

# *“CONVENZIONE CON GLI ATENEI E ISTITUTI DI GRADO UNIVERSITARIO”*

## **ALLEGATO 3 “CRITERI TECNICI PER LE MODALITA’ DI ACCESSO”**

### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI HOSTING**

Il servizio, fornito attraverso macchine server messe a disposizione dalla società Webred spa ed allocate presso il CED regionale, comprende le seguenti componenti della conduzione tecnica:

- Gestione sistemi (GSI): include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici;
- Manutenzione Sistemi: comprende tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori, nonché le attività eventualmente richieste dall'Agenzia per mantenere continuamente allineati i Sistemi HW e SW alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio;
- Gestione applicativi e basi- dati (GSW): comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e delle loro relative basi-dati;
- Gestione delle postazioni di lavoro (pdl): costituiscono l'insieme delle attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente, indipendentemente dalla locazione;
- gestione apparati di comunicazione: la gestione degli apparati di comunicazione include l'insieme delle attività tecnico -sistemistiche connesse alla gestione degli apparati attivi e passivi di rete (router / hub ecc.), e della sicurezza;
- gestione della sicurezza fisica del sistema server: la gestione della sicurezza fisica attua le misure necessarie per proteggere le aree, i sistemi e le persone che operano sul sistema informativo;
- gestione della sicurezza logica degli accessi: la Sicurezza Logica assicura e garantisce, verifica e controlla le misure di sicurezza, valuta i rischi informatici e acquisisce le contromisure necessarie.

### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI HOUSING**

Il servizio, fornito su una macchina server messa a disposizione dall'Adisu ed allocata presso il CED regionale, comprende le seguenti componenti della conduzione tecnica:

- gestione apparati di comunicazione: la gestione degli apparati di comunicazione include l'insieme delle attività tecnico-sistemistiche connesse alla gestione degli apparati attivi e passivi di rete (router / hub ecc.), e della sicurezza;
- gestione della sicurezza fisica del sistema server: la gestione della sicurezza fisica attua le misure necessarie per proteggere le aree, i sistemi e le persone che operano sul sistema informativo;
- gestione della sicurezza logica degli accessi: la Sicurezza Logica assicura e garantisce, verifica e controlla le misure di sicurezza, valuta i rischi informatici e acquisisce le contromisure necessarie.

## **REGOLE MINIME DI SICUREZZA**

### **Gestione della sicurezza logica**

La Gestione della Sicurezza Logica (SIL) realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo. Un sistema SIL è un insieme di servizi aventi lo scopo di:

- attuare la politica per la sicurezza ai flussi di rete in termini di tipo e/o contenuto del traffico;
- monitorare e verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate per i flussi di rete;
- valutare e gestire il rischio associato alle minacce di tipo informatico;
- acquisire strumenti tecnologici e competenze in grado di affrontare e risolvere rapidamente ed efficacemente eventuali incidenti di sicurezza.

### **Gestione della sicurezza fisica**

La Gestione della sicurezza fisica (SIF) tratta le misure necessarie per proteggere le aree, i sistemi e le persone che operano sul sistema informativo. I requisiti di sicurezza possono variare considerevolmente in funzione delle dimensioni e dell'organizzazione dello stesso.

Generalmente un sistema SIF si articola nelle seguenti due categorie di servizi:

– Sicurezza di area

La sicurezza di area ha il compito di prevenire accessi fisici non autorizzati, danni o interferenze alle informazioni critiche e allo svolgimento dei servizi e dei processi di Information Technology.

– Sicurezza delle apparecchiature

La sicurezza delle apparecchiature è riconducibile da un lato alle protezioni da danneggiamenti accidentali o intenzionali delle risorse ICT e dei supporti e dall'altro alla sicurezza ambientale demandata principalmente agli impianti di alimentazione e di condizionamento.

### **Orari di servizio**

La disponibilità del servizio di hosting dei sistemi informatici viene assicurata secondo lo schema seguente, con riferimento alle componenti del servizio sopra specificate.

#### **Servizio Orario**

Disponibilità della infrastruttura di base (numero di ore giornaliere in cui l'infrastruttura è operativa):

24h, 365 giorni all'anno

Disponibilità del sistema di accesso remoto (finestra giornaliera in cui gli specialisti di Webred o di terzi fornitori possono fruire del sistema):

24h, 365 giorni all'anno

Disponibilità del sistema di monitoraggio remoto e gestione allarmi (numero di ore giornaliere in cui il sistema è operativa):

24h, 365 giorni all'anno.

## **LIVELLI DI SERVIZIO**

Sono di seguito riepilogati i livelli di servizio offerti:

### **Livello di Servizio Disponibilità**

Disponibilità della infrastruttura di base 95% (calcolato su base semestrale, nell'ambito dell'orario di servizio dettagliato al punto precedente)

Disponibilità del sistema di accesso remoto 95% (calcolato su base semestrale, nell'ambito dell'orario di servizio dettagliato al punto precedente)

Disponibilità del sistema di monitoraggio remoto e gestione allarmi 95% (calcolato su base semestrale, nell'ambito dell'orario di servizio dettagliato al punto precedente)

Tempo massimo di indisponibilità continuativa non pianificata per ciascuno dei servizi di cui sopra 6h (90%) - 12h (100%)

## **MODALITA' DI ASSISTENZA**

### **Assistenza applicativa**

L'Assistenza applicativa fornisce agli Addetti dell'Agenzia, attraverso un punto di accesso unificato, un insieme di funzioni di assistenza.

### **Obiettivi**

Gli obiettivi del servizio sono così definiti:

- facilitare le diverse categorie di Utenti nell'utilizzo operativo e funzionale dei mezzi informativi e dei servizi previsti;
- fornire in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli Utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli Utenti, sia dell'utilizzo dei servizi.

### **Descrizione del servizio**

Il servizio è finalizzato ad assicurare in modo continuativo il supporto all'utente per il corretto ed ottimale utilizzo delle funzioni del Sistema, nonché la rilevazione di ulteriori esigenze tecnico-funzionali da parte degli utenti che diverranno oggetto di apposite proposte di manutenzione evolutiva e/o di nuovi interventi progettuali.

Il servizio di Assistenza applicativa è costituito da:

- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Agenzia sulla tematica;
- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio;
- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio: schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;

- verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione delle funzionalità in esercizio;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino base dati;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni.

### **Attivazione del servizio**

Di seguito viene illustrato il servizio di Help Desk, volto a supportare l'operatività degli utenti del SI:

1. l'utente telefona o invia un fax ai numeri del Contact Center, invia una e-mail alle caselle postali del Contact Center per richiedere assistenza (*accesso*);
  2. il contatto viene instradato alla migliore risorsa disponibile, in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle risorse umane e tecnologiche del Contact Center; (*instradamento*)
  3. l'utente viene identificato attraverso le politiche di qualificazione definite (*qualificazione*);
  4. la richiesta viene classificata associando le dichiarazioni dell'utente sul motivo del contatto alle tipologie di richiesta previste dal servizio: nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Contact Center, viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il servizio (*classificazione*);
  5. la richiesta elettronica (caso o ticket) viene creata e gestita da un agente di I livello (*apertura caso*);
  6. l'agente fornisce un primo livello di assistenza, dando eventualmente informazioni su problemi già in corso di risoluzione. Se la richiesta rientra fra quelle riconosciute come standard (entro i limiti di conoscenza e competenza del primo livello), è fornito il supporto per la relativa soluzione e il caso viene chiuso attraverso la telefonata o attraverso una email.  
In caso di richieste relative all'assistenza su computer, si può prevedere l'utilizzo di applicazioni atte a garantire il controllo remoto dei PC (Remote Desktop Management, ecc..) (*gestione caso di I livello*);
  7. se il primo livello non ha competenze sufficienti per risolvere la richiesta, il caso è trasferito al secondo livello (*escalation caso al II livello*);
  8. il secondo livello attribuisce una priorità al caso sulla base delle regole di classificazione (*attribuzione priorità*):
    - se il problema è di competenza di terze parti, provvede ad attivarle;
    - se il problema può essere risolto in remoto, contatta l'utente che ha segnalato la problematica e lo risolve;
    - se il problema ha una complessità tale da richiedere l'intervento presso la sede dell'Agenzia, contatta l'utente e pianifica l'intervento in loco;
  9. una volta che ha risolto la richiesta, il secondo livello verifica la soddisfazione per la soluzione comunicata all'Utente, ed il caso viene chiuso definitivamente (*chiusura caso*);
- La richiesta di attivazione può pervenire:

- telefonicamente (all'operatore o al di fuori dell'orario di servizio alla casella vocale) in forma scritta (fax o e-mail) da parte dell'utente esterno;
- tramite comunicazione informale o nota scritta da parte del personale Webred.

Le **modalità di accesso al servizio di assistenza** sono le seguenti:

- dal Lunedì al giovedì: ore 8.00 - 17.00;
- venerdì: ore 8.00 - 13.00
- sabato e festività escluse.

### **Assistenza sistemistica ed applicativa presso il Cliente**

Il servizio prevede, sia su richiesta dell'Agenzia che su iniziativa di Webred, l'impegno di personale tecnico specializzato presso la sede del Cliente per attività di assistenza applicativa e sistemistica, revisione, controllo, ripristino e supervisione del sistema informatico relativamente alle procedure installate nel sistema dipartimentale dell'Ente e per la gestione del Portale.

Il servizio ha come obiettivo quello di fornire in tempo reale tutti i chiarimenti connessi all'uso delle applicazioni ed il supporto tecnico relativo sia sulla piattaforma applicativa che sull'infrastruttura tecnologica utilizzata da A.Di.S.U. affinché lo stesso possa gestire adeguatamente il proprio sistema informatico.

A solo titolo esemplificativo, riportiamo di seguito alcune delle attività che sono comprese nel servizio di cui all'oggetto:

- aggiornamento delle release del software applicativo
- aggiornamento della configurazione del client e delle periferiche
- diagnosi di eventuali malfunzionamenti
- monitoraggio delle performance
- formazione del personale sulla piattaforma applicativa
- implementazione parametrica per l'adeguamento dovuto a modifiche della normativa di riferimento dei vari istituti
- affiancamento operativo all'uso della piattaforma applicativa
- presa in carico di elaborazioni, estrazioni, stampe ecc.

L'intervento verrà pianificato e concordato tra il referente tecnico Webred ed il referente informatico dell'Ente.