



INDICE

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

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	14/03/2024	Emissione	Tutte

REDAZIONE
Responsabile Servizio ICT
Ing. Giovanni Marconi

VERIFICA
Responsabile Sistema Qualità
Prof.ssa Lucia Aquilanti

APPROVAZIONE
Direttore Generale
Dott. Alessandro Iacopini

.....

.....

.....



1. SCOPO DEL PROCESSO

A partire dall'inventario di tutte le postazioni informatiche gestite dal Servizio ICT, inventario sempre disponibile in tempo reale grazie ad un apposito software di monitoraggio e gestione sviluppato internamente dall'Ufficio Gestioni Postazioni di Lavoro, il processo si prefigge la Gestione dei processi di manutenzione hardware e software che possono includere per esempio:

- Gestione guasti apparecchiature (computer, stampanti, etc...) o malfunzionamenti software rilevati proattivamente dai sistemi di monitoraggio
- Gestione delle richieste di assistenza tecnica
- Gestione delle procedure periodiche di aggiornamento hardware/software programmate con cadenza trimestrale
- Gestione delle procedure di aggiornamento hardware/software che sorgono per necessità tecnico/logistiche contingenti
- Gestione delle prenotazioni per i laboratori informatici

2. INPUT

Gli input sono molteplici e possono pervenire dai sistemi automatici di monitoraggio (alcuni sviluppati internamente, altri commerciali o open source) che consentono di rilevare proattivamente guasti o malfunzionamenti oppure da richieste tramite sistema di ticketing o tramite email (che vengono comunque ricondotte sul sistema di ticketing) da parte dell'utilizzatore dell'apparecchiatura hardware o dall'utilizzatore del software o del laboratorio informatico da parte di Dipendenti o Studenti abilitati all'utilizzo delle postazioni informatiche gestite dal Servizio ICT.

3. OUTPUT

Il processo si conclude con l'applicazione di una soluzione al problema: In caso di problema hardware consiste nell'aggiornamento, sostituzione o riparazione del bene, per il software consiste nel rinnovo, aggiornamento o fixing dell'applicazione, per una prenotazione viene riservato uno slot. Viene così assicurata la possibilità di utilizzare tramite le postazioni informatiche i servizi di rete e le applicazioni rese disponibili dall'Ateneo.



4. UTENTE FINALE

Solitamente coincide con il richiedente, Dipendente o Studente che fruisce delle postazioni informatiche o dei laboratori

5. INDICATORI DI PERFORMANCE

a. Tempo tra segnalazione guasto e avvio della procedura di risoluzione calcolato all'interno del sistema di ticketing con appositi report

L'indicatore misura il livello di performance nella gestione delle postazioni di lavoro.

6 ABBREVIAZIONI

CSI Dir = Referente del settore destinatario di una segnalazione (guasti, problemi connettività etc...)

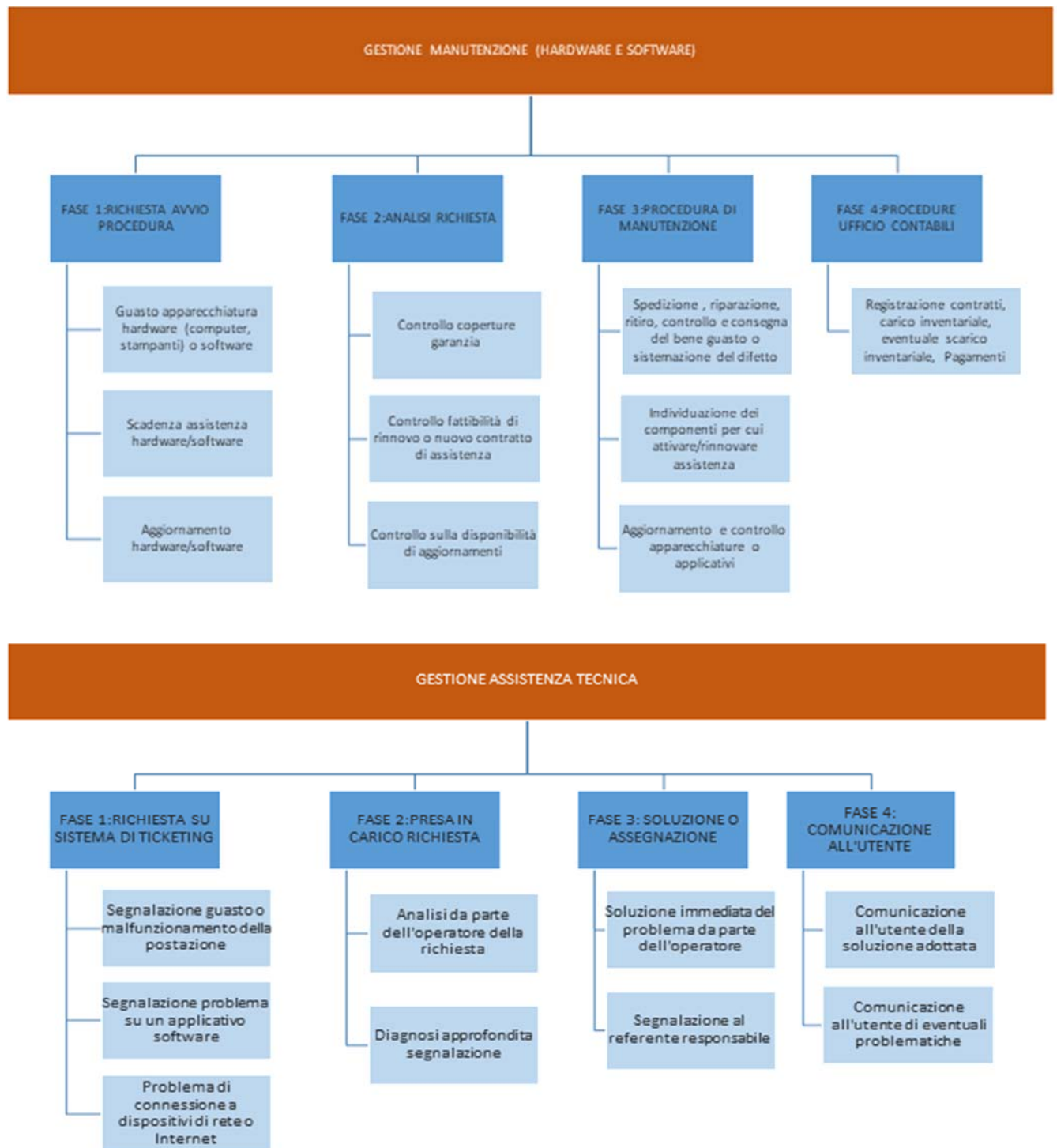
RIC= Richiedente

ADD= Addetto alla sicurezza del laboratorio



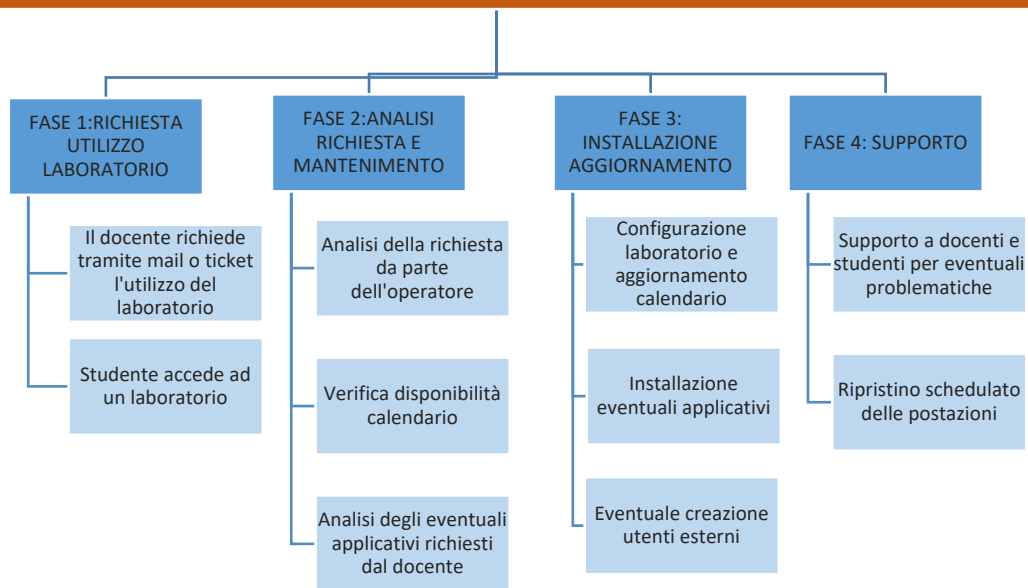
7 WORK BREAKDOWN STRUCTURE

Viene illustrata la struttura dei 3 sottoprocessi caratteristici





GESTIONE LABORATORI INFORMATICI





8 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

L'avvio del processo può avvenire in diverse modalità:

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 delle procedure automatiche di monitoraggio 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 segnalazione e innanzitutto della conferma della problematica oggetto della segnalazione (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.

In alternativa, L'avvio del processo nella fase 1 avviene mediante l'apertura di un ticket da parte dell'utente richiedente sulla nuova piattaforma di ticketing Jira.

I richiedenti possono essere il personale tecnico amministrativo degli uffici dell'Amministrazione Centrale, della Segreteria Studenti e delle Biblioteche

Solitamente le tipologie di richieste pervenute sono le seguenti:

- Segnalazione di un guasto o di un malfunzionamento della postazione
- Segnalazione di un problema con un applicativo software o con il sistema operativo della postazione (per esempio un software che non si avvia, un computer molto lento, una perdita di dati etc...)
- Segnalazione di un problema di connettività, verso particolari indirizzi (per esempio applicativi con gestione remota come banche dati CSA, Titulus etc...) oppure problemi di connettività interna della postazione verso l'esterno (impossibilità alla navigazione verso Internet) o verso l'interno (impossibilità al raggiungimento di dispositivi di rete come stampanti etc...)

L'operatore di assistenza tecnica nella Fase 2 prende in carico la richiesta: la presa in carico prevede quindi una analisi della problematica ed eventualmente un contatto diretto con l'utente o l'accesso diretto alla postazione per raccogliere maggiori informazioni e diagnosticare la problematica riscontrata.

Nella Fase 3 quindi l'operatore, in base alla diagnosi effettuata, provvede alla soluzione del problema se rientra nelle sue competenze e possibilità. In caso contrario avvia una segnalazione al settore di competenza:

- nel caso di guasti o malfunzionamenti non risolvibili se non con l'intervento del fornitore per un aggiornamento o sostituzione del bene verrà aperto un ticket all'amministrazione ICT.
- nel caso di problemi di connettività verrà segnalata la problematica al settore di Rete.

Infine, nella Fase 4 l'operatore comunica all'utente l'avvenuta risoluzione del problema o nel caso in cui non fosse risolvibile la motivazione della problematica riscontrata.

In alternativa, l'avvio della fase 1 può avvenire per iniziativa autonoma di un docente che vuole utilizzare un laboratorio per una lezione o per un ciclo di lezioni. In questo caso il docente tramite ticket o mail ticketizzata fa richiesta al referente dei laboratori indicando il numero previsto di studenti ed eventuali applicativi necessari sui computer in aula.



Nella fase 2 l'operatore che ha ricevuto la richiesta da parte del docente analizza innanzitutto la disponibilità di un laboratorio con la capienza sufficiente nel calendario. Se disponibile controlla che le richieste aggiuntive di applicativi o altre configurazioni siano compatibili con il laboratorio individuato. Nel caso non sia possibile soddisfare la richiesta verrà motivato al richiedente. In caso invece il laboratorio sia disponibile sarà informato il richiedente.

Se il docente o il responsabile dell'evento desidera far usufruire a personale esterno i servizi del laboratorio, è necessario che l'utente esterno mediante apposito form online faccia richiesta indicando il suo responsabile, che potrà quindi successivamente abilitarlo all'accesso con delle credenziali.

Nei laboratori, durante le fasce di accesso libero degli studenti è prevista la presenza costante di un addetto alla sorveglianza. Il referente ICT redige un calendario dei turni che comunicherà agli addetti aggiornando di volta in volta in base alle richieste pervenute dai docenti.

Nella fase 3 il referente per la gestione dei laboratori informatici configura il laboratorio con le caratteristiche necessarie ed eventualmente installa gli applicativi richiesti dal docente. Una volta pronto verrà informato il richiedente sulla possibilità di accedere al laboratorio.

Nella fase 4 il docente o lo studente usufruiscono del laboratorio e il referente ICT fornirà il supporto nel caso docenti o studenti riscontrino problematiche. Al termine del ciclo di lezioni o al termine del periodo schedulato il laboratorio sarà ripristinato in modo da eliminare le configurazioni precedenti e rendere quindi le postazioni più sicure ed efficienti.

9 MATRICI DI RESPONSABILITÀ

Vengono illustrate le matrici di responsabilità nei casi più tipici



WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI		
FASI	ATTIVITA'			RIC	CSI	
				CSI DIR	CSI RES	
1	Ticket di 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	S = supporta	C=Controlla	A = approva	COO = coordina	R=Richiede
-------------------	----------------------------	---------------------	--------------------	--------------------	-----------------------	-------------------

WBS			TEMPISTICA	ATTORI
-----	--	--	------------	--------



FASI	ATTIVITA'		METODOLOGIA OPERATIVA		ATTORI			
					RIC	CSI		
					CSI DIR	CSI OPE	CSI REF	
1	Ticket generico				E		I	
2	Presenza in carico						E	
2	Analisi della richiesta						E	
2	Diagnosi problematica						E	
3	Applicazione della soluzione				I		E	
3	Segnalazione al responsabile competente				I		E	
4	Comunicazione all'utente dell'avvenuta soluzione				I		E	COLL
4	Comunicazione all'utente della motivazione nel caso il problema non sia risolvibile				I		E	COLL

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPORALITÀ	ATTORI		
FAS I	ATTIVITA'			RIC	ICT REF	ADD
1	Ticket di Richiesta docente uso laboratorio informatico			E	I	
2	Analisi della richiesta				E	
2	Verifica disponibilità calendario				E	
2	Analisi applicativi richiesti				E	
3	Configurazione calendario e assegnazione turni				E	I
3	Installazione eventuali applicativi				E	
3	Creazione credenziali utenti esterni			E	S	
4	Supporto al richiedente nella fruizione del laboratorio				S	
4	Ripristino postazioni laboratorio				E	

LEGGENDA:

E = esegue	I = viene informato	S = supporta	C=Controlla	A = approva	COO = coordina	R=Richiede
-------------------	----------------------------	---------------------	--------------------	--------------------	-----------------------	-------------------



10 DIAGRAMMI DI FLUSSO

