richieste**: quando il problema non rientra nelle competenze del Service Desk, sia che rimanga nell'ambito del Servizio sia che esso venga affidato a terze parti, l'operatore è tenuto a mantenere la gestione del problema, a controllarne lo stato di avanzamento (intervenedo, se necessario, a risolvere problemi di workflow), e a garantirne la tempestiva e

efficace risoluzione, notificando all'utente l'avvenuta presa in carico ed il tempo di risoluzione previsto per l'evasione di problemi/richieste.

- **Risoluzione ed escalation/Gestione del Sollecito:** è la fase in cui vengono eseguite tutte le attività necessarie ad evadere la richiesta dell'utente. Se l'operatore è in grado di risolvere il problema, poiché trattasi di problematica di semplice risoluzione o ricorrente, chiude il ticket dopo aver comunicato la soluzione all'utente. Viceversa, è compito dell'operatore del Service Desk di indirizzare la stessa all'Application Advanced Support; l'assegnazione del problema avviene secondo regole condivise e precise. Il processo di escalation si basa sull'assunto che le richieste pervenute al livello interessato siano analizzate, che vengano intraprese le necessarie azioni atte alla loro risoluzione e che, in caso di impossibilità di chiusura, si proceda all'inoltro al livello successivo superiore che se ne fa carico. A supporto del processo, sul sistema informatico è possibile impostare la creazione di **legami primario/secondario tra i ticket**, per vincolare il completamento di uno rispetto all'altro, e **meccanismi avanzati di notifica ed escalation** che consentono di comunicare l'avanzamento del ticket a determinati passaggi di stato significativi, con lo scopo di mantenere il pieno controllo dei ticket lungo gli stadi della loro lavorazione. Pertanto, con il termine escalation si intende identificare il "**percorso operativo**" che un ticket aperto dall'utente potrebbe seguire a vari livelli all'interno dell'intera organizzazione che eroga il servizio di assistenza, secondo precise regole di presa in carico e di rilascio al livello successivo. In particolare, durante la fase di avvio del servizio, vengono identificate le interazioni possibili del Service Desk sia verso le strutture interne di Engineering, che con i Gruppi esterni. I meccanismi che regolano la procedura di escalation nella fornitura del servizio sono i seguenti:
 - > **Modalità di escalation tecnica:** per segnalazioni la cui natura richiede un supporto tecnico di 2° livello;
 - > **Modalità di escalation manageriale:** l'escalation manageriale interessa l'identificazione del livello di responsabilità al quale riportare i casi di servizio che non possono essere risolti al livello operativo per mancanza di conoscenze o di deleghe sulla corretta decisione da intraprendere.
- **Chiusura del ticket:** la chiusura definitiva del ticket viene effettuata direttamente dall'operatore a fronte della risoluzione del problema con l'utente, o in seguito alla "chiusura" dell'intervento comunicata da altri gruppi operativi ai quali era stato inoltrato il problema. Il sistema di Trouble Ticketing invia all'utente una e-mail di notifica di risoluzione del problema.

Sistema di Trouble Ticketing

Lo **strumento di Trouble Ticketing** proposto **SIP-JIRA** è un'avanzata soluzione di IT Service Management conforme alla metodologia ITIL v3, nata dal connubio della soluzione open source JIRA di Atlassian con la soluzione realizzata da Engineering, in base alla sua pluriennale esperienza maturata nella gestione di servizi di questo tipo.

In particolare offre un'**interfaccia WEB** ridotta e semplificata per consentire all'utilizzatore finale la **consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti**, potendo contare sul supporto di un help online configurabile e sensibile al contesto. Attraverso la configurazione è possibile **monitorare l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione di ciascun ticket**, con evidenza, sia dal punto di vista grafico che nella reportistica, dei ticket che hanno sfiorato uno o più target.

Query con parametri predefiniti consentono di volta in volta di avere visibilità sulla priorità dei ticket in lavorazione nel caso dei competence center, o sui ticket con criticità nel caso, ad esempio, per il Service Manager. È possibile personalizzare ciascuna tipologia di tipi utente dando delle permission differenti a seconda del ruolo ricoperto. Il sistema consente inoltre una gestione centralizzata del ticket e di tutti i **meccanismi di notifica ed escalation**, necessari per una piena operatività condotta in un ottica di **servizio proattivo**.

Tramite un meccanismo di alerting si imposta la notifica tramite canali aziendali (come ad esempio email) di ogni transizione di stato del ticket, o di altre attività significative legate alla gestione di un ticket.

Casi di esempi significativi sono:

- notifiche via e-mail al raggiungimento di una soglia definita come "alert" di superamento SLA; notifiche verso i referenti della Regione e delle Aziende per la comunicazione di eventi significativi legati alla vita del ticket; notifiche dell'assegnazione di un ticket ad un competence center specifico.

Si riportano, a seguire, alcune delle principali funzionalità e caratteristiche del sistema:

- **tracciamento di tutte le comunicazioni pervenute** (pervenute attraverso tutti i canali disponibili);
- **possibilità per il personale della Regione e delle Aziende di eseguire un monitoraggio costante e continuo dello stato di avanzamento di ciascuna richiesta** di manutenzione formulata;
- **disponibilità di un insieme completo di statistiche sull'operatività del servizio di manutenzione;**
- **aggregazione automatica e mantenimento di tutte le comunicazioni relative ad ogni singolo caso**, permettendo una semplice ed intuitiva consultazione dei casi ancora aperti o di quelli già archiviati (chiusi) da parte dei singoli operatori;
- **possibilità di effettuare la riapertura automatica di un caso chiuso** tramite una e-mail inviata dall'utente che ha precedentemente aperto il ticket, riportante nell'oggetto della stessa il "ticket number", precedentemente assegnato. La "nuova richiesta di intervento" è automaticamente riassegnata all'ultimo operatore che aveva acquisito in gestione questo "ticket number". Questa caratteristica funzionale è in grado di snellire in modo considerevole l'attività svolta dall'operatore di presidio ed al contempo di razionalizzare ed ottimizzare i processi di risoluzione dei singoli casi;
- **possibilità per gli operatori di effettuare ricerche, anche complesse** (si possono effettuare ricerche per operatore, per tipologia di ticket, per indirizzo e-mail, utente finale, ricerche libere, per data, ecc.), sul database del sistema;
- **impossibilità**, per gli operatori che hanno il compito di analizzare la coda delle richieste di **cancellare i ticket aperti** siano essi anche insignificanti.

Reportistica di riscontro relativa all'Help Desk

Lo strumento di Service Reporting è descritto dettagliatamente al § 1.6.3, a cui si rimanda per approfondimenti. In ogni caso si garantiscono i **report di rendicontazione per il riscontro dell'attività del Service Desk**, nelle cadenze fissate per i SAL periodici di gestione della fornitura (cfr. 3.7) e fissate negli SLA.

1.2.2 Deployment delle release software in ambiente di test e di produzione

Il presente servizio consiste nella esecuzione delle attività necessarie a garantire il deployment delle release software, rilasciate nell'ambito dei servizi di Application Maintenance e di Application Improvement, in ambiente di test e di produzione della Regione.

Aggiornamenti Software

Gli aggiornamenti del software vengono gestiti in modo da **ridurre al minimo il disturbo agli utenti** e consentendo di effettuare l'operazione **in modo tempestivo ed agevole, in regime di sicurezza**. Vengono distinti gli aggiornamenti riguardanti l'intera release del sistema proposto, rispetto a quelli che definiscono un aggiornamento di patch. Mentre gli **aggiornamenti di patch** sono da considerarsi dei **rilasci correttivi**, relativamente semplici e veloci da rilasciare in ambiente di produzione, quelli relativi ad **aggiornamenti di release** si configurano come **rilasci sia correttivi che evolutivi**, per migliorie funzionali o derivanti da modifiche normative. Questi rilasci risultano avere impatti di maggiore entità, sia sui diversi livelli del software (database, contesti applicativi), sia sulla documentazione/manuale funzionale, che sull'eventuale ripresa di formazione da concordarsi tra le parti, per cui saranno applicati solo attraverso opportune fasi progettuali/implementative.

Sia gli aggiornamenti di release che quelli di patch sono opportunamente documentati con note di rilascio, test planner ed eventuale aggiornamento della documentazione, se necessario, come dettagliatamente descritto nella successiva sezione.

Aggiornamenti di Release e diffusione Patch

Gli aggiornamenti di release e la diffusione delle patch vengono effettuati tramite l'utilizzo di un modulo specifico (ossia installer). Il rilascio/pubblicazione di ogni nuova release o patch è accompagnato dal rilascio contestuale della **documentazione** relativa alle novità contenute nella stessa. A fronte di questo rilascio, concordato nei tempi e nei modi con i referenti della Regione, possono quindi essere concordate: **eventuali attività di ripresa formativa** al personale di riferimento della Regione sulle novità introdotte dalla release, le attività di installazione, test e messa in produzione attraverso **l'intervento diretto in loco** del personale di Engineering.

Dato l'impatto sui diversi livelli di software, l'aggiornamento di release in ambiente di produzione può richiedere, **per un arco temporale minimale**, **l'interruzione dell'operatività dell'utente** in fase di installazione/ aggiornamento. Il rilascio di patch correttive, di contro, è previsto in genere **in modalità**

“remota”, fatta salva la possibilità di interventi on site da parte dei Consulenti Applicativi di Engineering, nel caso di aggiornamenti correttivi particolarmente corposi e/o che possono richiedere un intervento formativo di supporto, da concordare tra le parti.

Per gli aggiornamenti delle patch **non è prevista l'interruzione dell'operatività dell'utente** in fase di installazione, in quanto si utilizza la **modalità “Hot Deploy”**. Tale meccanismo consente di aggiornare il contesto applicativo reso disponibile e non utilizzato dagli utenti. Al termine dell'installazione le nuove richieste utente verranno reindirizzate al nuovo contesto applicativo installato. Gli utenti collegati sul contesto obsoleto continuano la loro attività fino al termine delle operazioni in corso, dopodiché vengono reindirizzati sul nuovo contesto applicativo aggiornato tramite un'operazione automatica di logout e login.

1.2.3 Aggiornamento della documentazione del software applicativo a seguito del rilascio di nuove release

L'aggiornamento della documentazione avverrà ad ogni nuova release del *software*, ad eccezione del *Manuale d'uso* e dell'*Help on line* che saranno aggiornati allorquando la Regione intenderà effettivamente implementare una nuova *release* del sistema o lo richiederà esplicitamente, ad esempio a fronte di modifiche nella configurazione / profilatura implementata.

In particolare, la procedura di aggiornamento prevede che, a fronte della decisione comunicata dal Direttore Esecuzione della Regione al Service Manager Engineering di installare una nuova *release* del sistema o di procedere all'emissione di una nuova versione del *Manuale d'uso* e dell'*Help on line*, sarà svolto un incontro di focalizzazione e condivisione degli ambiti di aggiornamento, nella quale - a fronte della richiesta ricevuta - il personale Engineering esporrà gli ambiti impattati e le modalità con cui *Manuale / Help* saranno evoluti.

Quindi, il personale Engineering procederà all'effettivo aggiornamento di *Manuale / Help*.

1.2.4 Gestione del processo relativo agli aggiornamenti del software applicativo verso gli utenti finali

Il servizio consiste nella corretta gestione della pianificazione, dell'esecuzione e della comunicazione degli aggiornamenti del software applicativo per quanto riguarda gli utenti finali, di concerto con i RUP e DEC delle diverse Aziende ed il responsabile del Centro Servizi.

1.3

Servizi di Application Improvement

I servizi di Application Improvement sono dettagliati nei paragrafi seguenti.

Tali servizi vengono garantiti nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 9-13 e 14-18, mediante il **Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato**.

1.3.1 Servizi Continuativi

Demand Management

Il servizio ha l'obiettivo di supportare la Regione nell'analizzare ed individuare le strategie evolutive e le soluzioni tecniche, che permettano di mantenere il sistema software allineato alle esigenze delle diverse Aziende e della Regione stessa.

Nello specifico le attività di Demand Management consistono in:

- analizzare le esigenze specifiche che di volta in volta emergono dai diversi referenti aziendali e regionali e definire le soluzioni tecnico-applicative che meglio rispondono alle medesime;
- analizzare i cambiamenti normativi e definire come questi possano essere recepiti nell'ambito del software applicativo;
- individuare proattivamente nuove soluzioni tecniche e cambiamenti al software applicativo, che anticipino future esigenze degli utenti;
- definire l'analisi tecnica dei requisiti utente e redigere le specifiche funzionali per gli interventi progettuali di adeguamento/evoluzione funzionale a consumo da sottoporre al Direttore Esecuzione della Regione;
- stimare l'effort in giornate/uomo e pianificare le attività di adeguamento / evoluzione funzionale a consumo; tale stima e la rispettiva pianificazione sarà sottoposta all'approvazione del Responsabile del Centro Servizi individuato della Regione - Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali.

Application Support Advanced

Il servizio si pone l'obiettivo di porre in essere gli interventi atti ad assicurare il costante allineamento del software applicativo, alle esigenze specifiche ordinarie degli utenti ed attuabili mediante azioni di parametrizzazione e/o configurazione applicativa (es. gestione anagrafiche e sistemi di codifica, ecc), piuttosto che utili all'utilizzo del software medesimo.

La fornitura del servizio avviene nelle modalità già descritte al § 1.2.1.

Nello specifico, le attività di parametrizzazione/configurazione del software applicativo che ricadono in tale classe di servizio sono tutte quelle che richiedono un intervento di non elevata complessità, che non alterino il modello comportamentale del Sistema Informativo e che non implicino la definizione di una analisi e progettazione preventiva, ovvero eseguibile in un effort massimo – stimato a discrezione del Service Manager Engineering - che non superi le 4 (quattro) ore/persona nell'arco di una giornata lavorativa, mediante l'impiego di figure di Consulente Applicativo e Specialista Tecnico.

Tutte le richieste appartenenti a questa classe dovranno essere filtrate o in ogni caso autorizzate preventivamente dal Responsabile dei Sistemi Informativi o da un referente dell'ente formalmente incaricato. Nei casi in cui le esigenze segnalate non risultino risolvibili attraverso una opportuna parametrizzazione/configurazione della soluzione applicativa oppure superino le 4 ore/persona, oppure alterino il modello comportamentale del Sistema Informativo la presente attività di supporto si configura come una personalizzazione della soluzione applicativa oppure come un'attività on-site, la cui gestione rientra nei Servizi On Demand nel seguito descritti.

Ricadono dunque nella presente classe di servizio le attività di seguito elencate:

- intervento di supporto alla correzione di dati imputati erroneamente dall'utente, purché eseguibile entro l'effort ed il periodo temporale anzi indicati;
- inserimento ed abilitazione di un nuovo utente;
- inserimento/modifica di un profilo utente, purché di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- associazione/abilitazione di una nuova funzionalità ad un profilo utente, purché di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica/aggiornamento anagrafiche, anche mediante script di caricamento massivo su DB (es. caricamento codici SIOPE, ecc.) già esistenti;
- implementazione/modifica di script per estrazioni dati su DB di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica/aggiornamento nomenclatori anagrafici; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano per il sistema AMC i nomenclatori delle causali di prima nota, causali di magazzino, causali di cassa economale, tipi di documento;
- modifica controlli applicativi o regole di gestione parametrizzabili, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica della configurazione dei servizi di integrazione esposti lato sistemi applicativi Engineering e relative trascodifiche, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica configurazione workflow applicativi esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica configurazione report personalizzati pre-esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica / aggiornamento configurazione riclassificatori pre-esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano i riclassificatori di strutture utilizzati nell'ambito del sistema AMC.

Le attività di supporto specialistico – applicativo remoto, data la loro natura, possono richiedere in taluni casi, a fronte di richieste di intervento di parametrizzazione/configurazione e prima di essere poste in essere, di una eventuale fase di approfondimento delle esigenze manifestate.

Qualora durante tale fase di analisi venga rilevata una complessità dell'intervento di parametrizzazione / configurazione e personalizzazione segnalato, tale per cui risulta non erogabile dal presente servizio

entro l'effort anzi indicato, secondo la valutazione del Service Manager Engineering e relativa conferma del Responsabile del Centro Servizi la richiesta non sarà gestita nell'ambito di tale servizio ma seguirà l'Iter di seguito descritto.

La medesima implicherà la produzione di apposita valutazione tecnica da parte del Service Manager Engineering, dietro richiesta dal Responsabile del Centro Servizi.

In questa circostanza a fronte della valutazione si potranno configurare due scenari,

- a) l'attività richiesta è compatibile con il perimetro della fornitura e consta di attività di configurazione e parametrizzazione;
- b) la richiesta richiede sviluppi software.

Nel primo caso (a) la richiesta sarà gestita come descritto al § 1.3.2, nel secondo caso (b) Engineering produrrà un'offerta tecnico-economica di personalizzazione software prodotta dal servizio di Demand Management ed a seguito dell'accettazione e relativo ordine, a cura del Ente richiedente, seguiranno le attività utili per il relativo soddisfacimento.

Per usufruire del servizio di supporto specialistico – applicativo remoto è prerequisite obbligatorio a carico della Regione la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere i sistemi applicativi Engineering, ovvero i rispettivi siti di installazione.

Lo strumento adottato per la registrazione tracciabilità delle richieste attinenti tale servizio è il sistema **SIP-JIRA** (cfr. § 1.2.1) installato presso le strutture Engineering.

Il processo di supporto specialistico - applicativo remoto, come detto, si sostanzia nella valutazione, verifica e realizzazione di opportune configurazioni delle soluzioni applicative in grado di rispondere alle esigenze segnalate al presente servizio.

Il processo in oggetto, prende le mosse dalla segnalazione dell'esigenza di realizzare nuove e/o diverse configurazioni delle soluzioni applicative Engineering e risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- invio, da parte dei Referenti regionali e/o aziendali – individuati per ciascuna area applicativa – o del Direttore Esecuzione del contratto, della richiesta di realizzare nuove parametrizzazioni/configurazioni o modifiche a parametrizzazioni/configurazioni esistenti del software applicativo interessato dal presente servizio al Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Remoto, corredata di tutti i dati e le informazioni occorrenti alla chiara ed inequivocabile descrizione della stessa;
- acquisizione della richiesta di intervento da parte del servizio di supporto specialistico - applicativo remoto e relativa conferma al richiedente della correttezza e/o esaustività della stessa con comunicazione di avvenuta presa in carico;
- eventuali approfondimenti, da parte del servizio di supporto specialistico - applicativo remoto, in merito al contenuto della richiesta formulata tesi ad individuare una adeguata risoluzione della stessa; il tempo necessario ad acquisire le ulteriori informazioni, nonché effettuare gli approfondimenti di dettaglio della richiesta segnalata utili per poterne definire i confini di intervento, non viene considerato ai fini del calcolo del tempo di evasione della stessa, richiedendo tale attività una interazione con il richiedente; qualora la richiesta sia valutata, a discrezione di Engineering, di particolare complessità e/o implichi una analisi e progettazione preventiva, ovvero non eseguibile entro l'effort massimo anzi indicato, bensì richieda un intervento di personalizzazione di particolare impegno e che ha bisogno di una analisi ed interazione maggiore con il richiedente, la stessa viene chiusa in quanto non ricadente in tale classe di servizio;
- realizzazione della parametrizzazione / configurazione applicativa occorrente alla risoluzione dell'esigenza manifestata;
- chiusura della richiesta di supporto.

1.3.2 Servizi On Demand

Anche per quanto riguarda tali servizi, le richieste possono pervenire sia come richieste al Service Desk sia direttamente dai referenti di progetto dei diversi Enti.M

Riguardo a tale tipologia di servizi si ritiene opportuno precisare la loro contestualizzazione rispetto al perimetro della fornitura.

Si intendono ad essi riconducibili le attività di **Change Request** funzionale o di **Improvement Support**, che si caratterizzano come ulteriori, con riferimento alle *baseline* definite rispettivamente nel Modello Funzionale in precedenza descritto ed alle attività di addestramento e supporto al go live descritto nel Piano di Progetto.

Possono essere riconducibili a tali categorie, a titolo esemplificativo:

- **add on funzionali**, non rientranti nelle tipologie di Manutenzione precedentemente descritte;
- **attività di supporto on-site** (per esempio **messa a regime** di moduli applicativi di cui l'Azienda è in possesso delle relative licenze (cfr. Allegato 4 – “Quadro funzionale del sistema AREAS Master”).

Evoluzioni e personalizzazioni funzionali

Il servizio consiste nell'attivazione di **eventuali azioni evolutive e personalizzazioni funzionali** da attuare sul software applicativo.

Il processo evolutivo si origina da specifica richiesta, proveniente dalle Aziende in esercizio (mediante gli strumenti descritti nei paragrafi precedenti) ovvero da un'istanza proveniente dalla Direzione Referente dell'Ente incaricato, dal RUP o dal DEC formalizzata in questo caso direttamente al Responsabile del Centro Servizi e al Service Manager Engineering.

Le **fasi del processo di change request** possono essere sinteticamente rappresentate in :

- **raccolta requisiti**: in funzione del livello di complessità della evoluzione richiesta, potrebbero rendersi necessari incontri di approfondimento e condivisione;
- **analisi requisiti e formalizzazione tecnico-funzionale ed economica**: tale fase ha come deliverable la produzione di un documento tecnico-economico, in cui sono riportati la soluzione tecnica, la relativa valutazione economica e le tempistiche per la sua realizzazione;
- **condivisione e accettazione** del deliverable precedente: tale fase ha come deliverable la stesura di un verbale di accettazione sottoscritto congiuntamente; in caso di necessità di revisionare i contenuti della risposta tecnica, il processo ritorna alla fase precedente;
- **autorizzazione Avvio Lavori**: il Service Manager Engineering avvia le attività di sviluppo in capo alle Strutture Engineering ad esso deputate.

Le fasi del processo descritte precedentemente, sono gestite e monitorabili attraverso lo strumento di SIP-JIRA (cfr. § 1.2.1).

Formazione ed Affiancamento On-Demand

Il servizio consiste nell'**attivazione di eventuali attività formative e di affiancamento su temi specifici**.

Nello specifico rientrano in tale ambito le attività di **Support** specialistico, relativo ad esempio ad integrazioni di formazione/affiancamento per Operatori/Servizi aziendali successive ed ulteriori a quelle previste per le fasi di go live delle Aziende.

Anche in questo caso il processo di ingaggio segue i criteri e le metodologie rappresentati nei paragrafi precedenti e la loro erogazione sarà subordinata alla autorizzazione da parte del Responsabile del Centro Servizi.

1.4

Centro Servizi.

Governo delle richieste e dei servi erogati dal

Tutte le attività del Centro Servizi sono sotto il governo e la responsabilità del **Responsabile del Centro Servizi**, che avvalendosi del **Service Manager** Engineering, ne monitora la corretta conduzione in relazione ai processi sovra descritti.

In particolare **ogni mese** il Responsabile del Centro Servizi in stretta sinergia con il Service Manager Engineering provvederanno a produrre un **SAL**, che attesti la corretta erogazione dei servizi e misuri il volume di richieste giunte al Centro Servizi per ogni Azienda e che assicuri che le stesse non superino i livelli percentuali assegnati ad ogni Azienda (cfr. Allegato 6 – “Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi”).

In particolare il Responsabile del Centro Servizi insieme al Service Manager provvederanno per ciascuno dei servizi precedentemente descritti e sulla base delle regole e processi descritti per ciascun servizio, a quantificare il livello percentuale in ragione dell'effort richiesto, erogato e da erogare ed a verificare che lo stesso sia congruo alla capacità produttiva del Centro Servizi (al massimo 10 FTE complessivi all'anno) e alle percentuali della stessa assegnate ad ogni Azienda (sulla base delle percentuali indicate nell'Allegato 6 – “Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi”).

Qualora una Azienda richieda un effort che produca uno sfioramento della percentuale assegnata, sarà compito del Responsabile del Centro Servizi disciplinare l'erogazione o meno di tale richiesta, a condizione che l'effort complessivo del Centro Servizi non superi la sua capacità produttiva complessiva.

Qualora una richiesta richieda una data di esecuzione non compatibile con la capacità produttiva del Centro Servizi, Engineering, dietro autorizzazione del Responsabile del Centro Servizi provvederà ad emettere relativa offerta tecnico economica integrativa.

1.5 Livelli di Servizio

📌 Quale elemento migliorativo del Servizio di Application Maintenance, si presentano Livelli di Servizio validi per l'intero contesto progettuale, mutuando quelli vigenti solo in alcune Aziende (AO S. Andrea, AO S. Giovanni). La proposta di Engineering garantisce a tutte le Aziende Livelli di Servizio omogenei.

Engineering garantisce la **misura** ed il **miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati**, per i quali vengono adottate le metodologie dettagliate al paragrafo successivo. Si riportano di seguito i livelli di servizio proposti.

| Livello Priorità | Descrizione Priorità | Tempi di Intervento (Presenza in carico e prima analisi) | Tempo di Ripristino o di applicazione soluzione temporanea | Tempo di Produzione della soluzione definitiva sulla release corrente |
|------------------|--|---|---|--|
| Alta | Malfunzionamenti/vulnerabilità che bloccano l'operatività dell'intero Sistema o di una singola Azienda | 4 ore lavorative nel 95% dei casi mensili | 4 ore lavorative nel 95% dei casi mensili | 3 giorni lavorativi nel 80% dei casi mensili |
| Media | Malfunzionamenti/vulnerabilità, anche gravi, che non bloccano l'operatività dell'intero Sistema o di una singola Azienda | 4 ore lavorative nel 80% dei casi mensili | 8 ore lavorative nel 80% dei casi mensili | 7 giorni lavorativi nel 80% dei casi mensili |
| Bassa | Altre tipologie di malfunzionamenti/vulnerabilità | 4 ore lavorative nel 80% dei casi mensili | 12 ore lavorative nel 80% dei casi mensili | 10 giorni lavorativi nel 80% dei casi mensili |

1.6 Misurazione e Monitoraggio delle performances del Sistema

Engineering si impegna a mettere in atto varie **soluzioni metodologiche, organizzative e operative**, che sono descritte nei paragrafi seguenti, per garantire alla Regione e alle Aziende un **efficiente ed efficace monitoraggio delle performances del Sistema (compreso le attività erogate per le varie Aziende sulla base della percentuale di quota del Centro Servizi** come precisato nell'Allegato 6 - "Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi" al presente Progetto Tecnico), realizzato anche mediante **periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi** al fine di identificare, per tutti i servizi oggetto della fornitura, eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento.

1.6.1 Misurazione dei Livelli di Servizio (Service Level Management)

L'insieme dei **criteri organizzativi**, delle **procedure operative** e degli **strumenti informatici** di supporto attraverso i quali si garantisce il **controllo delle prestazioni erogate** costituisce un valore centrale nella proposta di Engineering. La **rilevazione dei livelli di servizio** (e degli indicatori di qualità) costituisce infatti un elemento fondamentale per il governo e il controllo del servizio e per garantire la soddisfazione della Regione e delle Aziende. Il processo ITIL di Service Design per la **gestione dei livelli di servizio (Service Level Management – SLM)** ha l'obiettivo di negoziare i Service Level Agreement (SLA) raggiungibili, assicurare che siano raggiunti; effettuare il monitoraggio e produrre report dei Livelli di Servizio (SL); effettuare regolarmente dei riesami del servizio con la Regione e le Aziende ed identificare i miglioramenti richiesti.

Durante il periodo di avviamento si provvede a **formalizzare questo processo di SLM**, in particolare in modo conforme alle prassi ITIL V3 Refresh 2011, sino a ottenere l'approvazione della Regione e delle Aziende.

1.6.2 Miglioramento Continuo del Servizio (Continual Service Improvement - CSI)

La finalità di tale fase del ciclo di vita del servizio è assicurare che il servizio sia allineato con i cambiamenti alle esigenze della Regione, identificando ed implementando i miglioramenti ai servizi che supportano i processi. Le performance vengono continuamente misurate e vengono apportati **miglioramenti ai processi, ai servizi e all'infrastruttura, in modo da incrementare l'efficienza e l'efficacia**. Il Control Service Improvement include il processo di **Seven-Step Improvement**, che

sebbene sia associato al CSI, prevede attività che si collocano attraverso tutte le fasi del ciclo di vita del servizio.

L'**approccio al Continual Service Improvement** deve essere il seguente:

- partire dalla **vision** per sapere dove siamo e dove vogliamo andare;
- **As-is** (dove siamo ora) - posizione di partenza (baseline);
- **To-be** (dove vogliamo andare) - posizione di arrivo (obiettivi misurabili);
- muoversi verso l'obiettivo - formalizzare un piano di miglioramento del servizio (**Service Improvement Plan- SIP**);
- **valutare i risultati** - usare misure e tecniche di misurazione l'analisi di quanto fatto.

Il ruolo della **misurazione** è quindi fondamentale per approcciare il miglioramento e le principali motivazioni per monitorare e misurare sono le seguenti:

- per **validare** precedenti decisioni;
- per **dirigere** attività per raggiungere gli obiettivi;
- per **argomentare** quanto sta accadendo;
- per **intervenire** con azioni correttive e migliorative.

Le misure/metriche rappresentano solo la quantificazione di obiettivi informativi di interesse di uno o più stakeholder: il giusto flusso è quindi dagli obiettivi alle misure, non il contrario. Gli elementi essenziali per conseguire un obiettivo sono i **fattori critici di successo (Critical Success Factor – CSF)** ed i **parametri di controllo (Key Performance Indicator - KPI)** rappresentano i parametri (maggiormente) oggettivi per esprimere il trend dei CSF.

Le categorie dei KPI possono essere le seguenti:

- **compliance** (lo stiamo facendo?);
- **qualità** (come lo stiamo facendo?);
- **performance** (quanto velocemente lo stiamo facendo?);
- **valore** (quello che stiamo facendo fa la differenza?).

Inoltre le principali tipologie di metriche che un'organizzazione dovrebbe collezionare per supportare le attività di continual service improvement sono le seguenti:

- **tecnologiche**, spesso associate con componenti e applicazioni (per esempio performance, disponibilità, ecc.);
- **di processo**, catturate sotto forma di CSF, KPI e attività dei processi di gestione del servizio, che permettono di stabilire la salute del processo, fornendo indicazioni sul miglioramento del servizio;
- **di servizio**, relative al risultato del servizio in ottica end-to-end.

Come previsto da ITIL, si propone l'adozione di un **CSI Register**, utilizzato per registrare e gestire opportunità di miglioramento attraverso il loro ciclo di vita, che aiuta a prioritizzare le azioni di miglioramento tenendo conto degli aspetti tecnici (priorità e fattibilità), economici (ritorno dell'investimento – ROI) ed organizzativi (impatti su altri processi/organizzazione).

📌 Nell'ambito del Control Service Improvement Engineering include il processo di Seven-Step Improvement ed adotta un CSI Register, per registrare e gestire opportunità di miglioramento attraverso il loro ciclo di vita, che aiuta a prioritizzare le azioni di miglioramento tenendo conto degli aspetti tecnici (priorità e fattibilità), economici (ritorno dell'investimento – ROI) ed organizzativi (impatti su altri processi/organizzazione).

Il sistema di controllo e rendicontazione delle prestazioni, per la produzione della reportistica richiesta dalla Regione e per il monitoraggio in tempo reale delle prestazioni erogate e dei livelli di servizio garantiti, è dettagliato nel paragrafo successivo.

1.6.3 Strumento di Service Reporting

Il processo di gestione delle misurazioni e Service Level Management - Service Reporting Process - è svolto in modo coerente con le **linee guida di DigitPA - Agenzia per l'Italia Digitale** (rif. Manuale 4 del Dizionario delle forniture IT - Controllo dei Livelli di Servizio) che sono volte ad assicurare la valutazione oggettiva dell'andamento dei servizi, attraverso la rilevazione dei valori effettivi delle misure concordate ed il confronto con i valori attesi. Il processo di Service Reporting, si compone di tre

fasi: 1) la definizione delle modalità di raccolta dei dati elementari, 2) la raccolta e l'aggregazione dei dati elementari, 3) l'elaborazione dei dati e la rendicontazione dei parametri.

La **soluzione applicativa a supporto del Service Reporting Process** è sviluppata da Engineering con tecnologie open source e ci consente di offrire una **completa personalizzazione del sistema**, allo scopo di rispondere in modo rapido e preciso alle esigenze della Regione e delle Aziende e di assicurare la piena integrazione con gli strumenti di supporto ai servizi. Si tratta di un'applicazione web based caratterizzata da un **elevato grado di flessibilità**: oltre a prevedere dei livelli autorizzativi pienamente configurabili, è presente un **sofisticato meta-modello** che rende la piattaforma indipendente sia dai processi da misurare, sia dalle applicazioni da cui estrarre i dati elementari.

È quindi possibile integrare gli strumenti utilizzati nei servizi erogati, realizzando degli **estrattori ad hoc** verso le interfacce rese disponibili dagli strumenti, accedendo ai relativi database o acquisendo dati esportati in formato standard quali CSV e XML. Tutti i dati raccolti, a qualsiasi livello di aggregazione, possono infine essere esportati in formato Microsoft Access o Excel, per alimentare lo strumento di reportistica. E' possibile realizzare nuovi report, configurare il piano delle schedulazioni e consultare i dashboard di sintesi e di dettaglio dei diversi strumenti e servizi, con diverse modalità di rappresentazione.

La soluzione a supporto del Service Reporting Process, sviluppata da Engineering con tecnologie open source, consente di offrire una completa personalizzazione del sistema, allo scopo di rispondere in modo rapido e preciso alle esigenze del cliente e di assicurare la piena integrazione con gli strumenti di supporto ai servizi.

Definizione modalità di raccolta dei dati elementari

A fronte della stipula dell'accordo, dopo che Engineering insieme al Responsabile del Centro servizi ha definito il **set di indicatori di performaces** che consentano di governare efficacemente e efficientemente i servizi offerti, viene definito il processo di registrazione ed elaborazione dei dati relativamente ai **Livelli di Servizio** e alla predisposizione delle **rendicontazioni**. In particolare vengono definite le modalità di raccolta dei dati elementari, che una volta raccolti vengono sottoposti a **verifica**, allo scopo di accertare la correttezza e l'applicabilità per l'elaborazione dei Livelli di Servizio.

Raccolta ed aggregazione dati elementari

La tipologia di informazioni che vengono rese disponibili alla Regione e alle Aziende attraverso il servizio di Reporting riguardano:

- dati relativi a tutte le attività di richiesta e di assistenza, rendicontazioni contrattuali quali i Livelli di Servizio e altre rendicontazioni di dati elementari inerenti il servizio (**report di base**);
- dati sull'operatività del servizio, il suo funzionamento (es. tempi di risoluzione per tipologia di richiesta, durata media chiamate, numero di interventi assegnati a gruppi di competenza specialistica, ecc.) (**report operativo**);
- dati relativi a richieste di servizio in funzione di miglioramento dell'uso del sistema da parte degli utenti o di evoluzione del sistema stesso, come la richieste di nuove funzioni o modifica di esistenti (**report proattivo**).

In questo modo è possibile produrre reportistica per la Regione e per le Aziende indirizzata all'**area direzionale**, per le future scelte strategiche del management, e all'**area gestionale/operativa**, per valutare l'erogazione del servizio da parte di Engineering. Infatti oltre alla fornitura dei dati elementari ed alla pubblicazione dei parametri, degli indicatori rilevati mediante l'applicazione dei Livelli di Servizio e delle informazioni richieste, Engineering produce i **report concordati con la Regione in fase di avviamento del Sistema**.

Elaborazione dati e rendicontazione parametri

Il risultato delle elaborazioni viene reso disponibile alla Regione e alle Aziende per la verifica dello stato del servizio e dei risultati effettivamente conseguiti, direttamente attraverso il **sistema di Trouble Ticketing**, dove è possibile selezionare il periodo di riferimento, oppure attraverso la **pubblicazione dei rapporti in formato PDF sul Portale di Governo della Fornitura** (cfr. § 2.1.9 dell'Allegato 1 – "Progetto Tecnico"), in particolare per quanto riguarda i resoconti periodici.

Per esempio per **resoconti trimestrali** entro la prima settimana del trimestre successivo a quello cui la rendicontazione si riferisce, sarà pubblicato il resoconto circa l'erogazione del servizio relativamente

al trimestre concluso precedente. La reportistica relativa al Servizio è quindi archiviata sul Portale di Governo della Fornitura e conservata per tutta la durata contrattuale.

1.7

Monitoraggio e controllo del servizio

Coerentemente all'impianto metodologico descritto al § 3.1 dell'Allegato 1 – “Progetto Tecnico”, **le azioni poste in essere** nell'ambito per il **Monitoraggio e Controllo del servizio** sono:

- A supporto dell'intero processo di Service Level Management (SLM), Engineering adotta una **soluzione di Service Reporting** (cfr. § 1.6.3) – integrata con il sistema di trouble ticketing – basata su tecnologie open source.

La soluzione a supporto del Service Reporting Process, sviluppata da Engineering con tecnologie open source, consente di offrire una completa personalizzazione del sistema, allo scopo di rispondere in modo rapido e preciso alle esigenze del cliente e di assicurare la piena integrazione con gli strumenti di supporto ai servizi.

Per quanto riguarda le modalità di accesso agli strumenti di elaborazione/presentazione dei dati e ai dati stessi, la Regione e le Aziende possono accedere liberamente **via web**, tramite il **Portale di Governo della Fornitura**.

- Engineering garantisce il **Miglioramento Continuo dei Servizi (Continual Service Improvement - CSI)** attraverso una costante misurazione delle performances ed un continuo miglioramento dei processi e dei servizi, tesi ad incrementare l'efficienza e l'efficacia.

Nell'ambito del Control Service Improvement Engineering include il processo di Seven-Step Improvement ed adotta un CSI Register, per registrare e gestire opportunità di miglioramento attraverso il loro ciclo di vita, che aiuta a prioritizzare le azioni di miglioramento tenendo conto degli aspetti tecnici (priorità e fattibilità), economici (ritorno dell'investimento – ROI) ed organizzativi (impatti su altri processi/organizzazione).

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Il Procuratore Commerciale:

Dario Buttitta