

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI
(art. 35 Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33)

Procedimento n. A07/SIA

DENOMINAZIONE DEL PROCEDIMENTO: Gestione dell'incidente

a	<p><u>DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO:</u></p> <p>L'obiettivo del processo di incident management e' di ripristinare le operazioni normali di servizio il piu' velocemente possibile con la minima interruzione di servizio al business, assicurando che i migliore livelli di servizio e disponibilita' siano mantenuti.</p> <p>L'incidente è, normalmente, il risultato di un malfunzionamento di una parte dell'ICT aziendale. In molti casi le cause possono essere ovvie e facilmente risolvibili con un workaround (per esempio riavviando il computer) oppure con un rapido cambiamento (per esempio un reset della password). In altri casi le cause possono essere ignote ed ha senso quindi creare un 'problema', che indichi che vi è una 'causa ignota' per uno o più incidenti che valga la pena analizzare più in profondità.</p> <p>Talvolta alcuni incidenti possono essere di una gravità tale che, a causa degli effetti negativi che hanno sul business, ha senso tralasciare le procedure standard e fare intervenire le persone che possano essere utili a risolvere l'incidente nel modo più rapido possibile. Se un incidente non può essere risolto dal 1° livello di supporto perché richiede competenze specialistiche, può essere riferito a gruppi specialistici di 2° livello (e a sua volta a gruppi di 3° livello, etc...). Questo tipo di riassetto è definito funzionale, in quanto si basa sulle competenze e sulle funzioni.</p> <p><u>RIFERIMENTI NORMATIVI RIFERITI AL PROCEDIMENTO:</u> D.Lgs. 101/2018 e s.m.i.</p>
b	<p><u>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE DELL'ISTRUTTORIA:</u> S.C. Sistemi Informativi Aziendali</p>
c	<p><u>RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:</u> ing. Pietro Lanzoni</p> <p><u>RECAPITI TELEFONICI:</u> 02/5799.4045 – 02/57994046</p> <p><u>CASELLA DI POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE:</u> informatica@asst-nordmilano.it</p> <p><u>RESPONSABILE DELL'UFFICIO</u> ing. Pietro Lanzoni</p>

	<p><u>RECAPITI TELEFONICI</u> 02/5799.4045 – 02/57994046</p> <p><u>CASELLA DI POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE</u> informatica@asst-nordmilano.it</p>
d	<p>(per i procedimenti ad istanza di parte – solo per uso interno all’azienda)</p> <p><u>ATTI E DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL’ISTANZA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mail di segnalazione dell’incidente a sd.fleet@olisistemstart.it riportando nome, cognome, sede, telefono e tutte le informazioni possibili relative al guasto OPPURE - Segnalazione telefonica all’interno 2056; OPPURE - Inserimento dati nella form per uso interno di richiesta di intervento <p><u>INFORMAZIONI/PRESENTAZIONE ISTANZE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ufficio Servizio Informatico Aziendale - Indirizzo: Via Emilio Gola 22 - Orario: helpdesk attivo H24/7 - Recapiti telefonici: interno 2056 (solo per uso interno all’azienda) - Indirizzo di posta elettronica: sd.fleet@olisistemstart.it (solo per uso interno all’azienda)
e	<p><u>MODALITA’ CON CUI GLI INTERESSATI POSSONO ACQUISIRE INFORMAZIONI RELATIVE A PROCEDIMENTI IN CORSO</u></p> <p>Mail di richiesta sullo stato di avanzamento lavori a sd.fleet@olisistemstart.it o contatto telefonico all’interno 2056. Lo stato di avanzamento dei lavori viene comunque comunicato automaticamente a chi ha segnalato l’incidente.</p> <p>In caso l’utente non ricevesse informazioni soddisfacenti è possibile scalare la richiesta via mail a informatica@iasst-nordmilano.it</p>
f	<p><u>TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (CON L’ADOZIONE DI UN PROVVEDIMENTO ESPRESSO):</u> Dipendente dal tipo di incidente</p>
g	<p><u>IL PROVVEDIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE PUO ESSERE SOSTITUITO DA UNA DICHIARAZIONE DELL’INTERESSATO ?</u> <input type="checkbox"/> SI X NO</p> <p><u>IL PROCEDIMENTO PUO’ CONSLUDERSI CON IL SILENZIO ASSENSO ?</u> <input type="checkbox"/> SI X NO</p>
h	<p>NON PERTINENTE</p> <p><u>STRUMENTI DI TUTELA AMMINISTRATIVA E GIURISDIZIONALE RICONOSCIUTI DALLA LEGGE:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel corso del procedimento: <ul style="list-style-type: none"> - . - . - Nei confronti del provvedimento finale:

	<ul style="list-style-type: none"> - . - . - Nei casi di conclusione del provvedimento oltre il termine predeterminato: - . - . <p>MODALITA' DI ATTIVAZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel corso del procedimento: - . - . - Nei confronti del provvedimento finale: - . - . - Nei casi di conclusione del provvedimento oltre il termine predeterminato: - . - .
i	<p><u>TEMPI PREVISTI PER L'ATTIVAZIONE DEL LINK DI ACCESSO AL SERVIZIO ON LINE IN RETE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Già attivo per uso interno
l	<p><u>AI FINI DEL PROCEDIMENTO, E' NECESSARIO EFFETTUARE PAGAMENT I?</u></p> <p><input type="checkbox"/> SI X NO</p>
m	<p><u>SOGGETTO CUI E' ATTRIBUITO IL POTERE SOSTITUTIVO IN CASO DI INERZIA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Direttore Generale, dott.ssa Elisabetta Fabbrini - Recapiti telefonici:02-57995890 - Casella di posta elettronica istituzionale: dirgen@asst-nordmilano.it <p><u>MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL POTERE SOSTITUTIVO:</u></p> <p>Su istanza di parte</p>
n	<p><u>RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION</u></p> <p>n.d.</p>