

Sistema Cloud Toscana – SCT

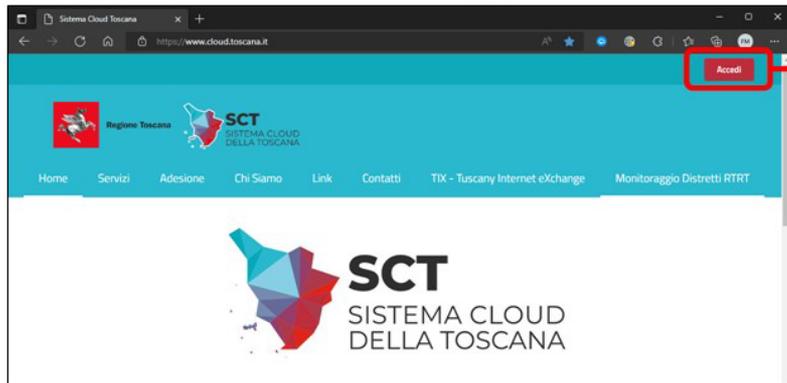
Nuovo Portale dei Servizi

Portale SCT – ServiceNow



- **Accesso al Portale SCT**
- **ServiceNow**
 - Homepage Utenti
 - Catalogo
 - Form di Apertura Segnalazione
 - Dettaglio Segnalazione
 - Homepage Approvatori
 - Contatti
- **Diagramma di stato dei Ticket**

Accesso alla home page del portale SCT:
<https://www.cloud.toscana.it>



Scelta del metodo di autenticazione (ARPA)

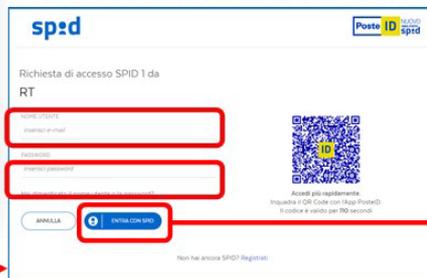
Selezione della modalità di autenticazione: SPID, CIE o CNS



SPID: Scelta ID provider (es. PosteID)



SPID: Autenticazione SPID di Livello 1



Inserimento della propria email di lavoro (Richiesta solo al primo Login)



Controllare la propria email per
confermare la registrazione e
seguire le istruzioni mostrate.

L'utente a questo punto è registrato
nel Sistema e può accedere
autenticandosi con ARPA

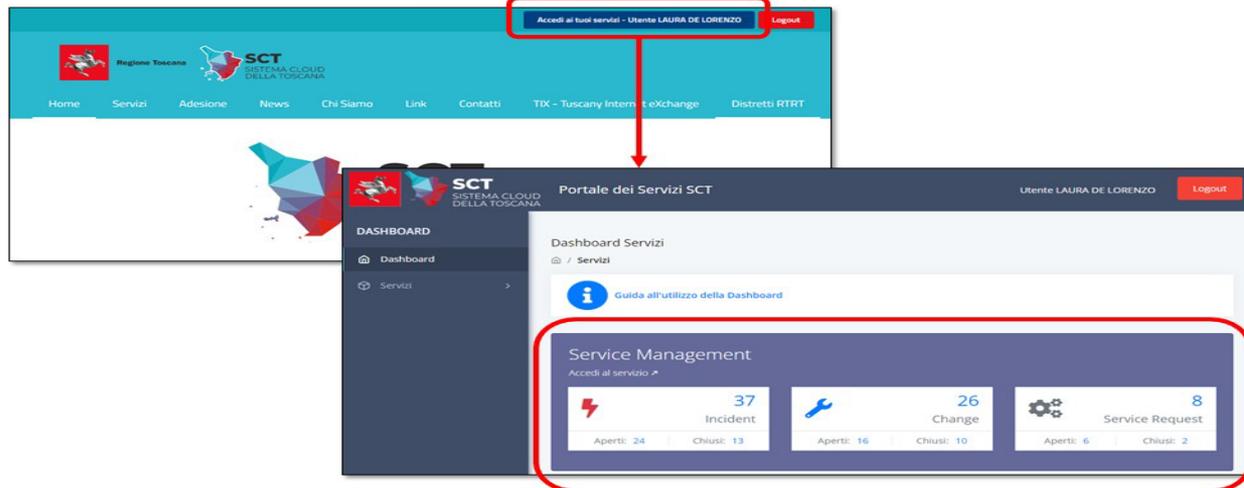


Notifica invio email di verifica
(Solo al primo Login)



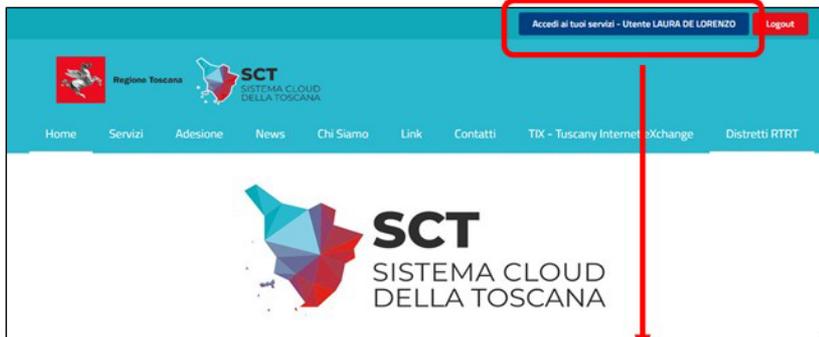
Accettazione Termini e Condizioni Privacy
(Solo al primo Login)

Accesso alla dashboard di ServiceNow per l'utente che ha effettuato il login



Dashboard riepilogative dei ticket ServiceNow di competenza dell'utente: Incident, Change, Service Request

Richiesta di profilazione per accesso alle dashboard di ServiceNow



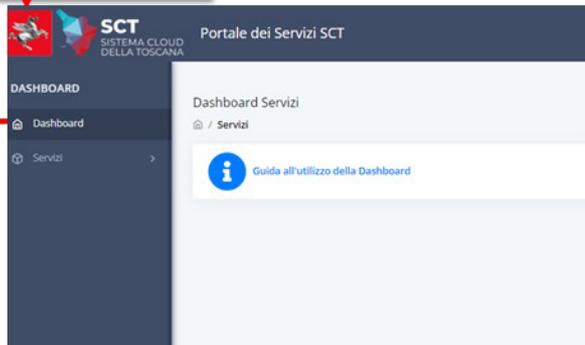
Guida all'utilizzo della Dashboard

La Dashboard è divisa in 3 macrosezioni: Service Management, Monitoraggio, Provisioning

- **Service Management:** Riepilogo della situazione di Incident, Change e Service Request su ServiceNow, distinti in aperti e chiusi. Cliccando sui numeri si accede al dettaglio dei ticket in forma di elenco filtrato. Cliccando sul link "Accedi al servizio" si verrà reindirizzati su ServiceNow per le funzionalità avanzate e l'apertura di ticket.
- **Monitoraggio:** Riepilogo della disponibilità dei sistemi e dello stato servizi su Nagios.
- **Provisioning:** Riepilogo dei tenant Morpheus di competenza per la gestione degli oggetti Cloud SCT

Per richiedere l'accesso ad uno o più servizi, compilare il form alla URL: [Profilazione](#)

NB. Per Service Management e Monitoraggio, dopo l'assegnazione di nuovi ruoli, per completare la profilazione dell'utente è necessario fare un primo accesso ai servizi cliccando sul tasto "Accedi al servizio".



Guida all'utilizzo della Dashboard e accesso al modulo per la richiesta di abilitazione ai servizi

Form di richiesta profilazione (dettaglio)

Contatto telefonico a cui si desidera essere richiamati

Campo a testo libero per dettagliare la richiesta (es: contratto di competenza, tenant a cui si richiede l'accesso, etc.)

Cliccando sul pulsante viene aperto un ticket ServiceNow, successivamente il presidio verificherà la richiesta per l'assegnazione dei profili richiesti

Dashboard del portale per cui si richiede l'accesso

Per visualizzare la dashboard ServiceNow , l'utente non abilitato, dovrà compilare il modulo scegliendo l'opzione Service Management.

Portale dei Servizi SCT

Utente FABRIZIO MONTANINI Logout

Dashboard Servizi

Guida all'utilizzo della Dashboard

Service Management

Accedi al servizio

Incident 36

Change 24

Service Request 3

Aperti: 23 Chiusi: 13

Aperti: 14 Chiusi: 10

Aperti: 1 Chiusi: 2

Accesso alla home page utente di SNOW

Knowledge Base Catalogo Richieste Le mie Richieste Help Contatti

LAURA DE LORENZO

Come possiamo aiutarti?

Visualizzazione elenco dettagliato dei ticket

Service Management Dashboard

Accedi al servizio

Incident Change Service Request

Filtri

Num. Ticket	Descrizione	Utente	Data Apertura	Data Chiusura	Categoria	Stato
SCT-INC0429965	Anomalia su un servizio IaaS	GIAN ENRICO ROSSI	2022-07-07 08:53:46	2022-07-07 08:57:41	server	Chiuso
INC0011824	kkkk		2021-10-06 09:42:46	2021-10-06 10:51:11	inquiry	Chiuso
INC0011884	Problema su k8s	Matteo Abrans	2021-11-15 11:14:41	2021-11-17 14:00:02	inquiry	Chiuso

Accesso ai dettagli dei ticket in SNOW

Home > Modulo ticket

Cerca

Anomalia su un servizio IaaS

Operatore

GIAN ENRICO ROSSI

Richiesta inviata

Numero SCT-INC0429965

Stato Chiuso

Creato 16g fa

Richiedente GIAN ENRICO ROSSI

Servizio IaaS IaaS - Computer

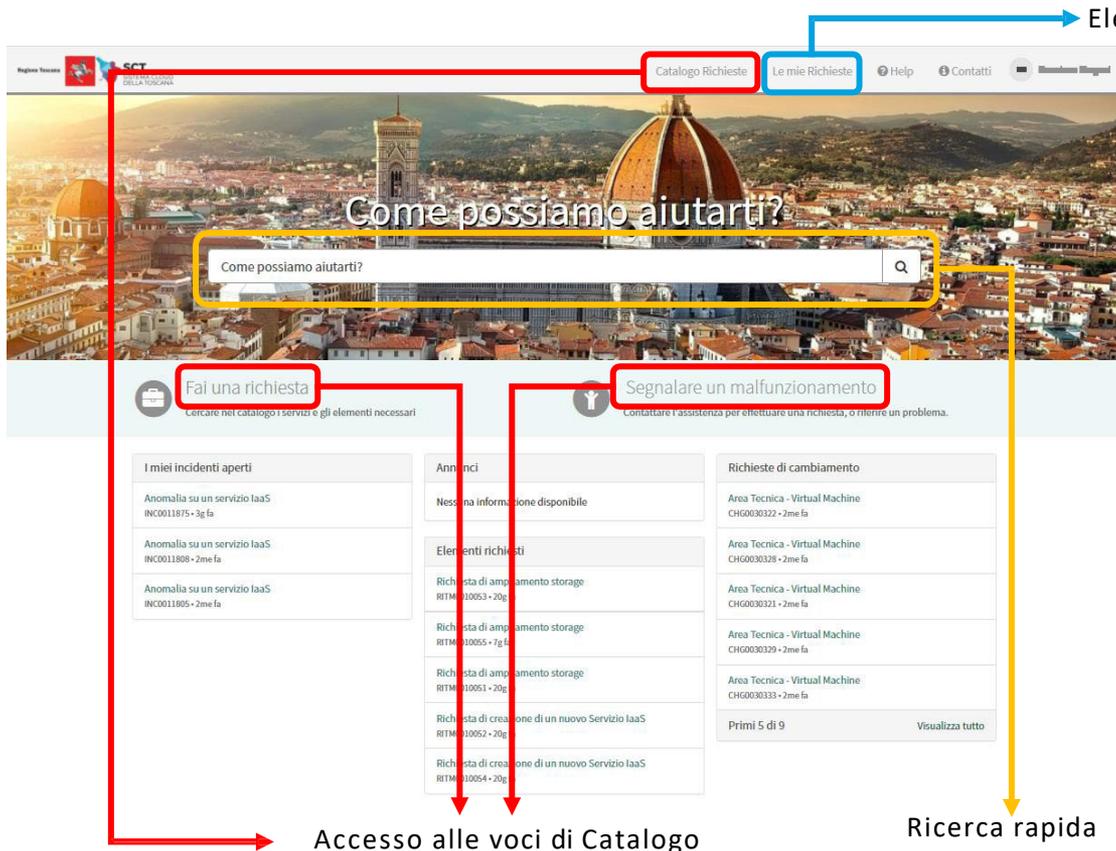
Elemento di configurazione CART-PDA-API-GW01-S1

Severità NON-Bloccante



Una volta acceduti alla home page utenti, il sistema mostrerà il Portale dei Servizi di ServiceNow

I miei incidenti aperti Anomalia su un servizio IaaS INC0011875 - 3g fa Anomalia su un servizio IaaS INC0011808 - 2me fa Anomalia su un servizio IaaS INC0011805 - 2me fa	Annunci Nessuna informazione disponibile Elementi richiesti Richiesta di ampliamento storage RITM0010053 - 20g fa Richiesta di ampliamento storage RITM0010055 - 1g fa Richiesta di ampliamento storage RITM0010051 - 20g fa Richiesta di creazione di un nuovo Servizio IaaS RITM0010052 - 20g fa Richiesta di creazione di un nuovo Servizio IaaS RITM0010054 - 20g fa	Richieste di cambiamento Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030322 - 2me fa Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030328 - 2me fa Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030321 - 2me fa Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030329 - 2me fa Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030333 - 2me fa Primi 5 di 9 Visualizza tutto
--	--	---



Utilizzando i link

- Catalogo Richieste
- Fai una richiesta
- Ottieni aiuto

(evidenziati in **rosso**) è possibile accedere al catalogo delle possibili segnalazioni che possono essere inoltrate al supporto, in particolare, utilizzando il link «Ottieni aiuto» il sistema propone l'elenco delle segnalazioni di malfunzionamenti o «incident»

Utilizzando il link «Le mie Richieste» (evidenziato in **azzurro**) è possibile accedere alla schermata delle segnalazioni aperte da utenti della propria organizzazione/ente.

Al centro della pagina, si trova la funzione di ricerca rapida (evidenziata in **giallo**): inserendo una parola, il sistema cerca automaticamente nel catalogo delle service request, degli incident e delle richieste di cambiamento tutte le voci che contengono la parola cercata.



Nella parte inferiore della pagina sono riportati 3 elenchi:

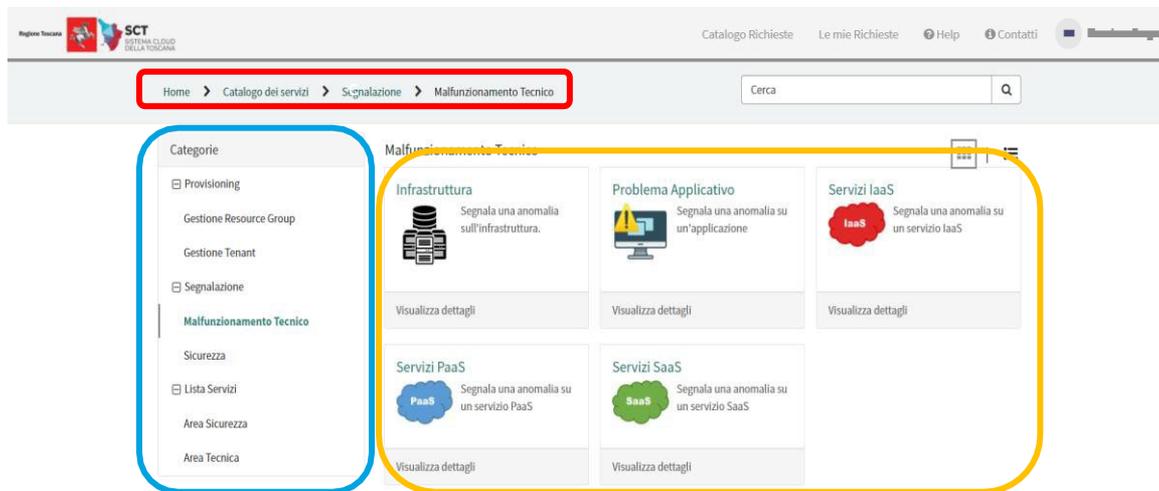
- I miei incidenti aperti
- Elementi richiesti
- Richieste di cambiamento (evidenziati in **rosso**)

Questi elenchi contengono le ultime 5 segnalazioni aperte dall'utente collegato e permettono di accedere direttamente al dettaglio della stessa cliccando su una delle segnalazioni.

I miei incidenti aperti	Annunci	Richieste di cambiamento
Anomalia su un servizio IaaS INC0011875 - 3g fa	Nessuna informazione disponibile	Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030322 - 2me fa
Anomalia su un servizio IaaS INC0011808 - 2me fa	Elementi richiesti	Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030328 - 2me fa
Anomalia su un servizio IaaS INC0011805 - 2me fa	Richiesta di ampliamento storage RITM0010053 - 20g fa	Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030329 - 2me fa
	Richiesta di ampliamento storage RITM0010055 - 7g fa	Area Tecnica - Virtual Machine CHG0030333 - 2me fa
	Richiesta di ampliamento storage RITM0010051 - 20g fa	Primi 5 di 9 Visualizza tutto
	Richiesta di creazione di un nuovo Servizio IaaS RITM0010052 - 20g fa	
	Richiesta di creazione di un nuovo Servizio IaaS RITM0010054 - 20g fa	

Al centro è inoltre presente un box contenente una sezione «Annunci» (evidenziata in **azzurro**)

ServiceNow - Catalogo



La pagina del catalogo mostra in alto il «breadcrumb» (evidenziato in **rosso**),

nel menu di sinistra sono invece riportate le categorie e sotto categorie del catalogo delle richieste (evidenziato in **azzurro**)

Mentre al centro vengono visualizzati gli elementi del catalogo appartenenti alla categoria/sottocategoria scelta (evidenziati in **giallo**) e mediante i quali è possibile aprire una segnalazione.

ServiceNow - Form di Apertura Segnalazione

Regione Toscana SCT SISTEMA CLOUD DELLA TOSCANA

Catalogo Richieste Le mie Richieste Help Contatti

Home > Catalogo dei servizi > Segnalazione > Malfunzionamento Tecnico > Problema Applicativo

Cerca nel catalogo

Problema Applicativo

Segnala una anomalia su un'applicazione

Tramite questa voce è possibile segnalare un malfunzionamento riscontrato su un'applicazione.

***Richiedente**

Severità

***Applicazione**

Informazioni aggiuntive

Aggiungi allegati

Selezionando un elemento del catalogo, l'utente viene indirizzato nella pagina di inserimento della segnalazione. I campi contrassegnati con un asterisco (*) evidenziano le informazioni obbligatorie, mentre tutte le altre sono facoltative.

Il campo «Richiedente» (presente su ogni segnalazione) è compilato automaticamente con il nome dell'utente attualmente collegato al portale dei servizi (Service Portal).

Il campo «Severità» se presente, è compilato automaticamente con il valore «NON Bloccante» ma può essere modificato dall'utente.

Nella parte sottostante i dati c'è la possibilità di inserire degli allegati che verranno salvati all'interno della segnalazione.

Nella destra della pagina abbiamo:

- Il pulsante di «Invio» della segnalazione, mediante il quale viene creata la segnalazione e inviata all'assistenza (evidenziato in **azzurro**)
- Un riepilogo dei campi obbligatori, con un elenco degli stessi che diminuisce automaticamente di volta in volta che un campo obbligatorio viene valorizzato (evidenziato in **rosso**)

Regione Toscana SISTEMA CLOUD DELLA TOSCANA

Catalogo Richieste Le mie Richieste Help Contatti

Home > Modulo ticket

Cerca

Anomalia su un servizio IaaS true

Richiesta inviata

Numero	INC0011875
Stato	In attesa
Creato	4g fa
Opzioni	

Richiedente

Servizio IaaS
IaaS - Compute

Elemento di configurazione

Severità
NON-Bloccante

Problema riscontrato
HW Fault

Allegati

Lascia i file qui

Una volta inserita la segnalazione, o quando si clicca su una delle segnalazioni aperte dai relativi elenchi, il sistema visualizza il dettaglio della segnalazione.

Nella parte destra della pagina vengono riportate le principali informazioni del ticket (evidenziate in **azzurro**) mediante le quali l'utente può monitorare l'andamento della sua segnalazione.

Subito sotto, troviamo le informazioni inserite dall'utente in fase di apertura della segnalazione (evidenziate in **giallo**)

Ancora più in basso è situato il box degli allegati che sono stati inseriti all'interno della segnalazione e dove è possibile inserire ulteriori allegati (evidenziato in **verde**)

Regione Toscana **SCT** SISTEMA CLOUD DELLA TOSCANA

Catalogo Richieste Le mie Richieste Help Contatti

Home > Modulo ticket

Cerca

Anomalia su un servizio IaaS true

Scrivi qui il tuo messaggio... Invia

Operatore
3g fa · Commenti aggiuntivi
attesa documenti

Richiesta inviata

Numero INC0011875
Stato In attesa
Creato 3g fa
Opzioni

Richiedente
[Redacted]

Servizio IaaS
IaaS - Compute

Elemento di configurazione
[Redacted]

Severità
NON-Bloccante

Problema riscontrato
HW Fault

Allegati

Lascia i file qui

Nella parte centrale della pagina, compare la sezione delle «attività» della segnalazione. Al suo interno sono riassunte le più significative attività collegate alla segnalazione, come commenti (da parte dell'utente e dell'operatore che ha in carico il ticket), inserimento di allegati, avvenute approvazioni, etc...

In particolare, utilizzando il campo in alto alla sezione «attività» (evidenziato in **giallo**) l'utente ha la possibilità di inserire un commento all'interno della segnalazione.

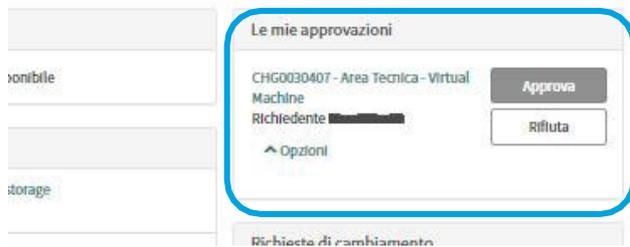
Subito sotto, troviamo la sezione contenente le informazioni sulle attività del ticket (evidenziato in **verde**) in ordine cronologico discendente.

ServiceNow - Home Page Approvatori



Per alcuni tipi di richieste è necessaria un'approvazione da parte di utenti con un determinato ruolo di «Approvatore».

Per questi utenti, ServiceNow mette a loro disposizione una funzionalità di approvazione mediante il box «Le mie approvazioni» (evidenziato in **azzurro**) e mediante una voce di menù sull'intestazione riportante il numero di approvazioni che l'utente ha a suo carico (evidenziato in **giallo**) e un menù a tendina contenente le prime 10 approvazioni della sua lista.



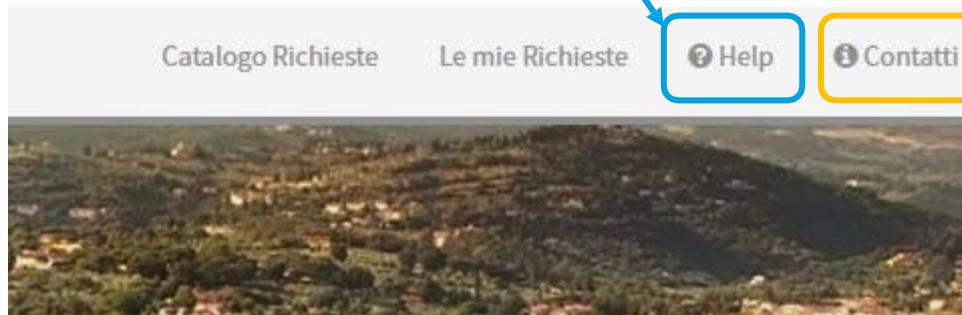
ServiceNow- Contatti

Per assistenza e/o problematiche sull'utilizzo del portale dei servizi, è possibile contattare il Numero verde del Presidio: **800 155 715**.

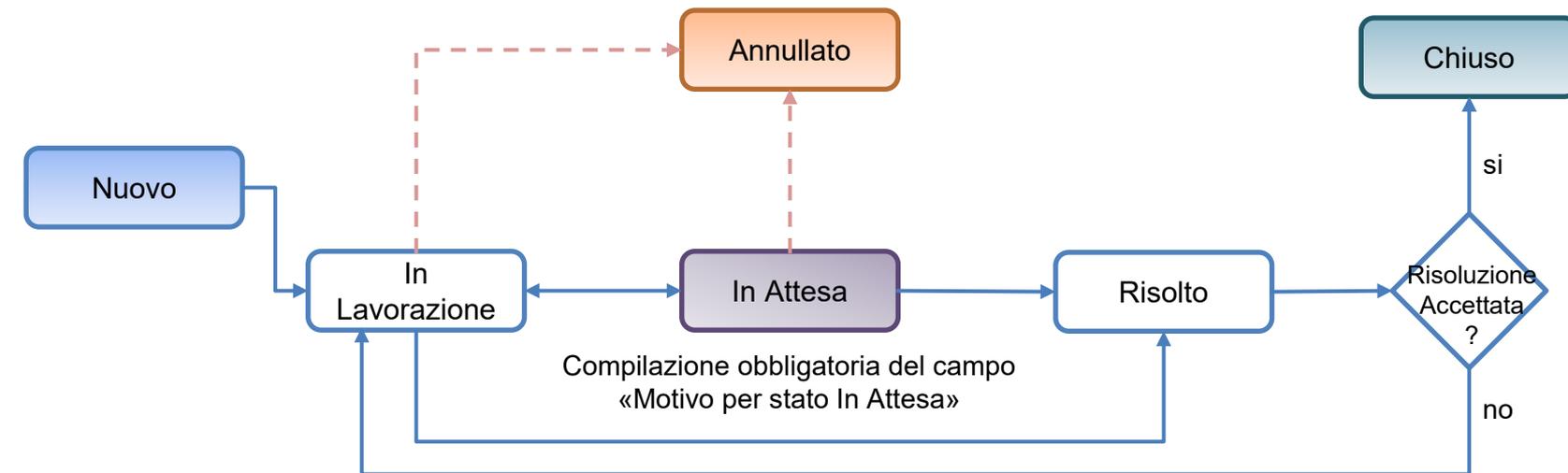
Se si è utenti registrati è possibile aprire un ticket di richiesta di informazioni generica inviando una mail avente oggetto che inizia con il prefisso "INFO-" all'indirizzo: operation@cloud.toscana.it

Queste informazioni sono riportate anche nella pagina «Contatti» alla quale si può accedere mediante il relativo link collocato in alto a destra della Homepage.

E' possibile inoltre scaricare la Guida utente cliccando sul link «Help» collocato anch'esso in alto a destra della Homepage.



Incident Management – Diagramma degli Stati



→ Flusso Standard

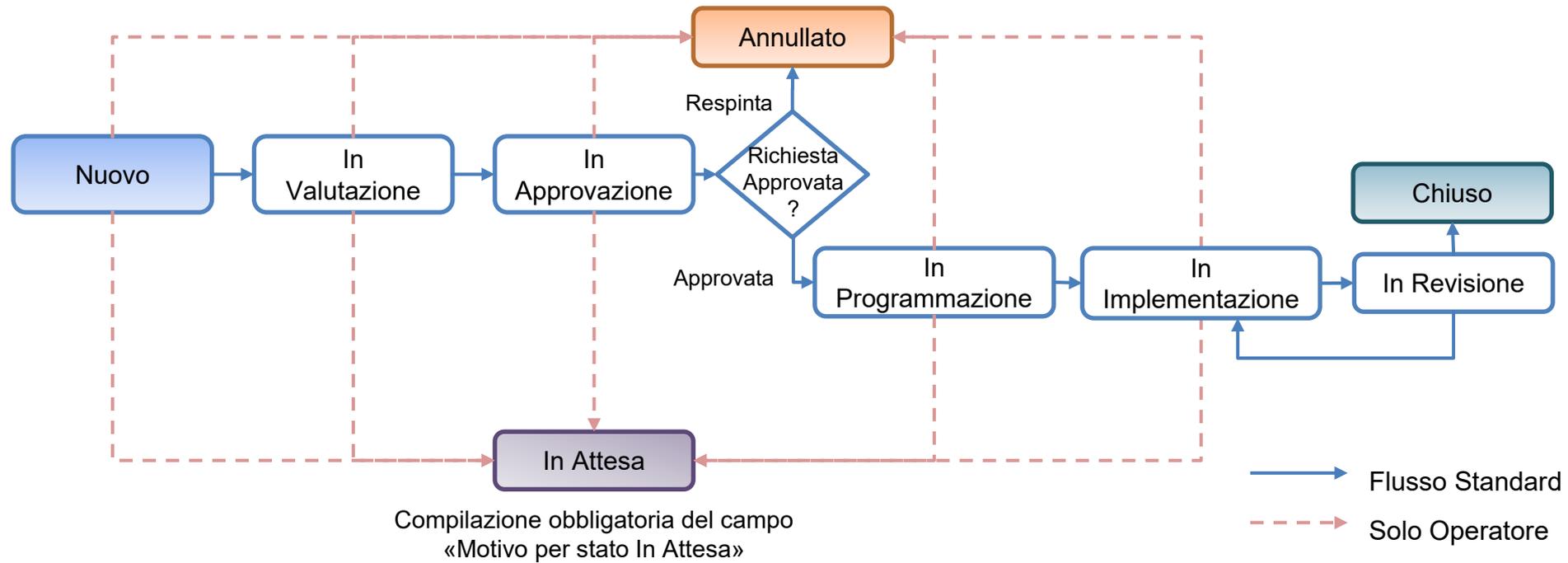
- - -> Solo Operatore

Incident Management – Stati dell'Incident

Di seguito vengono riportati gli stati che un Incident può assumere e i relativi significati:

State	Description
Nuovo:	L'incident è stato aperto ma non ancora preso in carico.
In Lavorazione:	L'incident è stato assegnato e si sta analizzando il problema.
In Attesa:	La responsabilità dell'incident è momentaneamente assegnata ad un'altra entità, per avere maggiori informazioni, evidenze o per la risoluzione.
Risolto:	L'incident è stato risolto ed è in attesa di una verifica da parte dell'utente finale. Nel caso in cui l'utente finale rifiutasse la risoluzione del ticket, questo passa nuovamente in stato «In Lavorazione» e viene riassegnato automaticamente all'operatore.
Chiuso:	L'incident passa allo stato "Chiuso" in due casi: <ol style="list-style-type: none">1. L'utente finale ha accettato la risoluzione del ticket2. Sono passate 48 ore dopo la risoluzione del ticket, quindi il sistema provvede alla chiusura d'ufficio dello stesso.
Annullato:	L'incident è stato analizzato e si è riscontrato che il ticket è stato aperto per errore.

Change Management – Diagramma degli Stati



Change Management – Stati della Change

Di seguito vengono riportati gli stati che un Change può assumere e i relativi significati:

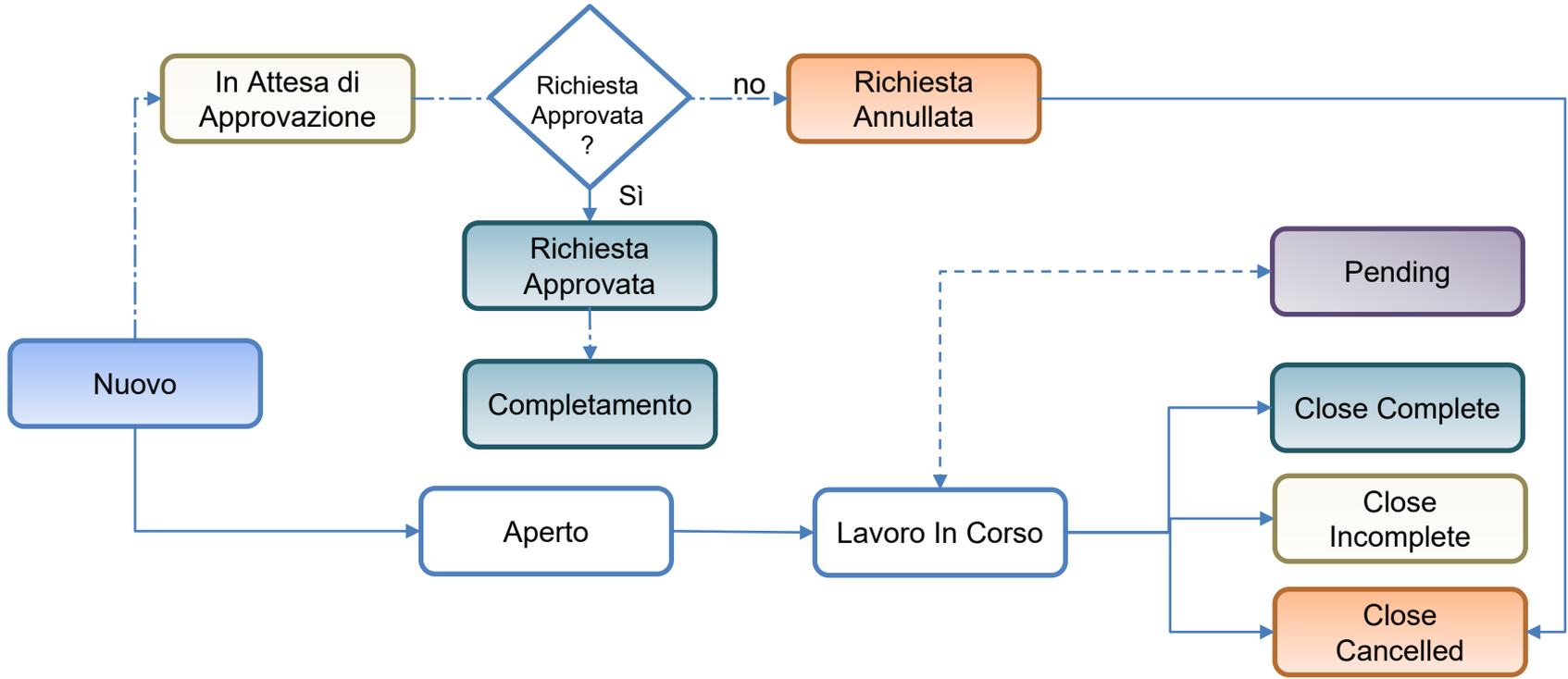
State	Description
Nuovo:	La change è stata creata ma non ancora presa in carico.
In Valutazione:	La change è in valutazione da parte di un operatore che completerà le informazioni mancanti e invierà la stessa in approvazione.
In Approvazione:	La change è in fase di approvazione. Per le change sono previsti 3 livelli di approvazione: <ol style="list-style-type: none">1. Responsabile di progetto2. DEC3. Gruppo Tecnico Operativo/Sicurezza Inoltre è previsto un quarto gruppo di approvazione «in emergenza» che salta le approvazioni precedenti
In Programmazione:	Vengono definite le date di schedulazione per la lavorazione della change.
In Implementazione:	La change è stata assegnata ad un tecnico per la lavorazione.
In Revisione:	La change è stata evasa e messa in revisione da parte dell'utente finale per l'accettazione. In caso venga respinta dall'utente finale, la change torna in stato «In Implementazione» nuovamente assegnata all'operatore.

Change Management – Stati della Change

Di seguito vengono riportati gli stati che un Change può assumere e i relativi significati:

State	Description
Chiuso:	La change passa allo stato "Chiuso" in due casi: 1. L'utente finale ha revisionato la change e accettato la risoluzione della stessa. 2. Sono passate 48 ore dopo la risoluzione del ticket, quindi il sistema provvede alla chiusura d'ufficio dello stesso.
Annullato:	L'approvazione della change è stata respinta da un qualsiasi livello approvativo, oppure la change è stata valutata non più necessaria in una qualsiasi fase del processo della stessa.
In Attesa:	La change è stata messa in attesa previa comunicazione verso l'utente finale. La motivazione dell'attesa è stata inserita dall'operatore che gestisce il ticket in un apposito campo «Motivo per stato di attesa».

Request Management – Diagramma degli Stati



Request Management – Stati della richiesta

Di seguito vengono riportati gli stati che una richiesta può assumere e i relativi significati:

Stato	Descrizione
Nuovo:	La richiesta è stata aperta ma non ancora preso in carico.
Aperta:	Stato iniziale di una richiesta assegnata ad un gruppo operativo.
Lavoro in corso:	La richiesta è in fase di lavorazione.
In Sospeso:	Le attività di evasione della richiesta sono state sospese.
Chiuso Completo:	La richiesta è stata evasa.
Chiuso Incompleto:	La richiesta è stata chiusa prima che tutte le attività relative fossero state evase.
Chiuso Cancellato:	La richiesta è stata chiusa perché non più necessaria, oppure perché cancellata da un operatore (con motivazione nelle note di chiusura), oppure perché è stata rifiutata l'approvazione.

Request Management – Stati della richiesta

Il processo di approvazione delle Richieste di Servizio, prevedono 4 sotto-stati chiamati «Fase» riportati di seguito con la relativa descrizione:

Stato	Descrizione
In Attesa di Approvazione:	La richiesta è in attesa di una approvazione.
Richiesta Approvata:	La richiesta è stata approvata.
Completamento:	La richiesta è pronta per essere evasa.
Richiesta Annullata:	La richiesta è stata rifiutata ed è quindi chiusa.