

ALLEGATO 1 – Carta dei servizi SITEL - ver. 2.0 del 26/4/2017

1.	Versioni del documento.....	21
2.	Allegati al documento	21
3.	Normativa di riferimento e campo di applicazione.....	21
4.	Terminologia	21
5.	Finalità del documento	21
6.	L'elenco dei servizi offerti dal SITEL.....	22
6.1	La norma ISO/IEC 20000:2005	22
6.1.1	I servizi certificati ISO/IEC 20000:2005 (Gestione dei sistemi informatici).....	23
6.1.2	Help-desk (o assistenza tecnica di "primo livello")	23
6.1.3	Assistenza tecnica di "secondo livello"	23
6.2	Acquisizione/consegna-assegnazione/attivazione di risorse IT.....	24
6.3	Dismissione (rottamazione) di risorse IT	24
6.4	Riconfigurazione e trasferimento di risorse IT ("change and move")	25
6.5	Attività di verifica e monitoraggio	25
6.6	Rilevazioni statistiche	25
6.7	Modifiche tecniche strutturali, funzionali o di configurazione della rete o di risorse IT	26
6.8	Produzione di documentazione.....	26
6.9	Formazione agli utenti in materia IT	26
6.10	Attività di verifica tecnica e analisi di fattibilità	26
6.11	Sviluppo di nuovi progetti IT	27

1. Versioni precedenti del documento

Ver. 1.0 del 21/9/2010.

2. Allegati al documento

Nessuno.

3. Normativa di riferimento e campo di applicazione

La Carta dei Servizi SITEL:

- a) costituisce parte integrante e sostanziale del Regolamento per l'Utilizzo e la GEstione del Sistema Informatico tecnologico dell'Ente (RUGESIT);
- b) è redatta nel rispetto della normativa di riferimento specificata nel RUGESIT;
- c) si applica a tutti gli utenti interni ed esterni formalmente autorizzati ad accedere al sistema IT o alla rete telematica comunale (come di seguito definiti).

4. Terminologia

Nel presente documento verrà adottata la terminologia adottata nel RUGESIT.

5. Finalità del documento

1.La Carta dei Servizi SITEL definisce l'elenco dei servizi offerti dal SITEL agli utenti al fine di garantire loro l'accesso e l'utilizzo della rete e del sistema IT comunale secondo le finalità e le condizioni previste dal RUGESIT.

2. Per ogni servizio vengono definiti i seguenti aspetti:

- la descrizione e/o la finalità del servizio;
- la tipologia di utenti a cui è concesso l'accesso;
- la disponibilità del servizio (es. orari, ecc)
- le condizioni nonché le modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio che l'utente deve rispettare affinché la richiesta possa essere completata dal SITEL entro le tempistiche indicate;
- l'accordo sul livello del servizio (Service Level Agreement - SLA) nei confronti degli utenti, ossia gli indicatori (e relative soglie di riferimento) utili per determinare la qualità del servizio in relazione a uno o più parametri di riferimento, quali ad esempio:
 - 1. disponibilità/continuità (uptime) garantita del servizio (es. "full time" h 24/24, uptime annuo = 99% ossia il servizio è disponibile per il 99% del tempo nel corso dell'anno, ecc);
 - 2. tempo (massimo) di ripristino del servizio (tempo necessario per ripristinare l'accesso al servizio in caso di interruzione dello stesso);
 - 3. prestazioni (minime) del servizio (gli indicatori di riferimento possono variare in relazione alla tipologia o natura del servizio in questione);
 - 4. percentuale (minima) di completamento, entro le tempistiche concordate, delle richieste ricevute dagli utenti in un certo periodo di tempo rispetto al numero complessivo;

3.La Carta dei Servizi SITEL è mantenuta costantemente aggiornata dal SITEL, nel rispetto del RUGESIT e tenendo conto degli "underpinning contract" sottoscritti con i vari fornitori ("supplier") strategici in ambito IT nonché delle risorse umane, tecniche e logistiche a disposizione.



Città di Spoleto
Direzione Economico Finanziaria e Risorse umane

6. L'elenco dei servizi offerti dal SITEL

1. Il SITEL offre agli utenti dell'Ente i seguenti servizi IT:

- a) help-desk (o assistenza tecnica di "primo livello");
- b) assistenza tecnica di "secondo livello";
- c) acquisizione/consegna-assegnazione/attivazione di risorse IT;
- d) dismissione (rottamazione) di risorse IT;
- e) riconfigurazione e trasferimento (presso altra sede o ufficio) di risorse IT ("change and move");
- f) attività di verifica e monitoraggio sull'accesso e l'utilizzo della rete e del sistema IT comunale, nonché delle singole risorse IT;
- g) rilevazioni statistiche di qualsiasi tipo inerenti la rete e il sistema IT comunale;
- h) modifiche tecniche strutturali, funzionali o di configurazione della rete o di risorse IT (incl. applicativi) per far fronte a nuove esigenze tecnico-organizzativo;
- i) produzione di documentazione di tipo qualsiasi tipo (tecnico, economico-finanziario, amministrativo o reportistico) sul sistema IT e le sue risorse;
- j) formazione agli utenti in materia IT (es. sull'accesso e l'utilizzo del sistema IT e delle sue risorse (es. software));
- k) attività di verifica tecnica e analisi di fattibilità;
- l) sviluppo di nuovi progetti IT;

6.1 La norma ISO/IEC 20000:2011 (Gestione dei servizi IT)

Lo standard ISO/IEC 20000:2011 (evoluzione della norma ISO 20000:2005), sviluppato sulla base del BSI 15000 (British Standard Institute), del quale ne mantiene la struttura, è una normativa internazionale pubblicata dalla ISO, certificabile da Enti indipendenti, e deriva (e ne è completamente allineato) dalla normativa di best practice chiamata ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Lo standard permette alle organizzazioni di poter effettuare dei benchmark sulla propria capacità nell'erogazione dei servizi IT, nel misurare i livelli di servizio e nella valutazione delle performance.

Il framework ITIL (IT Infrastructure Library) si evolve dal 1989, anno in cui le prime pubblicazioni furono rilasciate dal CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency del governo inglese). Questo framework è basato fondamentalmente su best practices nel service management, non e' cioe un modello teorico, ma una collezione di pratiche che hanno dato prova sul campo di essere funzionali ad una solida implementazione di IT Service Management di alto livello. Secondo ITIL i tre obiettivi dell'IT Service Management (ITSM) sono i seguenti:

- allineare i servizi IT con i bisogni correnti e futuri del business e dei clienti
- migliorare la qualita' dei servizi IT erogati
- ridurre i costi fissi di erogazione dei servizi

La filosofia ITIL adotta un approccio "process-driven" che si può utilizzare in organizzazioni sia grandi che piccole. L'IT service management e' scomposto in una serie di processi integrati e correlati tra loro. Da questo modello applicabile a qualunque organizzazione (ma, come detto precedentemente, di per sé non certificabile) è stato derivato lo standard certificabile ISO/IEC 20000:2011.

Lo scopo dell'ISO/IEC 20000 e' di "fornire un comune standard di riferimento per ogni organizzazione che offre servizi IT a clienti interni o esterni". Lo standard promuove l'utilizzo di un modello integrato a processi di gestione dei servizi IT. Questi processi sono sostanzialmente quelli documentati in ITIL nella parte Service Support e Service Delivery.

ISO/IEC 20000 pone dei requirement obbligatori per poter gestire i servizi IT in generale, ma non scende in dettagli specifici per diverse tipologie di fornitori. L'ISO 20000 rappresenta, quindi, uno strumento per poter dichiarare formalmente la conformita' alle best practice di gestione dei servizi IT in una qualunque organizzazione.

Lo standard ISO/IEC 20000, è sostanzialmente allineato con l' IT Infrastructure Library (ITIL), nonostante non ne includa formalmente l'approccio. E' stato sviluppato sulla base dello standard BSI 15000 (British Standard Institute), del quale ne mantiene la struttura. L'applicazione delle best practices ITIL, aiuta il fornitore di servizi che desidera certificarsi su ISO/IEC 20000 in modo sostanziale. E' da sottolineare però che ISO/IEC 20000 copre anche aree solo parzialmente trattate in ITIL.

Lo standard ISO/IEC 20000:2005 prevede i seguenti processi:

- Incident Management, immediatamente sovrapponibile all'omologo in ITIL.
- Problem Management, immediatamente sovrapponibile airomologo in ITIL.
- Configuration Management, immediatamente sovrapponibile all'omologo in ITI L.
- Change Management, immediatamente sovrapponibile all'omologo in ITIL
- Release Management, immediatamente sovrapponibile all'omologo in ITIL.
- Service Level Management, immediatamente sovrapponibile all'omologo in ITIL.
- Budgeting and Accounting for IT Services, sovrapponibile con il processo "ITIL Financial Management for IT Services".
- Capacity Management, immediatamente sovrapponibile all'omologo in ITIL.
- Service Continuity and Availability Management, sovrapponibile ai due processi ITIL IT Service Continuity Management ed Availability Management.
- Service Reporting, che non ha diretti equivalenti in ITIL.
- Information Security, che in generale si relazione con ITIL nella pubblicazione Security Management.
- Business Relationship Management, di cui si accenna nella pubblicazione ITIL Business Perspective.
- Supplier Management, di cui si accenna nella pubblicazione ITIL Business Perspective.

Le organizzazioni possono, naturalmente, essere certificate su ISO/IEC 20000 per alcuni o tutti dei servizi precedenti, in base ad un processo di valutazione interna dell'applicabilità ed esterno di certificazione.

Gli enti di certificazione devono essere accreditati da una organizzazione di Accreditamento di un paese membro dell'ISO (processo standard per le certificazioni ISO).

Lo standard ISO/IEC 20000:2011, si compone di due parti:

- Parte 1: *Specification (lo Standard vero e proprio)*; pubblicato come ISO/IEC 20000-1:2011. Contiene una lista di controlli a cui una organizzazione "deve" essere aderente per fornire dei servizi ad una qualità accettabile per i suoi clienti, e potersi certificare.



Città di Spoleto
Direzione Economico Finanziaria e Risorse umane

- Parte 2: *Code of practice*; pubblicato come ISO/IEC 20000-2:2011. Descrive le best practice in maggior dettaglio, fornendo un riferimento e raccomandazioni per i processi di gestione del servizio che rientrano nell'ambito dello standard ufficiale. Contiene linee guida e suggerimenti che "dovrebbero" essere messi in pratica dalle organizzazioni, e risulta particolarmente utile a quelle organizzazioni che desiderano prepararsi per essere certificate ISO 20000 o pianificano semplici miglioramenti del servizio.

Lo standard consente alle organizzazioni che decidono di adottarlo, di poter effettuare dei benchmark sulla propria capacità nell'erogazione dei servizi, nel misurare i livelli di servizio e nella valutazione delle performance nell'erogazione di tali servizi, sia all'esterno della propria struttura (a clienti di tipo classico), sia all'interno (ad altri settori/servizi della propria organizzazione).

6.1.1 I servizi a norma ISO/IEC 20000:2011 (Gestione dei servizi IT)

1. I servizi offerti dal SITEL a norma ISO 20000:2011 sono quelli indicati all'**art. 6 precedente**, qualora vengano rispettati i seguenti vincoli e condizioni:

- a) le aree di intervento di suddetti servizi sono quelle riportate nelle seguenti "macro categorie":
 - **gestione client:** comprende tutte le attività connesse con la gestione dei seguenti dispositivi client: pc fissi, portatili, thin client.
 - **gestione server:** comprende tutte le attività connesse con la gestione dei server e l'erogazione di servizi di tipo sistemistico. Gli elementi oggetto del servizio sono: i server fisici, virtuali nonché apparati di storage e di backup (SAN, tape library);
 - **gestione delle infrastrutture LAN\WLAN (wireless LAN):** comprende tutte le attività connesse con la gestione della rete fisica interna e l'erogazione dei servizi di connettività dati Intranet/Internet (anche di tipo "wireless"). Gli elementi oggetto del servizio sono: i cablaggi strutturati (parte attiva e passiva), la rete cablata (es. fibra/mpls/adsl/sdsl/hdsl) e/o wireless indoor (es. basata sul protocollo IEEE 802.11, ecc);
 - b) i clienti sono gli utenti interni;
 - c) i suddetti servizi sono erogati esclusivamente presso le sedi comunali;
2. pertanto tutti quei servizi che vengono erogati senza rispettare le condizioni di contesto sopra specificate risultano "non certificati" a norma ISO 20000:2011. Solo per i "servizi certificati" si applicano i relativi SLA di seguito riportati. **Si ricorda che gli SLA dei servizi "non certificati" sono indeterminabili a-priori (per la sussistenza di variabili e di condizioni operative non predeterminati) e, comunque, non sono mai inferiori a quelli dei servizi certificati.**

6.1.2 Help-desk (o assistenza tecnica di "primo livello")

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio di help-desk consiste, per ogni singola richiesta di accesso ai servizi elencati dal punto b) a l) nell'**art. 6**, nelle seguenti macro-attività in carico al SITEL:
 - a) registrazione nel sistema di help-desk della richiesta di assistenza inoltrata dall'utente attraverso i seguenti canali:
 - telefono;
 - posta elettronica;
 - b) apertura ticket: associazione di un identificativo (numerico o alfanumerico, denominato "ticket") e di una priorità alla richiesta di assistenza, con relative assegnazione ad un tecnico SITEL;
 - c) risoluzione del ticket attraverso assistenza tecnica di "primo livello" all'utente da parte del SITEL, ossia con supporto telefonico o in teleassistenza sulla postazione utente (ove possibile);
 - d) se l'assistenza tecnica di primo livello non è possibile o non risolve la problematica il SITEL procede con l'assistenza tecnica di secondo livello all'utente;
 - e) notifica all'utente della risoluzione del ticket (chiusura ticket);
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati ad accedere alla rete e, più in generale, al sistema IT comunale;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** nessuna.
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - collegarsi da una postazione collegata alla rete Internet;
 - inoltrare la propria richiesta via e-mail (utilizzando una qualsiasi connessione Internet) all'indirizzo: helpdesk@comunespoleto.gov.it o – solo qualora non sia disponibile una connettività Internet – contattare telefonicamente il SITEL ai seguenti numeri: 0743 218656/7/8, 334 6891144, 320 4324032, 331 6617894;
- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** Tempo massimo di apertura ticket: entro le 4 h lavorative (considerando come riferimento l'orario di disponibilità del servizio). Tempo massimo di risoluzione della richiesta (se risolvibile mediante assistenza tecnica di primo livello): entro le 12 h lavorative dall'apertura del ticket.
NOTA: i suddetti SLA vanno a sommarsi a quelli relativi previsti per i ticket di assistenza di secondo livello (qualora la problematica non sia risolvibile con l'assistenza tecnica di primo livello).

6.1.3 Assistenza tecnica di "secondo livello"

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio di assistenza tecnica di secondo livello si rende necessario per richieste di assistenza non risolvibili mediante il supporto di "primo livello". Tale servizio consiste nella risoluzione, da parte del SITEL, della problematica segnalata dall'utente tramite le seguenti linee di intervento:



Città di Spoleto
Direzione Economico Finanziaria e Risorse umane

- a) intervento "on site";
 - b) esecuzione di attività (più o meno complesse) sulla configurazione del sistema IT e/o della rete comunale per la risoluzione della problematica segnalata;
 - c) formazione all'utente in ambito IT (ad. es. per il corretto uso delle risorse IT assegnate), purché finalizzata esclusivamente alla risoluzione della problematica segnalata;
 - d) inoltro di apposita richiesta di supporto al provider esterno (in virtù dell'underpinning contract sottoscritto) del servizio IT che il SITEL ritiene necessario per il soddisfacimento della richiesta utente;
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati ad accedere alla rete e, più in generale, al sistema IT comunale;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** aver verificato con il SITEL l'impossibilità di risolvere la problematica segnalata mediante l'assistenza tecnica di "primo livello" (help-desk);
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
- accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket (**art. 6.1.2**);
 - attendere di essere ricontattati dal SITEL o che il ticket venga chiuso;
- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** Tempo di risoluzione per:
- Richieste associate a servizi di tipo "Gestione Client": **entro i 7 gg lavorativi dall'apertura del ticket (di secondo livello)**;
 - Richieste associate a servizi di tipo "Gestione Server" o "Gestione delle infrastrutture LAN\WLAN (wireless LAN)":
 - **entro le 16 h lavorative dall'apertura del ticket (di secondo livello)** per guasti non bloccanti;
 - **entro le 8 h lavorative dall'apertura del ticket (di secondo livello)** per guasti bloccanti;
- Le tempistiche di risoluzione fanno riferimento all'orario di disponibilità del servizio;

6.2 Acquisizione/consegna-assegnazione/attivazione di risorse IT

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende tutte le attività necessarie per l'acquisizione, la consegna, l'assegnazione e l'attivazione di risorse IT, ad. es. a titolo indicativo e non esaustivo:
- acquisto di risorse IT di tipo hw o sw (postazioni informatiche di tipo client o server, ATCM, storage, apparati di rete, periferiche, applicativi web, gestionali, ecc);
 - installazione e configurazione di risorse IT di tipo hw o sw;
 - effettuazione delle procedure amministrative di consegna e assegnazione delle risorse, individuando così le figure del "consegnatario", dell'eventuale "sub-consegnatario" e dell'"assegnatario" (o degli "assegnatari") (es. predisposizione note di carico, aggiornamento dell'inventario, ecc);
 - trasporto, posizionamento e collegamento di risorse IT (hw) dal SITEL presso una specifica sede;
 - attivazione di risorse IT di tipo hw o sw (es. profilazione utenti e predisposizione configurazioni applicative, sistematiche e/o di rete a livello client o server per l'accesso o l'utilizzo di risorse IT di tipo hw o sw, quali: postazioni informatiche di tipo client o server, ATCM, dispositivi di storage, periferiche, applicativi web, gestionali, centralino telefonico (es. attivazione nuovi interni), ecc);
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati a ricevere in consegna o in assegnazione risorse IT;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** aver inoltrato al SITEL la richiesta (secondo quanto previsto dall'art. 11 del RUGESIT) nel rispetto delle seguenti tempistiche:
- acquisizione di risorse IT: **almeno 15 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività, oltre al tempo necessario per l'espletamento delle procedure necessarie per l'affidamento della fornitura (secondo quanto previsto dai regolamenti interni e dalla normativa vigente in materia)**;
 - consegna-assegnazione\attivazione di risorse IT (per un numero di utenti non superiore a 2): **almeno 15 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività (se non è necessario effettuare la procedura di acquisizione delle risorse IT)**;
 - consegna-assegnazione\attivazione di risorse IT (per un numero di utenti superiore a 2): **almeno 21 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività (se non è necessario effettuare la procedura di acquisizione delle risorse IT)**;
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
- accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta (**art. 6.1.2**);
 - attendere di essere ricontattati al SITEL per la pianificazione delle attività necessarie;
- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.3 Dismissione (rottamazione) di risorse IT

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende tutte le attività necessarie per la dismissione (rottamazione) di risorse IT, es. a titolo indicativo e non esaustivo:
- gestione dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) secondo il Dlgs 151/05;
 - verifiche tecnico-funzionali sulle attrezzature;
 - recupero attrezzature (es. postazioni informatiche, ATCM, periferiche, ecc) o di parti di esse (es. componenti interni, es. hd, memoria ram; componenti esterne: hd esterni, masterizzatori esterni, ecc) per altri usi o assegnazioni;
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati a ricevere in consegna o in assegnazione risorse IT;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** aver inoltrato al SITEL la richiesta (secondo



Città di Spoleto
Direzione Economico Finanziaria e Risorse umane

quanto previsto dall'art. 12 del RUGESIT) **almeno 15 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività;**

➤ **Modalità tecnico-operativa per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**

- accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta (**art. 6.1.2**);
- attendere di essere ricontattati per la pianificazione delle attività necessarie;

➤ **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

➤ **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.4 Riconfigurazione e trasferimento di risorse IT ("change and move")

➤ **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende tutte le attività necessarie per la (eventuale) riconfigurazione e il trasferimento di risorse IT di tipo hw presso altra sede e/o ufficio, es. a titolo indicativo e non esaustivo:

- trasporto e riconfigurazione di risorse IT di tipo hw/sw (es. postazioni informatiche di tipo client o server, ATCM, periferiche, centralino telefonico (es. spostamento interni telefonici), gestionali, ecc) da una sede a un'altra;
- predisposizione configurazioni sistemiche e\o di rete a livello client o server per l'accesso e l'utilizzo della risorsa IT presso una specifica sede;

➤ **Utenti abilitati:** tutti gli utenti che hanno ricevuto in consegna o in assegnazione risorse IT;

➤ **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** aver inoltrato al SITEL la richiesta (**art. 6.1.2**) nel rispetto delle seguenti tempistiche

➤ "change and move" per un numero di utenti inferiore a 2: **almeno 15 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività;**

➤ "change and move" per un numero di utenti superiore a 2: **almeno 21 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività;**

➤ **Modalità tecnico-operativa per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**

- accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta (**art. 6.1.2**);
- attendere di essere ricontattati per la pianificazione delle attività;

➤ **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

➤ **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.5 Attività di verifica e monitoraggio

➤ **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende tutte le attività di verifica e monitoraggio sull'accesso e l'utilizzo della rete e del sistema IT comunale, nonché delle singole risorse IT; le verifiche possono essere di tipo tecnico, economico-finanziario, amministrativo.

➤ **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati ad accedere ai dati oggetto dell'attività di verifica e monitoraggio e ai relativi risultati;

➤ **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** aver inoltrato al SITEL la richiesta (**art. 6.1.2**) **almeno 7 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività, oltre alla durata dell'attività di verifica e\o monitoraggio;**

➤ **Modalità tecnico-operativa per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**

- accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta (**art. 6.1.2**);
- attendere di essere ricontattati o la chiusura del ticket;

➤ **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

➤ **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.6 Rilevazioni statistiche

➤ **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende tutte le attività di rilevazione o di elaborazione statistica inerenti la rete e il sistema IT comunale;

➤ **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati ad accedere ai dati oggetto delle statistiche e ai relativi risultati;

➤ **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**

- a) aver inoltrato al SITEL la richiesta (secondo quanto previsto dall'art. 12 del RUGESIT) con **almeno 7 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività;**
- b) disponibilità dei dati su cui effettuare le statistiche;

➤ **Modalità tecnico-operativa per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**

- accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket (**art. 6.1.2**) indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta;
- attendere di essere ricontattati o la chiusura del ticket;

➤ **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

➤ **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.7

Modifiche tecniche strutturali, funzionali o di configurazione della rete o di risorse IT

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende tutte le attività necessarie per la realizzazione di modifiche tecniche di configurazione, strutturali o funzionali della rete o delle risorse IT (es. modifiche hw/sw dell'infrastruttura server o di rete, modifica della configurazione hw o sw di postazioni informatiche, installazione di nuovi software e/o dispositivi e/o periferiche sulla postazione dell'utente, ecc)
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati a richiedere modifiche tecniche strutturali e/o funzionali sulla risorsa (o le risorse) IT oggetto della richiesta;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - a) aver inoltrato al SITEL la richiesta (secondo quanto previsto dall'art. 12 del RUGESIT) con **almeno 15 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività**;
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket (**art. 6.1.2**) indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta;
 - attendere di essere ricontattati o la chiusura del ticket;
- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.8

Produzione di documentazione

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende qualsiasi attività di tipo documentale (tecnico, economico-finanziario, amministrativo o reportistico) sul sistema IT e le sue risorse;
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti autorizzati ad accedere al contenuto della documentazione richiesta;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - aver inoltrato al SITEL la richiesta (**art. 6.1.2**) **almeno 15 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività documentale**;
 - disponibilità dei dati o delle informazioni alla base della documentazione richiesta;
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket (**art. 6.1.2**) indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta;
 - attendere di essere ricontattati o la chiusura del ticket;
- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.9

Formazione agli utenti in materia IT

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende qualsiasi attività di formazione (di tipo tecnico o giuridico) agli utenti in ambito IT;
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti interni;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - a) aver inoltrato al SITEL la richiesta (**art. 6.1.2**) **almeno 15 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per l'inizio dell'attività formativa, oltre al tempo necessario per il completamento delle procedure di affidamento a terzi (qualora questo dovesse rendersi necessario, ad. es. per mancanza di competenze interne) dell'attività di formazione richiesta, nel rispetto dei regolamenti interni e della normativa vigente**;
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - accedere al servizio di help-desk per l'apertura del ticket (**art. 6.1.2**) indicando la data entro la quale è necessario completare l'attività richiesta;
 - attendere di essere ricontattati o la chiusura del ticket;
- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.10

Attività di verifica tecnica e analisi di fattibilità

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende qualsiasi attività di verifica tecnica di risorse IT e di analisi di fattibilità di soluzioni tecnico-operative per il soddisfacimento di specifiche esigenze funzionali dell'utente. Rientrano ad esempio in questa categoria le seguenti attività:
 - sopralluoghi tecnico-operativi presso una specifica sede per verificare la disponibilità delle risorse IT necessarie per lo svolgimento di particolari attività (trasferimenti, svolgimento eventi, ecc);
 - analisi di fattibilità tecnico-economica di una o più soluzioni per il soddisfacimento delle specifiche funzionali indicate dall'utente;
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti interni;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:**
 - a) aver inoltrato al SITEL la richiesta (**art. 6.1.2**) con **almeno 30 gg lavorativi di anticipo sulla data indicata dall'utente per il completamento dell'attività**;
 - b) accessibilità della sede (o delle sedi) oggetto dell'eventuale sopralluogo;
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** pianificare le attività direttamente



Città di Spoleto
Direzione Economico Finanziaria e Risorse umane

con il responsabile SITEL;

- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;

6.11 Sviluppo di nuovi progetti IT

- **Descrizione o finalità del servizio:** il servizio comprende qualsiasi attività di analisi e progettazione per la realizzazione di nuovi servizi IT;
- **Utenti abilitati:** tutti gli utenti interni individuati dall'Ente come "referenti" per il progetto (o dei progetti) oggetto della richiesta;
- **Condizioni vincolanti per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** quanto specificato all'**art. 13.1** del RUGESIT;
- **Modalità tecnico-operative per l'accesso e l'utilizzo del servizio:** pianificare le attività direttamente con il responsabile SITEL;
- **Disponibilità del servizio:** il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30, e nel pomeriggio del lunedì e del giovedì dalle 15.00 alle 17.00.
- **SLA:** 99% delle richieste ricevute e verificate dal SITEL nel corso dell'anno completate entro le scadenze indicate dall'utente;