



*Agenzia Italiana del Farmaco*

**AIFA**

**CAPITOLATO TECNICO**  
**Servizio di presidio tecnico informatico**

Sommario

1	Premessa .....	3
2	Servizio di presidio e servizio di helpdesk su richiesta.....	4
2.1	Il Presidio.....	4
2.1.1	Ambito tecnologico oggetto dei servizi richiesti e Consistenze.....	4
2.1.2	Descrizione del servizio.....	7
2.1.3	Copertura Presidio.....	16
2.2	Il servizio di Helpdesk di 1° livello da attivarsi su richiesta.....	17
2.2.1	Ambito tecnologico e Consistenze.....	17
2.2.2	Descrizione del servizio.....	17
2.2.3	Descrizione della piattaforma di Help Desk.....	21
2.3	Knowledge Management.....	22
2.4	Monitoraggio e reportistica operativa.....	22
2.5	Piano di Lavoro per aggiornamento sistema operativo Pdl.....	23
2.6	Livelli di servizio per il Presidio e l'Help desk di 1° livello.....	23
3	Ulteriori Servizi SU RICHIESTA.....	26
3.1	Presidio tecnico in situazioni di emergenza.....	26
3.2	Attività di trasferimento una tantum.....	26
4	Modalità di presentazione dell'offerta economica.....	27
4.1	Servizi di Presidio.....	27
4.1.1	Presidio.....	27
4.2	Servizi di Presidio tecnico in situazioni di emergenza su richiesta.....	27
4.3	Attività di trasferimento una tantum su richiesta.....	28
5	Sicurezza.....	29
6	Il referente del servizio.....	30
7	Tutela dei livelli occupazionali in caso di subentro di appalto.....	31
8	Allegati:.....	32



## 1 Premessa

L'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA), al fine di mantenere un idoneo servizio di assistenza e supporto ai propri uffici, perseguendo una politica di standardizzazione e di ottimizzazione dei costi di gestione, intende acquisire il servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro (pdl), come descritto nei paragrafi successivi.

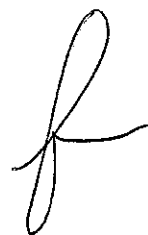
Lo scopo del presente appalto è l'acquisizione di servizi relativi alla gestione ed al mantenimento delle apparecchiature hardware e software dell'AIFA come meglio specificato in seguito.

Si precisa che attualmente l'AIFA è dislocata su 2 sedi ubicate in via del Tritone n° 181 e via del Tritone n° 169 in Roma, anche se si riserva la possibilità, nell'arco della durata del contratto, di trasferirsi in tutto o parzialmente, presso altre sedi nel territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

L'AIFA ha un proprio sistema di qualità cui il Fornitore dovrà sempre adeguarsi, di seguito si riportano le principali Procedure Operative Standard (P.O.S.) e Istruzioni Operative (I.S.) attualmente in vigore, allegate al presente Capitolato:

- I.S. 001 - Modalità prenotazione e utilizzo sale riunioni
- I.S. 002 - Servizi di manutenzione logistica e assistenza informatica
- I.S. 004 - Attribuzione profili utenze sistemi IT AIFA
- P.O.S. 190 - Assistenza Informatica Interna
- P.O.S. 192 - Modalità di dismissione beni informatici
- P.O.S. 193 - Modalità di backup utente

Si rappresenta che in caso di aggiornamento della documentazione questa sarà inviata dal Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dall'AIFA al Responsabile del contratto individuato dal Fornitore ai fini dell'aggiornamento delle modalità operative del proprio personale.



## 2 SERVIZIO DI PRESIDIO E SERVIZIO DI HELPDESK SU RICHIESTA

### 2.1 Il Presidio

Nel presente paragrafo sono descritte, per ciascun ambito tecnologico, le specifiche attività incluse nel servizio di Presidio per le attività di gestione e manutenzione, volte a fornire il supporto tecnico necessario per mantenere operativa ed efficiente l'infrastruttura dell'AIFA, consentendo una corretta operatività delle rispettive componenti e prevenendone malfunzionamenti.

#### 2.1.1 Ambito tecnologico oggetto dei servizi richiesti e Consistenze

E' possibile che AIFA aumenti il proprio personale durante la vigenza contrattuale, e quindi le relative dotazioni tecnologiche assegnate.

Ciò premesso il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l'AIFA, un'adeguata assistenza fino ad un massimo del 10% in più rispetto al numero delle consistenze indicate ai successivi paragrafi da 2.1.1.1 a 2.1.1.3.

In tal caso il Fornitore dovrà comunque garantire l'invariabilità dei livelli qualitativi descritti nel successivo paragrafo 2.6.

##### 2.1.1.1 Sicurezza

Relativamente all'ambito degli apparati di sicurezza, l'erogazione dei servizi oggetto del presente paragrafo concerne tutti i componenti e sistemi che contribuiscono al funzionamento del servizio di sicurezza logica delle pdl.

Si elencano i seguenti sistemi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame:

- Sonde IDS ed IPS;
- Proxy/ALG;
- Sistemi Antivirus;
- Sistemi Antispam;
- Sistemi Anti-spyware;
- Sistemi Web filtering.

L'AIFA dispone ad esempio di software per la gestione centralizzata dei client antivirus "Trend Micro", dei software "Sentinel One" e "Cyphort" per la rilevazione di potenziali minacce web ed email.

##### 2.1.1.2 Postazioni di Lavoro (Pdl)

Relativamente all'ambito delle postazioni di lavoro, l'erogazione dei servizi oggetto del presente paragrafo concerne tutti i componenti della postazione di lavoro standard (Pdl).



Per Pdl si intende l'insieme delle apparecchiature costituenti la postazione di lavoro informatizzata costituita da Pc fisso (desktop) o portatile (laptop).

Si elencano i seguenti componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico Pdl in esame:

PC desktop o laptop, comprensivo di dotazioni personali in termini di:

- Cavetteria (di rete, di alimentazione, ciabatte elettriche, etc.)
- Monitor, tastiera, mouse, docking station, lettore di smart card
- Sistema operativo
- Software di uso comune presso l'AIFA
- Microsoft Office o Open Office

Di seguito si riportano il numero indicativo delle postazioni ed apparecchiature oggetto del servizio:

Tipologia PC	Sistema operativo	Numero Pdl
Desktop	Windows / OS / Linux	600
Notebook	Windows / OS / Linux	120

Si precisa che al momento l'AIFA sta valutando anche soluzioni che prevedono l'utilizzo di Thin client con funzionalità analoghe ai Pc Desktop e soluzioni di Telelavoro. Nel caso di attivazione di queste soluzioni, il Fornitore dovrà gestire il ciclo di vita delle utenze, nonché supportare gli utenti nelle operazioni di backup dei dati.

A titolo indicativo e non esaustivo, le postazioni di lavoro sono attualmente dotate di suite Office, Antivirus, applicativi AIFA custom, prodotti specifici dell'ambito farmaceutico e regolatorio, software per la firma digitale e lettori di smartcard. Sono inoltre presenti circa 10 pc con sistema operativo OS X e circa 10 pc con sistema operativo Linux.

Ai fini della sicurezza informatica, l'AIFA dispone inoltre di software per la gestione centralizzata dei client antivirus "Trend Micro" e del software "Sentinel One" per la rilevazione di potenziali minacce web ed email.

Sono da considerarsi Pdl, come descritte in questo paragrafo, anche tutti i pc assegnati alle sale riunioni dell'AIFA. Inoltre dovranno essere presi in gestione anche tutti i videoproiettori e tutti i televisori in uso e quelli che saranno acquistati nel corso del contratto.

#### 2.1.1.3 Stampanti e Multifunzioni

Di seguito si riportano il numero indicativo delle apparecchiature di stampa e degli scanner oggetto del servizio.

Tipologia	Numero
-----------	--------

Stampanti	60
Etichettatrici	6
Multifunzioni	4
Multifunzioni a noleggio*	24
Scanner	10

\*Si rappresenta che la maggior parte degli interventi tecnici sono coperti dai contratti di noleggio stipulati da AIFA, il Fornitore della presente gara dovrà garantire almeno l'attività di sostituzione dei toner, il rifornimento della carta e piccoli interventi che non richiedano sostituzione di hardware.

#### 2.1.1.4 I sistemi informativi

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito i principali software web utilizzati dagli utenti, interni ed esterni per un totale di circa 45.000, dell'AIFA:

- ALC – Area di Lavoro Cooperativa
- ALC – Area di Lavoro Cooperativa Contraffazione
- Approvatori AUA
- AVCP - Gestione gare
- Autorizzazione Convegni e Congressi
- Banca Dati Stampati
- Banca Dati Unica del Farmaco
- Budget Ospedaliera 2013
- Budget Territoriale 2013
- Gesinf
- Negoziazione Prezzi e Rimborso
- Officine Materie Prime
- Osservatorio Nazionale sulla Sperimentazione Clinica dei Medicinali (OsSC)
- OTRS - Gestione Ticket
- Pagamenti OnLine
- Payback 1,83% Giugno - Luglio 2010
- Payback Convenzionata 2° Semestre 2012
- Portale della ricerca clinica
- Portale istituzionale
- Portale dei servizi
- Protocollo Informatico
- Report SAS
- Rete Nazionale di Farmacovigilanza
- Rinnovi
- Sistema Gestione del Personale
- Variazioni I e II
- Workflow – Revoche e Sospensioni AIC
- Workflow – Abilitazione Direttori Tecnici
- Workflow – Officine di Produzione

Detto elenco sarà aggiornato a cura del Direttore dell'esecuzione del Contratto in contemporanea con l'implementazione o la dismissione dei sistemi informativi.

### 2.1.2 Descrizione del servizio

Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione".

Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi o all'hardware.

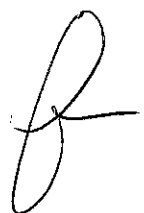
La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, come sopra definiti, prevede attività di:

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi, garantendo comunque il coordinamento di tutti gli attori coinvolti nella problematica, al fine di una tempestiva risoluzione
- chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

1. ricezione della richiesta di gestione e risoluzione di "malfunzionamento a livello di gestione" a fronte di:
  - a. richieste di intervento comunicata con apposito ticket tramite il sistema messo a disposizione di AIFA;
  - b. individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio e di presidio dei sistemi in gestione;
2. gestione del malfunzionamento, che può comportare:
  - a. un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
  - b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
  - c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:
    - i. il presidio attiverà autonomamente l'eventuale centro di assistenza per interventi in garanzia e limitatamente alle parti in garanzia, quindi provvederà all'eventuale risoluzione per la parte mancante; ovvero
    - ii. vengono seguite le procedure necessarie alla risoluzione della problematica con il necessario hardware messo a disposizione dall'AIFA;
3. aggiornamento o chiusura del ticket, secondo le modalità previste;
4. analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di change nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di change management.

Altra attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, è quella di change management. Il Fornitore dovrà a tal fine mettere in atto un processo di change, definito nel Piano di Esecuzione dei Servizi, che assicuri:



- la definizione delle politiche e dei processi di "change" e le procedure di ripristino, in accordo con l'AIFA;
- la valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- la coerenza dei "change" effettuati;
- la registrazione e tracciabilità di tutti i "change" effettuati;
- la propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l'emissione ed applicazione di un "change", di una soluzione adottata durante la gestione di un "incident" riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

Per tutte le attività generali di cui sopra, nonché per tutte quelle specifiche che verranno definite nei successivi sotto-paragrafi, il servizio di gestione, in ciascun ambito contrattualizzato, riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel capitolo "Ambito tecnologico della fornitura" e consiste nella disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site, durante l'orario di erogazione in appresso descritto.

Effettuazione anche delle attività di gestione di seguito elencate:

- monitoraggio e controllo dei sistemi;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- Gestione del magazzino apparati e movimentazione logistica all'interno della sede. Esempio: all'atto dell'arrivo di partite di nuove strumentazioni informatiche, il personale coinvolto nel servizio dovrà provvedere a: loro stoccaggio nel magazzino, classificazione inventariale e prelievo graduale per la sostituzione di vecchie postazioni e/o per la creazione di nuove postazioni. Il personale dovrà depositare in un locale idoneo, situato all'interno dello stabile dell'AIFA, i dispositivi informatici ritirati (compresi stampanti, multifunzioni e scanner). Allo stesso tempo dovrà depositare nel magazzino i materiali dismessi che dovranno essere resi disponibili successivamente per eventuali riusi o predisposti per una messa in fuori uso nelle modalità da concordarsi con l'AIFA. Il Fornitore dovrà conseguentemente aggiornare i sistemi di inventario.
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati (definizione utenze, reset password, ecc.);
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- change management, package distribution e salvataggio/ripristino, mediante strumenti che permettano, anche in modalità remota, la conduzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo con:
  - a) pianificazione ed esecuzione della distribuzione e verifica del relativo esito;
  - b) esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità.

Gli interventi di presidio verranno assicurati dal Fornitore e saranno svolti presso le sedi dell'AIFA in Roma come indicato in Premessa al precedente paragrafo 1, con risorse di adeguato profilo professionale ed esperienza in proposito, utilizzando strumenti automatici di diagnostica ed intervento, sia preventivo sia correttivo, a carico del Fornitore preventivamente approvati dall'AIFA o già in uso presso di essa.

Il servizio sarà erogato dal Fornitore impiegando come minimo almeno n. 4 FTE (Full Time Equivalent) dedicati, come meglio in appresso specificato; tali risorse disporranno di un ambiente di lavoro messo a disposizione dall'AIFA. Per gli interventi richiesti dagli utenti, il servizio sarà attivato unicamente tramite apposito applicativo di trouble ticketing messo a disposizione dall'AIFA (al momento OTRS) e sarà regolamentato dalle istruzioni di lavoro e procedure operative standard del sistema di assicurazione di qualità dell'AIFA.

Il servizio include la presa in carico delle attività dal Fornitore uscente e, alla fine del contratto, il passaggio di consegne con il Fornitore entrante con le seguenti modalità e condizioni:

#### PRESA IN CARICO DELLE ATTIVITÀ DAL FORNITORE USCENTE

Il servizio include la presa in carico delle attività dal "Fornitore uscente" senza alcun onere aggiuntivo per AIFA anche tramite un assessment iniziale, volto a determinare l'esatto perimetro delle apparecchiature da gestire/manutenere, nonché a concordare con il Fornitore le personalizzazioni delle modalità e dei processi di esecuzione dei servizi più adatte alla peculiare struttura tecnico/organizzativa dell'AIFA, nel rispetto comunque di quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica dell'Aggiudicatario del presente appalto.

In particolare si specifica che l'Aggiudicatario, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, dovrà prendere in carico le attività dal "Fornitore uscente" assicurando un affiancamento per il tempo che sarà necessario al corretto passaggio di consegne e comunque per un periodo non inferiore a n. 5 giornate lavorative.

#### ADEMPIMENTI A FINE CONTRATTO

Il servizio include il passaggio di consegne con il "Fornitore entrante" al termine del periodo contrattuale. Tale passaggio avverrà durante il periodo di validità del contratto avente ad oggetto il presente appalto con le modalità che saranno indicate da AIFA stessa.

Il personale messo a disposizione dovrà disporre di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana sia parlata sia scritta e, per almeno 1 FTE, dovrà avere padronanza dell'inglese tecnico sia scritto che orale.

Inoltre ai fini della corretta gestione ordinaria è obbligatoriamente richiesto che almeno 1 FTE, abbia esperienza documentata nell'utilizzo del software "Cyphort Advanced Threat Detection Platform", Sentinel One, Trend Micro e OTRS.

Le attività necessarie all'espletamento del servizio di manutenzione delle postazioni di lavoro devono essere eseguite da personale tecnico, con competenze specialistiche, presso l'utente con operatività diretta sulla postazione di lavoro.

Si riportano di seguito alcuni interventi esemplificativi, ma non esaustivi, compresi nel servizio:

- Per S.O., MS Windows XP / 7 / 8 / 10, Linux Ubuntu, Mac OS X
- Per Software Applicativi ed Office Automation, Ms Office 2007 / 2010 / 2013 / 365, Libre Office, Open Office.

Le attività svolte dal presidio riguarderanno gli interventi di manutenzione e gestione sia hardware che software sulle postazioni di lavoro integrate in un contesto operativo che contempli, ad esempio, metodologie di lavoro tipo ITIL, TOGAF ecc. e comunque in accordo con il sistema di assicurazione qualità dell'AIFA. Il presidio, d'accordo con il referente AIFA e con il referente del servizio, dovrà sempre garantire massima disponibilità al fine di risolvere problematiche IT anche di stretta competenza di altri gruppi comunque operanti all'interno dell'AIFA stessa.

#### 2.1.2.1.1 Attività svolte autonomamente dal Fornitore

Il Fornitore deve quotidianamente garantire almeno quanto segue:

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'AIFA;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- backup delle configurazioni e dei dati;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato.

#### 2.1.2.1.2 Interventi di gestione a richiesta dell'AIFA

Il servizio di presidio oggetto del presente appalto prevede che il Fornitore su richiesta dell'AIFA debba:

- evadere le richieste di programmazione e riconfigurazione delle utenze aggiunta/modifica/eliminazione utenze;
- assicurare la gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "Fornitore più conveniente" (Least Cost Routing);
- eseguire le attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'AIFA al Fornitore.

Nel servizio è compresa la gestione di tutti gli eventuali sistemi afferenti l'ambito tecnologico in esame, ad esempio UPS, UC, terminali, sistema di monitoraggio, etc..



#### 2.1.2.2 Attività di gestione della Sicurezza

Il servizio di gestione nell'ambito degli apparati di sicurezza riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti, mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site, durante l'orario di presidio.

Nel seguito vengono descritte le attività che il Fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'AIFA:

##### 2.1.2.2.1 Attività svolte autonomamente dal Fornitore

- monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati;
- coordinamento degli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di sicurezza e/o apparati di sicurezza, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'AIFA;
- interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- rendicontazione dei livelli di servizio;
- sistemi di back-up dei dati;
- monitoraggio con lo scopo principale di una rapida ed efficace prevenzione e risoluzione delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura di sicurezza;
- monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate;
- attività di gestione per la risoluzione degli incidenti determinati da un malfunzionamento hardware e/o software delle apparecchiature per la sicurezza perimetrale;
- salvataggio dei file della configurazione e delle policy adottate da farsi ad ogni variazione della stessa e comunque con frequenza settimanale;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- è escluso il servizio di aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità, servizi SOC e similari.

##### 2.1.2.2.2 Interventi di gestione a richiesta dell'AIFA

- richieste di riconfigurazione degli apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'AIFA al Fornitore;
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'AIFA (per es. Firewall, VPN, RAS);
- ripristino dei file di log allo scopo di consultazione.

Non sono inclusi servizi di progettazione o evoluzione di architetture di sicurezza.

#### 2.1.2.3 Gestione delle Postazioni di Lavoro (Pdl)

Il servizio di gestione delle Postazioni di Lavoro riguarda la gestione di tutti gli apparati ed elementi descritti, mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site,

durante l'orario di presidio. Il servizio include tutte le attività e gli interventi atti alla conduzione delle Pdl in un perfetto stato di funzionamento, come oltre meglio descritto.

Qualora, durante la vigenza del contratto avente ad oggetto il presente appalto, il Fornitore venga a conoscenza dell'imminente cessazione del supporto da parte del Produttore del sistema operativo relativo ad una o più Pdl oggetto del servizio di presidio, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare tempestivamente all'AIFA, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il suddetto supporto.

Nel seguito vengono descritte le attività che il Fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'AIFA.

Di seguito si riportano a puro titolo di esempio non esaustivo le principali attività che dovranno essere svolte:

- Installazione di nuove postazioni presso l'utente, anche mediante la realizzazione dei kit di installazione e configurazione per le nuove postazioni fornite. La fornitura di tali kit comprenderà la creazione di un disco immagine, appositamente realizzato per ogni lotto di computer e i software di base. Detti kit rimarranno di proprietà dell'AIFA.
- Riattivazione e riconfigurazione di postazioni anche attraverso il riutilizzo di postazioni in magazzino.
- Dismissione di postazioni, con disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire/riconsegnare (comprehensive della distruzione permanente dei dati ivi presenti); secondo le modalità indicate nella P.O.S. 192 "Modalità di dismissione beni informatici" dell'AIFA.
- Installazione di componenti software su postazioni esistenti: sistemi operativi, software di sistema, applicazioni.
- Aggiornamenti software secondo adeguata policy di configuration management proposta dal Fornitore e approvata dall'AIFA.
- Gestione del/i sistema/i di Antivirus:
  - Aggiornamento del sistema a seguito della disponibilità di nuovi rilasci, da parte del Fornitore del prodotto, del software e del database delle signature degli antivirus, delle black list per sistemi di content filtering e di database dei pattern di attacco degli IDS;
  - Monitoraggio delle console messe a disposizione dal sistema;
  - Adozione delle necessarie misure volte a limitare il rischio di attacchi informatici ed eliminazione eventuali vulnerabilità causate dalla violazione e utilizzo illecito di sistemi e/o infezione da malware.
- Assicurazione del corretto funzionamento delle postazioni in esercizio, nuove, spostate o modificate: problem solving e ripristino in caso di malfunzionamenti. L'intervento dovrà svolgersi on-site e qualora, per qualsiasi motivo, durante lo svolgimento dell'intervento, si dovessero presentare impatti sulla sicurezza delle





informazioni non in precedenza notificati al referente tecnico dell'AIFA, il Fornitore è tenuto tassativamente a interrompere l'esecuzione dell'intervento e notificare la situazione al referente stesso, il quale deciderà se procedere con l'intervento oppure interromperlo e ripristinare la situazione iniziale. In entrambi i casi, l'intervento sarà conteggiato nel sistema di TT con tracciamento della decisione presa.

- Distribuzione gestita del software per la rete aziendale:
  - Distribuzione software in remoto di pacchetti di installazione MSI ed EXE
  - Gestione dell'inventario software e mantenimento dell'elenco completo del software installato su tutti i computer
- Backup dei dati: su richiesta degli utenti e in tutti quei casi in cui gli interventi sulla Pdl possono comportare rischio di perdita dei dati dell'utente, il Fornitore deve dare, come parte integrante del servizio e senza costi aggiuntivi per l'AIFA, un opportuno servizio di assistenza per il backup dei dati contenuti nella Pdl (incluso il profilo utente), secondo le modalità indicate nella P.O.S. 193 "Modalità di backup utente" dell'AIFA.
- Asset management, con vista sia amministrativa che tecnica, mediante strumenti software messi a disposizione da AIFA o dal Fornitore. All'aggiudicazione della fornitura il Fornitore dovrà presentare un inventario di tutto l'hardware e del software (comprese le licenze e lo stato delle garanzie) presenti nella sede AIFA e dovrà aggiornare costantemente ed in tempo reale il sistema gestione inventario (Asset) compresa l'assegnazione e l'eventuale posizionamento dei beni; per le apparecchiature di stampa (stampanti e multifunzione) si chiede anche una planimetria con l'ubicazione dei dispositivi. Per tutto il periodo dell'appalto, tale inventario dovrà rimanere allineato con il reale patrimonio informatico dell'AIFA. L'aggiornamento dell'inventario sarà a cura del Fornitore.
- Formazione all'utenza: il personale del servizio dovrà fornire istruzioni di utilizzo agli utenti nel caso di consegna di nuovi dispositivi, upgrade del software e introduzione di nuovi software, nonché fornire assistenza base sui software più diffusi già in uso come ad esempio i principali applicativi Office.
- Aumentare la sicurezza delle postazioni tramite apposite procedure da concordare con AIFA
- Gestione utenze: gestione completa del ciclo di vita delle utenze sui vari sistemi (es. LDAP, Active Directory), comprendendo anche la gestione completa degli indirizzi di posta elettronica e posta elettronica certificata.

#### 2.1.2.3.1 Attività svolte autonomamente dal Fornitore

Rientrano in quest'ambito tutte le attività di monitoraggio delle Pdl volte ad assicurare il corretto mantenimento in efficienza di tutte le Pdl dell'AIFA, sia per quanto riguarda le componenti Hardware che per quelle Software (SO, suite di Office automation, client antivirus). In particolare, il servizio dovrà assicurare:



- il monitoraggio e controllo sullo stato dei software di base installati (S.O., antivirus, suite di Office automation) assicurando che per i prodotti supportati siano presenti le patch e gli aggiornamenti, provvedendo se necessario attraverso il servizio di Aggiornamento SW PdL di cui oltre;
- il monitoraggio e controllo sul rispetto delle configurazioni di sicurezza secondo le policy indicate dall'AIFA;
- il monitoraggio e controllo sui software installati con aggiornamento del DB degli asset dove richiesto;
- il monitoraggio periodico delle prestazioni delle PdL al fine di individuare ed anticipare potenziali problemi di capacity ed efficienza, ed elaborare proposte per la loro soluzione.

#### 2.1.2.3.2 Interventi di gestione a richiesta dell'AIFA

Aggiornamento SW PdL: tale servizio prevede l'aggiornamento del Software di base, di Software di produttività, di Software Antivirus attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti (da remoto e, in caso di impossibilità, con interventi on-site).

Sono inclusi tutti gli aggiornamenti (service pack, patch, bug fixing, ecc.) anche quelli che comportino passaggio da una major release ad un'altra. Sono incluse nel servizio ad esempio migrazioni da un sistema operativo ad un altro, oppure migrazioni da una major release alla successiva major release dello sistema operativo.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'AIFA il servizio di gestione delle PdL secondo diversi livelli di servizio come specificato successivamente.

Si rappresenta il presidio dovrà anche gestire le apparecchiature presenti nelle varie sale riunioni nonché le sale riunioni completamente informatizzate, ad esempio la Sala CTS con monitor a scomparsa e pc portatili, e la Sala conference con 14 pc desktop completi.

#### 2.1.2.4 Gestione delle Stampanti e Multifunzioni

Il servizio di gestione nell'ambito delle apparecchiature di stampa e di scansione riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site, durante l'orario di presidio.

Nel seguito vengono descritte le attività che il Fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'AIFA.

- Installazione driver e configurazione delle stampanti e multifunzione sui pc degli utenti (eventualmente tramite l'uso di un software di print management messo a disposizione dall'AIFA);
- Sostituzione cartucce stampanti e toner multifunzione forniti da AIFA, il materiale esausto dovrà essere riposto in appositi contenitori messi a disposizione;
- Spostamento stampanti e multifunzioni, anche fra sedi diverse dell'AIFA, per un massimo di quattro al giorno e aggiornamento dell'Asset;
- Caricamento della carta ove necessario;
- Garantire un'assistenza passiva e proattiva, in particolare:



- Passiva: previa segnalazione degli utenti, il personale del presidio verifica la problematica di malfunzionamento e nel caso di problemi di lieve entità, provvede alla relativa risoluzione (es. rimozione inceppamento della carta, problematiche di rete). Nel caso di problematiche che richiedano sostituzioni o riparazioni di componenti hardware, comunica al personale indicato da AIFA (es. sostituzione pezzo della multifunzione) la problematica e ove necessario supporta per la relativa risoluzione;
- Proattiva: per esempio in riferimento al materiale di consumo, mediante strumenti software messi a disposizione da AIFA dovrà esserne monitorato lo stato al fine di attivare il personale indicato da AIFA per il relativo rifornimento (toner/cartucce, carta etc). Sarà poi cura del presidio procedere all'installazione del toner/cartucce o all'integrazione della carta mancante.

#### 2.1.2.5 Servizio IMAC

Relativamente a Pdl, stampanti, multifunzioni e scanner è richiesto il servizio IMAC.

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, come meglio definite nel seguito, sulle specifiche Pdl.

#### **Install - Installazione di nuova Pdl**

Il Fornitore provvede all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti della Postazione di Lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'AIFA;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'AIFA, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'AIFA stessa;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "site preparation", a carico dell'Amministrazione, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico. Se l'installazione avviene in sostituzione di una Pdl preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione della stessa. La disinstallazione è a carico del Fornitore.

#### **Remove - Disinstallazione di una Pdl**

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, sono incluse le attività di seguito riportate:

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;



- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate;
- imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'AIFA.

#### **Move - Movimentazione di una Pdl**

Il servizio, a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata dall'AIFA;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Il servizio comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse.

#### **Add - Aggiunta ad una Pdl**

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione di un nuovo dispositivo esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.) ed il relativo driver appropriato su una postazione già operativa.
- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusive della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'AIFA.

L'attività, in entrambi i casi prevede l'esecuzione di test di installazione per verificare il funzionamento delle componenti aggiunte, eventualmente sulla base di procedure fornite dall'AIFA.

#### **Change - Modifiche ad una Pdl**

L'intervento include le seguenti attività:

- Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione, come ad esempio la migrazione per una major release del sistema operativo (es.: passaggio da Windows Vista a Windows 7).

In caso di intervento, è previsto il backup locale dei dati dell'Utente come da POS AIFA.

#### **2.1.3 Copertura Presidio**

Il presidio sarà effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Tramite opportuna turnazione, dovrà essere garantita l'operatività anche durante la pausa pranzo.

Sono escluse le festività nazionali e locali del territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

Tutto il personale dovrà sempre avere un abbigliamento consono alla sede istituzionale in cui opera e un comportamento educato e improntato al problem solving. In caso di abbigliamento non consono o di comportamenti ritenuti non adeguati, a insindacabile giudizio di AIFA, il referente del contratto provvederà a inviare una nota al responsabile del servizio e in caso di comportamenti gravi o comunque reiterati potrà essere richiesta la sostituzione della risorsa assegnata al presidio.

Su richiesta di AIFA, in particolari circostanze di carattere istituzionale, gli orari di inizio e fine del servizio di presidio potranno essere rispettivamente anticipati o ritardati, fino ad un massimo di due ore, e il servizio potrebbe essere svolto in sedi differenti ma sempre all'interno del territorio di Roma Capitale senza oneri aggiuntivi a parità di ore lavorate.

A tal proposito AIFA potrà anche richiedere, previa comunicazione e senza ulteriori oneri, prestazioni nell'orario dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 anche in giorni festivi, per un massimo di 5 (cinque) giornate. Ulteriori giornate saranno quotate separatamente di volta in volta fermo restando che non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altra Ditta specializzata debitamente selezionata.

## 2.2 Il servizio di Helpdesk di 1° livello da attivarsi su richiesta

### 2.2.1 Ambito tecnologico e Consistenze

In merito si rimanda al precedente paragrafo 2.1.1.4 contenente l'indicazione dei sistemi informativi

### 2.2.2 Descrizione del servizio

Il servizio di Helpdesk di 1° livello dovrà essere reso durante il periodo di validità contrattuale dal Fornitore solo su richiesta dell'AIFA, in particolare, a insindacabile scelta dell'Amministrazione 1 o più FTE saranno spostati dal presidio al servizio di Helpdesk. Detto personale farà un periodo di 5 giorni lavorativi di training on the job mentre gli orari di servizio sono meglio specificati nel testo seguente.

**Trattandosi di servizio da erogare solo su richiesta, non è garantita l'attivazione dello stesso. In ogni caso, ove il servizio fosse attivato su richiesta dell'AIFA, non è garantito al Fornitore un periodo minimo di erogazione dello stesso, potendo il servizio essere attivato dall'AIFA per un numero di mesi inferiore al periodo di validità contrattuale.**

Entro 30 giorni dalla data della richiesta di attivazione del servizio, formulata a mezzo pec da parte dell'AIFA, il Fornitore dovrà garantire l'erogazione del servizio medesimo. In particolare entro tale termine verrà sottoscritto tra le parti apposito verbale di inizio attività riportante la "Data di Inizio Attività".

ADEMPIMENTI A FINE CONTRATTO



Il servizio include il passaggio di consegne con il "Fornitore entrante" al termine del periodo contrattuale. Tale passaggio avverrà durante il periodo di validità del contratto avente ad oggetto il presente appalto con le modalità che saranno indicate da AIFA stessa.

Il servizio di supporto agli utenti per la parte oggetto di gara, di seguito "Help Desk" di 1° livello, potrà essere situato in un luogo esterno alle sedi di AIFA, ma sempre nel territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

L'AIFA si riserva il diritto di effettuare controlli periodici presso la sede stessa anche per monitorare l'effettiva presenza del personale.

Ogni operatore sarà essere dotato almeno di un pc collegato ad internet e di un apparato di fonia con cuffia.

Tutto il personale dovrà sempre tenere un comportamento educato e improntato al problem solving, dovrà disporre di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana sia parlata sia scritta. In caso di abbigliamento non consoni o di comportamenti ritenuti non adeguati, a insindacabile giudizio di AIFA, il referente del contratto provvederà a inviare una nota al responsabile del servizio e in caso di comportamenti gravi o comunque reiterati potrà essere richiesta la sostituzione della risorsa.

L'Help desk di 1° livello è strutturato al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- supportare gli utenti nella gestione operativa e funzionale ordinaria del sistema;
- intervenire tempestivamente per individuare l'esistenza di anomalie e malfunzionamenti;
- attivare il team di gestione o, più in generale, risorse specialistiche del Fornitore del servizio per risolvere i malfunzionamenti;
- fornire uno strumento di misurazione dell'andamento del servizio e, più in generale, di utilizzo e di gradimento del sistema, anche in termini di efficacia nel migliorare il lavoro quotidiano degli utenti cui il sistema stesso è dedicato.

Gli obiettivi del servizio di Help Desk di 1° livello sono orientati a garantire:

- qualità del servizio;
- affidabilità;
- semplicità di utilizzo;
- velocità di risposta;
- capacità di monitoraggio dell'andamento del sistema.

Il servizio di Help Desk di 1° livello rappresenta il punto di ingresso tecnologico e multicanale (telefono, internet, e in genere ulteriori modalità nel caso in cui l'evoluzione della tecnologia le rendesse disponibili durante la durata del contratto) per accedere ai servizi di assistenza dell'AIFA. Tutte le richieste inbound che pervengono attraverso i diversi canali vengono identificate come richieste di servizio e gestite dalla struttura preposta.

L'assistenza agli utenti è concettualmente articolata su due livelli; a ciascun livello corrispondono, in base al contesto di ogni applicazione, specifici gruppi di tecnici e/o amministrativi identificati sulla base di specifiche competenze in base alla tipologia delle richieste gestite.



Il Fornitore deve garantire l'esecuzione delle seguenti attività:

- la realizzazione e il mantenimento della formazione degli addetti, secondo le best practice ITIL;
- l'erogazione del servizio a regime nel rispetto dei livelli di servizio;
- l'attuazione dei servizi di monitoraggio e controllo dell'andamento dei servizi di assistenza richiesti.

Tutte le informazioni riportate sono al meglio delle conoscenze attuali e comunque suscettibili di variazioni in ragione della necessità di procedere a modifiche e/o evoluzioni dell'esistente per rispondere ad esigenze dell'AIFA maturate nel periodo di definizione ed aggiudicazione della presente gara.

Di seguito un piccolo schema riassuntivo:

Modalità di accesso	Gli utenti possono raggiungere il servizio di Help Desk di 1° livello tramite almeno i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none"><li>- Numero telefonico;</li><li>- Sistemi di Collaboration web.</li></ul>
Help Desk 1° livello	Ambiente centralizzato che ospita le postazioni di operatori che rispondono direttamente alle telefonate, raccolgono le chiamate giunte con canali di comunicazione alternativi e mantengono il contatto diretto con gli utenti. Se l'operatore di Primo Livello non è in grado di rispondere alle domande dell'utente, attiva il Secondo Livello di Help Desk al quale trasferisce le richieste di interventi (ticket) in esame. I ticket dovranno essere smistati agli operatori di secondo livello direttamente coinvolti nella problematica da risolvere.
Help Desk 2° livello <b>(Non oggetto della presente gara)</b>	Si definisce secondo livello il gruppo di operatori che non riceve direttamente le chiamate ma svolge, se necessario, le attività di approfondimento sulle pratiche complesse che il primo livello non è riuscito a concludere. Il secondo livello ha inoltre la possibilità di contattare nuovamente l'utente, approfondire, quando necessario, le richieste e fornire le risposte. In caso di anomalia relativa al software applicativo, sarà sua cura una prima indagine e quindi lo smistamento della richiesta di intervento al team di manutenzione.

Il Servizio di Help Desk di 1° livello dovrà essere effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Tramite opportuna turnazione, dovrà essere garantita l'operatività anche durante la pausa pranzo. Sono escluse le sole festività nazionali mentre dovrà essere garantito il servizio, senza ulteriori oneri per l'AIFA, durante le festività locali del territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

#### 2.2.2.1 Help Desk di 1° livello

Ha il compito di identificare e fornire le informazioni richieste dall'utente.

Sarà attivato solo su richiesta di AIFA potendo essere richiesto per un periodo temporale inferiore ai 12 mesi di validità contrattuale.

Detto servizio, se attivato, non avrà oneri aggiuntivi per l'Agenzia in quanto si tratta semplicemente di uno spostamento di 1 o più FTE dal servizio di presidio.

Tutti gli operatori dovranno avere alla fine del periodo di training on the job:



- competenze operative sulle procedure dei sistemi operativi ed una conoscenza tecnico/gestionale del sistema di HD;
- competenze dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicativi, dell'utilizzo di prodotti software di Trouble Ticketing, KM e di informatica individuale;
- capacità di ascolto, cortesia e disponibilità nei rapporti interpersonali;
- capacità di analisi per l'individuazione e risoluzione dei problemi;
- affidabilità e tempestività nello svolgimento delle attività.

Inoltre, per garantire la disponibilità di risorse costantemente aggiornate sulle tematiche richieste, il personale che sarà spostato presso l'helpdesk sarà coinvolto in un processo di formazione continua in linea con gli aggiornamenti dei vari sistemi informativi.

L'operatore, per poter qualificare al meglio la richiesta, dovrà avere la possibilità di avvalersi di suggerimenti operativi forniti da un DB delle soluzioni che si popolerà nel tempo e dovrà fornire aiuti e linee guida alla soluzione di problemi.

L'operatore avrà il compito di:

- registrare il ticket;
- inserire i dati del chiamante o, nel caso in cui esso sia già stato registrato, richiamarne le informazioni;
- rispondere alla richiesta;
- codificare la tipologia di richiesta;
- aprire una richiesta di intervento all'Help Desk di secondo livello in tutti i casi in cui, per assenza di sufficienti competenze da parte dell'operatore di primo livello, è richiesto un intervento più specialistico;
- chiudere il ticket di chiamata;
- registrare la descrizione della soluzione, quando il problema è fissato, nel database delle soluzioni;
- codificare la tipologia delle richieste sulla base di una struttura a tre livelli di organizzazione:
  - o la categoria del motivo di chiamata (MdC);
  - o la sottocategoria di MdC;
  - o il dettaglio del MdC.

Altri possibili MdC potranno interessare gli eventuali reclami e suggerimenti, intesi come richieste di migliorie delle funzionalità correnti.

#### 2.2.2.2 Help Desk di 2° livello (non oggetto della presente gara)

E' il riferimento a cui l'operatore di primo livello notificherà i ticket quando è richiesto uno "skill" superiore, per trovare una soluzione a problemi specialistici. Al termine dell'intervento lo specialista di secondo livello notificherà la chiusura dell'intervento, fornendo la descrizione della soluzione per l'aggiornamento del Database delle Soluzioni. Il 1° Livello, ottenute le risposte dal 2°livello, ricontatterà il Richiedente per soddisfare la richiesta rimasta sospesa. Potrà essere cura del gruppo di 2°Livello ricontattare l'Utente per ottenere eventuali approfondimenti, se necessari, o riassegnare la scheda ai gruppi di 1° livello per la gestione della chiusura, tracciando le attività svolte. Dovrà essere cura del Fornitore segnalare specifiche lacune informative e offrire di conseguenza un migliore e più tempestivo servizio agli Utenti.

Il 2° livello sarà composto da personale AIFA o dalle persone dei vari fornitori che rilasceranno/manterranno le varie applicazioni.



### 2.2.3 Descrizione della piattaforma di Help Desk

Le funzionalità implementate dell'applicativo (OTRS) sono sinteticamente descritte di seguito e garantiscono almeno:

- la registrazione delle chiamate in un database;
- la ricerca di problemi già conosciuti;
- la possibilità di gestire la pratica di richiesta di servizio;
- la capacità di produrre rapporti statistici.

Le funzionalità principali sono:

- Gestione utenti: gestisce i dati relativi all'utente, memorizzando gli stessi.
- Gestione referenti: gestisce i dati relativi alle persone autorizzate alla gestione delle chiamate.
- Gestione apertura chiamate: gestisce la memorizzazione delle chiamate effettuate da un utente a fronte del verificarsi di malfunzionamenti. La funzione dovrà richiedere l'indicazione dei dati relativi al chiamante e l'errore verificatosi, nonché l'indicazione della priorità da attribuire alla chiamata e la tipologia di avviso da inoltrare al relativo operatore dell'Help Desk di 2° livello qualora l'operatore non sia in grado di risolvere immediatamente il problema. Inoltre, si dovrà poter associare alla chiamata una richiesta di intervento, che verrà poi smistata automaticamente ai gruppi di lavoro MAC e MEV competenti alla soluzione.
- Gestione chiusura chiamate: tramite questa funzione si dovrà poter chiudere la chiamata e in seguito chiudere la richiesta di intervento eventualmente associata alla chiamata stessa.
- Accesso via WEB all' Help Desk Management: tramite questa funzione si dovrà garantire all'utente la possibilità di accedere via WEB allo stato di avanzamento dei propri ticket e alle FAQ.
- Reportistica: di seguito si riportano le statistiche previste, da produrre con frequenza bimestrale, per il monitoraggio dell'andamento del servizio.

FASE DI TRATTAMENTO		
Grandezza	Livelli di aggregazione	Descrizione
Richieste di intervento	Tipologia di richieste Utente Intervallo temporale	Chiuse In lavorazione Assegnate Tempo medio di risoluzione
Chiamate	Tipologia Richieste associate Stato Richieste associate Canale utilizzato Utente Intervallo temporale	Dettaglio Riepilogo N.ro medio

Si tenga conto che, qualora per qualsiasi motivo ad oggi non prevedibile, il sistema OTRS dell'AIFA non fosse disponibile nei tempi previsti per la presa in carico del Servizio da parte del Fornitore, quest'ultimo dovrà fornire un sistema sostitutivo senza oneri aggiuntivi per l'AIFA. Su tale sistema il Fornitore dovrà registrare le informazioni relative alle richieste pervenute, in modo tale da consentire successivamente il caricamento dei dati sul sistema dell'AIFA una volta che questo venga reso disponibile.



Il Fornitore, entro la "Data di Inizio Attività", dovrà documentare tutti i propri eventuali strumenti e soluzioni che saranno utilizzati per l'esecuzione dei servizi di Help Desk dettagliando, in particolare, l'aspetto di integrazione di quanto fornito con il sistema OTRS.

Gli strumenti e le soluzioni eventualmente proposti dal Fornitore dovranno essere tecnologicamente all'avanguardia, basati su prodotti di mercato, conformi agli standard di qualità e sicurezza stabiliti per la fornitura, e costantemente adeguati alle evoluzioni del mercato/tecnologia.

L'integrazione e la messa in opera degli strumenti proposti dovrà essere conclusa, in termini di completezza delle funzioni disponibili, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di richiesta da parte dell'AIFA di attivazione del servizio di Help Desk di 1° Livello, assicurando in ogni caso sin dalla "Data di inizio attività" tutte le funzionalità base a supporto dell'erogazione e controllo dei servizi nelle condizioni di sicurezza, disponibilità, qualità e continuità operative stabilite.

Per la totalità degli strumenti (elencati e proposti in offerta), dovrà essere assicurata la disponibilità, per l'AIFA, di visualizzazione, interrogazione e verifica delle condizioni di operatività e delle fasi/stato di esecuzione dei servizi di Help Desk di 1° livello erogati con diversi profili/diritti autorizzativi. La presentazione dei dati dovrà risultare omogenea e di facile consultazione.

Le soluzioni/migliorie proposti in Offerta per il servizio di Help Desk di 1° livello, con particolare riferimento agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, usufruiranno di un periodo di garanzia fino alla data di scadenza contrattuale.

Sarà a carico del Fornitore e senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'AIFA, la predisposizione, gestione e manutenzione di una connessione adeguatamente dimensionata fra il sito dove risiederà il sistema OTRS e la sede del Servizio di Help Desk del Fornitore, nonché degli eventuali costi telefonici o di rete.

## 2.3 Knowledge Management

Con "Knowledge base" (Base della Conoscenza) si intende l'archivio della conoscenza formata mediante la registrazione delle segnalazioni e delle soluzioni.

Il Fornitore dovrà perseguire, in affiancamento e collaborazione con l'AIFA, l'obiettivo di contribuire a migliorare la base della conoscenza relativa al servizio di Presidio e, ove richiesto, al servizio di Help Desk di 1° livello attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche, coerenti con le eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche offerte dal Fornitore in fase di offerta. Obiettivo primo di questa attività di implementazione, gestione ed evoluzione continua della base di conoscenza è quello di incrementare il numero di richieste risolte.

Sarà fondamentale, per il successo dell'iniziativa, che il Fornitore aggiorni costantemente processi e modalità operative, condividendole con l'AIFA, e proponga nuovi testi per FAQ, manuali, news e quant'altro al fine di veicolare correttamente e velocemente le informazioni necessarie affinché la base della conoscenza sia la più completa ed efficiente possibile in ogni momento.

## 2.4 Monitoraggio e reportistica operativa

L'erogazione del servizio di Presidio e, ove richiesto, del servizio di Help Desk di 1° livello è sottoposta ad un'attività di monitoraggio secondo le modalità descritte nel presente paragrafo o, se migliorative, nell'Offerta Tecnica del Fornitore, purché accettate da AIFA. Le



analisi statistiche, che devono consentire una comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto, sono di tipo real-time e storico, come di seguito descritti.

In particolare, il monitoraggio del servizio di Help Desk dovrà:

- consentire il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei Livelli di Servizio stabiliti contrattualmente ed eventualmente aggiornati nel piano di qualità approvato dall'AIFA;
- consentire l'elaborazione di analisi e statistiche costantemente aggiornabili (real time), visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il livello di servizio dell'Help Desk, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti, dovrà essere possibile creare viste personalizzate del funzionamento dell'Help Desk, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo;
- consentire l'elaborazione di dati memorizzati relativi all'andamento del servizio di Help Desk, con la possibilità di gestire elaborazioni di analisi e serie storiche, visualizzabili anche in formato grafico, relative all'intero andamento del Servizio. Le applicazioni/strumenti utilizzati per la produzione dei report devono consentire l'esportazione dei dati e la possibilità di inoltrare via posta elettronica. Deve essere inoltre previsto l'accesso alla reportistica, o a parti di essa, o la produzione di reportistica ad hoc per differenti tipologie di utenti che l'AIFA si riserva di definire.

## 2.5 Piano di Lavoro per aggiornamento sistema operativo Pdl

E' prevista la seguente attività una tantum per l'aggiornamento del sistema operativo delle Pdl.

In particolare, a seguito della data di fine supporto programmata da Microsoft per Windows 7 SP1 per il 14/01/2020, si rende necessaria la sostituzione del sistema operativo per obsolescenza.

Il Fornitore dovrà predisporre e farsi approvare dall'AIFA, entro quattro mesi dalla stipula del contratto, un piano di lavoro per l'evoluzione tecnologica delle macchine. Si rappresenta che per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna di detto piano sarà applicata una penale pari a 500,00 euro. Qualora AIFA non approvi il piano per inadeguatezza qualitativa del piano entro il tempo previsto e previa comunicazione al fornitore, sarà applicata la medesima penale.

## 2.6 Livelli di servizio per il Presidio e l'Help desk di 1° livello

Trimestralmente a corredo della fattura, il Fornitore dovrà inviare una reportistica sulle attività effettuate.

Inoltre ai fini del monitoraggio dei livelli di servizio si applicano almeno i seguenti SLA, definiti anche in considerazione dell'applicativo OTRS:

Tipologia servizio	Descrizione KPI	SLA Utenti Standard	SLA Utenti Critici
Presidio e Helpdesk I	Tempo fra apertura	Entro 6 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative



livello	cartellino da parte dell'utente e first lock		
Risoluzione richiesta di assistenza da parte del presidio (fanno eccezione i "cambi coda" o quelli "in attesa" di informazioni da parte dell'utente o altri fornitori)	Tempo fra apertura cartellino e chiusura cartellino	Entro 24 ore	Entro 12 ore
Install, Move, Add, Change	Tempo di completamento intervento IMAC (Tempo fra apertura cartellino e chiusura cartellino)	Entro 3 gg	Entro 2 gg
Risoluzione richiesta di assistenza da parte dell'Helpdesk di I livello (fanno eccezione i "cambi coda" o quelli "in attesa" di informazioni da parte dell'utente o altri fornitori)	Tempo fra apertura cartellino e chiusura cartellino	Entro 12 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative

I livelli di servizio previsti per il presidio sono differenziati per tipologia di utente:

- Utenti critici (60 postazioni);
- Utenti standard.

L'attribuzione degli utenti alle tipologie individuate sarà definita da AIFA.

Per il servizio di presidio per le postazioni degli utenti critici l'intervento si intende effettuato entro 30 (trenta) minuti dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è da realizzare entro 1 (una) ora lavorativa dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta.

Per le postazioni degli utenti standard l'intervento è previsto entro 1 (una) ora lavorativa dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è richiesto entro 4 (quattro) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta.

Sono fatti salvi gli inferiori tempi di intervento e di ripristino offerti dal concorrente in fase di gara sia per gli utenti critici che per gli utenti standard.

I livelli di servizio sono da intendersi al netto delle attese per causa di indisponibilità dell'utente della postazioni di lavoro, da problemi legati alla garanzia degli apparati che dovranno essere gestiti secondo le garanzie e le modalità offerte dalle case produttrici o anche da problematiche relative a sistemi informativi gestiti da altri gruppi/fornitori.

#### PENALI:

Nel caso non siano rispettati i livelli di servizio sopra descritti, verranno applicate delle penali pari a 100,00 (cento) euro per ogni ora lavorativa di ritardo sullo specifico intervento/cartellino.



Il Fornitore si impegna a garantire la presenza costante di 4 (quattro) FTE, nel servizio di presidio e a richiedere l'approvazione preventiva di AIFA per eventuali sostituzioni del personale (e.g. ferie, malattia, turnover): AIFA verificherà mediante il proprio sistema di gestione degli accessi il rispetto del livello del servizio ed in caso di violazione, saranno addebitate le seguenti penali:

- 500 (cinquecento) euro per ogni settimana lavorativa dove la presenza media degli FTE sia risultata inferiore alle 4 unità;
- 1.000 (mille) euro per ogni sostituzione del personale non autorizzata, con obbligo di presentare una candidatura alternativa entro 2 giorni lavorativi. Nel caso questo non si verifichi, l'evento sarà considerato colpa grave e gestito mediante le clausole di recesso del contratto, anche valutando un maggior danno per l'AIFA.

Gli importi di tutte le penali saranno direttamente detratti dalle competenze maturate dal Fornitore nella fattura immediatamente successiva al verificarsi degli eventi.

Resta inteso che l'importo della penale non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del Contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del Contratto, AIFA potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore contraente esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Contratto, in tali casi AIFA applicherà al Fornitore contraente le predette penali sino al momento in cui il Contratto inizierà ad essere eseguito in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali, verranno contestati al Fornitore contraente da AIFA per iscritto. Il Fornitore contraente dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni ad AIFA nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio di AIFA ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al Fornitore contraente le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.



### 3 Ulteriori Servizi SU RICHIESTA

#### 3.1 Presidio tecnico in situazioni di emergenza

In caso di eventuali emergenze anche connesse a pandemie o altre situazioni di allerta sanitaria nazionale e internazionale sarà garantita, presso la sede AIFA, comunque sorvegliata, la continuità del servizio in modo da coprire le 24 ore, prevedendo la presenza di una persona secondo il seguente orario:

- Dalle 18.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì;
- Dalle 0.00 alle 24.00 per il sabato e i giorni di festività nazionale e locale del territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

Il suddetto presidio straordinario dovrà essere attivato e cessato mediante un'esplicita richiesta formale da parte dell'AIFA.

AIFA si riserva di attivare il Fornitore anche per situazioni non di emergenza, ma in giorni festivi, al fine di garantire una presenza tecnica (es. apertura straordinaria della sede, eventi nel territorio di Roma Capitale ulteriori rispetto a quelli già previsti).

I livelli di servizio previsti sono gli stessi per il presidio non in situazione di emergenza.

#### 3.2 Attività di trasferimento una tantum

Al fine di velocizzare le operazioni di un eventuale trasferimento di tutto o parte consistente (minimo 100 Pdl) del personale AIFA ad altra sede, il Fornitore deve garantire, oltre agli FTE già normalmente impegnati, un adeguato servizio per:

1. Smontaggio in sicurezza delle postazioni di lavoro degli utenti (pc, monitor, mouse, tastiera, ed eventuali altri dispositivi) e di altro hardware già oggetto di manutenzione nel presente capitolato (switch rete, televisori etc).
2. Disimballaggio nella nuova sede.
3. Riconfigurazione del materiale di cui al punto 1 e, relativamente alle postazioni di lavoro comprensive di telefono, il collegamento dei cavi con "mini collaudo" inteso come verifica dell'accensione del pc, dell'apertura di una pagina web e della stampa di una pagina di prova.

Il suddetto servizio dovrà essere attivato mediante un'esplicita richiesta formale da parte dell'AIFA.

Si precisa che per spostamenti inferiori a 100 Pdl, il servizio verrà garantito dal Fornitore all'interno delle normali attività del Presidio.



## 4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA COPIA IN LETTERA INVITO E TOGLI

### 4.1 Servizi di Presidio

#### 4.1.1 Presidio

Per il Servizio di Presidio, l'offerente dovrà indicare nella propria offerta nella rispettiva casella \_\_\_ del file "Offerta Economica" il costo offerto al mese.

La formula contenuta nel foglio di calcolo "Offerta Economica" moltiplicherà in automatico detto importo mensile per il numero di 12 mesi e lo riporterà nella casella \_\_\_ (da compilarsi a cura dell'Ufficio ANGP).

La formula contenuta nel foglio di calcolo popolerà automaticamente casella \_\_\_ (da compilarsi a cura dell'Ufficio ANGP) del file "Offerta Economica" la somma dei prezzi offerti per il servizio di presidio risultante nella casella \_\_\_ (da compilarsi a cura dell'Ufficio ANGP) e per il Servizio di HelpDesk di 1° livello su richiesta presidio risultante nella casella \_\_\_ (da compilarsi a cura dell'Ufficio ANGP). **Tale prezzo non dovrà essere superiore all'importo di euro 190.000,00 (oltre IVA).**

### 4.2 Servizi di Presidio tecnico in situazioni di emergenza su richiesta

All'interno della base d'asta di cui al presente appalto, l'AIFA ha previsto un budget di massimo di 5.000 euro (oltre IVA) dedicato alla remunerazione del suddetto servizio.

Si precisa che detto importo ha la funzione di indicare il **limite massimo di budget** che potrà essere corrisposto al Fornitore per il predetto servizio e che l'AIFA **non garantisce l'attivazione del servizio**.

Sulla base delle esigenze che si manifesteranno durante il periodo contrattuale, l'AIFA, infatti, potrà procedere a richiedere il servizio al Fornitore, precisandosi che per il suddetto servizio non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altro operatore economico debitamente selezionato.

Per tale servizio l'offerente dovrà indicare nella propria offerta il costo di un giorno/uomo nella relativa casella \_\_\_ (da compilarsi a cura dell'Ufficio ANGP) del file "Offerta Economica". Per giorno/uomo si intende l'unità di misura pari ad una giornata lavorativa, della durata convenzionale di 8 ore.



L'importo del corrispettivo che sarà, quindi, effettivamente erogato al Fornitore aggiudicatario per l'esecuzione del predetto servizio, sarà determinato dal costo unitario offerto per il numero di giornate effettivamente erogate dal Fornitore.

#### 4.3 Attività di trasferimento una tantum su richiesta

All'interno della base d'asta di cui al presente appalto, l'AIFA ha previsto un budget di massimo di 5.000 euro (oltre IVA) dedicato alla remunerazione del suddetto servizio.

Si precisa che detto importo ha la funzione di indicare il **limite massimo di budget** che potrà essere corrisposto al Fornitore per il predetto servizio e che l'AIFA **non garantisce l'attivazione del servizio**.

Sulla base delle esigenze che si manifesteranno durante il periodo contrattuale, l'AIFA, infatti, potrà procedere a richiedere il servizio al Fornitore, precisandosi che per il suddetto servizio non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altro operatore economico debitamente selezionato.

Per tale servizio l'offerente dovrà indicare nella propria offerta il costo di un giorno/uomo nella relativa casella \_\_\_ (da compilarsi a cura dell'Ufficio ANGP) del file "Offerta Economica". Per giorno/uomo si intende l'unità di misura pari ad una giornata lavorativa, della durata convenzionale di 8 ore.

L'importo del corrispettivo che sarà, quindi, effettivamente erogato al Fornitore aggiudicatario per l'esecuzione del predetto servizio, sarà determinato dal costo unitario offerto per il numero di giornate effettivamente erogate dal Fornitore.





## 4 Sicurezza

Al fine di contribuire ad un'efficace ed efficiente gestione della sicurezza informatica sotto tutti gli aspetti, il Fornitore si impegna a rispettare le prescrizioni di legge in materia di sicurezza informatica e quelle emanate dall'AIFA. Si impegna altresì a fornire tutto il supporto necessario per la risoluzione di eventuali incidenti o situazioni di crisi per la sicurezza delle informazioni.



## 5 Il referente del servizio

Il Fornitore aggiudicatario del presente appalto dovrà individuare e comunicare all'AIFA i dati di un referente unico responsabile tecnico di progetto, contattabile anche attraverso telefono, cellulare, PEC, e-mail ordinaria che si occupi di coordinare, organizzare e gestire al meglio tutte le attività previste nel servizio. Il referente dovrà inoltre occuparsi di fornire idonea rendicontazione, monitorare i livelli di servizio, organizzare la disponibilità delle risorse tecniche e umane e dirimere eventuali questioni amministrative o tecniche che si dovessero presentare nel corso del contratto. Il referente garantirà infine una congrua presenza presso l'AIFA per lo svolgimento efficace del suo ruolo.

Il referente si farà carico di coordinare la formazione di tutto il personale del presidio e dell'Helpdesk anche in collaborazione con gli altri fornitori di AIFA.



## 6 Tutela dei livelli occupazionali in caso di subentro di appalto

Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'assunzione del personale titolare già operante presso l'AIFA e attualmente impiegato nello svolgimento del servizio, c.d. clausola sociale, quale condizione particolare per l'esecuzione del contratto compatibile con il diritto comunitario.

E' altresì prevista l'applicazione da parte del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, dei contratti collettivi di settore di cui all'art. 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

In particolare l'attuale team impiegato (n. 1 Responsabile del Servizio e n. 4 FTE) si compone come segue:


**per il servizio di PRESIDIO:**

RUOLO	CCNL	LIVELLO	TIPOLOGIA
Responsabile del Servizio	Multiservizi	7	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato

## 7 ALLEGATI:

- 1) Procedure Operative Standard (P.O.S.) e Istruzioni Operative (I.S.) attualmente in vigore




	<b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b>	<b>POS 190</b>
	<b>Assistenza Informatica Interna</b>	<b>Unità Information Technology</b>
<b>Rev. 1</b>	<b>In vigore dal 24/10/2014</b>	<b>Pagina 1 di 8</b>

**ANNULLA E SOSTITUISCE: POS 190 Rev. 0 del 9/03/2012**

REDAZIONE	DIR/ Unità IT	Firma (*) <i>Giovanni Ferretti</i>	Data 16/10/2014
VERIFICA	RAQ	Firma <i>Giuseppe Tognolo</i>	Data 17/10/14
APPROVAZIONE	DG	Firma <i>[Signature]</i>	Data 21/10/14

Rev.	Data	Descrizione revisione	Redatta	Verificata	Approvata
0	09.03.12	La POS rappresenta la prima release dell'Unità IT. In precedenza la procedura (POS 228 "Assistenza Informatica Interna" del 02/05/06) era in capo all'Area Coordinamento Affari Amministrativi.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG
1	24.10.14	Aggiornamento recapiti assistenza informatica.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG

(\*) Il Direttore Generale è il responsabile ad interim dell'Unità IT. Redattore della presente procedura è il dott. Giovanni Ferretti, in qualità di reggente vicario dell'Unità stessa.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 2 di 8

## INDICE

### 1.0 SCOPO

### 2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

### 3.0 DEFINIZIONI

### 4.0 RIFERIMENTI

### 5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

5.1 Registrare chiamata di richiesta assistenza

5.2 Valutare tipologia intervento

5.3 Pianificare intervento

5.4 Assegnare la richiesta al gestore esterno

5.5 Effettuare intervento di assistenza

5.6 Verificare esito assistenza

5.7 Monitorare livelli di servizio

### 6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'


### 7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

All. 190/01 - Flusso dell'Assistenza informatica interna

### 1.0 SCOPO

La presente procedura si propone la regolamentazione e la maggiore efficienza dell'attività di assistenza informatica svolta dall'Unità IT e dal personale in outsourcing.



	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1	In vigore dal 24/10/2014
		Pagina 3 di 8

## 2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle richieste di intervento tecnico a fronte di malfunzionamenti, guasti o situazioni bloccanti dell'operatività ordinaria e regola le richieste di assistenza sulle funzionalità di programmi office e software in generale.


## 3.0 DEFINIZIONI

**Utente:** è rappresentativo di qualsiasi persona che operi all'interno di AIFA, alla quale sia stata assegnata una postazione informatica fissa o mobile. Inoltre, gli Utenti si differenziano in Utenti Critici ed Utenti Standard. Nel seguito si dettaglia il livello di servizio. I livelli di servizio del Si-Staff sono differenziati per tipologia utente definita da AIFA:

- Utenti critici
- Utenti standard

Per le postazioni degli Utenti Critici l'intervento è previsto entro 12 (dodici) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è previsto entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta, salvo diversa migliore previsione contrattuale con il fornitore.

Per le postazioni degli Utenti Standard l'intervento è previsto entro 12 (dodici) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è previsto entro 48 (quarantotto) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta, salvo diversa migliore previsione contrattuale con il fornitore.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 4 di 8

I livelli di servizio sono da intendersi al netto delle attese per cause non dipendenti dal servizio, quali indisponibilità dell'utente o riparazioni hardware delle postazioni di lavoro individuali, che dovranno essere gestite secondo le garanzie e le modalità offerte dalle case produttrici.

**Si-Staff o Presidio Tecnico:** Unità di supporto informatico composta da risorse dedicate che si trovano all'interno della struttura e che svolgono l'attività di interfaccia con il Gestore delle attività informatiche. Il servizio include l'eventuale assistenza nell'uso, da parte degli utenti finali, delle apparecchiature multimediali presenti nelle sale riunioni.

Le attività svolte dal Si-Staff sugli interventi software sulle postazioni client sono le seguenti:


- Installazione di nuove postazioni;
- Spostamenti di postazioni;
- Installazione di componenti software su postazioni esistenti (sistemi operativi, software di sistema, applicazioni);
- Aggiornamenti software secondo configurazioni concordate;
- Verifica del corretto funzionamento dei sistemi nuovi, spostati o modificati.

**Gestore:** società alla quale viene affidata in outsourcing la gestione dell'intera architettura informatica e delle postazioni di lavoro. Può operare dall'esterno e si occupa della risoluzione di problematiche complesse o che richiedono tempi più lunghi di intervento.

**Asset Management:** è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione degli asset informatici dell'Agenzia presenti nella sede.

**OTRS (Gestione dei Ticket):** è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle richieste di assistenza.



	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1	In vigore dal 24/10/2014
		Pagina 5 di 8

#### 4.0 RIFERIMENTI

Istruzione operativa su “Modalità di richiesta servizi di manutenzione logistica e assistenza informatica” (IS.OP./002).

#### 5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

Il processo rappresentato dalla presente POS si articola nelle seguenti fasi operative:


##### 5.1 Registrare chiamata di richiesta assistenza

Il Referente del Si-Staff, ogni qualvolta pervenga tramite posta elettronica, una richiesta di assistenza informatica registra automaticamente i dati dell'utente nell'apposito applicativo specificando:

- dati del richiedente;
- Ufficio/Unità di appartenenza del richiedente;
- descrizione sintetica della problematica.

##### 5.2 Valutare tipologia intervento

Il Referente del Si-Staff verifica la tipologia dell'intervento richiesto, valutando se è possibile suggerire la soluzione alla problematica in modo estemporaneo o se è necessaria un'assistenza specializzata. Qualora la richiesta non necessiti della pianificazione di un intervento specifico si procede in autonomia con la risoluzione del problema. Successivamente, si eseguono le attività previste al par. 5.6.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 6 di 8

### 5.3 Pianificare intervento

Il Referente del Si-Staff, in funzione delle indicazioni fornite dall'Utente, classifica la tipologia dell'intervento in relazione al tempo necessario per la sua risoluzione tra Assistenza di primo livello (tempi brevi di risoluzione) e Assistenza di secondo livello (tempi lunghi di risoluzione). Ogni qual volta il Referente del Si-Staff verifichi che la tipologia dell'intervento sia di "primo livello" e richieda un sopralluogo per la risoluzione della problematica, pianifica e concorda con l'Utente le modalità per effettuare l'intervento.

Qualora la richiesta presenti una complessità nella risoluzione della problematica (Assistenza di secondo livello) si richiede l'intervento del gestore esterno (cfr. 5.4).

### 5.4 Assegnare la richiesta al gestore esterno


Il Referente del Si-Staff trasferisce le richieste di Assistenza di "secondo livello" al gestore esterno dell'architettura informatica annotandolo sull'apposito applicativo.

### 5.5 Effettuare intervento di assistenza

Il Referente del Si-Staff effettua l'intervento di assistenza richiesto dall'Utente. Qualora dall'intervento emerga la necessità di una sostituzione fisica dell'apparato, il Referente del Si-Staff procede:

- **se la dotazione è già presente in magazzino**, previa autorizzazione del Dirigente dell'Unità IT, con il rimpiazzo dell'apparato con la nuova unità;
- **se la dotazione non è disponibile in magazzino**, con la predisposizione di una richiesta d'acquisto secondo quanto previsto nella POS 232 "Acquisti e autorizzazioni spese".



	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 7 di 8

#### 5.6 Verificare esito assistenza

- L'Utente di interventi di primo livello (entro i livelli di servizio sopra descritti), sollecitato tramite una chiamata del Si-Staff, comunica allo stesso l'esito dell'assistenza.
- Per gli interventi di secondo livello effettuati dal Gestore, il Si-Staff aggiorna l'apposito applicativo specificando l'escalation nella gestione del problema. Coerentemente con i livelli di servizio contatta l'Utente per la chiusura definitiva a sistema della chiamata.

In ogni caso, se l'intervento è stato risolutivo, il Si-Staff chiude il cartellino sul sistema. In caso contrario, si torna all'attività di valutazione prevista al par. 5.2.


#### 5.7 Monitorare livelli di servizio

Il Dirigente dell'Unità IT effettua su base settimanale, attraverso il sistema di tracciatura dei cartellini una verifica a campione del rispetto dei livelli di servizio, con adozione di eventuali azioni correttive previste dai contratti di fornitura per le risorse professionali Si-Staff e Gestore di secondo livello. Le azioni correttive sono in funzione del contratto di fornitura e prevedono eventuali erogazioni di penali.

#### 6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

Si-Staff:

- Registra la chiamata di richiesta assistenza
- Valuta la tipologia intervento
- Pianifica l'intervento
- Assegna la richiesta al Gestore esterno
- Effettua l'intervento di assistenza

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	<b>Assistenza Informatica Interna</b>	Unità Information Technology
	Rev. 1	In vigore dal 24/10/2014
		Pagina 8 di 8

- Verifica lo status degli interventi effettuati
- Chiude l'intervento di assistenza

Utente:

- Verifica l'esito dell'assistenza
- Comunica l'esito dell'assistenza

Gestore:


- Cura l'assistenza di "secondo livello"
- Comunica l'esito dell'assistenza al Si-Staff

Dirigente Unità IT:




- Monitora il rispetto dei livelli di servizio con eventuali azioni correttive previste dai contratti di fornitura per le risorse professionali Si-Staff e gestore di secondo livello.

## 7.0 MODULISTICA

TITOLO MODELLO	CODICE	RESPONSABILITA' ARCHIVIAZIONE	LUOGO ARCHIVIAZIONE	TEMPI DI CONSERVAZIONE	ACCESSO
Flusso dell'Assistenza informatica interna	All. 190/01	Dir/Unità IT	Archivio IT	Illimitati	Unità IT e interessati

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 192
	"Modalità di dismissione beni informatici"	Unità Information Technology
Rev. 0	In vigore dal 09/03/2012	Pagina 1 di 6


ANNULLA E SOSTITUISCE: POS Rev.

REDAZIONE	DIR/Unità ICT	Firma 	Data 27/02/12
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 29/02/12
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 01/03/12

Rev.	Data	Descrizione revisione	Redatta	Verificata	Approvata
0	09.03.12	Prima emissione	DIR/Unità ICT	RAQ	DG

## INDICE

- 1.0 SCOPO
- 2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3.0 DEFINIZIONI
- 4.0 RIFERIMENTI
- 5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA
  - 5.1 Richiesta sostituzione di beni informatici obsoleti
  - 5.2 Predisporre comunicazione cessazione utente o revoca di beni informatici
  - 5.3 Firmare modulo di avvenuta riconsegna (per cessazione rapporto di lavoro e/o revoca/sostituzione dei beni informatici)
  - 5.4 Re-inizializzare dotazione informatica e aggiornare archivio informatico


 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i> <b>AIFA</b>	<p><b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b></p> <p><b>“Modalità di dismissione beni informatici”</b></p>	<p>POS 192</p> <p>Unità Information Technology</p>
	<p><b>Rev. 0                      In vigore dal    09/03/2012</b></p>	<p>Pagina 2 di 6</p>

## 6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

## 7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

Mod. 192/01 “Riconsegna dotazioni informatiche”



	<p align="center"><b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b></p> <p align="center"><b>“Modalità di dismissione beni informatici”</b></p>	<p align="center">POS 192</p> <p align="center">Unità Information Technology</p>
	<p><b>Rev. 0</b>                      <b>In vigore dal 09/03/2012</b></p>	<p align="center">Pagina 3 di 6</p>

## 1.0 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le politiche, i ruoli e le responsabilità relative al ritiro delle dotazioni informatiche assegnate al personale che ha un rapporto di lavoro o collaborazione con l'AIFA.

## 2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità di gestione ed intervento a fronte di cessazione o revoca delle dotazioni (attrezzature) quando non più necessarie o strumentali all'attività svolta e/o al termine del rapporto di lavoro o collaborazione.

## 3.0 DEFINIZIONI

**Dirigente:** Dirigente Ufficio/Unità.

**Utente:** si intende qualsiasi persona che opera all'interno di AIFA, alla quale è assegnata una postazione informatica fissa o mobile.

**Si-Staff o Presidio Tecnico:** Risorse professionali dedicate al supporto informatico che operano all'interno dell'AIFA; che svolge l'attività di interfaccia con il Gestore e di esecuzione delle attività informatiche. Le attività svolte dal Si-Staff sugli interventi di dimissione dei beni informatici prevedono:

- Monitoraggio e controllo delle dotazioni informatiche assegnate da AIFA a ciascun utente o a supporto dei gruppi di lavoro (e.g. stampanti, wifi).;
- Sostituzione e recupero delle postazioni di lavoro e delle dotazioni informatiche dismesse.

**Gestore:** società alla quale viene affidata in outsourcing la movimentazione e più in generale la logistica dei beni oggetto della presente procedura.

**Asset:** è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle richieste di assistenza, delle attrezzature e del materiale di consumo informatico.

## 4.0 RIFERIMENTI


Non previsti.

## 5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

### 5.1 Richiesta sostituzione di beni informatici obsoleti

L'Unità di supporto informatico Si-Staff prevede periodicamente, di valutare in base:

- al livello di obsolescenza delle attrezzature informatiche;
- alla evoluzione delle tecnologie;

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 192
	<p align="center"><b>“Modalità di dismissione beni informatici”</b></p>	<p align="center">Unità Information Technology</p>
	Rev. 0                      In vigore dal    09/03/2012	Pagina 4 di 6

- all'adeguamento a norme relative alla sicurezza e alle valutazioni economiche legate al bene aziendale;

la sostituzione delle attrezzature informatiche in dotazione agli utenti. Tale valutazione viene effettuata ogni semestre dal Si-STAFF. La valutazione produce un report che innesca la procedura di acquisto (rif. POS 232 “Acquisti e autorizzazione spese”) al fine di rinnovare le attrezzature. Allo stesso tempo i beni oggetto della dismissione, all'atto dell'arrivo dei nuovi, sono trattati secondo quanto specificato in 5.3.

## 5.2 Predisporre comunicazione cessazione utente o revoca di beni informatici

Nel caso di interruzione del rapporto di lavoro con un utente o più genericamente di revoca di eventuali dotazioni informatiche, il Dirigente dell'Ufficio/Unità dell'utente interessato comunica al Si-Staff, almeno tre giorni prima, i relativi dati anagrafici e la data dell'ultimo giorno di lavoro effettivo dell'utente.

## 5.3 Firmare modulo di avvenuta riconsegna (per cessazione rapporto di lavoro e/o revoca/sostituzione dei beni informatici)

L'Utente identificato per la sostituzione delle attrezzature informatiche per obsolescenza o per cessazione del rapporto di lavoro, al momento della riconsegna delle dotazioni informatiche provvede ad assicurarsi della riconsegna formale delle proprie dotazioni informatiche ad un referente del Si-Staff, sottoscrivendo congiuntamente l'apposito Mod. 192/01 “Riconsegna dotazioni informatiche”. Il Gestore opportunamente coinvolto nella fase operativa di recupero dei beni informatici, provvederà alla raccolta del materiale ed al trasferimento in magazzino.

Nel caso di revoca di beni informatici, l'utente designato dal proprio Dirigente come responsabile della dismissione procederà alla riconsegna formale degli stessi.


Il Mod. 192/01 “Riconsegna dotazioni informatiche” ha una duplice funzione:

- scarico di responsabilità da parte dell'utente per quanto concerne le dotazioni informatiche;
- scarico di responsabilità da parte dell'Agenzia per quanto concerne i dati personali/sensibili ai fini della normativa sulla Privacy e informazioni o file riservati che andranno successivamente cancellati.

## 5.4 Re-inizializzare dotazione informatica e aggiornare archivio informatico

Al momento della presa in carico della dotazione informatica il referente del Gestore procederà al recupero del bene ed il referente del Si-Staff procederà a:



 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i> <b>AIFA</b>	<b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b>  <b>“Modalità di dismissione beni informatici”</b>  <b>Rev. 0                      In vigore dal    09/03/2012</b>	<b>POS 192</b>  <b>Unità Information Technology</b>  <b>Pagina 5 di 6</b>
---	--	---


- A. formattare le unità disco fisse della postazione di lavoro riconsegnata;
- B. inizializzare, dove possibile/richiesto, i beni informatici che possono essere soggetti a configurazioni personalizzate (stampante);
- C. aggiornare l'archivio informatico dell'applicativo “Asset” utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle attrezzature, assegnandole all'utente generico “magazzino”.

Nel caso specifico di cessazione di lavoro si procede anche ad effettuare le seguenti operazioni:

- D. disabilitare l'utenza di rete;
- E. cancellare l'indirizzo e la casella e-mail;

Allo stesso tempo, Si-STAFF provvederà a segnalare mediante e-mail all'Ufficio AA la lista dei beni oggetto della re-inizializzazione per gli opportuni aggiornamenti dell'archivio dei cespiti informatici.

Nel caso in cui la dotazione informatica sia obsoleta e quindi non riutilizzabile, SI-STAFF provvederà ad eseguire i soli passi A e C sopra descritti e la stessa sarà oggetto di dismissione fisica a cura dell'Ufficio Affari Amministrativi, Contabilità e Bilancio secondo le modalità stabilite dalla POS 236 “Procedura di Fuori Uso dei beni mobili dell'Agenzia”.

 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i> <b>AIFA</b>	<b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b>  <b>“Modalità di dismissione beni informatici”</b>	<b>POS 192</b>  Unità Information Technology
	<b>Rev. 0</b> <b>In vigore dal 09/03/2012</b>	Pagina 6 di 6

## 6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

Dirigente Ufficio/Unità

- predisporre comunicazione cessazione utente o revoca beni informatici

Si-Staff:

- valutare attrezzature informatiche con cadenze periodiche
- formattare le unità disco fisse della postazione di lavoro riconsegnata
- inizializzare, dove possibile/richiesto, i beni informatici che possono essere soggetti a configurazioni personalizzate (e.g. stampante)
- aggiornare l'archivio informatico

Gestore:


- recuperare la dotazione informatica e assicurarsi della coerenza fra il bene ritirato e la modulistica

Utente:




- firmare modulo di avvenuta assegnazione/riconsegna del bene informatico

## 7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

TITOLO MODELLO	CODICE	RESPONSABILITA' ARCHIVIAZIONE	LUOGO ARCHIVIAZIONE	TEMPI DI CONSERVAZIONE	ACCESSO
Riconsegna dotazioni informatiche	Mod. 192/01	Addetto Si-Staff	Stanza Si-Staff	Due anni	Addetto Si-Staff e Personale Unità ICT

 Agenzia Italiana del Farmaco  <b>AIFA</b>	<b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b>  <b>Modalità di backup utente</b>	POS 193  Unità Information Technology
	Rev. 2                      In vigore dal <b>24 /10/2014</b>	Pagina 1 di 5


<b>ANNULLA E SOSTITUISCE: POS 193                      Rev. 1                      del 15/02/2013</b>
---

REDAZIONE	DIR/ Unità IT	Firma (*) 	Data 16/10/2014
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 17/10/14
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 21/10/14

Rev.	Data	Descrizione revisione	Redatta	Verificata	Approvata
0	09.03.12	Prima emissione	DIR/ Unità IT	RAQ	DG
1	15.02.13	Variazione nel supporto di memorizzazione del back up: da cartella condivisa a DVD.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG
2	<b>24.10.14</b>	Aggiornamento contatti assistenza informatica.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG

(\*) Il Direttore Generale è il responsabile ad interim dell'Unità IT. Redattore della presente procedura è il dott. Giovanni Ferretti, in qualità di reggente vicario dell'Unità stessa.



	<p><b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b></p> <p><b>Modalità di backup utente</b></p>	<p>POS 193</p> <p>Unità Information Technology</p>
	<p><b>Rev. 2</b>                      <b>In vigore dal 24/10/2014</b></p>	<p>Pagina 2 di 5</p>

## INDICE

### 1.0 SCOPO

### 2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

### 3.0 DEFINIZIONI

### 4.0 RIFERIMENTI

### 5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

#### 5.1 Identificazione dei dati/file sulle postazioni di lavoro

#### 5.2 Modalità di backup e salvataggio dei dati

#### 5.3 Modalità di recupero dei dati

### 6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'


### 7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

### 1.0 SCOPO

La presente procedura tratta nello specifico i sistemi e le procedure da adottare da parte del singolo utente per garantire un'efficace strategia di backup della propria stazione di lavoro.

### 2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La salvaguardia dei dati è uno dei punti focali di un'oculata gestione informatica. La strategia di backup, in tutte le sue sfaccettature, essendo parte del business continuity plan, è basilare per coniugare l'efficacia delle misure d'attenuazione dei rischi con l'ottimizzazione delle risorse utilizzate. Questa procedura è finalizzata alla protezione dei dati critici e delle informazioni memorizzate sulla propria stazione di lavoro, per i quali non sono previste procedure

	<p align="center"><b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b></p> <p align="center"><b>Modalità di backup utente</b></p>	<p align="center">POS 193</p> <p align="center">Unità Information Technology</p>
	<p><b>Rev. 2</b>                      <b>In vigore dal 24/10/2014</b></p>	<p align="center">Pagina 3 di 5</p>

automatizzate di salvaguardia a livello di Agenzia come invece previste per i sistemi condivisi (es. server di rete).

### 3.0 DEFINIZIONI

**Backup:** E' il processo di salvataggio dei file e dei dati dai dischi della postazione di lavoro allo scopo di garantirne il recupero in caso di danneggiamento o perdita accidentale.

**Utente:** si intende qualsiasi persona che opera all'interno di AIFA, alla quale è assegnata una postazione informatica fissa o mobile.

**Si-Staff o Presidio Tecnico:** Personale dedicato al supporto informatico che opera all'interno dell'AIFA.

**OTRS (Gestione dei Ticket):** è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle richieste di assistenza.

### 4.0 RIFERIMENTI

Nella fattispecie, non previsti.


### 5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

In questa sezione sono elencate le modalità di backup da adottare sulle postazioni di lavoro ed i contenuti minimali da salvaguardare.

#### 5.1 Identificazione dei dati/file sulle postazioni di lavoro

Il primo passo per il salvataggio dei dati prevede l'identificazione di quei file e cartelle che servono per le procedure standard dell'utente in AIFA. Tali file e cartelle sono costituite in linea di massima dai contenuti di riferimento e percorsi del file system necessari ed utilizzati da alcune delle funzionalità standard del sistema operativo installato. Poiché le postazioni di lavoro possono avere dei sistemi operativi eterogenei (Windows in varie versioni, OSX, ecc. ) e quindi possono avere



 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i>  <b>AIFA</b>	<p align="center"><b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b></p> <p align="center"><b>Modalità di backup utente</b></p>	<p align="center">POS 193</p> <p align="center">Unità Information Technology</p>
	<p><b>Rev. 2</b>                      <b>In vigore dal 24/10/2014</b></p>	<p align="center">Pagina 4 di 5</p>

nomi diversi per identificare le stesse aree dati, nel seguito sono riportati i dati che devono essere oggetto di backup:

<b>Aree di backup</b>
File che compongono la firma digitale di Outlook (ove presente)
Tutti i file contenenti la posta elettronica in locale
Tutti i file e cartelle di MyDocuments/Documenti
Preferiti del browser Internet
Tutti i file e cartelle di lavoro salvati sul Desktop


Sarà compito del Si-Staff, alla presenza dell'utente della postazione, rintracciare la locazione fisica dei file nel file system.

## **5.2 Modalità di backup e salvataggio dei dati**

L'utente richiede mediante e-mail a [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it) l'intervento di backup che verrà tracciato nel sistema OTRS concordando un appuntamento.

Alla data convenuta, il personale Si-Staff provvederà a eseguire il trasferimento dei file appartenenti alle aree di backup descritte nel par. 5.1 in un supporto di memoria DVD, utilizzando un compressore di dati per minimizzare lo spazio occupato. Il file system di tale supporto avrà 5 sottocartelle ognuna dedicata alle diverse tipologie di file con la seguente nomenclatura:

<b>Nomi Sottocartelle</b>
Firma digitale client di posta
Archivi di posta in locale

	<b>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</b>  <b>Modalità di backup utente</b>	POS 193  Unità Information Technology
	<b>Rev. 2</b> <b>In vigore dal 24/10/2014</b>	Pagina 5 di 5

Documenti
Preferiti di Internet
Desktop

La custodia del/dei DVD di backup è a cura dell'utente della postazione di lavoro.

### 5.3 Modalità di recupero dei dati

Qualora si renda necessario il recupero dei dati, l'utente accederà alle opportune sottocartelle per il ripristino, poste sul DVD. In caso di difficoltà sarà sempre possibile chiedere assistenza al Si-Staff in modalità analoga a quanto previsto per il backup (par. 5.1).

## 6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

Utente:


- Richiede con cadenza almeno mensile l'esecuzione del backup
- Ripristino del/i file

Si-Staff:


- Esegue su richiesta dell'utente il salvataggio dei file
- Previa richiesta dell'utente, fornisce assistenza per il ripristino dei file

## 7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

L'utente invia una richiesta via mail a [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it). Il sistema OTRS associato, provvederà ad archiviare tutte le richieste.

	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONI OPERATIVE</p>	<p>AIFA</p>
		<p>IS.OP./001</p>

**MODALITA' PRENOTAZIONE E UTILIZZO  
SALE RIUNIONI**

REDAZIONE	DIR/UFF AA	Firma 	Data 16/10/2014
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 17/10/14
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 17/10/14



## **PREMESSA**

L' AIFA dispone di 5 sale riunioni al piano terra ed 1 sala riunioni per ogni piano dell'edificio sito in Via del Tritone, 181.

Le sale riunioni al piano terra possono essere multiple per un massimo di circa 150 persone.

Le sale costituiscono un luogo destinato, oltre che alle attività istituzionali proprie dell'AIFA, allo svolgimento di riunioni, incontri e attività di formazione.

Le seguenti disposizioni, che mirano a regolamentarne l'uso, prevedono una **nuova modalità on-line tramite accesso dall'Area Riservata AIFA** di:

- consultazione dei prospetti delle sale riunioni per verificarne la relativa disponibilità;
- prenotazione delle sale riunioni.

Tali disposizioni annullano e sostituiscono l'IS.OP./001 Rev.1 "Modalità richiesta e utilizzo sale riunioni" del 9 settembre 2013.

## **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Le presenti istruzioni fanno riferimento alle regole di gestione delle sale riunioni presenti nella sede dell'Agenzia Italiana del Farmaco; sono applicabili a tutto il personale dell'Agenzia abilitato a richiedere l'utilizzo delle sale per lo svolgimento di riunioni nell'ambito delle attività lavorative a decorrere dall'entrata in vigore del presente documento.

## **DESCRIZIONE**

Di seguito è fornita una descrizione esemplificativa per gli utenti sulle regole da seguire nell'utilizzo delle sale riunioni e sui passaggi operativi necessari per effettuare la consultazione dei prospetti delle sale riunioni e richiedere la prenotazione delle stesse, modifica o annullamento tramite le specifiche modalità indicate.

### **FASE 1 – Consultazione prospetti sale riunioni**

Chiunque abbia accesso all'Area Riservata di AIFA (<https://www.agenziafarmaco.gov.it/areariservata>) può verificare la disponibilità delle sale riunioni tramite l'apposito link "Disponibilità sale" all'interno del Menu utente.

Il sistema consente la visualizzazione delle sale prenotate, il nominativo dell'utente che ha effettuato la prenotazione, l'oggetto della riunione e il dettaglio dell'evento.

## **FASE 2 – Prenotazioni sale riunioni**

Una volta verificata la disponibilità, il Dirigente dell'Ufficio/Unità richiedente la prenotazione della sala o altro utente appositamente delegato, possono procedere in autonomia alla prenotazione della sala tramite l'apposito link "Aggiungi una prenotazione" presente nella pagina "Disponibilità sale".

Per completare la prenotazione è necessario compilare i seguenti campi:

- Nome prenotazione: denominazione della riunione;
- Dettaglio e Partecipanti: eventuali informazioni aggiuntive e i nominativi dei partecipanti al fine di velocizzare le operazioni di check-in della Vigilanza;
- Prenotazione: orario di inizio e fine utilizzo;
- Sala da prenotare.

Dopo aver compilato correttamente tutti i campi, è necessario premere il tasto "Salva" alla fine della pagina.

## **Norme generali per l'utilizzo delle sale**


Le sale riunioni sono dei beni comuni a disposizione di tutti; ogni dipendente deve quindi usufruirne nel pieno rispetto dei colleghi e del loro lavoro.

In sintesi le principali regole da rispettare sono:






- prenotare una sala riunioni solo se strettamente necessario;
- se una sala non è più necessaria, ricordarsi di annullare la prenotazione tramite l'apposita funzionalità (andare sul dettaglio della riunione, comparirà una scheda denominata "Modifica", aprirla e quindi alla fine della pagina selezionare il tasto "Elimina");
- le sale sono tutte prenotabili ad eccezione della sala CTS per la quale è necessario il preventivo assenso dell'Ufficio Segreteria Tecnica della Direzione Generale.

Per la richiesta delle dotazioni della sala si dovrà fare riferimento a [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it). In particolare, la richiesta può fare riferimento a:

- Puntatore (depositati c/o Vigilanza Tritone);
- Microfoni (Sale Riunioni piano terra);
- Proiettore (Sala Conference – Sala 4);
- Teleconferenza ("audio" - già presente in alcune Sale Riunioni);
- Computer;
- Connettività;
- Predisposizione delle sale.

 <p><i>Agenzia Italiana del Farmaco</i></p> <p><b>AIFA</b></p>	<p align="center"><b>ISTRUZIONI OPERATIVE</b></p>	<p>AIFA</p>
<p>IS.OP./002</p>		

## SERVIZI DI MANUTENZIONE LOGISTICA E ASSISTENZA INFORMATICA

REDAZIONE	DIR/UFF AA	Firma 	Data 21/4/2016
REDAZIONE	DIR/UFF HR	Firma 	Data 20/04/2016
REDAZIONE	DIR/UNITA' IT	Firma 	Data 27/04/2016
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 27/04/2016
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 28/04/2016





**OGGETTO:**

Manutenzione logistica e servizi di assistenza informatica

**CAMPO DI APPLICAZIONE:**

Le presenti istruzioni fanno riferimento alle modalità di attivazione del servizio di assistenza per gli utenti dell'AIS (AIFA Information System) presenti nella sede dell'Agenzia Italiana del Farmaco, nonché alle richieste di assistenza relative alla manutenzione logistica. Sono applicabili a tutto il personale dell'Agenzia che richieda la prestazione di un servizio, nell'ambito di specifiche tipologie di richiesta individuate nella tabella presente nel successivo paragrafo, e/o dotazioni specifiche.

**PREMESSA:**

L'Ufficio Risorse Umane (di seguito "Ufficio HR"), ricevuto dall'Ufficio di Segreteria Tecnica del DG (di seguito "Ufficio STDG") l'atto che giustifica l'ingresso, il trasferimento, la cessazione o il passaggio in comando/mobilità del personale AIFA oppure l'ingresso di personale con rapporto esterno di collaborazione/consulenza/tirocinio/interinale, provvede ad inviare una e-mail per informare i seguenti destinatari:

- Dirigente dell'Ufficio/Unità all'interno del quale viene inserita la risorsa;
- [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it) (c.c. Dirigente Unità Information Technology, di seguito "Unità IT");
- Ufficio STDG ([segreteria@direzione generale@aifa.gov.it](mailto:segreteria@direzione generale@aifa.gov.it)).

La descritta e-mail viene inviata dal Dirigente dell'Ufficio HR oppure dalla casella "[sicurezza@aifa.gov.it](mailto:sicurezza@aifa.gov.it)".

Tale comunicazione avvia una serie di attività da parte dei destinatari – ciascuno per quanto di propria competenza – relative alla creazione della postazione di lavoro, inserimento nella lista di distribuzione dell'Ufficio/Unità di appartenenza, creazione di un nuovo account, assegnazione del telefono, accesso all'Area Riservata, ecc.

Con riferimento alla casella e-mail, si specifica che questa deve rispettare la seguente nomenclatura: iniziale nome “.” cognome@aifa.gov.it . In caso di omonimia, oltre all’iniziale viene indicata un’ulteriore lettera del nome.

La stringa ‘.ext’ si applica a tutto il personale non di ruolo e non appartenente agli organi dell’Agenzia.

In base al tipo di rapporto o inquadramento del Personale all’interno dell’Agenzia, è prevista l’assegnazione di dotazioni minime come da schema allegato (**AII. 01** IS.OP./002 “Schema per l’assegnazione delle dotazioni al personale”).

Eventuali dotazioni in aggiunta o variazione rispetto a quanto previsto nel citato allegato devono essere adeguatamente motivate e sottoposte all'approvazione della Direzione Generale.

Per il personale del Comparto e per i dirigenti delle professionalità sanitarie, la richiesta di cui sopra deve essere motivata ed inoltrata all’Ufficio STDG dal Dirigente dell'Ufficio/Unità di appartenenza.

Ottenuta l’autorizzazione, le dotazioni da assegnare in deroga vengono comunicate a [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it) che provvederà per quanto di competenza.

Tutti i dipendenti AIFA vengono iscritti in liste di distribuzione in base al loro Ufficio/Unità di appartenenza (es. Lista Affari Amministrativi), in base al ruolo (es. Lista Comparto) oppure in base a gruppi di lavoro specifici o a particolari attività seguite (es. Lista Scientific Advice Nazionali).

Per inserire/eliminare un nominativo dalle descritte mailing-list, è necessario scrivere apposita richiesta all’indirizzo e-mail [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it) .

In particolare, la richiesta relativa all’inserimento/eliminazione in mailing-list riferite a gruppi di lavoro specifici deve provenire dal Dirigente/Responsabile del gruppo di lavoro/progetto/attività.

Ogni altra richiesta deve pervenire a [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it) da parte dell’Ufficio HR, competente a svolgere un’attività di verifica sulle seguenti liste di distribuzione:

- AIFA
- Lista CdA
- Lista Capi Area
- Lista Dirigenti
- Lista Dirigenti Sanitari
- Lista Comparto

Per quanto concerne le comunicazioni inviate alla “Lista AIFA”, cui sono iscritti tutti i dipendenti e altri soggetti (es. interinali, collaboratori a progetto, fornitori, ecc.), si precisa che sono abilitati all’invio di e-mail a tale lista di distribuzione soltanto gli indirizzi di seguito indicati, individuati di concerto dall’Ufficio Affari Amministrativi, Contabilità e Bilancio e dall’Ufficio Risorse Umane:

- [anticorruzione@aifa.gov.it](mailto:anticorruzione@aifa.gov.it)
- [concorsi@aifa.gov.it](mailto:concorsi@aifa.gov.it)
- [dg@aifa.gov.it](mailto:dg@aifa.gov.it)
- [formazione@aifa.gov.it](mailto:formazione@aifa.gov.it)
- [no-reply.helpdesk@aifa.gov.it](mailto:no-reply.helpdesk@aifa.gov.it)
- [portineria@aifa.gov.it](mailto:portineria@aifa.gov.it)
- [rls@aifa.gov.it](mailto:rls@aifa.gov.it)
- [rsu@aifa.gov.it](mailto:rsu@aifa.gov.it)
- [sicurezza@aifa.gov.it](mailto:sicurezza@aifa.gov.it)
- [segreteriadirezionegenerale@aifa.gov.it](mailto:segreteriadirezionegenerale@aifa.gov.it)
- [segreteriarisorseumane@aifa.gov.it](mailto:segreteriarisorseumane@aifa.gov.it)
- [segreteriauaa@aifa.gov.it](mailto:segreteriauaa@aifa.gov.it)
- [ufficiostampaifa@aifa.gov.it](mailto:ufficiostampaifa@aifa.gov.it)
- Dirigenti di Ufficio/Unità

Qualora altri soggetti presentassero la particolare necessità di inviare comunicazioni alla “Lista AIFA”, potranno farlo soltanto previa acquisizione del nulla osta della Segreteria Tecnica della Direzione Generale o dell’Ufficio Risorse Umane, inoltrando a [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it) il nulla osta ricevuto ed il testo dell’e-mail che desiderano trasmettere.


#### **DESCRIZIONE:**

La tabella riportata di seguito fornisce una descrizione delle tipologie più frequenti di servizi richiesti, con indicazione del potenziale richiedente e del relativo destinatario.

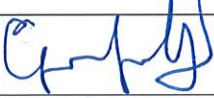


In tutti i casi la richiesta dovrà avvenire tramite e-mail.

Tipologia della richiesta	Richiedente	Destinatario
Caso di trasferimento postazione di lavoro all'interno dello stesso Ufficio/Unità: Creazione/spostamento postazione di lavoro, inserimento nei vari gruppi e liste, e-mail.	Dirigente Ufficio/Unità	<a href="mailto:helpdesk@aifa.gov.it">helpdesk@aifa.gov.it</a> c.c. Dirigente Ufficio HR e <a href="mailto:sicurezza@aifa.gov.it">sicurezza@aifa.gov.it</a>
Creazioni, autorizzazioni e revoche di cartelle condivise	Dirigente Ufficio/Unità	<a href="mailto:helpdesk@aifa.gov.it">helpdesk@aifa.gov.it</a> c.c. Dirigente Unità IT
Installazione applicazioni non standard AIFA	Dirigente Ufficio/Unità	<a href="mailto:helpdesk@aifa.gov.it">helpdesk@aifa.gov.it</a> c.c. Dirigente Unità IT
Manutenzione di utenze su applicazioni (es. reset password)	Tutti gli Utenti	<a href="mailto:helpdesk@aifa.gov.it">helpdesk@aifa.gov.it</a>
Creazioni, autorizzazioni e revoche di utenze su applicazioni; caselle di posta elettronica funzionali	Dirigente Ufficio/Unità	
Interventi su stampanti e fotocopiatrici (assistenza hardware: inceppamento, sostituzione toner, ecc.)	Tutti gli Utenti	
Interventi su stampanti e fotocopiatrici (assistenza software: installazione e configurazione stampanti)	Tutti gli Utenti	
Anomalie dei sistemi informatici	Tutti gli Utenti	
Assistenza telefonica	Tutti gli Utenti	
Autorizzazioni accesso rete "wi-fi" per ospiti AIFA (consentito l'uso istituzionale per il personale – solo 1 password di accesso)	Dirigente Ufficio/Unità	
Segnalazione malfunzionamento impianto termico, elettrico ed idrico sanitario	Tutti gli Utenti	
Assistenza attività di facchinaggio (es. spostamento mobili e arredi)	Dirigente Ufficio/Unità	
Interventi di piccole riparazioni (es. segnalazione rotture/sostituzione mobili, finestre, riparazione tende, ecc.)	Tutti gli Utenti	

**ALLEGATI:** All. 01 IS.OP./002 "Schema per l'assegnazione delle dotazioni al personale".

	ISTRUZIONI OPERATIVE	AIFA
		IS.OP./004

## ATTRIBUZIONE PROFILI UTENZE SISTEMI IT AIFA

REDAZIONE	Dir/ Unità ICT	Firma (*) 	Data 03/07/2014
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 04/06/14
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 07/07/14

(\*) Il Direttore Generale è il responsabile ad interim dell'Unità ICT. Redattore delle presenti istruzioni è il dott. Giovanni Ferretti in qualità di reggente vicario dell'Unità stessa.



**OGGETTO:** IS. OP. per l'attribuzione delle utenze con profilo "amministratore".

## **SCOPO**

La presente IS.OP. stabilisce i passi relativi all'iter della richiesta di creazione e abilitazione delle utenze con profilo "amministratore", fino alla sua approvazione o diniego, differenziati per sistema, nonché le relative attività di monitoraggio per la verifica nel tempo della loro sussistenza.

## **DESCRIZIONE DELLE ISTRUZIONI**

L'abilitazione delle utenze avviene in 2 modi diversi in base al sistema informativo e ruolo da attribuire come specificato nell'allegato "Modello Autorizzativo".

Di seguito la descrizione delle 2 modalità:

### Tramite OTRS (sistema di trouble ticketing dell'Agenzia)

Di seguito la procedura di abilitazione/disabilitazione:

1. Il Dirigente dell'Ufficio/Unità responsabile del procedimento o persona dallo stesso delegata (di seguito: "Richiedente"), richiede l'abilitazione delle utenze scrivendo alla casella di posta [helpdesk@aifa.gov.it](mailto:helpdesk@aifa.gov.it) e fornendo le seguenti informazioni di dettaglio:
  - Nome e cognome
  - Data di nascita
  - Luogo di nascita
  - Codice fiscale
  - Elenco dei Ruoli da attribuire
2. Le richieste vengono tracciate attraverso il tool di ticketing OTRS e gestite dai gruppi tecnici responsabili dei sistemi di Identity Management dell'Agenzia.
3. Al termine delle attività, viene fornita risposta al Richiedente attraverso il tool OTRS.
4. Ad ogni utente, se non è già in possesso di credenziali di accesso, vengono inviate due email distinte contenenti, nella prima, la userID e, nella seconda, una password valida solo al primo accesso.

### Applicativo AAU "Applicazione Autorizzazione Utenze"

Di seguito la procedura di abilitazione/disabilitazione:

1. Gli utenti richiedono l'accesso alle applicazioni compilando il form di registrazione disponibile online sul portale AIFA Front-end.

2. Gli “approvatori” accedono all’applicazione “**Applicazione Autorizzazione Utenze**” disponibile sul portale AIFA Front-end ed in base ai profili autorizzativi definiti e limitatamente alle applicazioni di competenza (rif. Tabella “Modello Autorizzativo” in allegato), possono eseguire le seguenti attività:
  - Visualizzare l’elenco completo degli utenti attualmente registrati contenente i seguenti dettagli:
    - userID
    - dati anagrafici forniti in fase di registrazione
    - abilitazioni richieste dall’utente
    - stato dell’utente (abilitato/disabilitato)
    - log delle modifiche di stato effettuate
  - Abilitare/Disabilitare le utenze
3. Ogni operazione di modifica viene tracciata nei log dell’applicazione AAU.
4. Ogni operazione di modifica dello stato viene notificata all’utente interessato tramite email.

### **Attività di monitoraggio utenze**

Il monitoraggio dei profili attribuiti avviene inviando al Richiedente degli Uffici/Unità di competenza un estratto mensile delle utenze aventi profilo “approvatore”, come riportato nell’allegato “Modello Autorizzativo”.

### **ALTRO:**

Si allega di seguito la tabella Excel “Modello Autorizzativo” in vigore.



Applicazione	Ruolo	Tipo utente (Interno / Esterno)	Tipo processo di approvazione (Applicativo / tramite OTRS)	Approvatore (Ruolo / Ufficio AIFA)
Autorizzazione utenti Azienda Reg. monitoraggio dei farmaci	AUA	Esterno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AL
	Medico	Esterno	Applicativo AAU	Direttore Sanitario Approvatore Regionale
	Farmacista	Esterno	Applicativo AAU	Direttore Sanitario Approvatore Regionale
Variazioni di tipo I e tipo II	Direttore Sanitario	Esterno	Applicativo	Approvatore Regionale
	Approvatore Regionale	Esterno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio ER
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio ER
Rinnovi AIC	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VA
	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
Negoziazione Prezzi e Rimborso	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VA
	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	Ufficio P&R	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio P&R
Sistema Budget	Segretariato-CTS-CPR	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio P&R
	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio OSMED-HTA
Sistema Payback	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio OSMED-HTA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	Ufficio FV
Rete nazionale farmacovigilanza	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
	Medico	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
	Farmacista	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
Autorizzazione Convegni e congressi	Altro	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
	Amministratore	Interno	tramite OTRS	Ufficio ACC
	Compilatore Azienda	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio ACC
Officine materie prime	Responsabile	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO

Officine di produzione	Archivista	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Amministrativo	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Tecnico	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Responsabile	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Archivista	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
Banca dati Stampati	Amministrativo	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Tecnico	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Utente	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VA AIFA - Ufficio FV AIFA - Ufficio AE
	Super-user	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VAAIFA - Ufficio FVAIFA - Ufficio AE
	Dipendente AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio Risorse Umane
Area riservata	Redazione	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio S&C
	Redazione	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio S&C
	Segreteria OsSC	Interno	tramite OTRS	STDG
	Presidenza 2014	Interno	tramite OTRS	Ufficio RI
	Gruppo di lavoro	Interno	tramite OTRS	Ufficio RI
ALC - CDA - Consiglio Di Amministrazione	Componenti CDA	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria CDA	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria COI	Interno	tramite OTRS	STDG
	Commissione CPR	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria CPR	Interno	tramite OTRS	STDG
ALC - CTS - Commissione Tecnico Scientifica	Commissione CTS	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria CTS	Interno	tramite OTRS	STDG
	GSF Reader	Esterno	tramite OTRS	Ufficio FV
	GSF Writer	Interno	tramite OTRS	Ufficio FV
	Segreteria AE	Interno	tramite OTRS	Ufficio AE
ALC - VCG - Vaccinovigilanza	Componenti VCG	Esterno	tramite OTRS	Ufficio FV
	Segreteria VCG	Interno	tramite OTRS	Ufficio FV