Allegato “A”

**SINTETICA DESCRIZIONE ORGANIZZATIVA**

**DI ACME PADOVA**

1. Il “service desk”, corrispondente al numero telefonico 995 denominato “Assistenza utenti” (AU), è strutturato in due livelli. Il primo livello viene erogato in modalità centralizzata ed ha come compito quello di assistere tutti gli utenti su tematiche generali riguardanti i servizi di comunicazioni ed informatica (numeri di FAX, indirizzi Mail, numeri di telefono, modalità di configurazione dell’E-Message ovvero dell’antivirus, ecc.). Al secondo livello di assistenza, le cui responsabilità risalgono a livelli inferiori ed a connotazione geografica, sono state delegate, invece, quelle problematiche maggiormente legate alla conoscenza diretta delle realtà territoriali.
2. In tale ottica la Società di ICT ACME di Padova ha adeguato la propria organizzazione (descrizione di dettaglio in Appendice “I”) introducendo, tra le altre cose, dei meccanismi di automazione di gestione dei “ticket”, rendendo le procedure di comunicazione delle avarie e dei guasti (*problem management*) più dirette e veloci, e nel contempo direttamente consultabili tanto dai livelli gerarchici (verticali), quanto dai “clienti” che segnalano i differenti malfunzionamenti.
3. Il personale avente titolo della Società ACME dovrà accedere al servizio secondo le rispettive abilitazioni che gli sono state configurate. Tutte le segnalazioni di guasti/ avarie che al momento attuale giungono da più fonti (Nucleo posta e viaggi, Segreteria Ufficio Coordinamento/ Reparto lavori C4, via breve dalle squadre di bacino, dalle Sezioni impianti, ecc.) ed in differenti modi (FAX, Lettera, E-Message, mail, via breve, via telefono, ecc.) dovranno essere inviate alla Sezione Relazione con l’utenza con le modalità indicate in Appendice “II”.
4. In tale modo tutto il personale interessato, tanto sulla linea gerarchica quanto su quella funzionale, potrà seguire per la parte di interesse lo stato degli interventi di manutenzione sul network dell’area di responsabilità e di pertinenza. Successivamente il servizio sarà esteso e reso visibile a ciascun cliente, il quale potrà inserire direttamente e senza intermediazione le segnalazioni dei malfunzionamenti ovvero avvalersi della Sezione Relazione con l’Utenza, verificando l’andamento della propria pratica ovvero del proprio “ticket” con le modalità indicate nel citato allegato “B”.
5. Tale “*modus operandi*” dovrà consentire di:
   * contrarre i tempi di attesa dovuti al passaggio dell’informazione attraverso i differenti livelli decisionali pur tenendo informata tutta la catena gerarchica;
   * eliminare la ridondanza delle informazioni inerenti i guasti e le avarie;
   * concentrare l’ingresso delle informazioni inerenti i guasti e le avarie da un unico punto di ingresso ovvero di contatto (Single Point of Contact – SPOC);
   * verificare l’andamento degli interventi;
   * realizzare statistiche in merito a:

* numero di aperture guasti per coda e stato;
* apertura e chiusura ticket. Valutando così i tempi di diagnosi, intervento, ripristino;
* ecc….. personalizzando le statistiche;
* dare maggiore visibilità ai differenti branch office sullo stato di lavorazione dei propri ticket;
* eliminare il tempo perso per elaborare le continue segnalazioni dei SITREP che è necessario inoltrare alla Direzione di Rete per segnalare i differenti malfunzionamenti.

Appendice “I”

**ORGANIZZAZIONE DI DETTAGLIO**

La Società ACME, è responsabile dell’esercizio (gestione e manutenzione) del network dell’italia NORD EST. Essa garantisce con il proprio personale, le funzioni ed i processi di gestione dei “malfunzionamenti” (fault), della “configurazione” (configuration), dell’“accounting” (acconting), delle prestazioni (performance), e della “sicurezza” (security)*.* In particolare la 1a Compagnia, con il/i CSC4, è responsabile di parte della gestione dei fault (manutenzione), della Configurazione, dell’Accounting, e della valutazione delle Prestazioni. L’organizzaione della manutenzione, con le squadre di bacino, è responsabile della funzione di Network Maintenance sul territorio, ovvero a domicilio presso l’utente e della fase meramente esecutiva del Provisioning pianificato dal Reparto Impianti. Il Direttore del network è il responsabile diretto dell’esercizio e della manutenzione del network di competenza si avvale sul piano tecnico dal Capo del CSC4 quale Capo Gestione Servizi C4, e del responsabile della manutenzione quale responsabile delle manutenzioni ON THE FIELD sul territorio di competenza. In particolare nello specifico l’organizzazione è stata come di seguito articolata:

**Organizzazione di FRONT END**

Parte del personale del CSC4 espleterà la funzione di “**Controllo e Sorveglianza**” del network, ovvero il *Communications & Information Systems Control Centre* ***(CISCC)****,* ovvero quello che è comunemente denominato “Centro di supervisione”. Il personale fa parte del CSC4 e l’articolazione è come di seguito costituita:

* n. 1 Capo Gestione Servizi C4;
* n. 2 Sistemisti della Sezione di trasporto e commutazione;
* n. 1 Sistemista della Sezione NETWORKING e SICUREZZA;
* n. 1 Sistemista della Sezione Comunicazioni NON CLASS;
* n. 1 Sistemista della Sezione Comunicazioni CLASS.

**Organizzazione di BACK END**

Organizzazione orientata al NETWORK nella sua globalità non discernente tra CLASS e NON CLASS:

* + Sezione di trasporto e commutazione.
  + Sezione NETWORKING e SICUREZZA;
  + Sezione relazione con l’Utenza (Contact Center).
  + Sezione Comunicazioni CLASS.
  + Sezione Comunicazioni NON CLASS.
  + Sezione sviluppo dei servizi e sistemi

**Organizzazione ON THE FIELD**

* Squadra città di Padova (ovvero squadre di bacino **ON CALL**)

**Sezione di trasporto e commutazione**

*Nuc. Trasporto*

* Ponti radio militari e multiplex);
* Ponti radio militari, commerciali, e multiplex;

*Nuc. Commutazione*

* centrali MIT;
* RNI – RIFON -RID;

Sezione INTERNETWORKING e SICUREZZA

Sezione Comunicazionioni Classificate e NON

Squadra di intervento sul territorio per il bacino di (ovvero squadre di bacino **ON SITE**):

* *SRI S.Giovanni – Padova*
* *SRI Pendici - Vicenza*
* *C.n.a M. Palon – Comandi EDR del bacino di* ***Bolzano***
* *SRI Moruzzo/ - Comandi EDR del bacino di* ***Udine***
* *SRI Valdestali*
* *SRI M.Costate/ C.n.a. Col. Visentin – Comandi / EDR del bacino di* ***Treviso***

Appendice “II”

**PROCEDURE PER LA COMUNICAZIONE DI**

**MALFUNZIONAMENTI (AVARIE E GUASTI)**

1. Tutti gli Uffici della Società ACME che avranno ricevuto a qualsiasi titolo segnalazioni di avarie ovvero guasti dovranno inviare con immediatezza le comunicazioni al Contact Center della Sezione Relazione con l’utenza usufruendo con le priorità di seguito indicate dei seguenti canali di comunicazione :
   * 1. **PRIORITA’ UNO - via WEB SITE**

- Da EINET collegandosi al sito <http://otrs.csc4nordest.acme.it>

ove l’avaria o il guasto non permette di collegarsi al citato sito si sarà grati voler utilizzare il canale di comunicazione con la posta elettronica;

(b) **SECONDA PRIORITA’ -** **Via TELEFONO**

* + Da un qualsiasi numero della rete cellulare aziendale, chiamando il numero telefonico: 049 820 3018;
  + Da un qualsiasi numero della rete pubblica nazionale mobile (cellulare) e fissa, chiamando il numero TELECOM 049 871 6688 - 871 4633

Entrambi tali numeri telefonici corrispondono al contact center della Sezione relazione con l’Utenza dell’area Nord est.

(c) **TERZA PRIORITA’ - via POSTA ELETTRONICA**

* + Da un qualsiasi indirizzo di posta elettronico appartenete alla EINET all’indirizzo: [relazione.utenza@csc4nordest](mailto:relazione.utenza@csc4nordest). acme.it
  + Da un qualsiasi indirizzo di posta elettronico appartenete ad INTERNET (per esempio [caio.sempronio@virgilio.it](mailto:caio.sempronio@virgilio.it), ecc..) all’indirizzo: [relazione.utenza@ acme.it](mailto:relazione.utenza@esercito.difesa.it)

ove l’avaria o il guasto non permette di inviare una MAIL tanto da EINET quanto da INTERNET si sarà grati voler utilizzare il canale di comunicazione con il FAX;

(d) **QUARTA PRIORITA’ -** **Via FAX**

- Da un qualsiasi apparato FAX inviando il modulo FAX indicato in appendice “I” al numero: 12 5 3085**;**

- Da un qualsiasi apparato FAX connesso ad un linea civile (TELECOM ovvero altri operatori) inviando il modulo FAX al numero: 049 820 3085.

Entrambi tali numeri corrispondono a dei numeri di FAX corrispondenti al contact center della Sezione relazione con l’Utenza dell’area Nord est.

1. Le segnalazioni che giungeranno in maniera difforme da quanto indicato saranno ignorate.

**VISUALIZZAZIONE GLOBALE**

**Sono visualizzate tutte le code che contengono avarie:**

INFRASTRUTTURA

[infrastruttura](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=22) Problematiche sull’infrastruttura (Corrente elettrica, UPS, accessi, ecc)

SEZIONE COMMUTAZIONE E TRASPORTO

[comtraspfrontend](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=5) Commutazione e trasporto del frontend

[comtraspbackend](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=4) Commutazione e trasporto di backend

[comtraspsquacontpadova](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketQueue&QueueID=8): Commutazione e trasporto squadra di bacino Padova

[comtraspsquacontudine](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketQueue&QueueID=10): Commutazione e trasporto squadra di bacino Udine

[comtraspsquacontbolzano](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=6): Commutazione e trasporto squadra di bacino Bolzano

[comtraspsquaconttreviso](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=8): Commutazione e trasporto squadra di bacino Treviso

SEZIONE NETWORKING E SICUREZZA

[networkingfrontend](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=11): Networking e Sicurezza del frontend

[networkingbackend](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=10) Networking e Sicurezza del backend

[networkingsquacontpadova](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=13) Networking e Sicurezza della squadra di bacino Padova

[networkingsquacontudine](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=15) Networking e Sicurezza della squadra di bacino Udine

[networkingsquacontbolzano](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=12) Networking e Sicurezza della squadra di bacino Bolzano

[networkingsquaconttreviso](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=14) Networking e Sicurezza della squadra di bacino Treviso

SEZIONE GESTIONE SERVIZI NON CLASSIFICATI /CLASSIFICATI

[servizifrontend](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=17) Servizi del frontend

[servizibackend](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=16) Servizi del backend

[servizisquacontpadova](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=19) Servizi della squadra di bacino Padova

[servizisquacontudine](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=21) Servizi della squadra di bacino Udine

[servizisquacontbolzano](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=18) Servizi della squadra di bacino Bolzano

[servizisquaconttreviso](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=20) Servizi della squadra di bacino Treviso

STATISTICHE

[stat](http://otrs.csc4pd.esercito.difesa.it/otrs/index.pl?Action=AdminGroup&Subaction=Change&ID=3)istiche