INDICE

1. SCOPO DEL PROCESSO 2
2. INPUT 2
3. OUTPUT 2
4. UTENTE FINALE 2
5. INDICATORI DI PERFORMANCE 2
6. ABBREVIAZIONI 2
7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE 3
8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO 4
9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ 5
10. DIAGRAMMA DI FLUSSO 6

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	05/10/2020	Emissione	Tutte

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Direttore CSI	Responsabile Sistema Qualità	Direttore Generale
Ing. Giovanni Marconi	Prof.ssa Lucia Aquilanti	Dott.ssa Rosalba Valenti
.....	.....	.....

1. SCOPO DEL PROCESSO

- Gestione dei processi di manutenzione hardware e software che possono includere per esempio:
    - Gestione guasti apparecchiature (computer, stampanti, etc…) o malfunzionamenti software
    - Rinnovo contratti di manutenzione hardware/software in seguito a scadenza
    - Procedure di aggiornamento hardware/software per necessità tecnico/logistiche

2. INPUT

- Richieste telefoniche, tramite mail o di persona dall'utilizzatore dell'apparecchiatura hardware o dal gestore del software

3. OUTPUT

- In caso di hardware consiste nell'aggiornamento, sostituzione o riparazione del bene, mentre per il software consiste nel rinnovo, aggiornamento o fixing dell'applicazione

4. UTENTE FINALE

- Solitamente coincide con il richiedente in caso di manutenzione hardware, mentre per manutenzione hardware di apparecchiature di tipo server o per manutenzione su software può essere qualsiasi utente interno o esterno dell'Ateneo

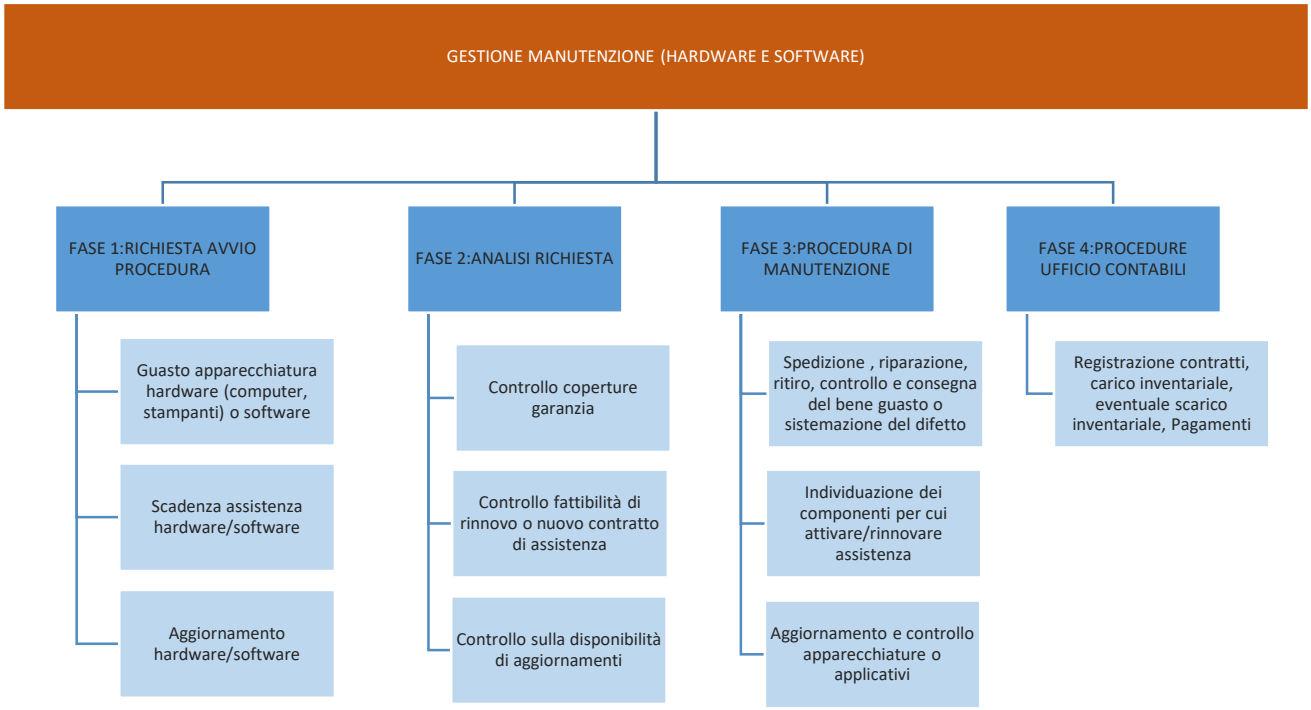
5. INDICATORI DI PERFORMANCE

- Tempo tra segnalazione guasto e avvio della procedura di risoluzione

6. ABBREVIAZIONI

- CSI Dir= Direttore Centro Servizi Informatici,
- CSI Res = Responsabile interno del CSI riguardo all'hardware/software oggetto della manutenzione
- RIC= Richiedente

7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE



8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

L'avvio del processo nella fase 1 può avvenire principalmente per 3 casi distinti:

- Il primo caso può essere una segnalazione di guasto da parte dell'utilizzatore di una apparecchiatura hardware (stampanti o pc) o software (un software in uso che presenta un errore bloccante o un malfunzionamento)
- Una procedura pianificata di aggiornamento dell'hardware o di una applicazione software
- Una procedura di rinnovo delle garanzie di assistenza su un prodotto hardware o software

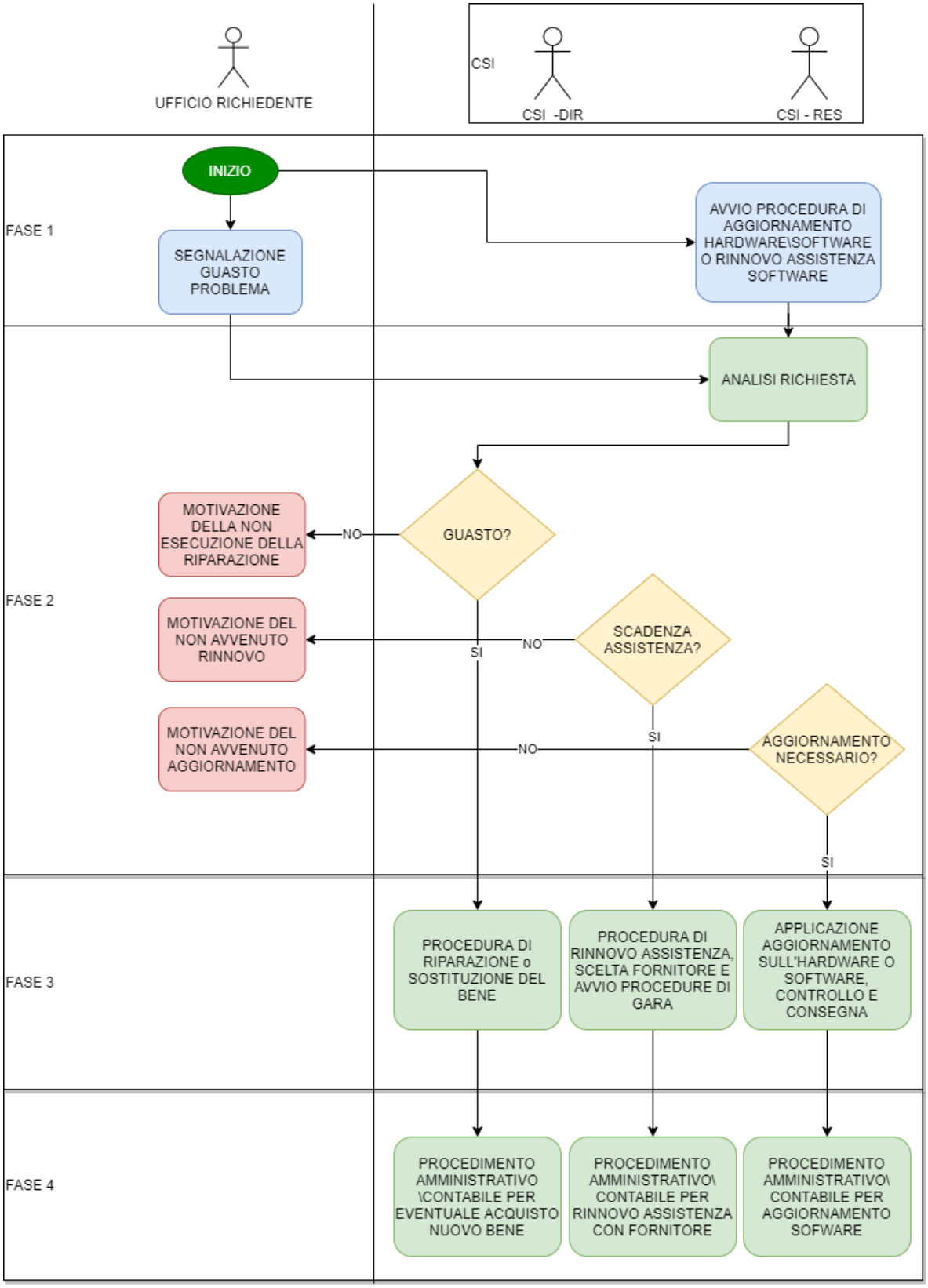
In seguito all'avvio della procedura secondo le modalità sopra elencate avviene in tutti i casi una fase 2 di analisi della richiesta e innanzitutto della conferma della problematica oggetto della richiesta (se per esempio il guasto hardware è confermato oppure se il software presenta effettivamente un errore non risolvibile), quindi avviene un'analisi della possibilità di procedere in base alla tipologia di richiesta (presenza di un contratto di garanzia ancora valido per i computer o un contratto di assistenza non scaduto per le apparecchiature), infine viene definita la modalità operative in base al tipo di intervento.

Infine nella fase 3 viene messo in atto l'intervento pianificato, quindi per esempio nel caso di guasto hardware il bene sarà spedito, riparato, ritirato controllato e consegnato al cliente. Nel caso di guasto ad una applicazione software il fornitore applicherà delle patch, per le procedure di aggiornamento e rinnovo assistenza il fornitore consegnerà una dimostrazione dell'avvenuto adempimento dell'ordine.

9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI		
FASI	ATTIVITA'			RIC	CSI	
					CSI DIR	CSI RES
1	Segnalazione guasto apparecchiatura hardware			E		I
1	Avvio procedura di aggiornamento hardware\software				I	E
1	Avvio procedura di rinnovo assistenza hardware\software per scadenza o nuova attivazione				I	E
2	Analisi guasto, copertura garanzie					E
2	Analisi procedura di aggiornamento hardware\software					E
2	Analisi procedura di rinnovo assistenza hardware\software					E
3	Procedura di riparazione\sostituzione del bene (spedizione, ritiro, controllo e consegna)			I	I	E
3	Procedura di rinnovo assistenza, scelta fornitore e avvio procedure di gara				E	COLL
3	Applicazione aggiornamento sull' hardware\software, controllo e consegna				I	E
4	Procedimento amministrativo\contabile				E	E

LEGENDA:

E = esegue	**I** = viene informato	**CTRL** = controlla	**COLL** = collabora	**A** = approva	**COO** = coordina	**R**=Richiede

10. DIAGRAMMA DI FLUSSO