

Processo

## **Gestione degli IMAC Estemporanei**

*IDENTIFICATIVO*

**SDE-ITO-PRO-IMACEstemporaneo 4 1.doc**

*VERSIONE*

**Ed. 4 Rev.0/20-06-2013**

Uso Esterno

Riservato a RTI, Amm, MON

## Indice dei contenuti

<b>0</b>	<b>GENERALITA'</b> .....	<b>3</b>
0.1	Scopo del documento .....	3
0.2	Applicabilità .....	3
0.3	Riferimenti .....	4
0.4	Definizioni e acronimi.....	4
0.5	Tabella delle Versioni .....	5
<b>1</b>	<b>Articolazione dell'attività</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>IMAC Estemporaneo</b> .....	<b>7</b>
2.1	Fase 1 – Invio della richiesta.....	7
2.2	Le carte servizi .....	9
2.2.1	Compilazione della carta servizi.....	10
2.2.2	Aggiornamento della versione della carta servizi.....	10
<b>3</b>	<b>Fase 2 – Presa in carico (apertura tagliando)</b> .....	<b>10</b>
3.1	CS Corrette.....	11
3.2	CS Corrette ma con dati inventariali non coincidenti .....	11
3.3	CS incomplete .....	11
<b>4</b>	<b>Fase 3 – Gestione dell'IMAC</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Fase 4 – Sospensione attività dell'IMAC</b> .....	<b>12</b>
5.1	Gestione sospensione per indisponibilità utente .....	12
5.2	Gestione sospensione richieste.....	12
5.2.1	Sospensione CS-B1-MOD-PdLaggiuntiva.....	12
5.2.2	Sospensione CS-A-MOD-SpostamentoPdL, province diverse .....	13
5.2.1	Sospensione CS-A-MOD-SpostamentoPdL, sedi diverse UUCC.....	13
<b>6</b>	<b>Fase 5 – Riattivazione Tagliando</b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Fase 6 – Completamento Attività IMAC</b> .....	<b>14</b>
<b>8</b>	<b>Fase 7 – Close down dell'IMAC (Chiusura del Tagliando)</b> .....	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>Flusso procedurale</b> .....	<b>16</b>

## **0 GENERALITA'**

### **0.1 Scopo del documento**

Il presente documento ha lo scopo di descrivere il processo di lavoro per l'attuazione del requisito contrattuale "IMAC Estemporaneo" indicato nella scheda AD al capitolo 1.2.2.2 IMAC e di seguito descritto

*Il Fornitore dovrà inoltre soddisfare le richieste estemporanee singole di IMAC comunicate dall'Amministrazione all'interno di un massimale per sito da concordarsi tra Amministrazione e Fornitore entro 60 giorni dalla data di efficacia del contratto in relazione alle PdL installate presso il generico sito; tale determinazione di massimali di interventi IMAC per sito non produrrà alcuna modifica degli importi corrisposti al Fornitore per l'erogazione del servizio. In caso di mancato accordo tra Amministrazione e Gestore si assumerà come massimale un numero di interventi di IMAC pari al 20% del numero complessivo di PdL installate presso quel sito.*

Il predetto processo è parte integrante del sottoservizio IMAC incluso nella Scheda Gestione Operativa dell'Ambiente Distribuito del Contratto rep. 1996.

La descrizione di questo processo consentirà l'illustrazione

- delle modalità con cui andranno inoltrate le richieste
- delle attività necessarie a soddisfare le richieste
- di ruoli e responsabilità.

Copia del presente documento è pubblicato sulla intranet al percorso *Carta Servizi*.

### **0.2 Applicabilità**

Il processo descritto trova la sua applicabilità nella gestione delle seguenti tipologie di richieste che potrebbero pervenire sia dagli Uffici Periferici del Ministero (DR e USP) che dagli Uffici Centrali:

- Abilitazione/Disabilitazione servizi laptop (pe.RAS, VPN)
- Abilitazione/Disabilitazione uso liste di distribuzione
- Abilitazione/Disabilitazione Utenza Internet
- Creazione/Cancellazione utenze PE
- Distribuzione software
- Gestione Utenze di Dominio
- Migrazione utenze PE
- PdL Aggiuntiva
- Riconfigurazione SW PdL
- Spostamento PdL.

### 0.3 Riferimenti

Codice	Titolo
Contratto Rep. 2034	Contratto per la gestione del sistema informativo del Ministero dell'Istruzione (SIDI)
Sez_02_08_0503_SCHEDA_GO_Distribuito	Scheda Gestione operativa Ambiente Distribuito

### 0.4 Definizioni e acronimi

Definizione/ Acronimo	Descrizione
AT	Procedura di Apertura Tagliando
CA	Procedura di completamento dell'attività
CS	Carta Servizi
USP	Uffici Scolastici Provinciali
CT	Procedura di Chiusura Tagliando
DGSSSI	Direzione Generale Studi, Statistica e Sistemi Informativi
DR	Direzione Regionale
EA	Procedura di Esecuzione dell'attività
EAPdL	Esecuzione dell'attività sistemistica da remoto
GO	Gestione Operativa
IMAC	Installazione, movimentazione, aggiunta o cambiamento dell'infrastruttura informatica
Ind.Ute	Processo di gestione dell'indisponibilità utente che innesca la sospensione del tagliando
M1	Messaggio di apertura/chiusura richiesta con CS incompleta
M2	Messaggio di presa in carico della richiesta, avvio delle attività
M3	Messaggio di sospensione attività per verifiche dati inventariali
M4	Messaggio di chiusura attività
M5	Messaggio di sospensione attività per indisponibilità utente
M6	Messaggio di sospensione attività in attesa valutazione DGSSSI
M7	Messaggio di richiesta di approvazione DGSSSI
M8	Messaggio di chiusura richiesta per mancata approvazione DGSSSI
M9	Messaggio di presa in carico e richiesta valutazione Ufficio Tecnico del MIUR
PCS	Procedura di compilazione Carta Servizi
PdL	Postazione di lavoro client
PE	Posta Elettronica
RDM	Remote Desktop Management
RT	Procedura di Riattivazione Tagliando

Definizione/ Acronimo	Descrizione
RTI HP ES	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa tra HP Enterprise Services Italia e Auselda AED Group
SD	Service Desk
ST	Sospensione Tagliando
USR	Ufficio Scolastico Regionale
UUC	Uffici Centrali
UUP	Uffici Periferici
V.CS	Procedura di verifica di correttezza della Carta Servizi

### 0.5 Tabella delle Versioni

Ver.	Data emissione	Descrizione delle modifiche
4.0	11-06-2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornata denominazione RTI</li> <li>• Aggiornata composizione RTI in base al nuovo contratto Rep.2034</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "0.3 Applicabilità", eliminata la richiesta relativa alle applicazioni dipartimentali perchè obsolete</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "0.4 Riferimenti", modificato il numero del Contratto</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "0.5 Definizioni e acronimi", modificato l'acronimo del RTI</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "2.1 Fase 1 – Invio della richiesta", eliminati <ul style="list-style-type: none"> <li>○ i riferimenti al servizio Consulenza Territoriale perchè lo stesso non è previsto nel nuovo contratto</li> <li>○ il riferimento alle applicazioni dipartimentali</li> </ul> </li> <li>• Aggiornato il paragrafo "2.2 Carte servizi", eliminando dall'elenco le seguenti CS perchè obsolete <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CS-G0</li> <li>○ CS-G2</li> <li>○ CS-I</li> <li>○ CS-I2</li> <li>○ CS-I3</li> </ul> </li> <li>• Aggiornato il paragrafo "3.3 CS Incomplete", eliminato il riferimento al servizio Consulenza Territoriale perchè lo stesso non è previsto nel nuovo contratto</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "5.2.1 CS Incomplete", eliminato il riferimento al servizio Consulenza Territoriale perchè lo stesso non è previsto nel nuovo contratto</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "6 Fase 5 – Riattivazione tagliando", eliminato il riferimento al servizio Consulenza Territoriale perchè lo stesso non è previsto nel nuovo contratto</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "8 Fase 7 – Close down dell'IMAC", eliminato il riferimento al servizio Consulenza Territoriale perchè lo stesso non è previsto nel nuovo contratto</li> <li>• Aggiornato il paragrafo "9 Flusso procedurale", modificato la denominazione del RTI nel diagramma di flusso</li> </ul>
3.1	03-11-2009	<p>Attualizzata la denominazione della Direzione Generale a cui afferisce la gestione del Sistema Informativo.</p> <p>Fase 4 – Sospensione attività dell'IMAC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserito il processo di gestione degli spostamenti di PdL tra province diverse (capitolo 5.2)</li> </ul>

Ver.	Data emissione	Descrizione delle modifiche
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Inserito il processo di gestione degli spostamenti di PdL tra sedi diverse degli UUCC (capitolo 5.3)</li> </ul> <p>Fase 5 – Riattivazione Tagliando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modifica del messaggio M8</li> </ul> <p>Flusso Procedurale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiornato in funzione dell’inserimento dei capitoli 5.2 e 5.3</li> </ul>
3.0	23-06-2008	Revisione dell’intero documento a seguito della decisione di estendere l’applicabilità del processo agli UUCC.
2.1	18-07-2006	<p><u>Indicazione che il processo e le CS sono pubblicate sulla intranet</u></p> <p><u>Fase 1 – Invio richiesta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inserito dettaglio attività di supporto a carico della CT</li> <li>Specificato canale di comunicazione per aggiornamento riferimenti dei Referenti UUPP</li> <li>Inserito nel processo di comunicazione il riferimento alla CT</li> </ul> <p><u>Carte Servizi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inserita la CS per la gestione delle Utenze di dominio istituzionali</li> <li>Inserita la CS per la gestione delle richieste di aggiunta/cambiamento componente HW</li> <li>Aggiornata versione delle carte servizi</li> </ul> <p><u>Fase 4 - Sospensione attività dell’IMAC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>modificata modalità di sospensione CS-B1</li> <li>inserito modalità gestione messaggio M7</li> </ul> <p><u>Eliminazione del capitolo 10. Allegato – Strumenti utilizzati</u></p>
2.0	31-05-2006	<p><u>Fase 2 – Presa in carico (apertura tagliando)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inserita attività di verifica discrepanze Asset</li> </ul> <p><u>Fase 4 - Sospensione attività dell’IMAC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inserita sospensione per richieste in attesa di valutazione dalla DGSI</li> </ul> <p><u>Eliminata la Fase 5 – Comunicazione Utente, con conseguente cambio della denominazione delle fasi 6, 7 ed 8.</u></p> <p><u>Razionalizzazione della nomenclatura delle CS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>eliminato il riferimento alla marca della PdL e al Sistema Operativo</li> <li>il codice della CS fa riferimento alla tipologia IMAC.</li> </ul>
1.1	02-09-2005	<p><u>Fase 4 - Sospensione attività dell’IMAC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Precisazione delle diverse competenze tra la GO ed il SD</li> <li>Modifica del testo del messaggio, specificando che il contatto deve avvenire attraverso la casella di posta</li> <li>Dettagliate le modalità operative della Go e del SD</li> </ul> <p><u>Fase 5 – Comunicazione utente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modifica del titolo della fase da “richiamata” a “comunicazione”</li> <li>Precisazione delle diverse competenze tra la GO ed il SD</li> </ul> <p><u>Fase 6 – Riattivazione Tagliando</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Precisazione delle diverse competenze tra la GO ed il SD</li> <li>Dettagliate le modalità operative della Go e del SD</li> </ul>

Ver.	Data emissione	Descrizione delle modifiche
		<u>Flusso procedurale</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tabella di decodifica</li><li>• Schema a blocchi</li></ul> Inserimento la CS-159-MOD-CambioPolo.doc
1.0	01-08-2005	Nascita del documento

## 1 Articolazione dell'attività

Il processo è suddiviso in diverse fasi, secondo la sequenza di seguito riportata ed in base alla tipologia di IMAC:

Fase 1 – Invio della richiesta

Fase 2 – Presa in carico (apertura tagliando)

Fase 3 – Gestione dell'IMAC

Fase 4 – Sospensione attività dell'IMAC

Fase 5 – Riattivazione Tagliando

Fase 6 – Completamento Attività IMAC

Fase 7 – Close down dell'IMAC (Chiusura del Tagliando).

Il Referente dell'Ufficio è l'attore che attiva il processo.

Per gli UUCC, i Referenti delle DG potranno essere supportati dal personale RTI del Presidio UUCC (in seguito Presidio).

## 2 IMAC Estemporaneo

### 2.1 Fase 1 – Invio della richiesta

Per gli UUPP è necessario che la validazione delle richieste degli utenti abbia il giusto livello di verifica e di approvazione e venga vagliata dal Direttore Regionale/Dirigente USP o da una persona da esso identificata. In questa seconda ipotesi, si potrebbe trattare anche di un gruppo di referenti operanti presso i singoli uffici.

Relativamente agli UUCC, il processo prevede il coinvolgimento dei referenti delle Direzioni Generali, identificati per inoltrare le singole richieste. Detti Referenti potranno contare sull'eventuale supporto del Presidio.

Di seguito si riporta una possibile relazione dei referenti rispetto agli ambiti delle richieste, con la dovuta precisazione che le tre tipologie di referente individuate possono essere accorpate laddove la DG/DR/USP lo ritenga opportuno:

Ambito	Referente
Backup/Restore	Informativo
Funzionalità Internet	Informativo
Installazione PdL	Informativo
Servizi distribuzione Software	Informativo

Ambito	Referente
Servizi gestione utenti	Informatico
Servizi Posta Elettronica	Informatico
Spostamento PdL	Informatico

Il ruolo del Referente Informatico è finalizzato:

- Alla raccolta di tutte le informazioni utili alla esecuzione delle richieste
- All'individuazione della CS da utilizzare a fronte dell'esigenza dell'Ufficio.

E' importante, quindi, che gli UUPP e le DG degli UUCG identifichino il gruppo dei referenti per ciascun ufficio e che ogni ulteriore variazione o aggiunta relativa ai nominativi forniti, venga comunicata tramite l'invio di un messaggio di Posta Elettronica alla casella [logistica.uffici@istruzione.it](mailto:logistica.uffici@istruzione.it), gestita dal SD che provvederà ad aggiornare il Raccoglitore dei referenti, unici titolati ad inoltrare le richieste per gli ambiti di competenza.

La fase si chiude con l'inoltro della richiesta al Service Desk da parte del Referente dell'Ufficio, tramite l'invio di un messaggio di Posta Elettronica alla casella [Carta.Servizi@istruzione.it](mailto:Carta.Servizi@istruzione.it). La richiesta dovrà essere integrata da un documento che dettugli le informazioni necessarie alla esecuzione delle attività atte a soddisfare la richiesta stessa.

Questo documento integrativo è stato denominato "Carta Servizi".

Strumenti:

In questa fase si applicano

- la carta servizi

Processo di comunicazione per gli UUPP

- (Invio Messaggio PE)

DA: Referente Ufficio Periferico

A: Service Desk di RTI HP ES ([carta.servizi@istruzione.it](mailto:carta.servizi@istruzione.it))

Processo di comunicazione per gli UUCG

- (Invio Messaggio PE)

DA: Referente Ufficio Centrale

A: Service Desk di RTI HP ES ([carta.servizi@istruzione.it](mailto:carta.servizi@istruzione.it))

PC: - DGSSSI

- Assistenza Uffici Centrali

## 2.2 Le carte servizi

Di seguito si riporta l'elenco delle carte servizi:

Nome(*)	Ambito	Richiesta (Ulteriori dettagli sulle richieste sono indicate nelle carte servizi)
CS-A-MOD-SpostamentoPdL n.m.doc	PdL	Movimentazione PdL
CS-B1-MOD-PdLAggiuntiva n.m.doc	PdL	PdL Aggiuntiva
CS-D-MOD-InstallazioneHW n.m.doc	PdL	Installazione apparato hw aggiuntivo
CS-E-MOD-DistribuzioneSW n.m.doc	PdL	Distribuzione SW
CS-F-A-MOD-GestioneConf_PdL(DirectoryCondivisa) n.m.doc	PdL	Riconfigurazione SW PdL
CS-G1-A-MOD-CreazioneUtenzeDominio n.m.doc	Utenze	Gestione Utenze dominio
CS-G1-B-MOD-ConfigurazionePE n.m.doc	PdL	Configurazione PdL
CS-G1-C-MOD-CancellazioneUtenzeDominio n.m.doc	Utenze	Gestione Utenze dominio
CS-G1D-MOD-GestioneCancellazione&CreazioneUtenza n.m.doc	Utenze	Gestione Utenze dominio
CS-G4-MOD- CreazioneConfigurazioneAccountAggiuntivo n.m.doc	Utenze	Gestione Utenze dominio
CS-K2-MOD-MigrazioneUtenzaPE n.m.doc	PE	Migrazione utenze PE
CS-K-MOD-Creazione_CancellazionePE n.m.doc	PdL	Gestione utenze Posta elettronica
CS-L-MOD-Utilizzo ListeDistribuzionePE n.m.doc	PE	Gestione liste Distribuzione

(\*) n.m rappresentano la versione della CS

I moduli delle CS sono pubblicati sulla intranet al percorso indicato nel paragrafo 0.1 del presente documento.

## 2.2.1 Compilazione della carta servizi

Ciascuna carta servizi contiene le istruzioni per la sua compilazione.

**Per assicurarsi l'utilizzo del modulo aggiornato della Carta Servizi è necessario che, quando occorre, lo stesso sia prelevato sempre dalla intranet.**

La carta servizi, una volta compilata in ogni sua parte e con tutti i dati utili al fine dell'evasione della richiesta, va rinominata secondo la seguente nomenclatura:

**CS-Tipo-Ufficio-aaaammgg-xx-v**

dove:

**CS-Tipo** è l'identificativo della carta servizi, da lasciare invariato

**Ufficio** è l'identificazione dell'Ufficio, con questa regola di nomenclatura

- DRxx per le Direzioni Regionali, dove xx è la sigla della provincia,
- USPxx per gli Uffici Scolastici Provinciali dove xx è la sigla della provincia,
- DGaaaa per gli UUCG dove aaaa è la sigla della Direzione Generale

**aaaammgg** = data della richiesta in formato annomesegiorno;

**xx** = numero progressivo della richiesta effettuata nel giorno

**v** = versione della richiesta: nel caso della prima richiesta è uguale a "0"; si incrementa di una unità ad ogni revisione del documento (modifica o aggiunta di informazioni su richiesta del SD)

La rinomina del modulo deve essere effettuata a cura del Referente.

## 2.2.2 Aggiornamento della versione della carta servizi

Le Carte Servizi potranno essere aggiornate a fronte di mutate esigenze operative che potranno provocare anche l'emissione di nuove CS oppure la cancellazione di CS divenute obsolete.

I Referenti e la DGSSSI riceveranno comunicazione tramite e-mail dell'aggiornamento delle CS e dell'avvenuta pubblicazione sulla intranet delle nuove versioni delle stesse.

## 3 Fase 2 – Presa in carico (apertura tagliando)

Alla ricezione del messaggio inviato dal Referente, il SD aprirà un tagliando nel quale indicherà come "Contatto" il nome dell'utente per il quale è stato richiesto l'intervento IMAC.

Entro quattro ore dalla ricezione del messaggio, il SD comunicherà al Referente, la presa in carico della richiesta con un messaggio di PE contenente il numero del tagliando aperto e l'esito della verifica operata, in via preliminare, sul contenuto della Carta Servizi e sui dati di Asset.

In particolare il SD, in fase di apertura del tagliando provvederà a verificare che:

- le informazioni contenute nella Carta Servizi siano complete e possano essere trasferite al gruppo di Gestione Operativa per la lavorazione
- i dati della PdL su cui è stato chiesto l'intervento IMAC corrispondano a quelli indicati nel DB Asset del Service Desk

### 3.1 CS Corrette

Nel caso di CS corrette e di dati di Asset esatti, il testo del messaggio M2 sarà: **“La richiesta è stata inoltrata alla Gestione Operativa per la sua lavorazione”**.

Per facilitare l'identificazione di questo messaggio di presa in carico, si rimanda al Referente dell'Ufficio il messaggio originario (quello con cui è stata inviata la CS) con lo stesso oggetto con prefisso **“R:”** e suffisso **“Aperto il Tagliando N. xxxxxx”**.

### 3.2 CS Corrette ma con dati inventariali non coincidenti

Per le richieste corrette, in cui sono state riscontrate delle discrepanze con il data base degli Asset, il testo del messaggio M3 sarà: **“La lavorazione della richiesta è stata avviata ma la rilevazione di una discrepanza nei dati inventariali della PdL, ha innescato la verifica degli stessi, a seguito della quale, potrebbe essere contattato dalla struttura Asset Management (gestione dei beni).”**.

Per facilitare l'identificazione di questo messaggio di presa in carico si rimanda il messaggio originario (quello con cui è stata inviata la CS) con lo stesso oggetto, prefisso **“R:”** ed il suffisso sarà: **“Aperto il Tagliando N. xxxxxx – Avviata la lavorazione della richiesta - Riscoperte delle discrepanze nei dati inventariali della PdL”**.

### 3.3 CS incomplete

Per le richieste incomplete e/o errate, il testo del messaggio M1 sarà: **“La richiesta non può essere evasa per incompletezza delle informazioni fornite. Si prega di inviare nuovamente la Carta Servizi, compilandola in ogni sua parte”**; inoltre, saranno fornite indicazioni di dettaglio sulle informazioni mancanti o errate. Si precisa che il rinvio della Carta Servizi darà luogo ad un nuovo tagliando.

Per facilitare l'identificazione di questo messaggio di mancata presa in carico si rimanda il messaggio originario (quello con cui è stata inviata la CS) con lo stesso oggetto con prefisso **“R:”** ed il suffisso sarà: **“Aperto il Tagliando N. xxxxxx – La richiesta non può essere evasa perché la CS è incompleta e/o errata”**.

Processo di comunicazione:

(Apertura tagliando)

Da: Service Desk di RTI HP ES ([carta.servizi@istruzione.it](mailto:carta.servizi@istruzione.it))

A: Referente Ufficio

PC:

- DGSSSI (utenza nominale relativamente alle richieste degli UUCC)

- Assistenza Uffici Centrali (relativamente alle richieste degli UUCC)

## 4 Fase 3 – Gestione dell'IMAC

Il SD avvia il processo interno di gestione dell'IMAC Estemporaneo con l'assegnazione del tagliando al gruppo competente di Gestione Operativa, il quale si attiverà per portare a termine le attività previste.

In alcuni casi, nella lavorazione della richiesta, è prevista l'esecuzione di una attività sistemistica svolta sulla PdL da remoto (RDM) e che richiede il coinvolgimento dell'utente; da ciò scaturisce la chiusura diretta dell'IMAC in quanto l'utente avrà direttamente l'evidenza dell'evasione della sua richiesta.

## 5 Fase 4 – Sospensione attività dell'IMAC

La sospensione dell'attività IMAC, la cui competenza iniziale è della GO e successivamente del SD, viene effettuata nelle casistiche di seguito riportate

### 5.1 Gestione sospensione per indisponibilità utente

La fase di sospensione si applica alle richieste dove è previsto un intervento RDM e la GO contatta il Referente/utente per proseguire e completare l'attività, ma questi non è disponibile.

In questo caso, il SD invia un messaggio (M5) all'utente ed al referente, invitandoli a richiamare il SD per consentire la prosecuzione ed il completamento dell'attività.

Per facilitarne l'identificazione, l'oggetto del messaggio sarà: **R:Tagliando N. xxxxxx – Lavorazione sospesa.**

Il testo del messaggio sarà: **“La informiamo che abbiamo provato a contattarLa più volte ma con esito negativo. Si prega di contattare il SD con la più cortese sollecitudine onde consentire il completamento delle attività inerenti la Sua richiesta.”.**

### 5.2 Gestione sospensione richieste

La fase di sospensione si applica anche nel caso in cui vengano inoltrate richieste soggette ad una valutazione od approvazione da parte dell'Amministrazione.

Operativamente, il SD provvede ad inviare un messaggio di posta elettronica per comunicare al Referente dell'Ufficio la presa in carico della richiesta e la contestuale sospensione della stessa.

Tale fase sarà applicata nel caso di sospensione effettuata

- dalla GO per CS-B1-MOD-PdLAggiuntiva, in cui è richiesta l'autorizzazione della DGSSSI
- dal SD per CS-A-MOD-SpostamentoPdL, in cui è richiesta l'autorizzazione della DGSSSI per spostamenti di apparecchiature in province diverse
- dal SD per CS-A-MOD-SpostamentoPdL, in cui è richiesta l'autorizzazione dell'Ufficio Tecnico per spostamenti in sedi diverse degli UUC.

Di seguito si dettagliano i casi predetti.

#### 5.2.1 Sospensione CS-B1-MOD-PdLAggiuntiva

Il SD invia un messaggio (M6) al referente, segnalando la sospensione della richiesta.

Per facilitarne l'identificazione, l'oggetto del messaggio sarà: **R:Tagliando N. xxxxxx – Lavorazione sospesa.**

Il testo del messaggio sarà: **“La informiamo che, come da processo concordato con la DGSSSI, abbiamo provveduto a richiedere alla stessa di valutare ed eventualmente autorizzare l'esecuzione dell'attività.”.**

Questa fase, inoltre, prevede sempre a carico del SD, l'invio di una comunicazione alla DGSSSI (M7), più precisamente al Dirigente dell'Ufficio IV della DGSSSI, con la quale viene inoltrata la richiesta di PdL aggiuntiva, per richiederne la valutazione.

Il testo del messaggio sarà: **“Egr. Dirigente, con la presente vi inoltriamo la richiesta di n xx postazioni di lavoro, pervenutaci dal referente informatico xxxxxxxxxxxx di xxxxxxxxx, al fine di procedere all'evasione della stessa. In attesa della vostra valutazione, porgiamo distinti saluti.”**

## 5.2.2 Sospensione CS-A-MOD-SpostamentoPdL, province diverse

Il SD invia un messaggio (M6) al referente, segnalando la sospensione della richiesta.

Per facilitarne l'identificazione, l'oggetto del messaggio sarà: **R:Tagliando N. xxxxxx – Lavorazione sospesa.**

Il testo del messaggio sarà: **“La informiamo che, come da processo concordato con la DGSSSI, abbiamo provveduto a richiedere alla stessa di valutare ed eventualmente autorizzare l'esecuzione dell'attività.”**

Questa fase, inoltre, prevede sempre a carico del SD, l'invio di una comunicazione alla DGSSSI (M7, parere AMM), più precisamente al Dirigente dell'Ufficio IV della DGSSSI, con la quale viene inoltrata la richiesta di spostamento, per richiederne la valutazione.

Il testo del messaggio sarà: **“Egr. Dirigente, con la presente vi inoltriamo la richiesta di spostamento di PdL tra province diverse, pervenutaci dal referente informatico xxxxxxxxxxxx di xxxxxxxxx. In attesa della vostra valutazione, porgiamo distinti saluti.”**

## 5.2.1 Sospensione CS-A-MOD-SpostamentoPdL, sedi diverse UUCC

Il SD invia un messaggio (M9) al referente ed al responsabile dell'Ufficio Tecnico del MIUR, segnalando la presa in carico e sospensione della richiesta, in attesa di ricevere l'approvazione da parte dell'Ufficio Tecnico

Per facilitarne l'identificazione, l'oggetto del messaggio sarà: **R:Tagliando N. xxxxxx – Lavorazione sospesa.**

Il testo del messaggio sarà: **“La informiamo che, come da processo concordato con l'Amministrazione, abbiamo preso in carico la richiesta. La richiesta è attualmente sospesa in attesa della valutazione dell'Ufficio Tecnico.”**

Processo di comunicazione:

(Sospensione tagliando)

Da: Service Desk di RTI HP ES ([carta.servizi@istruzione.it](mailto:carta.servizi@istruzione.it))

A: Referente Ufficio

Responsabile Ufficio Tecnico MIUR (se spostamento tra sedi diverse UUCC)

PC:

- DGSSSI (utenza nominale relativamente alle richieste degli UUCC)

- Assistenza Uffici Centrali (relativamente alle richieste degli UUCC)

## 6 Fase 5 – Riattivazione Tagliando

Questa fase, di competenza del SD, si applica nei seguenti casi:

- Richieste sospese per indisponibilità utente
- Richieste sospese in attesa di valutazione/autorizzazione da parte dell'Amministrazione

Operativamente il SD, ricevute le comunicazioni dall'utente e/o referente, provvede ad annotare sul tagliando le informazioni e/o richieste ed attiva la GO per riavvianne la lavorazione.

Nel caso di mancata approvazione dell'Amministrazione, il SD procederà ad inoltrare all'Ufficio richiedente – tramite PE - la comunicazione di diniego.

Per facilitarne l'identificazione, l'oggetto del messaggio (M8) sarà: **R:Tagliando N. xxxxxx – Chiusura attività.**

Il testo del messaggio sarà: **“La informiamo che la Sua richiesta non può essere evasa a causa della mancata approvazione della stessa da parte dell'Amministrazione (DGSSSI o Ufficio Tecnico)”.**

Processo di comunicazione:

(Chiusura tagliando, richiesta non approvata )

Da: Service Desk di RTI HP ES ([carta.servizi@istruzione.it](mailto:carta.servizi@istruzione.it))

A: Referente Ufficio

PC:

- DGSSSI (utenza nominale relativamente alle richieste degli UUCC)

- Assistenza Uffici Centrali (relativamente alle richieste degli UUCC)

## 7 Fase 6 – Completamento Attività IMAC

Questa fase è di competenza della GO, a cui il SD riassegna il Tagliando – sospeso in precedenza - per il completamento delle attività.

Al termine delle predette attività, il tagliando potrà essere assegnato al SD per la chiusura dello stesso. Qualora, invece, la lavorazione preveda il coinvolgimento dell'utente, la chiusura sarà diretta (analogamente a quanto descritto nel paragrafo Fase 3 – Gestione dell'IMAC).

## 8 Fase 7 – Close down dell'IMAC (Chiusura del Tagliando)<sup>1</sup>

La fase è di competenza del RTI HP ES, in essa il SD chiude il Tagliando e comunica via PE, con il messaggio M4, la chiusura dell'attività al Referente dell'Ufficio

Per facilitarne l'identificazione, l'oggetto del messaggio sarà: **R:Tagliando N. xxxxxx – Chiusura attività.**

Il testo del messaggio sarà: **“La informiamo di aver evaso la sua richiesta.”.**

---

<sup>1</sup> La fase non si applica per le IMAC in cui è prevista l'interazione con l'utente per eseguire l'attività RDM, oppure per le attività che richiedono un intervento on-site

Processo di comunicazione

(Chiusura tagliando)

DA: Service Desk di RTI HP ES ([carta.servizi@istruzione.it](mailto:carta.servizi@istruzione.it))

A: Referente Ufficio

PC:

- DGSSSI (utenza nominale relativamente alle richieste degli UUCC)
- Assistenza Uffici Centrali (relativamente alle richieste degli UUCC)

## 9 Flusso procedurale

Di seguito si riporta il diagramma di flusso dell'intero processo, dove

<b>AT</b> indica la procedura operativa di Apertura Tagliando
<b>CA</b> indica la procedura operativa di completamento dell'attività
<b>CT</b> indica la procedura operativa di Chiusura Tagliando
<b>EA</b> indica la procedura operativa di Esecuzione dell'attività
<b>EAPdL</b> indica l'esecuzione dell'attività sistemistica da remoto
<b>Ind.Ute</b> indica il processo di gestione dell'indisponibilità utente, che innesca la sospensione del tagliando
<b>M1</b> indica il testo del messaggio di apertura/chiusura richiesta con CS incompleta
<b>M2</b> indica il testo del messaggio di presa in carico della richiesta, avvio delle attività
<b>M3</b> indica il testo del messaggio di presa in carico e di attivazione dell'attività, ma con segnalazione di discrepanze dei dati inventariali
<b>M4</b> indica il testo del messaggio di chiusura attività
<b>M5</b> indica il testo del messaggio di sospensione attività per indisponibilità utente (è parte del processo Ind.Ute)
<b>M6</b> indica il testo del messaggio di sospensione per richieste in attesa di valutazione da parte della DGSSSI
<b>M7</b> indica il testo del messaggio di richiesta di valutazione DGSSSI
<b>M8</b> indica il testo del messaggio di chiusura richiesta per mancata approvazione DGSSSI
<b>M9</b> indica il testo del messaggio di presa in carico e richiesta valutazione Ufficio Tecnico MIUR
<b>PCS</b> indica la procedura di compilazione Carta Servizi
<b>RDM</b> indica se prevista la gestione remota della PdL da parte dei sistemisti
<b>RT</b> indica la procedura operativa di Riattivazione Tagliando
<b>ST</b> indica la procedura di sospensione del tagliando
<b>V.CS</b> indica la procedura di verifica di correttezza della Carta Servizi

