



**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 evidenziate in rosso:

**GRUPPO DOMANDE N.1)**

<i>Nr. progressivo</i>	<i>Documento</i>	<i>Paragrafo/Pagina</i>	<i>Testo del requisito</i>	<i>Domanda</i>
1)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalitaFornitura_Allegato1	SOFTWARE STRUMENTALI A REMEDY: software costruiti per offrire servizi complementari a Remedy.	RF8: Console di approvazione: il sistema attualmente in uso consente di gestire un flusso approvativo rispetto a determinati oggetti. Ad esempio attualmente il flusso approvativo è attivo sulle richieste di assistenza di tipo "trattamento dati" per alcuni tra gli Enti e per le richieste di pubblicazione nel flusso di approvazione degli articoli di conoscenza (modulo KM). La Console di approvazione, che fa parte delle funzionalità presenti nella Suite BMC Remedy, è stata personalizzata per soddisfare i requisiti organizzativi emersi.	<p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito o di valutare una integrazione con quanto sviluppato? E' possibile avere qualche dettaglio sui processi coperti con tale estensione?</p> <p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito.</p> <p>I processi coperti con tale estensione sono quelli inerenti: - approvazioni di alcune tipologie di richieste fatte da clienti da parte di alcuni utenti clienti master (definiti approvatori). Nel caso dell'approvazione la richiesta</p>

				<p>viene assegnata al gruppo preposto per la lavorazione, in caso contrario la richiesta viene marcata come annullata e quindi chiusa. All'utente richiedente viene inviata una notifica con motivazione del rifiuto data dall'utente master.</p> <p>- gli articoli di conoscenza (in questo caso gli utenti approvatori sono interni CSI Piemonte) secondo il flusso aziendale che prevede un sistema articolato di ruoli (consultatori, redattori, modificatori, approvatori, pubblicatori)</p>
2)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalitaFornitura_Allegato1	SOFTWARE STRUMENTALI A REMEDY: software costruiti per offrire servizi complementari a Remedy.	RF10: DWH Remedy: sulla banca dati dei ticket e dei dati accessori, quali ad esempio tempi e gruppi di lavorazioni, società committenti, asset ecc, sono stati creati 7 universi DWH su Business Object XI. Il DWH è composto da circa 100 tabelle, 70 processi e 2 schedulazioni. Esso deve essere alimentato al fine di mantenere le reportistiche esistenti (40 report per monitoraggio servizi, profilati per tipologia di utente, 10 per monitoraggio volumi).	<p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito o di valutare una integrazione con quanto sviluppato BO-XI ?</p> <p>Si richiede l'integrazione con il DW esistente esponendo tutti i dati gestiti dalla soluzione proposta, in modo che possano essere utilizzati nella reportistica già implementata.</p>
3)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalitaFornitura_Allegato1	SOFTWARE STRUMENTALI A REMEDY: software costruiti per offrire servizi complementari a Remedy.	RF11: SIRTE – Sistema Rendicontazione Tecnico Economica: è lo strumento che supporta le attività di monitoraggio e rendicontazione tecnico economica, garantendo l'uniformità tra i volumi dei ticket delle rendicontazioni tecniche con quelle economiche e la corretta attribuzione dei ticket alle singole forniture per l'avanzamento automatico dei ticket effettivamente lavorati. Per la parte di integrazione con Remedy si appoggia sul DWH Remedy, utilizzando anche una mappatura tra identificativi anagrafici Remedy e proprie anagrafiche.	<p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito o di valutare una integrazione con quanto sviluppato? E' possibile avere qualche dettaglio sui processi coperti con tale estensione?</p> <p>Si richiede l'integrazione della soluzione proposta con i SIRTE: lo strumento, esterno all'ambito dell'indagine di mercato, non si considera oggetto di revisione. Il SIRTE copre il processo di</p>

				<p>attribuzione dei ticket ai contenitori economici di riferimento.</p>
4)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalityFornitura_Allegato1	SOFTWARE STRUMENTALI A REMEDY: software costruiti per offrire servizi complementari a Remedy.	RF12: Autorizzazioni accesso IP: Modulo custom sviluppato su framework Remedy che consente di effettuare richieste di abilitazione per l'accesso di utenti a risorse elaborative in rete. Le richieste sono sottoposte ad un'autorizzazione a più livelli che, in caso di superamento degli iter autorizzativi, prevede l'assegnazione di una o più attività ai tecnici preposti a svolgerle. La procedura è stata sviluppata per poter gestire richieste le cui informazioni non sono nativamente presenti nel database di Remedy.	<p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito o di valutare una integrazione con quanto sviluppato? E' possibile avere qualche dettaglio sui processi coperti con tale estensione?</p> <p>Si richiede l'uno o l'altro, il risultato deve essere tale per cui le richieste di autorizzazione all'accesso IP (i cui dati caratteristici sono gli indirizzi di rete degli apparati source e destination, relative porte e protocolli) possano essere tracciate e gestite a sistema con un workflow approvativo ed una visibilità dei dati limitata a chi ha fatto la richiesta e a chi deve lavorare il ticket, come attualmente è.</p>
5)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalityFornitura_Allegato1	SOFTWARE STRUMENTALI A REMEDY: software costruiti per offrire servizi complementari a Remedy.	RF13: Skillapp: applicativo Java sviluppato per consentire l'inserimento o la modifica delle assegnazioni delle attività ai gruppi di operatori deputati a svolgerle (skill). Esso si sostituisce, ove possibile, al caricamento massivo da file.	<p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito o di valutare una integrazione con quanto sviluppato? E' possibile avere qualche dettaglio sui processi coperti con tale estensione?</p> <p>Si richiede l'uno o l'altro, lo strumento è un applicativo di back office atto a configurare in modo massivo, nel rispetto di formalismi esistenti, le assegnazioni di attività (individuate e caratterizzate da una categorizzazione operativa ed una di prodotto) ai gruppi preposti a gestirle.</p> <p>Dal momento che l'organizzazione è complessa (catalogo servizi e prodotti molto articolato, un grande numero di gruppi di supporto), la funzione viene utilizzata per agevolare le configurazioni del sistema, effettuabili comunque tramite file di caricamento massivo.</p>

6)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalityFornitura_Allegato1	SOFTWARE STRUMENTALI A REMEDY: software costruiti per offrire servizi complementari a Remedy.	RF14: CMI (Cruscotto Monitoraggio Incident): applicativo sviluppato tramite tool di sviluppo SAS Visual Analytics 9.2 che consente di consultare la situazione degli incident registrati, con un timing di refresh ogni 10 minuti tramite accesso diretto alla banca dati Remedy. Particolare attenzione viene dedicata agli incident classificati in "Alta Priorità" per i quali esiste una evidenziazione nel sistema di registrazione degli incident.	<p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito o di valutare una integrazione con quanto sviluppato SAS Visual Analytics?</p> <p>Si richiede l'integrazione della soluzione proposta con il CMI: lo strumento, esterno all'ambito dell'indagine di mercato, non si considera oggetto di revisione.</p>
7)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalityFornitura_Allegato1	SOFTWARE STRUMENTALI A REMEDY: software costruiti per offrire servizi complementari a Remedy.	<p>RF15: IMAC (Installation, Move, Add, Change): software Java per la gestione, da parte dei Clienti e/o di operatori CSI, dei dati di base degli asset. Il modulo IMAC interscambia dati con il modulo Asset attraverso 4 web services Remedy ed è strategico per la gestione degli interventi operativi da parte dei tecnici di assistenza in quanto permette l'aggiornamento dei dati di localizzazione (sede, piano) degli asset.</p> <p>I web services consentono la consultazione e l'update dei dati di base, delle relazioni sulle persone e sulla struttura organizzativa, dei collegamenti tra asset e dello storico modifiche.</p>	<p>Si richiede una modalità equivalente di copertura del requisito o di valutare una integrazione con quanto sviluppato? E' possibile avere qualche dettaglio sui processi coperti con tale estensione?</p> <p>IMAC ha lo scopo di consentire ad operatori e/o clienti di agire in modifica sui dati dell'Asset (informazioni tecniche, collocazione geografica, assegnazioni ad utenti e Direzioni) in maniera semplificata e senza disporre di profilazione sull'ITSM, quindi senza utilizzare licenze se non quella dell'utente dei web services. IMAC è basato su un flusso autorizzativo su ciascun campo, configurato in modo specifico per ogni Ente Cliente della quale il CSI Piemonte gestisce l'asset.</p> <p>Qualora la soluzione proposta disponesse dei requisiti sopra esposti le funzionalità IMAC potrebbero essere integrate dentro un eventuale modulo Asset, in caso contrario si richiede l'integrazione della soluzione proposta con IMAC.</p>
8)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_Mod	PERSONALIZZAZIONI / CONFIGURAZIONI: il sistema è stato	RF28: All'atto dell'introduzione di KM è stato richiesto che fossero implementati 6 templates personalizzati: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Carta identità</li> <li>o Gestione ticket</li> </ul>	<p>Qual è lo scopo dei templates? Si prevede la necessità di un framework per la gestione dei templates di KB?</p>

	alitaFornitura _Allegato1	personalizzato al fine di gestire alcune informazioni ritenute indispensabili per l'Organizzazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano in tabella le principali	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Specifiche tecniche</li> <li>o Accesso e Gestione Utenze</li> <li>o FAQ</li> <li>o Messaggi di Errore</li> </ul>	<p>E' possibile fornire qualche esempio di templates per valutare struttura e personalizzazioni?</p> <p>Lo scopo dei templates personalizzati è quello di strutturare le informazioni che vengono presentate all'interno degli articoli di conoscenza.</p> <p>Finora i templates personalizzati non hanno avuto necessità di modifiche, per cui non si richiede che la soluzione proposta preveda un framework per la gestione delle modifiche ai template stessi.</p> <p>Ad esempio il template Specifiche Tecniche contiene input forms per l'inserimento dei dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prerequisiti PdL</li> <li>- Nuova installazione e configurazione PdL</li> <li>- Server</li> <li>- Ambiente di test</li> <li>- Interazioni con altri servizi</li> </ul> <p>I dati inseriti sono statici (no integrazioni con repository aziendali)</p>
9)	TT_Specifiche eTecnicoFun zionali_Mod alitaFornitura _Allegato1	PERSONALIZZAZIONI / CONFIGURAZIONI: il sistema è stato personalizzato al fine di gestire alcune informazioni ritenute indispensabili per l'Organizzazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano in tabella le principali	RNF26: La soluzione prevede l'adozione di strumenti di produttività individuale (MS Office, Open Office, Libreoffice, ecc.). Indicare nelle note vendor, nome, versione e licenza specifica.	<p>E' da intendere come requisito o come dipendenza?</p> <p>È da intendersi come dipendenza da strumenti terzi.</p>
10)	TT_Specifiche eTecnicoFun zionali_Mod	VOLUMI E NUMEROSITA'	Profili Operatori = 1057	Per profili operativi si intendono utenti che a vario titolo possono accedere al sistema sia in consultazione che in

	alitaFornitura _Allegato1			<p>modifica? Questi utenti hanno una username e una password assegnata?</p> <p>Si, per profili operativi si intendono utenti abilitati alla gestione dei ticket, degli asset, degli articoli di conoscenza ecc ossia utenti che si autenticano al sistema e dispongono di ruoli che consentono loro di gestire i dati.</p>
11)	TT_Specifiche eTecnicoFunzionali_Mod alitaFornitura _Allegato1	VOLUMI E NUMEROSITA'	Accessi simultanei = oltre 400	<p>Significa che ci sono 400 utenti che accedono contemporaneamente H24 al sistema? Di che tipologia di utenti si parla? Es. Operatori, etc. Esistono operatori che accedono al sistema in sola lettura? Quanti sono?</p> <p>Il numero fornito rappresenta un'indicazione del numero massimo di utenti contemporanei alla luce dell'attuale utilizzo. Il numero varia nella giornata, con attenuazione e quasi totale azzeramento nelle ore notturne (ci sono servizi H24 per cui l'accesso al sistema deve essere garantito full time). Il numero di accessi contemporanei è in incremento e si prevede che possa ulteriormente incrementarsi a causa della diffusione nei prossimi mesi dell'interfaccia attraverso la quale i clienti (dotati di licenza in sola lettura) possono autonomamente fare richieste. Gli utenti che potrebbero accedere potenzialmente al sistema sono tutti quelli censiti con id di accesso (circa 20.000). 1000 sono operatori dotati di licenza, contemporaneamente non possono raggiungere un numero superiore a 356, i restanti sono clienti che possono fare richieste attraverso il Portale di Self Help e non devono essere assegnatari di licenza.</p>

				È ragionevole pensare, alla luce delle previsioni, che il numero massimo di accessi contemporanei dell'una e dell'altra categoria possa attestarsi sui limiti indicati ai requisiti RNF6 e RNF7.
12)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalitaFornitura_Allegato1	VOLUMI E NUMEROSITA'	REQUEST (DA PORTALE SELF HELP) Le richieste di assistenza provenienti dai <b>Clients Interni</b> vengono gestite sul portale Self Help	<p>Gli utenti interni accedono al portale Self Help in alternativa all'accesso tradizionale alla soluzione? Di che tipologia di utenti si tratta?</p> <p>Internamente abbiamo due tipologie di soggetti che possono essere abilitate a 'lavorare i ticket' ed il resto dei dati (es. asset o articoli) – ossia dispongono di profilazione "operativa".</p> <p>Una delle due tipologie può fare richieste interne (esempio dotazione strumenti, servizi di tipo logistico ecc), usando il Portale di Self Help, analogamente a quanto fanno alcune tipologie di clienti su alcune tipologie di servizi per le richieste di assistenza.</p>
13)	TT_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalitaFornitura_Allegato1	DESCRIZIONE DEL SISTEMA ATTUALE	Il sistema (BMC Remedy, versione 8.1) viene attualmente utilizzato dal Consorzio per tracciare e gestire tutte le richieste di attività, sia quelle pervenute via contatto telefonico o email al <b>fornitore di servizi di Contact Center</b>	<p>Dalla descrizione si evince che il servizio di Contact Center è un servizio gestito all'esterno del Consorzio. Queste utenze fanno parte del conteggio che ci avete fornito? Esiste una integrazione nativa con il sistema di Call Center es. Genesys, Avaya, Cisco? Se sì questa integrazione deve essere mantenuta?</p> <p>Il servizio di Contact Center è gestito esternamente ed anche in parte internamente al Consorzio. Le utenze sono state tutte conteggiate ed esposte nei numeri forniti. Non esistono attualmente integrazioni con il sistema di Call Center.</p>

14)	N/A	N/A	N/A	<p>Il sistema proposto deve essere multi-lingua? Se sì quali sono le lingue da supportare?</p> <p>Il sistema attuale è multilingua le interfacce e le notifiche possono essere configurate. Attualmente, tranne rare eccezioni, utilizziamo solo la lingua Italiana, ma potrebbe essere utile dal momento che il sistema attuale lo consente, disporre della stessa possibilità, che comunque non è un requisito richiesto.</p>
-----	-----	-----	-----	---

### DOMANDA N. 2)

In riferimento al punto RNF6:

RNF6	Scalability & Robustness	Il sistema deve consentire l'accesso e l'operabilità a 1.100 operatori totali, di cui 360 contemporanei.
------	--------------------------	--

I valori delle Licenze risultano discordanti dall'as is attuale che è di:

LICENZE REMEDY

175 FISSE

181 FLOATING

Sono da intendersi come espansione futura nei prossimi anni oppure sono da considerarsi a regime nell'immediato?

Risposta: nell'immediato fruiamo di 175 licenze fisse +181 licenze floating per un valore totale esattamente di 356 utenti massimi contemporanei. Il valore 360 è un'approssimazione.

### GRUPPO DOMANDE N.3)



1. E' già presente in CSI Piemonte un sistema di ITSM e se si poter sapere il nome della soluzione.

In CSI Piemonte è presente la soluzione ITSM BMC Remedy (versione 8.1 on premises installata presso il datacenter CSI)

2. Qual è l'attuale modello organizzativo per il servizio ITSM (com'è organizzato l'attuale help desk in CSI Piemonte): es. suddivisione dei livelli, dei gruppi e soprattutto il "numero di operatori" che utilizzeranno il sistema ITSM

Il sistema (BMC Remedy, versione 8.1) viene attualmente utilizzato dal Consorzio per tracciare e gestire tutte le richieste di attività, sia quelle pervenute via contatto telefonico o email al fornitore di servizi di Contact Center, sia quelle tracciate in autodiagnosi o in autonomia dagli operatori. A supporto della gestione delle richieste viene gestita sia la banca dati degli asset che quella della conoscenza.

Alcune licenze software d'uso dei moduli Asset e Incident vengono utilizzate esternamente al CSI da Fornitori di Servizi e Clienti, con le visibilità ristrette ai dati di competenza.

Gli operatori anagrafati sono un migliaio, contemporaneamente non possono raggiungere un numero superiore a 356 in base all'attuale configurazione delle licenze.

Di seguito alcuni dati numerici dei volumi gestiti in merito alle configurazioni di sistema oggetto della domanda.

DATO	VOLUME	NOTE
OPERATORI	1.057	I profili operativi sono i profili di coloro che possono, a vario titolo, agire sugli oggetti gestiti dal sistema (es ticket, asset, articoli di conoscenza, ecc.).
GRUPPI SKILLATI	501	I gruppi skillati sono i gruppi ai quali appartengono gli Operatori e sui quali il sistema effettua l'assegnazione dei ticket.
SKILL	333.919	Gli skill sono le configurazioni di assegnazioni ai gruppi e sono funzione delle categorizzazioni operative (triplette di voci che definiscono le attività richieste) e della strutturazione organizzativa volta a soddisfare le esigenze dei clienti.
COMPONENTI APPLICATIVE	1.713	Le singole componenti applicative sono connesse alle Società per le quali viene erogato il Servizio di assistenza.

CATEGORIZZAZIONI OPERATIVE	14.795	<p>Le categorizzazioni operative in parte sono fisse (trattasi delle categorizzazioni operative relative al catalogo infrastrutturale), in parte sono dinamiche in quanto funzione della Componente applicativa (catalogo applicativo).</p> <p>Esse sono poi declinate in alcuni casi specificatamente su alcuni enti. Le declinazioni sugli enti sono 62.762</p>
----------------------------	--------	---

1. Qual è il numero indicativo degli utenti finali che possono aprire i ticket verso il sistema di sistema ITSM

Gli utenti finali che possono aprire ticket autonomamente via interfaccia applicativa potrebbero potenzialmente essere 20.000. I clienti intestatari di ticket sono potenzialmente tutti quelli censiti in anagrafica ed in stato Attivo o Proposto ossia, ad oggi, oltre 320.000.

2. In riferimento a ITIL, quali sono i moduli attualmente in uso dall'attuale sistemi di ITSM (ES Incident, Change, Problem ecc.)

Il modello dei processi implementati è compatibile con il modello dei processi standard ITIL, nello specifico i Processi delle fasi di Service Operation e Transition. Il sistema BMC Remedy viene attualmente utilizzato per la gestione dei processi Service Desk, Incident Management, Request Fulfillment, Knowledge Management.

3. C'è un sistema di asset management e CMDB, se non c'è, è da prevedere?

Attualmente esiste, come descritto dal requisito RF23, e ne è richiesta l'integrazione con la soluzione proposta nella sua parte di gestione Asset. Può essere anche valutata un'integrazione di strumenti di discovery al fine del popolamento e del mantenimento del CMDB della soluzione proposta.

4. Ci sono delle integrazioni con altri sistemi o applicazioni presenti (Sistema di Monitoraggio) da prevedere e se si quali sono.

Le integrazioni con altri sistemi sono elencate dal requisito RF16 al requisito RF23.

5. C'è un budget indicativo previsto per il nuovo sistema ITSM e se si può sapere. **No.**

#### **DOMANDA N. 4)**

RF13: Qual è la funzione di SkillApp? Cosa intendete per le attività? Qual è lo scopo del caricamento massivo da file?



La funzione Skillapp è atta a configurare in modo massivo, nel rispetto di formalismi esistenti, le assegnazioni di attività (individuate e caratterizzate da una categorizzazione operativa ed una di prodotto) ai gruppi preposti a gestirle. Dal momento che l'organizzazione è complessa (catalogo servizi e prodotti molto articolato, un grande numero di gruppi di supporto), la funzione viene utilizzata per agevolare le configurazioni del sistema.

#### **GRUPPO DOMANDE N. 5)**

Rispetto ai requisiti RF10 ed RF11: è necessario prevedere un'integrazione con un DWH esterno pre-esistente? Se sì, è possibile avere maggiori dettagli sull'architettura in esercizio?

Si richiede l'integrazione con il DW esistente esponendo tutti i dati gestiti dalla soluzione proposta, in modo che possano essere utilizzati nella reportistica già implementata.

Rispetto ai requisiti RF23 ed RFxxxxx: è necessario prevedere una soluzione ITSM che comprenda le componenti di Service Management, di CMDB, e di monitoraggio delle postazioni di lavoro?

Attualmente esiste un CMDB, come descritto dal requisito RF23, e ne è richiesta l'integrazione con la soluzione proposta nella sua parte di gestione Asset. Può essere anche valutata un'integrazione di strumenti di discovery al fine del popolamento e del mantenimento del CMDB della soluzione proposta.

RFN26: è necessario che venga integrata la soluzione proposta con altre componenti esterne di tipo open source? Oppure con il requisito RFN26 si intende che la soluzione proposta comporti componenti open source?

Chiediamo di indicare l'eventuale presenza, all'interno della soluzione, di componenti che si appoggiano su strumenti di produttività individuale e nel caso su quali.

Torino, 12 settembre 2018

Il RUP  
(Roberto Aluffi)