

DEVICE

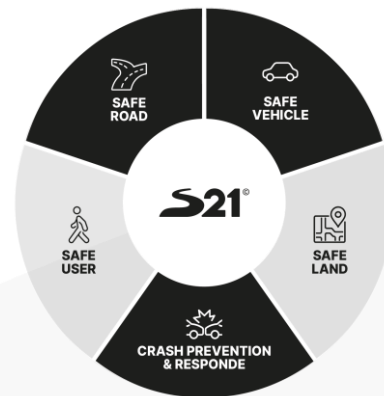
# Cerbero

## MODELLO DI OFFERTA

V. 2024/01

Roma, 11/10/2024

Prot. 0873/2024



Spett. le  
**Comando Polizia Locale di Cremona**  
Piazza della Libertà, 20  
26100 Cremona (CR)  
Alla C.A.: **Comandante Iubini Luca**  
Mail: [luca.iubini@comune.cremona.it](mailto:luca.iubini@comune.cremona.it)  
PEC: [pl.corpopolizialelocale\\_cremona@pec.it](mailto:pl.corpopolizialelocale_cremona@pec.it)

### Oggetto

Offerta economica per la fornitura del "Sistema di rilevazione Cerbero e fornitura di servizi connessi" in noleggio per 12 Mesi + 1 mensilità gratuita.

Facendo seguito ai colloqui intercorsi e all'esame delle vostre richieste, siamo a rimmettervi nostra proposta commerciale finalizzata alla lotta all'evasione assicurativa attraverso il supporto di apparecchiature elettroniche, Cerbero, e relativi servizi connessi.

Confidando che quanto proposto contenga tutti gli elementi necessari per una valutazione positiva, si resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Safety21 S.p.A.  
l'Amministratore Delegato  
Gianluca Longo  
(firmato digitalmente)

**Safety21 S.p.A.** a socio unico

**Sede legale e operativa:** Via Chopin, 12 – 00144 Roma (RM) - T + 39 06 8339 3280 - F +39 06 8339 3281

**Sede operativa:** Via Lepetit, 8 – 20124 Milano (MI) – T +39 02 3792 0140

C.F. e P.Iva 13365760159 - Capitale Sociale € 10.500.000 i.v. - REA RM n. 1306732

[www.safety21.it](http://www.safety21.it) | [safety21.spa@pec.it](mailto:safety21.spa@pec.it) | [info@safety21.it](mailto:info@safety21.it)

**Altre sedi del Gruppo:** Orvieto | Padova | Benevento | Bologna | La Spezia | Firenze | Beinasco | Pescara | San Donà di Piave | Castiglione delle Stiviere

#### Certificazioni

ISO 37001 | UNIPDR 125 | ISO 9001: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Bologna – Firenze  
ISO 45001: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Bologna – Firenze – Pescara  
ISO 27001 | ISO 27017 | ISO 27018 | ISO 27701: Roma – Milano – Orvieto  
ISO 22301: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Bologna  
SA8000: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Firenze

ISO 20000-1: Roma – Milano – Benevento – Padova  
ISO 18295-1: Padova  
ISO 14001: Roma  
SOA nr. 71974/10/00

AGCM – RATING di LEGALITA' ★★

## Presentazione aziendale

Fondata nel 2011, Safety21 S.p.A. rappresenta oggi la capofila di un Gruppo di aziende in grado di rispondere, attraverso soluzioni tecnologiche avanzate, ai più alti standard di servizio, consentendo alle Pubbliche Amministrazioni di promuovere sul territorio una politica di prevenzione, controllo e miglioramento della Sicurezza Stradale e Civica.

Il Gruppo Safety21 propone tecnologie avanzate e servizi di outsourcing scalabili ed innovativi, studiati in base alle esigenze di Enti Pubblici e Forze di Polizia: nello specifico, grazie alla piattaforma proprietaria **TITANO®** e alle diverse soluzioni collegate, garantisce una copertura completa di tutto il processo di gestione delle contravvenzioni del Codice della Strada: dalla rilevazione della violazione, alla gestione dell'intero processo sanzionatorio e il recupero crediti estero, nel pieno rispetto delle norme di legge, fino alla prevenzione e al monitoraggio della sicurezza sulle strade tramite sistemi di videosorveglianza e lot smart dedicati al controllo sensoristico.

Le dimensioni aziendali contano ad oggi 10 sedi principali dislocate sul territorio italiano in 9 regioni diverse che coprono il fabbisogno di oltre 400 comuni, 10 province e 2 regioni con oltre 600 apparati di rilevazione installati, oltre 200 mln di transiti monitorati e un numero di infrazioni gestite di circa 3 ml.





I risultati operativi si sono attestati nell'ultima annualità in circa 70 mln di fatturato di gruppo con un trend di crescita costante negli anni con un numero di collaboratori superiore alle 300 unità.

**Safety21 ha ideato un innovativo progetto integrato di Sicurezza Stradale per il rispetto della Legalità e per la salvaguardia dell'ambiente.**

Il Progetto **"Smart Mobility"** si articola attraverso una serie di attività correlate che coinvolgono l'intera collettività, con l'obiettivo di creare una consapevolezza profonda delle dimensioni sociali dei rischi che si corrono sulla strada e alle conseguenze che l'illegalità comporta sulla vita umana e sull'ambiente che ci circonda.

Di seguito si riportano le certificazioni aziendali possedute nel settore di riferimento:

Certificazioni e Partnership	
	<b>ISO 9001:2015</b> - "Progettazione ed erogazione del servizio di rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada, tramite locazione di apparecchiature. Supporto alla gestione del processo sanzionatorio, ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla P.A. nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali, servizi di recupero crediti. Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada." <b>Settori IAF:</b> 33, 35, 32, 28.
	<b>ISO/IEC 27001:2013</b> - "Progettazione ed erogazione del servizio di rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada, tramite locazione di apparecchiature. Supporto alla gestione del processo sanzionatorio, ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla P.A. nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali, servizi di recupero crediti" <b>Settori IAF:</b> 35.
	<b>ISO/IEC 27017:2015</b> - "Erogazione di servizi in cloud a supporto della gestione del processo sanzionatorio ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla PA nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali." <b>Settori IAF:</b> 33, 32, 35.
	<b>ISO/IEC 27018:2019</b> - "Erogazione di servizi in cloud a supporto della gestione del processo sanzionatorio ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla PA nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali." <b>Settori IAF:</b> 33, 32, 35.

	<p><b>ISO/IEC 20000-1:2018</b> - “Sistema di gestione dei servizi IT a supporto dell'erogazione del servizio di acquisizione ed elaborazione, in modalità <i>Software as a Service</i> (SaaS), delle infrazioni al Codice delle Strada e per la gestione del processo sanzionatorio.” <b>Settori IAF:</b> 33.</p>
	<p><b>ISO/IEC 27701:2019</b> – “Servizio di rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada e supporto alla gestione del processo sanzionatorio” <b>Settori IAF:</b> 32, 33, 35</p>
	<p><b>ISO/IEC 37001:2016</b> – “Progettazione ed erogazione del servizio per il rilevamento delle infrazioni al codice della Strada; erogazione servizi di gestione del processo sanzionatorio, ivi compresi, notifica e Riscossione di sanzioni amministrative, mediante l'utilizzo di sistemi informatici, emesse dalla P.A. nei confronti dei cittadini italiani e stranieri, servizi di recupero crediti. Noleggio di Dispositivi per il rilevamento automatico delle infrazioni al codice della strada. Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al codice della Strada. Noleggio di dispositivi di rilevamento automatico delle infrazioni al codice della Strada. Conservazione di documenti informatici”</p>
	<p><b>SA 8000:2014</b> – “Progettazione ed erogazione del servizio per il rilevamento delle infrazioni al codice della strada; erogazione del servizio di supporto per la gestione del processo sanzionatorio; Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al codice della strada”</p>
	<p><b>ISO 14001:2015</b> - “Progettazione ed erogazione del servizio per il rilevamento delle infrazioni al codice della strada; erogazione del servizio di supporto per la gestione del processo sanzionatorio. Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada.” <b>Settori IAF:</b> 35, 28.</p>
<p><b>T.U.L.P.S.</b></p>	<p>Safety21 è in possesso di Licenza rilasciata dalla Questura di Roma per effettuare l'attività di agenzia di recupero crediti per conto terzi.</p>
	<p>Safety21 è in possesso dell'attestazione dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) che premia quelle aziende che rispettano la legge, che sono trasparenti e che operano secondo sani principi etici. A Safety21 è stato attribuito un punteggio di <b>3 stelle</b> che indica il livello massimo del rispetto della legalità e della corretta ed etica conduzione del proprio business.</p>
<p><b>Safety21 S.p.A. è inoltre:</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="432 1088 587 1160">  </div> <div data-bbox="603 1088 742 1160">  </div> </div>	

# Elementi dell'offerta Cerbero

La fornitura di **Cerbero** è composta dai seguenti elementi:

- Una piattaforma di backend di gestione e visualizzazione dati TITAN
- Una piattaforma di frontend accessibile da TabletPC TITANUP
- Telecamera WiFi ad alte prestazioni dotata di intelligenza artificiale e reti neurali
- Servizi di Validazione

Cod.	Descrizione	Q.tà
<b>HARDWARE</b>	Fornitura di 1 telecamera wifi cerbero dotata di intelligenza artificiale, kit di fissaggio & supporto da auto, valigia di trasporto	1
<b>HARDWARE</b>	Fornitura di 1 tablet pc 10" android	1
<b>SOFTWARE</b>	Titan – componente in saas di gestione e controllo	1
<b>SOFTWARE</b>	TitanUp – componente client android di accertamento	1
<b>SERVIZI</b>	Servizio hosting su cloud certificato acn	1
<b>SERVIZI</b>	Servizio di help desk, manutenzione hardware e software	1
<b>SERVIZI</b>	Installazione, configurazione, formazione	1

# Manutenzione piattaforma SW: tempi di intervento e ripristino

## Disponibilità del servizio di “Call Center”

Per la gestione dei servizi di assistenza e manutenzione viene fornito il servizio di Call Center, per l'intero periodo contrattuale, che rappresenta per l'utenza il Single point of Contact (SPOC) per le richieste di assistenza da remoto. La struttura di Call Center è costituita da più livelli di assistenza e svolgerà attività di accoglienza e interpretazione delle richieste, al fine di proporre una soluzione a qualsiasi problema gestionale o difficoltà di utilizzo dei sistemi che siano manifestati dall'utente. Il servizio consentirà interventi veloci nel caso di malfunzionamenti di qualsiasi genere.

Il servizio di Call Center sarà focalizzato alla risoluzione dei problemi hardware e software evidenziati dall'utente, coinvolgendo, laddove necessario, figure specialistiche per pervenire nel minor tempo possibile e nel rispetto degli SLA (Service Level Agreement) alla risoluzione dei problemi. Il servizio sarà erogato dal lunedì al venerdì, nell'orario dalle 9:00 alle 18:00.

## Livelli di assistenza

Il servizio di Call Center è organizzato su tre livelli che svolgeranno rispettivamente le attività di assistenza descritte di seguito:

### 1. Primo livello

Costituito da operatori formati alle problematiche frequenti, analizza la richiesta (“Problem Determination”), la classifica e, se nelle sue capacità, suggerisce la soluzione o, se necessario, segue il chiamante nelle operazioni atte a risolvere i problemi. Per esperienza, molte chiamate si riferiscono a richieste di chiarimenti riguardanti l'uso della procedura informatica e, di conseguenza, risolti nel corso della telefonata stessa. Il problema viene trasferito ad uno specialista del secondo livello se il primo non è in grado di risolverlo.

### 2. Secondo livello

Costituito da tecnici specialisti (sistemisti, analisti programmatori, esperti di Data Base, ecc) che fornirà una soluzione tempestiva al problema riportato dall'utente, coerentemente con il grado di difficoltà dello stesso e fornirà all'operatore del primo livello riscontro immediato a problema risolto in modo da permettere la “Chiusura” della chiamata, nel sistema di tracciatura informatica del servizio.

### 3. Assistenza On-Site

Costituito da esperti tecnici, che interverranno On-Site presso la sede dell'Ente ed intervengono fisicamente alla risoluzione del malfunzionamento, nel caso né il primo livello né il secondo sia riuscito a risolvere il problema sollevato dall'utente del Corpo di Polizia Locale.

Nell'ambito del servizio dell'Call Center rientrano anche le attività di:

- assistenza ed intervento "on-site" su problemi all'HW esistente/installato, con eventuale coinvolgimento dei fornitori;
- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le regole previste nei manuali d'uso e relative alle funzionalità necessarie all'espletamento dei servizi;
- assistenza amministrativa agli utenti per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema e/o gli esperti della stazione appaltante.

Al momento della chiamata, l'operatore procede ad una classificazione del tipo di intervento in una delle seguenti categorie:

- **Categoria 1** - malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni, il problema impatta molti utenti (gli utenti non possono lavorare)
- **Categoria 2** - malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad esempio solo 1 persona è coinvolta, difficoltà degli utenti a svolgere le attività)
- **Categoria 3** - malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni (è possibile lavorare con qualche difficoltà o semplici richieste di informazioni)
- **Categoria 4** - malfunzionamenti di tipo marginale (non rientranti nelle precedenti tre categorie come richiesta di cambi sul sw, problemi che non sono urgenti)

Per garantire l'attività descritta saranno resi disponibili operatori adeguatamente formati per l'assistenza da remoto e personale dedicato per una copertura totale dell'assistenza On-Site, considerando gli orari lavorativi dalle ore 9:00 alle 18:00 dal Lunedì al Venerdì.

## Tipologie di manutenzione

Le modifiche del software relativo alla piattaforma software offerta, oltre che agli applicativi di base (sistema operativo, data base, sw di terze parti), hanno origine o da variazioni della normativa specifica o per obsolescenza dei prodotti utilizzati. In ogni caso, gli aggiornamenti per la manutenzione software sono divisi in tre classi fondamentali:

### Manutenzione adeguativa (MAD)

Il servizio di manutenzione adeguativa (interventi che non variano la consistenza del parco applicativo misurata in punti funzione) sono relativi a:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni dei dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema.

### Manutenzione correttiva (MAC)

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o il collaudo. Il servizio di manutenzione correttiva è normalmente attivato con una segnalazione di impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o determinato dai controlli che svolti durante l'attività dell'utente. I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione dell'alimentazione, uso improprio delle funzioni, ecc.), possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Ogni intervento di manutenzione sarà registrato su un giornale di manutenzione correttiva (o analogo strumento concordato), attribuendo la categoria di malfunzionamento.

Dal momento della segnalazione della malfunzione la responsabilità della esecuzione dell'attività sarà del fornitore fino alla soluzione della malfunzione stessa o, nel caso non segua un intervento di manutenzione, fino alla registrazione sul giornale di manutenzione correttiva delle relative motivazioni.

## Manutenzione evolutiva (MEV)

Il servizio di manutenzione evolutiva avrà ad oggetto la modifica di funzionalità esistenti o l'implementazione di nuove funzionalità a richiesta dell'Ente. Gli interventi saranno gestiti in modalità progettuale.

## Installazione delle nuove versioni

Al termine di ogni intervento di manutenzione e delle prove di collaudo fatte nella sede del fornitore, saranno concordati con l'Ente, tempi e modalità di messa in esercizio della nuova versione. Le prove preliminari di controllo delle funzionalità interessate dall'intervento manutentivo, saranno effettuate con la partecipazione di un incaricato dell'Ente che potrà preventivamente valutare la bontà delle soluzioni proposte.

## Tempi di intervento

L'assistenza sulle problematiche applicative e la manutenzione correttiva del software viene garantita con le tempistiche previste nella seguente tabella:

TIPOLOGIA	TEMPI
Call Center 1° Livello	Real Time negli orari 09:00 – 18:00
Call Center 2° Livello	Apertura del ticket di assistenza e comunicazione entro 1 ora dei tempi di risoluzione
Manutenzione per problemi che possono bloccare l'operatività	Entro 2 ore
Manutenzione per problemi che non bloccano l'operatività	Entro 4 ore

La presa in carico e la reperibilità saranno garantite tutti i giorni dell'anno dalle 9.00 alle 18.00. Vengono considerati lavorativi per i tempi di intervento tutti i giorni dal lunedì al venerdì, festivi esclusi. L'orario lavorativo per i tempi di intervento è da considerarsi dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

## Servizio di Help Desk

Per la gestione dei servizi di assistenza e manutenzione verrà inoltre fornito il servizio di Help Desk per l'intero periodo contrattuale. L'Help Desk di assistenza tecnica è una funzione fondamentale per l'erogazione del servizio: oltre a rappresentare un vero e proprio "hub" per le comunicazioni tra i diversi

attori e come privilegiata interfaccia tra i processi operativi e le attività, è il risolutore della maggior parte delle richieste di servizio.

Il Concessionario erogherà il servizio di Help Desk attraverso un unico punto di contatto per l'utenza: tale servizio, attraverso più livelli di assistenza, svolgerà attività di accoglienza, interpretazione delle richieste, al fine di proporre una soluzione a qualsiasi problema gestionale o difficoltà di utilizzo dei sistemi che siano manifestati dall'utente.

Il servizio di Help Desk consentirà interventi veloci nel caso di malfunzionamenti di qualsiasi genere.

Il servizio di Help Desk sarà focalizzato alla risoluzione dei problemi evidenziati dall'utente, coinvolgendo, laddove necessario, figure specialistiche per pervenire nel minor tempo possibile e nel rispetto degli SLA (Service Level Agreements) alla risoluzione dei problemi.

Il servizio. sarà erogato dal lunedì al venerdì, nell'orario dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Inoltre, sarà fornito un servizio di reperibilità negli orari non inclusi nella fascia oraria appena citata.

## Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di Help Desk sarà operativo secondo le seguenti modalità:

- **Personale On Site** - il Concessionario fornirà una figura professionale con conoscenza approfondita dei sistemi e della soluzione applicativa per tutta la durata contrattuale. Tale figura affiancherà il personale dell'Ente, fornendo altresì il supporto tecnico ONSITE di primo livello per ogni qualsiasi segnalazione effettuata dal committente garantendo un'assistenza costante e immediata.
- **Via telefono**
- **Via e-mail**
- **Via web/internet** - tramite un apposito sistema di Trouble Ticket a gestione remota attivo 24h al giorno. Il servizio è presidiato direttamente dalla sede centrale e interviene a supporto dell'utente nei casi in cui non è possibile intervenire con il supporto tecnico On Site.

Tale soluzione permette all'utente di avere assistenza da remoto anche nelle situazioni in cui si trovi al di fuori dalle sedi operative, fornendo così un vero e proprio servizio di **assistenza personale**.

## Organizzazione del servizio

Il servizio di Help Desk prevede una struttura a due livelli, in cui vi sarà una risorsa dedicata al primo interfacciamento con l'utente, avendo, come prerequisito, la disponibilità dell'infrastruttura di monitoring e management del sistema, la definizione dei livelli di servizio concordati, la messa in produzione degli

strumenti di call-tracking, la predisposizione dei locali e degli strumenti per la ricezione ed esecuzione delle richieste di intervento tecnico.

In dettaglio:

- Help Desk 1° livello, riceve le richieste di assistenza, le registra sul software di trouble ticketing e, qualora siano di sua competenza, in termini di preparazione tecnica o contesti di sicurezza, le risolve, e in caso contrario le scala al 2° livello, monitorando con eventuali solleciti lo stato di avanzamento della richiesta fino alla risoluzione del problema e alla sua comunicazione all'utente;
- Help Desk 2° livello, caratterizzato da una più alta specializzazione tecnica, costituisce il servizio di escalation per le chiamate non risolte e non risolubili dal Help Desk 1° livello. Per le problematiche non risolubili direttamente, ha il compito di contattare i produttori esterni e di interagire con essi, monitorando con eventuali solleciti lo stato di avanzamento della richiesta fino alla risoluzione del problema e alla sua comunicazione all'utente.

Il servizio di Help Desk sarà il punto di contatto di riferimento per il personale dell'Amministrazione e si farà carico di:

- attivare ulteriori funzioni di servizio, laddove la richiesta di supporto non potesse essere risolta direttamente dagli operatori di help desk (escalation da Help Desk di primo livello ad Help Desk di II livello e superiori per competenza e livello di specializzazione degli addetti);
- attivare fornitori di servizio esterni o interni al cliente, nelle specifiche situazioni di competenza.

Nella fase di start up del servizio si provvederà a creare tutte le strutture necessarie alla corretta erogazione dello stesso. Nello specifico, nel periodo di start-up saranno effettuate le seguenti attività:

- inizio del Servizio di Assistenza;
- attivazione del Help Desk e delle relative procedure informatiche;
- personalizzazione degli applicativi necessari al servizio;
- registrazione e successivo aggiornamento dei dati nel nuovo sistema di asset management.

Il servizio prevede la presenza di diversi profili professionali:

- **Operatori** - rappresentano il primo contatto con gli utenti. Accolgono le richieste e le registrano, fornendo rapide soluzioni documentate nella knowledge base messa a disposizione dallo strumento di trouble ticket. Ingaggiano i gruppi competenti qualora necessario.
- **Responsabili Dispositivi di campo** - rappresentano le risorse a disposizione del Concessionario formate appositamente sull'utilizzo dei dispositivi forniti.

- **Assistenti legali** - figure qualificate disponibili presso il Concessionario in grado di poter fornire assistenza legale all'utente in caso di necessità riguardante gli aspetti normativi legati all'attività svolta tramite piattaforma unica di gestione proprietaria denominata "TITAN®". Si pone come un ausilio fondamentale per i responsabili di servizio e gli amministratori delle operazioni, i quali potranno confrontarsi, nell'utilizzo dell'applicativo, tenendo sempre ben presente gli eventuali aspetti normativi legati al loro utilizzo.
- **Gestori Processi** - personale di controllo e tenuta del sistema. Tali figure sempre reperibili assumono un ruolo di supervisor delle attività sistemiche, verificano da remoto il corretto funzionamento degli applicativi forniti intervenendo autonomamente o in caso di chiamata alla risoluzione del problema.
- **Segnalazione e Sviluppo** - personale dedicato al raccoglimento delle segnalazioni ed all'analisi delle problematiche rilevate dal comando al fine di produrre ciclicamente documenti di analisi dei processi volti al miglioramento e/o all'integrazione degli stessi in funzione delle richieste dell'Ente.

Il Concessionario ritiene che il servizio di Help Desk sia un fattore chiave nel miglioramento del servizio: la costante interazione con l'utente consente la conoscenza approfondita dell'Ente, recependo quotidianamente le richieste e/o le segnalazioni da parte dell'utenza finale. Questa conoscenza acquisita è utilizzata per sviluppare miglioramenti continui del servizio, attraverso l'analisi delle tendenze e programmi di improvement strutturati.

Ciò permette di:

- migliorare i tempi di ripristino del servizio per minimizzare gli impatti sui processi di business mantenendo i livelli di servizio offerti;
- esprimere una elevata percentuale di risoluzione dei problemi segnalati già al primo contatto, garantendo una ampia soddisfazione dell'utente ed una maggiore fiducia nel servizio.

## Gestione del trouble ticket

All'interno del servizio di Help Desk, verrà fornito un processo di gestione trouble ticket, mediante un apposito software. L'Ente potrà far uso del suddetto software generando un nuovo ticket per ogni richiesta o segnalazione di un problema. Il software di trouble ticketing sarà opportunamente configurato al fine di includere la categorizzazione delle richieste, i tempi di risoluzione e la possibilità di produrre report in conformità con quanto previsto nei Livelli di Servizio. Il software consentirà la memorizzazione di informazioni fondamentali che successivamente, attraverso report mirati, potranno permettere una puntuale valutazione sull'andamento del servizio, del rispetto degli SLA ed eventuali pianificazioni/evoluzioni dello stesso, quali:

- numero ticket aperti (e chiusi);
- stato del ticket e assegnazione;
- tempo apertura, tempi azioni successive (trasferimento), chiusura;
- priorità;
- tipologia di intervento;
- informazioni utente e asset;
- flag di escalation e monitor automatico del ticket.

Lo strumento (trouble ticketing) utilizzato per la gestione del processo di Help Desk consentirà la gestione di tutte le informazioni necessarie per l'identificazione del problema, quali:

- dati utente;
- anagrafica asset (ubicazione, storico chiamate per l'asset, tipo apparato, configurazione hardware e software, ecc.);
- descrizione del problema;
- categoria del problema;
- gestore della chiamata (specialista dell'help desk ed eventuali passaggi di competenza);
- dati di registrazione chiamata: numero di chiamata, data ed ora di apertura/chiusura;
- priorità della chiamata in base alla gravità;
- certificazione da parte dell'utente che il problema è risolto (a mezzo e-mail, web site);
- documentazione dei passi risolutivi e delle soluzioni del problema;
- flag di eventuale escalation (soglia preventiva del limite del livello di servizio previsto).

Quando un utente ha necessità di aprire un nuovo ticket, per assistenza su un dato argomento, potrà utilizzare l'interfaccia web messa a disposizione dal sistema in maniera semplice e molto intuitibile.