



**Regione Toscana**

# **A.I.S.P.**

## **Asset Inventory Service Portfolio**

Guida Utente

<b>Redatto da</b>	Andrea Giacobbe	Istruttore Sistemi Informativi e Tecnologie
<b>Approvato da</b>	Paolo Bragagni	E.Q. Assistenza Sistemi Informativi Trasversali
<b>Versione</b>	1.0	Guida per gli utenti service owner e service manager
<b>Data emissione</b>	25/06/2024	

## Indice generale

Introduzione.....	3
Ruoli utente.....	4
Autenticazione.....	5
Portafoglio Servizi.....	6
Modifica.....	8
Visualizzazione.....	11
Catalogo servizi.....	12
Personalizzati.....	12
Delegati.....	12
Contatti.....	13
Aggiungi contatto.....	13
Visualizza Contatti.....	14
Gestione Deleghe.....	15
Assistenza.....	17
Servizi.....	17
Supporto tecnico.....	17

## Introduzione

L'applicazione web permette la visualizzazione dei dati sugli Asset regionali in possesso di *SCT Service Now* e la gestione dei Servizi associati agli Asset. Al momento della scrittura del presente manuale è stato deciso di utilizzare del programma solo la parte dei **Servizi**.

**Si invita perciò gli utenti ad astenersi dall'utilizzo della parte Asset.**

## **Ruoli utente**

Sono stati previsti due profili applicativi :

- **Amministratore** – ha accesso a tutte le funzionalità, gestisce le utenze e assegna/toglie il ruolo di **referente**
- **Referente** – può accedere in lettura a tutti i Servizi ma modificare **solo quelli di cui risulta essere service owner o service manager o da essi delegato, gestione contatti e delega ad altro referente dei suoi servizi**

## Autenticazione

L'autenticazione è possibile sia con **Smart Card** ( tesserino regionale, tessera sanitaria, **C.I.E.** ecc.) che con **SPID** o **IDM RT** e si effettua cliccando sul bottone **Login** . In caso di assenza di smart card nel lettore automaticamente verrà richiesta l'autenticazione con SPID o IDM RT, quest'ultimo si riferisce alle credenziali di accesso alla posta, FILR, rete Novell ecc. )

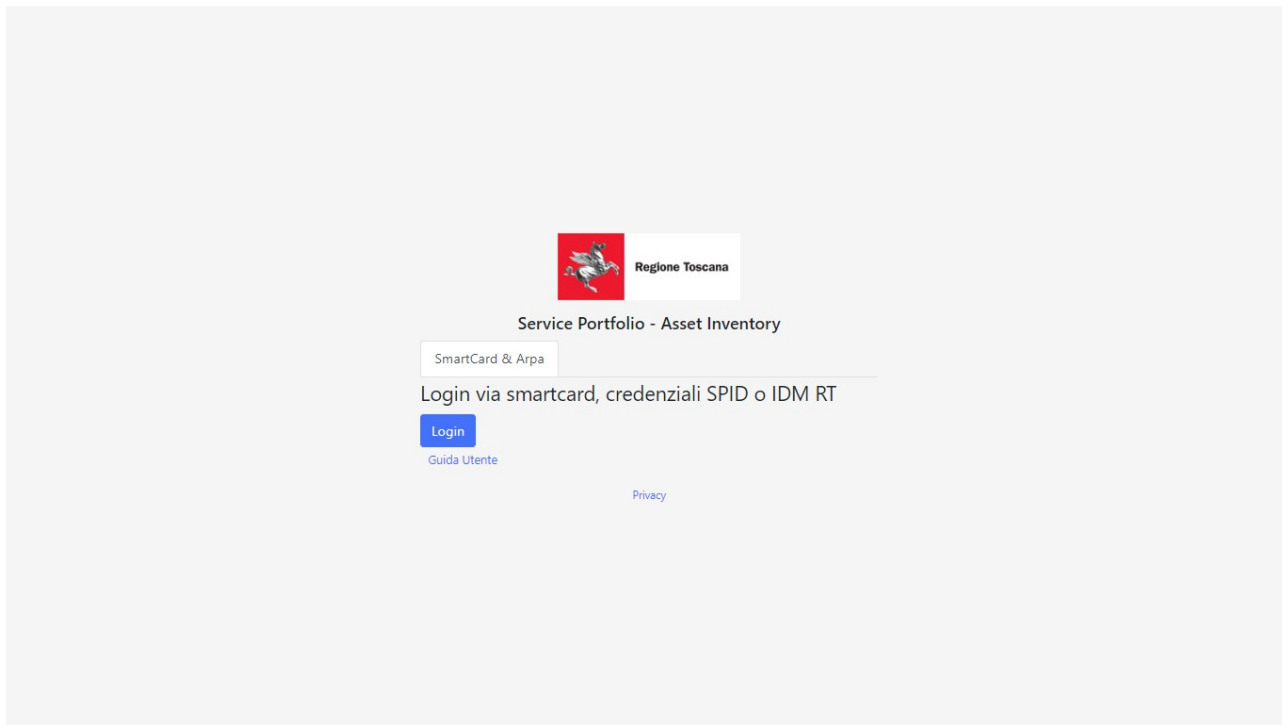
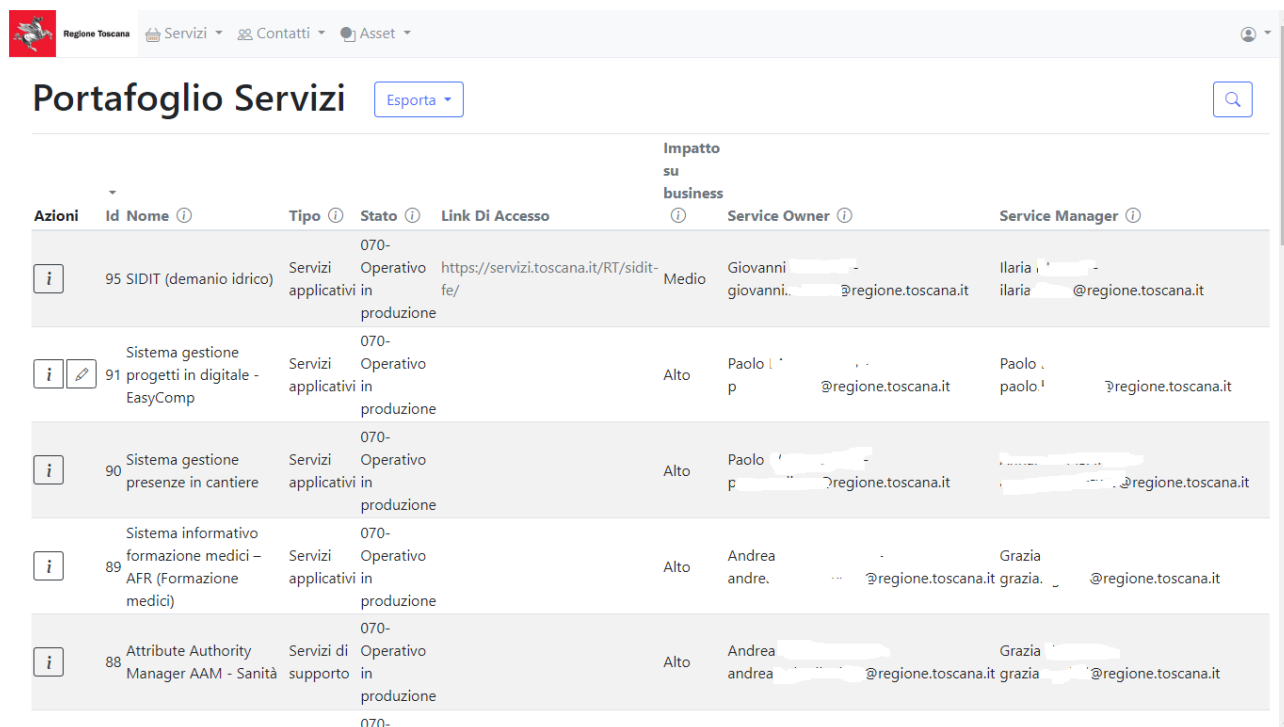


Fig. 1

La pagina prevede inoltre il link alla presente guida utente e **privacy** che rimanda all'*informativa sulla privacy specifica per questa applicazione*.

## Portafoglio Servizi

Dal login si atterra direttamente alla **lista sintetica del Portafoglio Servizi** ordinata per senso di inserimento. Si può tornare a questa pagina anche dalla relativa voce del *menu Servizi*



Azioni	Id	Nome	Tipo	Stato	Link Di Accesso	Impatto su business	Service Owner	Service Manager
	95	SIDIT (demanio idrico)	Servizi applicativi in produzione	Operativo	https://servizi.toscana.it/RT/sidit-fe/	Medio	Giovanni [redacted]@regione.toscana.it	Ilaria [redacted]@regione.toscana.it
	91	Sistema gestione progetti in digitale - EasyComp	Servizi applicativi in produzione	Operativo		Alto	Paolo [redacted]@regione.toscana.it	Paolo [redacted]@regione.toscana.it
	90	Sistema gestione presenze in cantiere	Servizi applicativi in produzione	Operativo		Alto	Paolo [redacted]@regione.toscana.it	[redacted]@regione.toscana.it
	89	Sistema informativo formazione medici - AFR (Formazione medici)	Servizi applicativi in produzione	Operativo		Alto	Andrea [redacted]@regione.toscana.it	Grazia [redacted]@regione.toscana.it
	88	Attribute Authority Manager AAM - Sanità	Servizi di supporto in produzione	Operativo		Alto	Andrea [redacted]@regione.toscana.it	Grazia [redacted]@regione.toscana.it

Fig. 2

Nella parte alta della schermata troviamo il **menu principale** ed il simbolo dell'utente che se cliccato permette il corretto **Logout** dalla procedura ( per sicurezza si consiglia di chiudere anche il browser ).

Subito sotto troviamo le funzionalità che riguardano i Servizi.

Cliccando sul bottone di **ricerca** ( la lente di ingrandimento ), si aprirà il modulo di impostazione delle *chiavi di ricerca*, il default è tutto l'archivio. Per chiudere il form di ricerca ricliccare sul bottone di ricerca. Il bottone **pulisci** azzera soltanto le chiavi di ricerca e recupera lo spazio sottostante.

The screenshot shows the 'Portafoglio Servizi' (Service Portfolio) interface. At the top, there is a navigation bar with 'Regione Toscana', 'Servizi', 'Contatti', and 'Asset'. The main title 'Portafoglio Servizi' is on the left, and a search icon is on the right. Below the title, there is a search bar with 'Cerca' and 'Pulisci' buttons. A dropdown menu labeled 'Esporta' is open, showing options for 'Esporta in xls', 'Esporta in csv', and 'Esporta in pdf'. The main form consists of several rows of fields:

- Row 1: 'Id', 'Nome', 'Tipo' (dropdown), 'Stato' (dropdown), 'Ente Erogatore' (dropdown).
- Row 2: 'Area di competenza' (dropdown), 'Link di Accesso', 'Impatto su business' (dropdown), 'SLA Service Desk tempo di presa in carico', 'SLA Service Desk tempo di risoluzione', 'Orario di Esercizio' (dropdown).
- Row 3: 'Livello di Sicurezza' (dropdown), 'Service Owner' (dropdown), 'Service Manager' (dropdown), 'Responsabile del Cambiamento' (dropdown), 'Responsabile dei Fornitori' (dropdown), 'Responsabile Continuity' (dropdown).
- Row 4: 'Responsabile dei Backup' (dropdown), 'Security Manager' (dropdown), 'Data Protection Specialist' (dropdown), 'Responsabile Service Desk di primo livello' (dropdown), 'Responsabile Service Desk di secondo livello' (dropdown), 'Note' (text input).
- Row 5: 'Data inserimento servizio', 'Data modifica servizio', 'Macro categoria ACN' (dropdown), 'Classificazione ACN' (dropdown), 'Livello ACN' (dropdown), 'Ambiti del servizio' (dropdown).

Fig 3

Per le **date** è possibile indicare un intervallo di tempo digitando le due date nel seguente formato: *gg/mm/aaaa-gg/mm/aaaa* ( senza spazi all'interno ).

Alcune caselle cliccandoci visualizzeranno l'elenco delle opzioni selezionabili come per es. *Stato*, *Ente erogatore*, *Area di competenza* ecc.

In altre caselle di ricerca visto il numero elevato di opzioni che ne scaturirebbe si è scelto di visualizzarne solo una prima parte e lasciare all'utente la possibilità di digitare alcune lettere che compongono il testo da cercare, così facendo verranno visualizzate solo le opzioni che contengono i caratteri digitati ( es. *Service owner*, *Service manager*, *Resp. Cambiamento* ecc. )

Tutti i dati presenti in archivio possono essere **esportati** nei tre formati principali: **xls**, **csv** e **pdf**.

Il file prodotto terrà conto dei criteri di ricerca impostati attivi al momento dell'operazione di scarico.

Nel caso di tabelle con più di 20 record il programma effettuerà la **paginazione**.

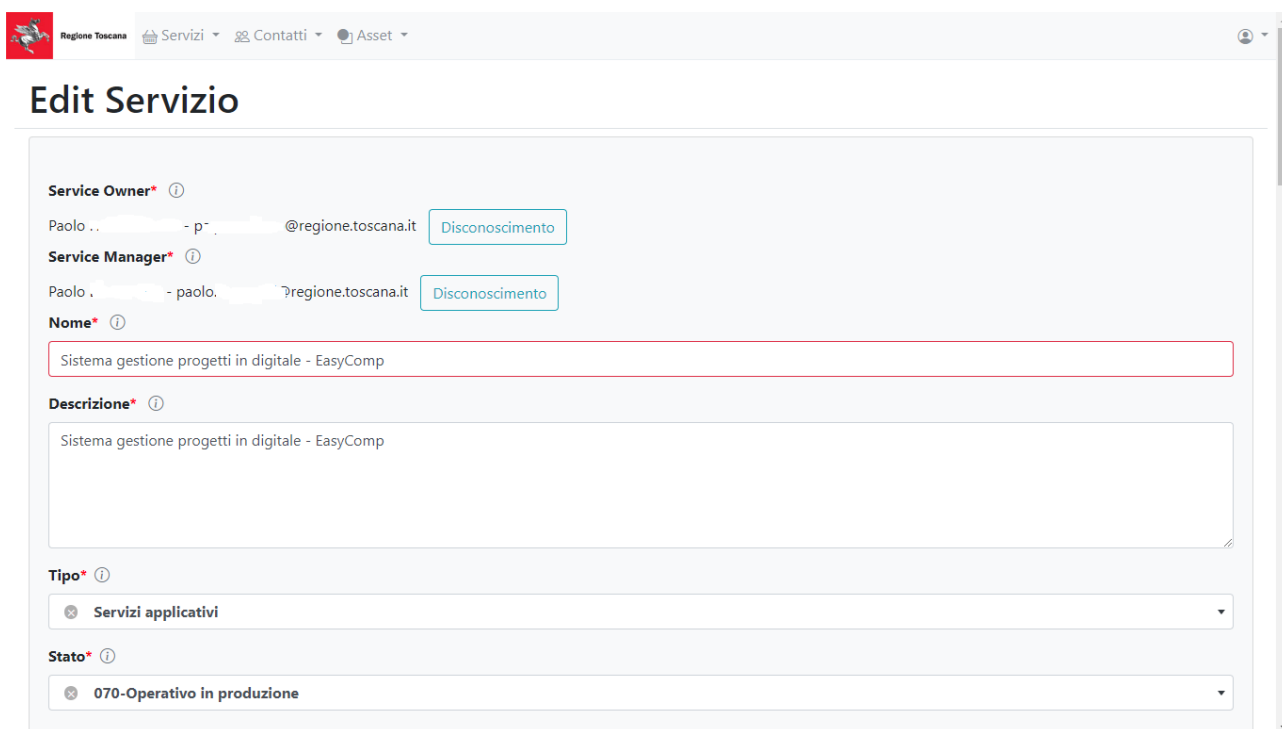
Il bottone con il simbolo della **i** indica la visualizzazione completa del servizio, il simbolo della **matita** ne indica la modifica.

Passando con il mouse sopra ai cerchietti posti accanto alle etichette verranno visualizzate le relative informazioni esplicative.

## Modifica

Il modulo contiene le seguenti informazioni:

- **Service owner** non modificabile direttamente, si può però chiedere il disconoscimento tramite il bottone apposito ( pag. 10 )
- **Service manager** non modificabile direttamente, si può però chiedere il disconoscimento tramite il bottone apposito ( pag. 10 )
- **Nome** testo libero, obbligatorio
- **Descrizione** area di testo libera, obbligatorio
- **Tipo** menu a tendina con auto completamento, obbligatorio
- **Stato** menu a tendina con auto completamento, obbligatorio



The screenshot shows the 'Edit Servizio' form in the Regione Toscana system. The form is titled 'Edit Servizio' and is located in the 'Servizi' section. It contains the following fields and buttons:

- Service Owner\***: Paolo ... - p...@regione.toscana.it. A 'Disconoscimento' button is next to it.
- Service Manager\***: Paolo ... - paolo...@regione.toscana.it. A 'Disconoscimento' button is next to it.
- Nome\***: Sistema gestione progetti in digitale - EasyComp.
- Descrizione\***: Sistema gestione progetti in digitale - EasyComp.
- Tipo\***: Servizi applicativi.
- Stato\***: 070-Operativo in produzione.

Fig. 4

- **Ente erogatore** menu a tendina con auto completamento, obbligatorio
- **Area di competenza** menu a tendina con auto completamento, obbligatorio
- **Link di accesso** area di testo libero, il contenuto sarà cliccabile la dove sarà esposto
- **Impatto su business** dato non modificabile
- **SLA RTO** dato non modificabile
- **SLA RPO** dato non modificabile
- **SLA Service Desk tempo di presa in carico** numerico, facoltativo
- **SLA Service Desk tempo di risoluzione** numerico, facoltativo



- **Orario di esercizio** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Livello di sicurezza** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Responsabile del Cambiamento** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Responsabile dei Fornitori** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Responsabile Continuity** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Responsabile dei Backups** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Security Manager** menu a tendina con auto completamento, obbligatorio
- **Data Protection Specialist** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Responsabile Service Desk di primo livello** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Responsabile Service Desk di secondo livello** menu a tendina con auto completamento, facoltativo
- **Note** area di testo libero, facoltativo
- **Modalità di accesso** menu a tendina con auto completamento, possono essere associate più di una modalità, facoltativo
- **Utilizzatori** menu a tendina con auto completamento, possono essere associati più di un utilizzatore, facoltativo
- **Altri contatti** menu a tendina con auto completamento, possono essere associati più di un “Altro contatto”, facoltativo
- **Asset +/- associa o disassocia Asset al servizio.** In presenza di associazione verranno visualizzati, in formato di elenco puntato, soltanto *contesto applicativo* e *descrizione asset*. Cliccando sul bottone +/- si potrà gestire il collegamento ai vari Asset ma come già dichiarato in precedenza la parte Asset non deve essere utilizzata allo stato attuale poiché la lista degli Asset è in fase di verifica
- **Macro categoria ACN** menu a tendina semplice, facoltativo
- **Classificazione ACN** menu a tendina semplice, facoltativo ma popolato dinamicamente in base alla scelta del campo precedente
- **Livello ACN** menu a tendina semplice, facoltativo
- **Ambiti** menu a tendina con auto completamento, possono essere associati più di un “Ambito”, facoltativo

Infine il bottone **salva** per aggiornare il servizio<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Non salvare la scheda se si è operato soltanto il *disconoscimento*, sono operazioni indipendenti

Il **disconoscimento** sia per il Service Owner che per il Service Manager reindirigono verso un form precompilato del tutto simile ad un'email.

Regione Toscana | Servizi | Contatti | Asset

## Richiesta modifica Servizio

**Oggetto\***  
Servizio id **XX** - modifica

**Testo\***

Buongiorno

il servizio Sistema gestione progetti in digitale - EasyComp ID **XX** è stato erroneamente assegnato a Paolo . @regione.toscana.it come service owner.

Motivazione modifica: \_\_\_\_\_

Si indica come eventuale sostituto: \_\_\_\_\_

Si prega di riassegnare il servizio.

Cordiali saluti

Invia

Regione Toscana - Service Portfolio - Asset Inventory - Privacy

Fig. 5

E' possibile apportare le necessarie modifiche per completare il messaggio che sarà notificato per e-mail all'ufficio preposto a gestire la richiesta. Una copia del messaggio sarà recapitata all'utente.

## Visualizzazione

La funzionalità visualizza la **scheda completa** del Servizio, in fig. 6 vedasi estratto



Id	95
Nome	SIDIT (demanio idrico)
Tipo	Servizi applicativi
Descrizione	SIDIT (demanio idrico)
Stato	070-Operativo in produzione
Link di Accesso	<a href="https://servizi.toscana.it/RT/sidit-fe/">https://servizi.toscana.it/RT/sidit-fe/</a>
Ente Erogatore	RT
Area di competenza	Ambiente
SLA Service Desk tempo di presa in carico	0
SLA Service Desk tempo di risoluzione	0
Orario di Esercizio	
Livello di Sicurezza	

Fig. 6

Particolarità di questa scheda sono il campo **link di accesso** che se cliccato il contenuto verrà aperto il relativo URL in un'altra scheda del browser e la possibilità in fondo al Servizio della zona **Assets** che permette il collegamento con il Servizio con le solite raccomandazioni sugli Assets, vedasi fig, 6-bis



Impatto su business	Medio
SLA RTO (ore:minuti)	72:00
SLA RPO (ore:minuti)	12:00
Data inserimento servizio	14/06/24
Data modifica servizio	21/06/24
Note	
Macro categoria ACN	Ambiente e tutela del territorio
Classificazione ACN	Servizio idrico integrato
Livello ACN	Critico

Assets

Regione Toscana - Service Portfolio - Asset Inventory - Privacy

Fig. 6-bis

### ***Catalogo servizi***

Seconda voce del menu Servizi è **Catalogo Servizi** che è sempre l'elenco dei Servizi ma filtrato per **stato del servizio operativo in produzione** cioè attivo.

### ***Personali***

Terza voce del menu Servizi è **Personali** che è sempre l'elenco dei Servizi ma filtrato per **competenza personale dell'utente loggato** ossia in cui risulta essere **service owner** o **service manager**.

### ***Delegati***

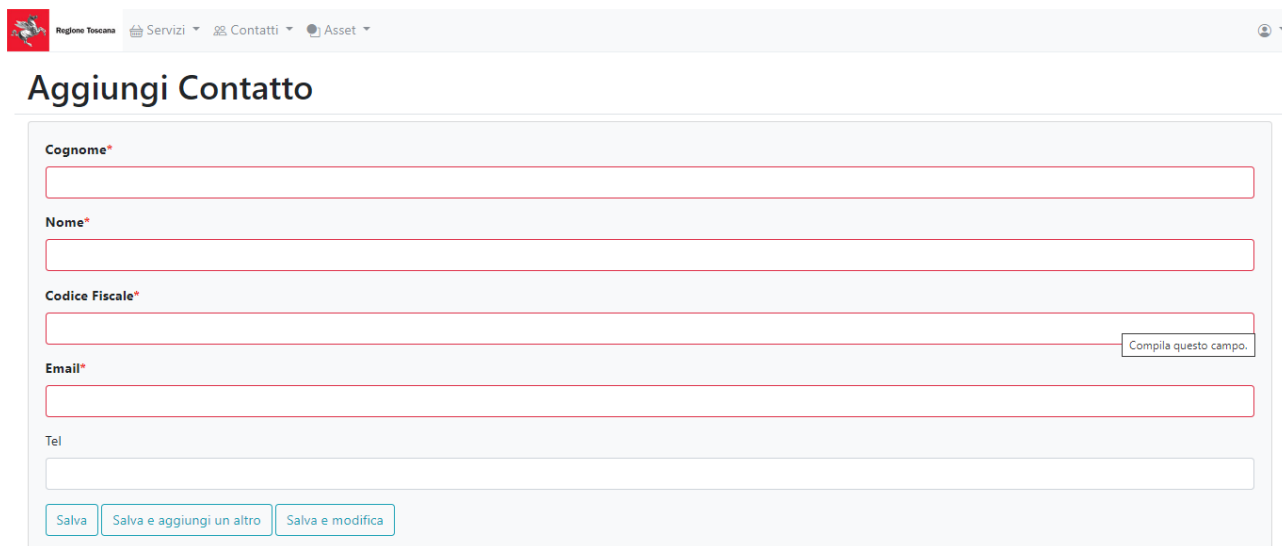
Quarta voce del menu Servizi è **Delegati** che è sempre l'elenco dei Servizi ma filtrato per **delega** ricevuta/e dai **service owner** o **service manager**.

## Contatti

E' possibile gestire tramite questa sezione di menu eventuali contatti esterni a R.T.

### ***Aggiungi contatto***

L'opzione permette l'inserimento di un contatto, bordati di rosso sono i campi obbligatori



Regione Toscana Servizi Contatti Asset

### Aggiungi Contatto

**Cognome\***

**Nome\***

**Codice Fiscale\***

Compila questo campo.

**Email\***

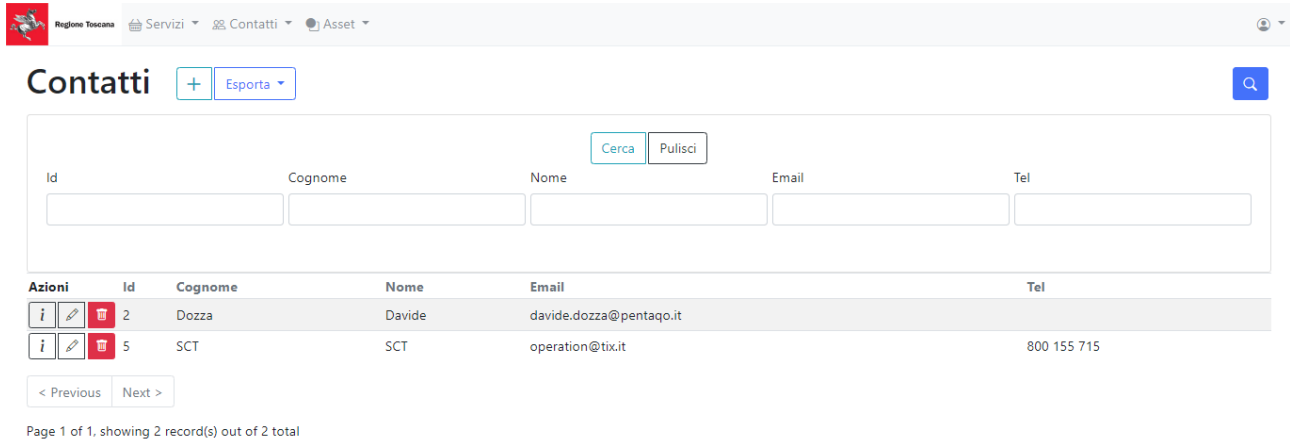
Tel

Salva Salva e aggiungi un altro Salva e modifica

Fig. 7

## Visualizza Contatti

In questa opzione sono concentrate tutte le operazioni possibili oltre al già citata *aggiunta* qui è possibile visualizzare, modificare, cancellare, ricercare ed esportare i *contatti*. La simbologia utilizzata per le varie operazione è la stessa vista nelle pagine precedenti.



The screenshot displays a web interface for managing contacts. At the top, there is a navigation bar with the logo of Regione Toscana and menu items for 'Servizi', 'Contatti', and 'Asset'. Below this, the main heading 'Contatti' is followed by a '+ Esporta' button and a search icon. A search form contains five input fields labeled 'Id', 'Cognome', 'Nome', 'Email', and 'Tel', with 'Cerca' and 'Pulisci' buttons. Below the search form is a table with two columns: 'Azioni' and a table of contact records. The table has columns for 'Id', 'Cognome', 'Nome', 'Email', and 'Tel'. The first record shows 'Dozza' and 'Davide' with email 'davide.dozza@pentaqo.it'. The second record shows 'SCT' with email 'operation@tix.it' and phone number '800 155 715'. Below the table are navigation buttons '< Previous' and 'Next >'. At the bottom left, it says 'Page 1 of 1, showing 2 record(s) out of 2 total'. At the bottom center, there is a footer: 'Regione Toscana - Service Portfolio - Asset Inventory - Privacy'.







Azioni	Id	Cognome	Nome	Email	Tel
  	2	Dozza	Davide	davide.dozza@pentaqo.it	
  	5	SCT	SCT	operation@tix.it	800 155 715

Fig. 8

## Gestione Deleghe

L'opzione permette di assegnare la delega ad un altro utente ( dipendente R.T. o contatto ) per poter accedere e modificare un Servizio di cui l'utente loggato risulta essere service owner o service manager.

Regione Toscana | Servizi | Contatti | Asset


### Delegante: Paolo BRAGAGNI - paolo.bragagni@regione.toscana.it

<b>Codice Fiscale</b>	[REDACTED]
<b>E-mail</b>	paolo.bragagni@regione.toscana.it
<b>Stato</b>	Dipendente RT
<b>Nome</b>	Paolo BRAGAGNI - paolo.bragagni@regione.toscana.it

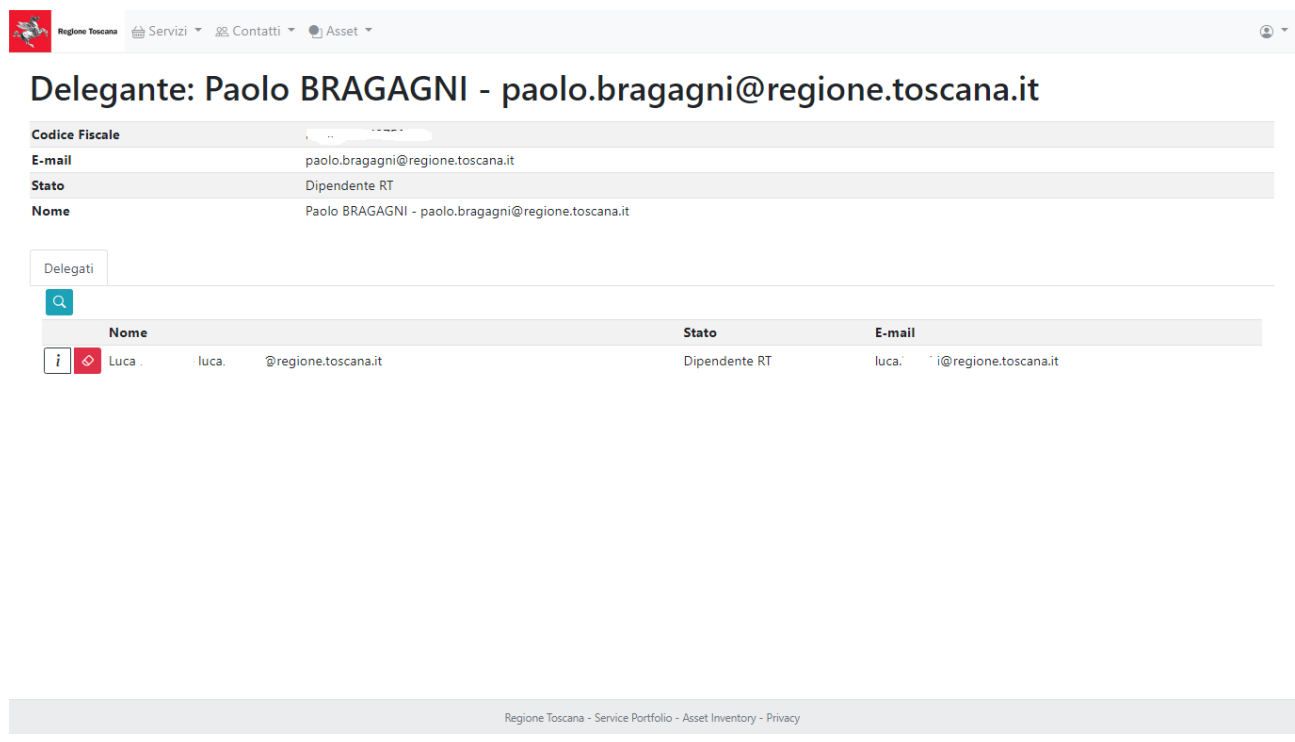
Delegati

Regione Toscana - Service Portfolio - Asset Inventory - Privacy



Fig. 9

Cliccando sulla *lente di ingrandimento* sarà visualizzato l'elenco dei potenziali delegati, il semplice click sul **bottone di visto** 

posto a lato di ogni utente comporterà l'assegnazione della delega e la pagina delle deleghe verrà aggiornata.



The screenshot shows a web interface for 'Regione Toscana'. At the top, there is a navigation bar with 'Servizi', 'Contatti', and 'Asset' menus. Below this, the user profile for Paolo BRAGAGNI is displayed, with email 'paolo.bragagni@regione.toscana.it'. A 'Delegati' section contains a search bar and a table of delegates.

Nome	Stato	E-mail
  Luca . luca. @regione.toscana.it	Dipendente RT	luca. i@regione.toscana.it

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Regione Toscana - Service Portfolio - Asset Inventory - Privacy'.

Fig. 10



## **Assistenza**

### ***Servizi***

- Davide Dozza [davide.dozza@pentaqo.it](mailto:davide.dozza@pentaqo.it)
- Marcello Mezzapelle [marcello.mezzapelle@regione.toscana.it](mailto:marcello.mezzapelle@regione.toscana.it)

### ***Supporto tecnico***

- TeamAC20 [teamac20@regione.toscana.it](mailto:teamac20@regione.toscana.it)
- Andrea Giacobbe [andrea.giacobbe@regione.toscana.it](mailto:andrea.giacobbe@regione.toscana.it)