

**CSI-PIEMONTE**  
**Consorzio per il Sistema Informativo**

**INDAGINE DI MERCATO**

**PREORDINATA A CONOSCERE L'ASSETTO DEL MERCATO IN ORDINE AD UNA  
SOLUZIONE SOFTWARE PER LA GESTIONE DELL'ITSM**

**INFORMAZIONI COMPLEMENTARI**

Si portano a formale conoscenza di tutti gli interessati all'indagine di mercato in oggetto le richieste di chiarimenti pervenute, con le rispettive risposte:

*Quesito: "Cosa si intende per Componenti Applicative?"*

Risposta: "Le componenti applicative sono le unità minime di software riconosciute dal cliente e sono assimilabili alle funzionalità che un applicativo mette a disposizione. Esse sono censite nel Catalogo dei Prodotti aziendali (Anagrafica Prodotti)"

*Quesito: "Cosa si intende per Ente? E' possibile assimilare l'Ente al Tenant definito in Remedy?"*

Risposta: "L'Ente è assimilabile alla Company in Remedy, ossia alla Società per la quale un servizio (applicativo o infrastrutturale) è erogato"

*Quesito: "Come vengono tracciate le richieste di tipo Request e question nella soluzione? Sono Incident categorizzati opportunamente?"*

Risposta: "Attualmente le richieste sono tutte di tipo Incident, flaggate come Request o Incident."

*Quesito: "Si deve prevedere la sola alimentazione del DWH o la sua sostituzione con altro strumento? Il database attuale di DWH è lo stesso di Remedy (altro schema) o è separato?"*

Risposta: "L'alimentazione della base dati del DWH o la sua sostituzione con altro strumento deve essere valutata in base alle opportunità che la sostituzione fornirebbe.

Nel caso di alimentazione dell'attuale base dati del DWH, che è separata da quella di remedy, essa deve continuare ad essere accessibile da SIrTE e deve consentire di mantenere immutate le reportistiche esistenti.

Nel caso di sostituzione deve essere preservata la fruizione dei dati da SIrTe e devono essere mantenute immutate, in termini di contenuti e logiche, le reportistiche esistenti.."

*Quesito: “E’ uno strumento di reporting che utilizza i dati già aggregati in DWH ? La soluzione proposta deve sostituire SIRTE o solo alimentarla?”*

Risposta: “SirTe è uno strumento di reporting che usa i dati già aggregati in DWH. La soluzione fornita non deve sostituire SirTE ma solo alimentarlo.”

*Quesito: “Lo strumento viene usato per assegnare in maniera massiva Incident/task a gruppi di supporto che poi dovranno svolgere attività? La soluzione proposta deve sostituire Skillapp o solo alimentarla?”*

Risposta: “Lo strumento viene utilizzato in fase di configurazione del sistema delle assegnazioni. Data una componente applicativa e le categorizzazioni operative attive esso genera i record corrispondenti alle assegnazioni ai gruppi preposti alla gestione dei ticket.”

*Quesito: “La soluzione proposta deve sostituire CMI o solo alimentarla?”*

Risposta: “L'alimentazione del CMI o la sua sostituzione con altro strumento deve essere valutata in base alle opportunità che la sostituzione potrebbe fornire, a patto di ottenere lo stesso risultato.”

*Quesito: “La soluzione proposta deve sostituire IMAC o solo alimentarla?”*

Risposta: “La sostituzione di IMAC o la sua integrazione con una nuova soluzione deve essere valutata in base alle opportunità che potrebbe fornire, a patto di ottenere lo stesso risultato.”

*Quesito: “Cosa si intende per script nativo Remedy? Un oggetto di Workflow come ad esempio un Filtro?”*

Risposta: “Per script nativo remedy si intende quello che in remedy è definito "Escalation" ossia script schedulabili che effettuano trasformazione dei dati e alimentazione tavole.”

*Quesito: “Si fa riferimento ad uno strumento di discovery che popoli un BMCD e che allinei le configurazioni lette in Asset? E’ possibile prevedere un offerta che sostituisca CMDB?”*

Risposta: “CMDB è uno degli strumenti che si integrano con l'attuale sistema di Trouble Ticketing. Non è compreso nel perimetro di questa indagine che CMDB venga sostituito, ma la soluzione proposta dovrà consentire il mantenimento dell'attuale integrazione.

*Quesito: “Si fa riferimento al modulo Work Order di Remedy?”*

Risposta: “Si fa riferimento non al modulo Work Order bensì ad una modalità di ingaggio, via email, di fornitori (non configurati come operatori di Remedy) ai quali viene assegnato un Task. All'attivazione di un task con opzione work order flaggata, il fornitore riceve una email di notifica dell'avvenuto ingaggio.”

*Quesito: “Per attuale sistema di Self Help si intende Remedy Knowledge Management? Quali funzionalità vengono utilizzate attualmente senza la necessità di effettuare autenticazione (non soggette a controllo accessi)?”*

Risposta: “Per Sistema di Self Help si intende il Self Ticketing ossia un portale attraverso il quale i clienti possono effettuare richieste di assistenza senza passare dal canale telefonico. Il Sistema di Self Help è integrato con il Knowledge Management.

Ad oggi tutte le funzionalità sono soggette ad autenticazione.”

*Quesito: “L’app custom sviluppata su Remedy deve essere riportata? Se sì, è possibile avere più dettagli sulla funzionalità?”*

Risposta: “La procedura Autorizzazioni Accesso IP deve essere riportata. Le funzionalità che mette a disposizione sono:

- Gestione e visualizzazione richieste.
- Filtri di ricerca sulle richieste.
- Sistema di individuazione richieste in scadenza/scadute.

Per ogni richiesta di autorizzazione, sulla quale il richiedente deve inserire le informazioni relative alle risorse di rete che devono essere accedute, viene generato un ticket sottoposto ad approvazione. I ticket approvati vengono sottomessi ai tecnici preposti a svolgere le attività di configurazione degli apparati di rete.

La procedura espone il catalogo delle Componenti Applicative (integrazione con Anagrafica Prodotti) e l'iter autorizzativo prevede che sia il Responsabile Gerarchico del richiedente o il PM della Componente Applicativa ad esprimersi sulla richiesta. Gli oggetti (richiesta, attività) sono assimilabili ad una Request e ad un Task. La banca dati è la stessa di Remedy, ma le tabelle (Forms Remedy) sono Custom, così come le interfacce.”

*Quesito: “Qual è la modalità di accesso dell'applicazione alla base dati remedy (Direct SQL, Database Scripts)?”*

Risposta: “L'applicazione accede ad un database di uno specifico DWH sul quale i dati presenti sul DB di Remedy vengono riversati con cadenza periodica (10 minuti).”

*Quesito: “L'applicazione utilizza WebServices Standard di Remedy o i 4 webservice definiti per l'integrazione sono custom? L'integrazione è bi-direzionale?”*

Risposta: “L'applicazione utilizza WebServices Standard di Remedy. L'integrazione è monodirezionale (i WebServices inseriscono e/o leggono dati da Remedy).”

*Quesito: “Sull'ambiente RaaS non è permesso accedere direttamente al Database. E' possibile avere dei dettagli sull'interfaccia per identificare una modalità di interfaccia permessa?”*

Risposta: La modalità di interfacciamento potrebbe essere sostituita con un accesso via web services di integrazione, completamente da progettare ed implementare sia da parte del sistema alimentatore che dal fruitore.”

*Quesito: “L'interfaccia è bi-direzionale? Se sì, Nutela utilizza WebServices Standard di Remedy ed espone un web-services richiamato da Remedy??”*

Risposta: “L'interfaccia è monodirezionale. Nutela richiama un WebService Standard di Remedy per creare un ticket.”

*Quesito: “L'interfaccia è bi-direzionale? Se sì, Jira utilizza WebServices Standard di Remedy ed espone un web-services richiamati da Remedy?”*

Risposta: “L'interfaccia è monodirezionale. Remedy richiama un WebService esposto da Jira.”

*Quesito: “L'interfaccia è bi-direzionale? Se sì, PAST utilizza WebServices Standard di Remedy ed espone un web-services richiamato da Remedy?”*

Risposta: “L'interfaccia è monodirezionale. PAST richiama un WebService Standard di Remedy per creare un ticket.”

*Quesito: “L'applicazione utilizza WebServices Standard di Remedy o i 4 webservices definiti per l'integrazione sono custom? L'integrazione è bi-direzionale?”*

Risposta: “L'applicazione utilizza WebServices Standard di Remedy. L'integrazione è monodirezionale (i WebServices inseriscono e/o leggono dati da Remedy).”

*Quesito: “L'interfaccia è bi-direzionale? Se sì, il monitoraggio utilizza WebServices Standard di Remedy ed espone un web-services richiamato da Remedy ? Quali sono i dati scambiati con il monitoraggio (solo ID Ticket o anche Stato del Ticket)?”*

Risposta: “L'interfaccia è monodirezionale. Monitoraggio richiama un WebService Standard di Remedy. I dati scambiati consistono solo nel numero del ticket ed alcune informazioni obbligatorie per la compilazione del ticket.”

*Quesito: “La chiamata allo script viene eseguita da un oggetto di workflow o è gestita a livello di sistema operativo?”*

Risposta: “La chiamata allo script viene gestita con schedulazione dell'escalation di Remedy.”

*Quesito: “L'oscuramento è realizzato tramite workflow remedy?”*

Risposta: “L'oscuramento è realizzato attraverso il popolamento di tavole Custom la cui consultazione è riservata solo agli aventi diritto (gruppi preposti alla lavorazione dei ticket i cui campi possono contenere informazioni sensibili)”

*Quesito: “La gestione avviene tramite Service Target di SLM? Gli Status\_Reason dello stato Pending sono quelli OOTB Remedy?”*

Risposta: “La gestione dei Service Target avviene attraverso il sistema di monitoraggio - DWH/SIrTE, esterno a Remedy. Attualmente oggi non viene utilizzato Service Target di SLM. Gli Status Reason dello stato Pending non sono quelli OOTB Remedy (sono stati aumentati di “Appuntamento Contatto” e “Da definire”).”

*Quesito: “Quanti sono i Service Target di controllo del tempo lavorato?”*

Risposta: “I Service Target sono definiti sul sistema di monitoraggio - DWH/SIrTE, esterno a Remedy. Attualmente i Service Target di controllo del tempo lavorato non sono definiti sul Sistema di Trouble Ticketing.”

*Quesito: “Sono stati modificati anche i rispettivi WS?”*

Risposta: In questo caso non si tratta di web service. L'implementazione consiste in una Tab aggiuntiva nell'interfaccia ITSM di caricamento dell'Incident nella quale sono stati inseriti i campi Custom.”

*Quesito: “E’ stato sviluppato uno specifico workflow per questa funzionalità?”*

Risposta: No, non è stato sviluppato un workflow. E' stata sviluppata una form custom sulla quale vengono configurati i gruppi di operatori per i quali l'automatismo è attivo. Un active link”

*Quesito: “E’ stato sviluppato uno specifico workflow per questo disabilitando lo standard?”*

Risposta: No, non è stato sviluppato un workflow. E' stata sviluppata una form custom di appoggio sulla quale vengono caricati via arx gli identificativi dei ticket ed i dati modificati.”

*Quesito: “C’è un’integrazione con LDAP? Deve essere previsto un SSO?”*

Risposta: Attualmente l'integrazione con LDAP è su parte delle utenze. Deve essere previsto un SSO”

*Quesito: “E’ previsto uno specifico Use-Case per meglio identificare le necessità?”*

Risposta: Trattasi di una modalità di ingaggio, via email, di fornitori (non configurati come operatori di Remedy) ai quali viene assegnato un Task. All'attivazione di un task con opzione work order flaggata, il fornitore riceve una email di notifica dell'avvenuto ingaggio.”



*Quesito: "E' possibile avere il dettaglio dei dati da migrare separati per transactional data (Incident, Change, Dati Anagrafici, Categorizzazioni)?"*

Risposta: I dati da migrare saranno quelli anagrafici (clienti, utenti, società, organizzazioni, sedi, operatori, gruppi), le categorizzazioni, le assegnazioni, gli asset. Per quanto riguarda i ticket essi si prevede vadano in termine ciclo di vita sull'attuale sistema."

Torino, 20 novembre 2017

Il RUP  
(Roberto Aluffi)