

3.2. Allegato 2 – Classificazione dei Trouble Ticket

1° Livello	2° Livello	3° Livello	Descrizione 3° Livello
ASSISTENZA TECNICA Afferiscono alla presente categoria le richieste di supporto tecnico relative alle dotazioni hardware	BLACK BOX Afferiscono alla presente categoria le richieste relative al dispositivo Black Box	Aggiornamento Black Box	Supporto nella procedura di aggiornamento del software della Black Box
		Danneggiamento Black Box	Supporto nella procedura di sostituzione della Black Box a seguito di danneggiamento
		Furto Veicolo/Black Box	Supporto nella procedura prevista per il furto del veicolo e/o della Black Box
		Verifica Impianto	Supporto nella procedura di verifica del corretto funzionamento SW/HW dell'impianto Black Box
	USB Afferiscono alla presente categoria le richieste relative al dispositivo USB	Verifica Funzionamento Dispositivo USB	Supporto nella procedura di verifica di funzionamento del dispositivo USB (accesso, configurazione proxy, firewall, antivirus ecc.)
		Aggiornamento Sw	Supporto nella procedura di aggiornamento del software del dispositivo USB
		Reinstallazione Sw di base	Supporto nella procedura di ripristino del software del dispositivo USB
	TVCC Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'impianto di videosorveglianza	Concentratore	Interventi di assistenza relativi al concentratore dell'impianto di videosorveglianza
		Alimentatore/Trasformatore	Interventi di assistenza relativi all'alimentatore e/o trasformatore dell'impianto di videosorveglianza
		Altro	Interventi di assistenza relativi ad altre componenti dell'impianto di videosorveglianza
		Manutenzione preventiva	Interventi di assistenza programmata sull'impianto di videosorveglianza presso i soli siti pericolosi
		Manutenzione Straordinaria	Interventi di assistenza relativi a spostamenti, danneggiamenti o furti dell'impianto di videosorveglianza
		Quadro Elettrico	Interventi di assistenza relativi al quadro elettrico dell'impianto di videosorveglianza
		SIM	Interventi di assistenza relativi alla SIM telefonica dell'impianto di videosorveglianza
		Supporti	Interventi di assistenza relativi ai supporti dell'impianto di videosorveglianza (pali, staffe ecc.)
		TLC 1	Interventi di assistenza sulla telecamera in ingresso al sito
		TLC 2	Interventi di assistenza sulla telecamera in uscita dal sito

1° Livello	2° Livello	3° Livello	Descrizione 3° Livello
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA Afferiscono alla presente categoria le richieste di supporto amministrativo relative ai fascicoli di iscrizione degli Utenti	ISCRIZIONE Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'iscrizione	Nuova Iscrizione	Iscrizione di nuove Aziende
		Consegna Dispositivi CIAA/ALBO	Stato di spedizione dei dispositivi presso CCIAA e ALBO
		Dati Incompleti	Integrazione di dati mancanti nell'anagrafica
		Richiesta Report Azienda	Richiesta report del fascicolo di iscrizione dell'Azienda
		Ricontatto	Risoluzione di disallineamenti nell'anagrafica
	MODIFICA DATI Afferiscono alla presente categoria le richieste relative alla variazione dei fascicoli di iscrizione	Modifica Legale Rappresentante	Variazione dei dati anagrafici del Legale rappresentante dell'Azienda
		Fusione/Cessione/Scorporo	Variazioni del fascicolo d'iscrizione a seguito di Fusione/Cessione/Scorporo Aziende
		Inserimento Categoria SISTRI	Inserimenti di nuove categorie di iscrizione al fascicolo d'iscrizione
		Inserimento Unità Locale	Inserimenti di nuove unità locali al fascicolo d'iscrizione
		Modifica Categoria	Variazioni delle categorie di iscrizione
		Modifica Delegati di Sede	Variazioni dei delegati
		Modifica Sede Legale	Variazioni dei dati relativi alla sede legale dell'Azienda
		Modifica Unità Locale	Variazioni dei dati relativi all'unità locale
		Modifica Veicoli SISTRI	Variazioni dei dati relativi ai veicoli dell'Azienda
		Trasferimento Unità Locale	Trasferimenti delle unità locali
	CANCELLAZIONE Afferiscono alla presente categoria le richieste relative alla cancellazione	Cancellazione Azienda	Cancellazione del fascicolo di iscrizione dell'Azienda
		Cancellazione Categoria SISTRI	Cancellazione di categorie di iscrizione al SISTRI
		Cancellazione Unità Locale	Cancellazione di unità locali
		Cancellazione Veicoli SISTRI	Cancellazione di veicoli
	PAGAMENTI/ CONGUAGLI Afferiscono alla presente categoria le richieste relative alla gestione dei pagamenti	Inserimento Pagamento	Inserimento del file relativo al pagamento dei contributi previsti
		Inserimento Conguaglio	Inserimento del file relativo alla richiesta di conguaglio per i contributi SISTRI
		Invio Riepilogo Pagamenti	Invio all'Utente dello stato riepilogativo dei pagamenti dei contributi previsti
		Verifica Conguaglio	Verifica dello stato della richiesta di conguaglio
		Verifica Pagamento	Verifica dello stato di pagamento dei contributi previsti
	ASSOCIAZIONI Afferiscono alla presente categoria le richieste relative alla gestione dei fascicoli di iscrizione	Inserimento Delega	Inserimento della delega all'Associazione dell'Azienda
		Revoca Delega	Inserimento della revoca all'Associazione dell'Azienda
	LOGISTICA Afferiscono alla presente categoria le richieste relative alla gestione delle spedizioni dei dispositivi USB	Personalizzazione	Generazione di nuovi dispositivi USB da parte dei centri di personalizzazione
		Spedizioni	Dispositivi da spedire personalizzati e per i quali risulta verificato il pagamento

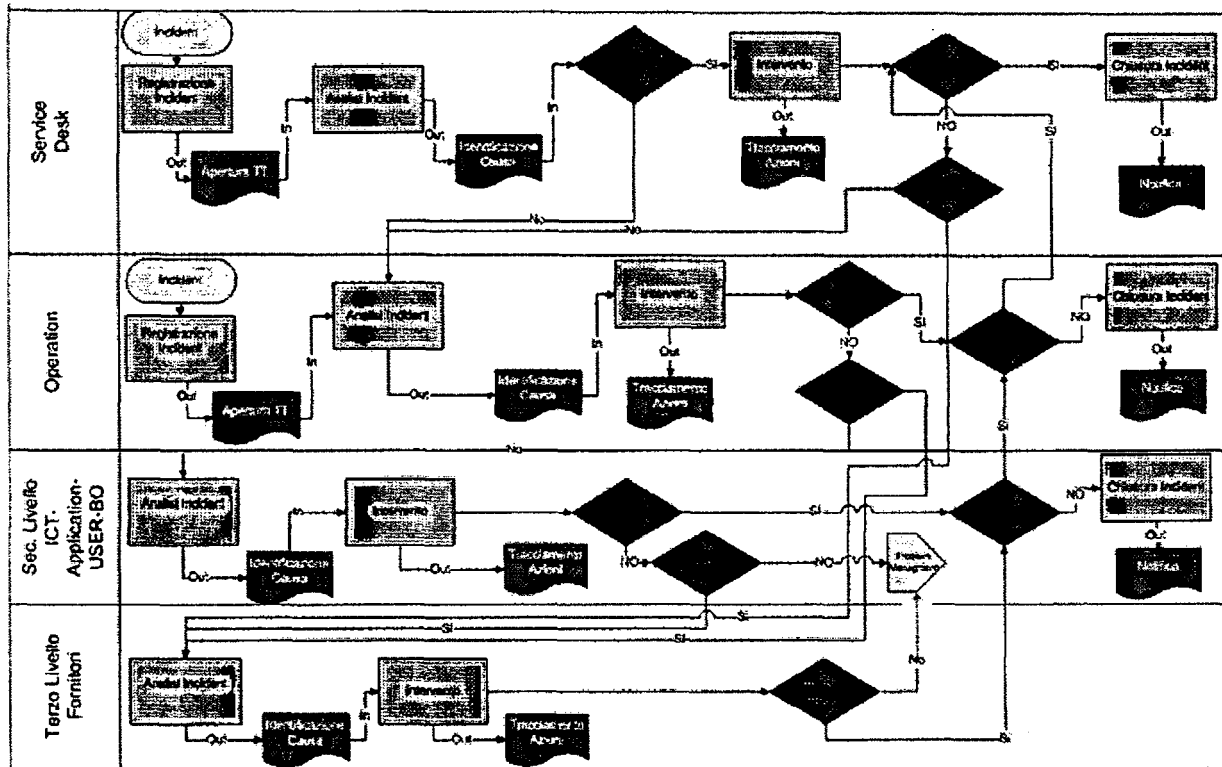
1° Livello	2° Livello	3° Livello	Descrizione 3° Livello
ASSISTENZA APPLICATIVA Afferiscono alla presente categoria le richieste di supporto relative alle dotazioni software degli Utenti	TRR Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'utilizzo dell'applicativo per la registrazione e la movimentazione dei rifiuti	Registrazioni Cronologiche	Supporto per la gestione delle registrazioni cronologiche
		Firma Digitale	Supporto per le operazioni di firma
		Malfunzionamento	Malfunzionamenti e anomalie dell'applicativo
		Schede di Movimentazione	Supporto per la gestione delle schede di movimentazione
		Webmail PEC	Supporto per la gestione del client di posta elettronica certificata
	GAZ Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'utilizzo dell'applicativo Gestione Azienda	Malfunzionamento	Malfunzionamenti e anomalie dell'applicativo
		Autocertificazione	Inserimento da parte dell'Utente dell'autocertificazione relativa al corretto allineamento dei dati anagrafici
		Richiesta Report Modifiche	Richiesta del file riepilogativo delle modifiche apportate tramite applicativo
		Supporto all'utilizzo	Supporto per l'utilizzo dell'applicativo
	GPO Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'utilizzo dell'applicativo Gestione Prenotazioni Officine	Malfunzionamento	Malfunzionamenti e anomalie dell'applicativo
		Creazione Utente	Richiesta di abilitazione di nuovi Utenti
		Supporto all'utilizzo	Supporto per l'utilizzo dell'applicativo
		Variazione Disponibilità Officina	Variazione del numero di installazioni giornaliere possibili da parte dell'officina
	INTEROPERABILITÀ Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'interoperabilità	Anomalie Software	Malfunzionamenti dei metodi di interoperabilità
		Info Generiche	Informazioni procedurali di interoperabilità
		Richiesta IP	Abilitazioni di indirizzi IP statici per accesso all'area di sperimentazione di interoperabilità.
		Richiesta Libreria	Invio all'Utente delle librerie "easysign" e dei metodi di interfaccia "WDSL" per le procedure di firma di interoperabilità
		Rilascio certificati	Approvazione della richiesta dei certificati di interoperabilità
		Revoca certificati	Revoca dei certificati di interoperabilità
		Richiesta Back Up Token Unico di Firma	Richiesta del duplicato del dispositivo unico di firma
		Richiesta Token Unico di Firma	Richiesta del dispositivo unico di firma
	ACCESSO Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'accesso al Sistema	Recupero Credenziali	Supporto per la procedura di recupero delle credenziali di accesso dell'Utente
		Cambio/Sblocco PIN	Supporto per la procedura di variazione o recupero del PIN del dispositivo USB
		Connettività Utente	Supporto nella configurazione dei parametri di connessione

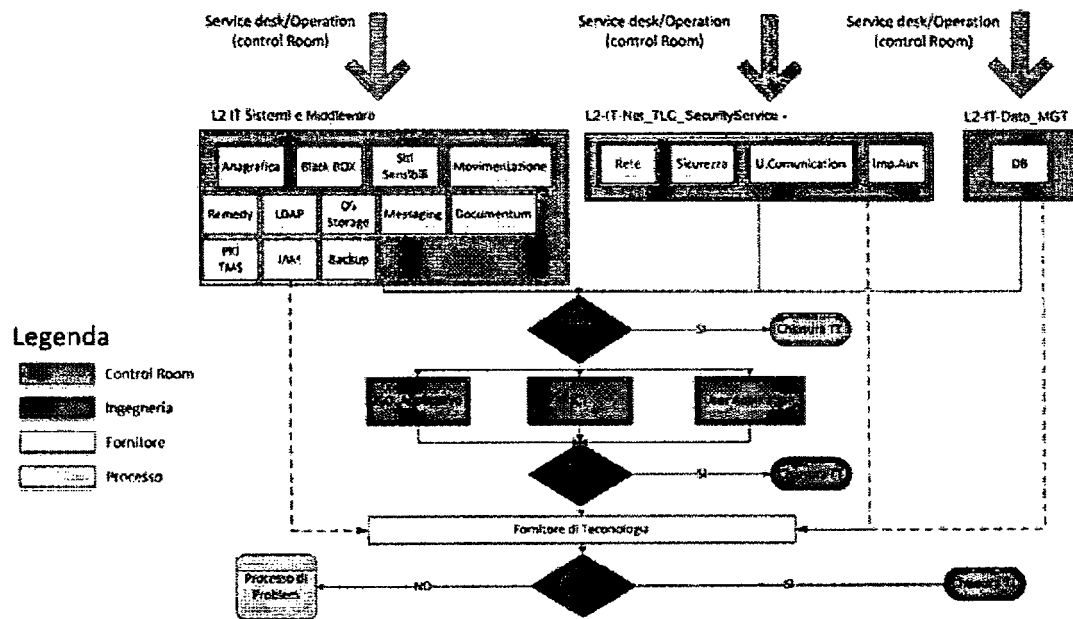
1° Livello	2° Livello	3° Livello	Descrizione 3° Livello
ASSISTENZA INFORMATIVA Afferiscono alla presente categoria le richieste di informazioni sulle dotazioni SW/HW degli Utenti e su aspetti normativi e di carattere amministrativo	USB Afferiscono alla presente categoria le richieste di informazioni relative ai dispositivi USB	Utilizzo dispositivo USB	Informazioni sull'utilizzo dei dispositivi USB
		Riconsegna dispositivo USB	Informazioni sulla procedura di riconsegna dei dispositivi USB
		Ritiro dispositivo USB	Informazioni sulla procedura per il ritiro dei dispositivi USB
	NORMATIVA Afferiscono alla presente categoria le richieste di informazioni relative ad aspetti normativi	Assenza Normativa	Richieste procedurali non contemplate dalla normativa
		Informazioni normative	Informazioni su aspetti di carattere normativo
		Richieste modifica da Utente	Segnalazioni di modifica applicativa da parte degli Utenti
	AMMINISTRAZIONE Afferiscono alla presente categoria le richieste di informazioni relative ad aspetti amministrativi	Iscrizione	Informazioni relative all'iscrizione al SISTRI
		Albo Nazionale Gestori Ambientali/CCIAA	Informazioni relative a pratiche gestite dall'Albo e/o CCIAA
		Associazioni di Categoria	Informazioni relative alle modalità di delega alle Associazioni
		Cancellazione	Informazioni relative alle modalità di cancellazione
		Modifica Dati	Informazioni relative alle modalità di modifica del fascicolo d'iscrizione
		Pagamenti	Informazioni relative al pagamento dei contributi previsti
	UTILIZZO APPLICAZIONI Afferiscono alla presente categoria le richieste di informazioni relative agli applicativi in uso agli Utenti	TRR	Supporto nell'utilizzo dell'applicativo per la registrazione e la movimentazione dei rifiuti
		GAZ	Supporto nell'utilizzo dell'applicativo Gestione Azienda
		GPO	Supporto nell'utilizzo dell'applicativo Gestione Prenotazioni Officine
		Interoperabilità	Supporto nell'utilizzo dell'interoperabilità tra i gestionali e il SISTRI
ASSISTENZA OFFICINE Afferiscono alla presente categoria le richieste di supporto da parte delle officine	ISCRIZIONE Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'iscrizione delle officine	Nuova Iscrizione	Iscrizione di nuove officine
		Cancellazione	Cancellazione di officine
		Modifica Dati	Variazione dei dati anagrafici dell'officina
		Ricontatto	Disallineamenti dell'anagrafica tra Registro Imprese e SISTRI
		Variazione Disponibilità Officina	Variazione del numero di installazioni giornaliere possibili da parte dell'officina
		Installazione Black Box	Supporto nell'installazione della Black Box
	BLACK BOX Afferiscono alla presente categoria le richieste relative al dispositivo Black Box da parte delle officine	Aggiornamento Black Box	Supporto nella procedura di aggiornamento del software della Black Box
		Cambio Sigilli/Accessori	Supporto nella sostituzione dei sigilli e/o di parti accessorie della Black Box
		Cambio SIM	Supporto nella procedura di sostituzione della SIM telefonica della Black Box
		Disinstallazione Black Box	Supporto nella procedura di disinstallazione della Black Box
		Sostituzione Black Box (Furto o Danneggiamento)	Supporto nella procedura di sostituzione della Black Box a seguito di furto o danneggiamento
		Malfunzionamento	Malfunzionamenti e anomalie dell'applicativo in dotazione alle officine
	APPLICAZIONE OFFICINE Afferiscono alla presente categoria le richieste relative all'applicativo in dotazione alle officine	Annullamento Voucher	Supporto nella procedura di annullamento dei voucher di installazione richieste dall'ALBO
		Supporto all'utilizzo	Supporto nell'utilizzo dell'applicativo in dotazione alle officine
		Spedizione Black Box	Gestione delle spedizioni straordinarie della Black Box
	LOGISTICA Afferiscono alla presente categoria le richieste relative alla gestione delle	Accessori	Gestione delle spedizioni di apparati accessori della Black Box
		Invio Attestato di Installatore	Spedizione dell'attestazione di officina autorizzata all'installazione di Black Box
		KIT Sigilli	Richieste relative a nuovi kit di sigilli

1° Livello	2° Livello	3° Livello	Descrizione 3° Livello
	<i>spedizioni dei dispositivi alle officine</i>	Ritiro Black Box	Resi delle Black Box disinstallate

Categorizzazione TT Remedy da integrazione con Ge.Pra			
1° Livello	2° Livello	3° Livello	Descrizione 3° Livello
USB <i>Afferiscono alla presente categoria tutte le operazioni integrate in automatico da GePra su Remedy</i>	ACCOUNTING <i>Afferiscono alla presente categoria tutte le operazioni relative a dismissione o richiesta dispositivi aggiuntivi</i>	Annullamento Dispositivo USB	Accorpamento di categorie su di un unico dispositivo
		Richiesta Nuovo Dispositivo USB	Richiesta di dispositivi aggiuntivi o dispositivi duplicati.
	MALFUNZIONAMENTO <i>Afferiscono alla presente categoria tutte le operazioni relative a malfunzionamenti HW e SW</i>	Danneggiamento Hardware	Gestione delle pratiche di danneggiamento HW del dispositivo USB, nuova personalizzazione e spedizione a seguito della verifica del contributo previsto
		Hardware	Gestione delle pratiche di malfunzionamento HW del dispositivo USB, nuova personalizzazione e spedizione
		Rigenerazione Software	Gestione delle pratiche di ripristino dei certificati attribuiti al dispositivo USB

Categorizzazione TT Remedy da integrazione con BBTS			
1° Livello	2° Livello	3° Livello	Descrizione 3° Livello
BLACK BOX Afferiscono alla presente categoria tutte le operazioni integrate in automatico da BBTS	ACCOUNTING Afferiscono alla presente categoria tutte le operazioni relative a disinstallazione unità	Dismissione black-box	Disinstallazione Black Box.
	BBTS Afferiscono alla presente categoria tutte le operazioni relative a sostituzione delle Black Box	Violata	Gestione delle pratiche di manomissione della Black Box
		Altri Eventi	Gestione dei malfunzionamenti della Black Box

3.3. Allegato 3 - Incident Escalation Management



3.4. Allegato 4 - Indicatori

Indicatori qualitativi / quantitativi servizio Contact Center						
Attività	Caratteristica	Indice QLT	Descrizione IQLT	SLO	Valore	Modalità di calcolo
Gest. operativa inbound	Efficienza	IQLT1	chiamate accolte	>90 %		$\frac{\sum \text{Chiamate accolte}}{\sum \text{Chiamate ricevute tot}} \times 100$
Gest. Operativa inbound	Efficienza	IQLT 2	chiamate accolte entro 240 sec	> 80 %		$\frac{\sum \text{Chiamate accolte entro 240 sec}}{\sum \text{Chiamate ricevute tot}} \times 100$
Gest. Operativa inbound	Efficienza	IQLT 3	Risoluzione	> 95 %		$\frac{\sum \text{Chiamate accolte con risoluzione}}{\sum \text{Chiamate ricevute tot}} \times 100$
Gest. Operativa	Efficacia	IQLT 4	Escalation al 2° livello	< 5 %		$\frac{\sum \text{Chiamate passate al 2° L}}{\sum \text{Chiamate ricevute tot}} \times 100$
Gest. Operativa	Efficacia	IQLT 5	Risoluzione al 1° livello	> 95 %		$\frac{\sum \text{Chiamate accolte con risoluzione 1°L}}{\sum \text{Chiamate ricevute tot risolte}} \times 100$
Gest. Operativa	Efficacia	IQLT 6	Risoluzione al 2° livello	> 90 %		$\frac{\sum \text{Chiamate con risoluzione 2°L}}{\sum \text{Chiamate ricevute tot al 2° L}} \times 100$
Gest. Operativa	Efficacia	IQLT 7	Risoluzione T.T.	> 90 %		$\frac{\sum \text{Ticket chiusi entro 30 minuti}}{\sum \text{Totale Ticket}} \times 100$
Gest. Operativa	Efficacia	IQLT 8	Risoluzione T.T.	> 70 %		$\frac{\sum \text{Ticket chiusi entro 10 minuti}}{\sum \text{Totale Ticket}} \times 100$
Gest. Operativa	Affidabilità	IQLT 9	Presenza di Strutture di supporto	> 5 %		$\frac{\sum \text{Coordinatori con elevato skill}}{\sum \text{Numero di operatori}} \times 100$
Gest. Operativa	Efficienza	IQLT 10	Indisponibilità linee di accesso al servizio operatore	< 3 %		$\frac{\sum \text{minuti in cui le linee acc. al serv. sono busy}}{\sum \text{minuti totali di servizio}} \times 100$
Gest. Operativa	Efficienza	IQLT 11	accesso all'IVR	> 90 %		$\frac{\sum \text{N° calls che accedono all' IVR entro 15 sec}}{\sum \text{Totale chiamate ricevute}} \times 100$

Gest. Operativa	Efficacia	IQLT 12	Risoluzione canale asincrono	> 90 %		$\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ mail-fax ricevuti con risoluzione}}{\sum \text{Totale mail-fax ricevuti nel periodo}} \times 100$
--------------------	-----------	---------	---------------------------------	--------	--	---

4 SEZIONE NORMATIVA

- #F# 2006_dlgs_3-4-06_completo.pdf
- #F# 2006_Legge_27_dicembre_2006_numero296.pdf
- #F# 2006_Regolamento CE-1013-2006.pdf
- #F# 2008_Direttiva_2008_98_CE.pdf
- #F# 2008_Dlgs_16_gennaio_2008_numero4.pdf
- #F# 2009_Decreto_17_dicembre_2009.pdf
- #F# 2009_Decreto_Ministeriale_17_dicembre_2009_Allegato_IA.pdf
- #F# 2009_Decreto_Ministeriale_17_dicembre_2009_Allegato_IB.pdf
- #F# 2009_Decreto_Ministeriale_17_dicembre_2009_Allegato_II.pdf
- #F# 2009_Decreto_Ministeriale_17_dicembre_2009_Allegato_III.pdf
- #F# 2009_Legge_3_agosto_2009_numero102.pdf
- #F# 2010_Decreto_15_febbraio_2010.pdf
- #F# 2010_Decreto_28_settembre_2010.pdf
- #F# 2010_Decreto_9_luglio_2010.pdf
- #F# 2010_Decreto_Dirigenziale_Interministeriale_17_giugno_2010.pdf
- #F# 2010_Decreto_Legislativo_205_del_3_dicembre_2010.pdf
- #F# 2010_Decreto_ministeriale_22_dicembre_2010.pdf
- #F# 2010_NOTA_ESPLICATIVA_DECRETO_SISTRI_28_settembre_2010.pdf
- #F# 2011_ACCORDO_GOVERNO_REGIONI_AUTONOMIE_LOCALI_27_LUGLIO_2011.pdf
- #F# 2011_Comunicato_relativo_al_decreto_18_febbraio_2011_n_52.pdf
- #F# 2011_Decreto_Legge_29_dicembre_2011_216.pdf
- #F# 2011_Decreto_ministeriale_10_novembre_2011.pdf
- #F# 2011_Decreto_ministeriale_12_novembre_2011.pdf
- #F# 2011_Decreto_ministeriale_18_febbraio_2011.pdf
- #F# 2011_Decreto_ministeriale_18_febbraio_2011_DECRETI_MINISTERIALI_A_CONFRONTO.pdf
- #F# 2011_Decreto_ministeriale_18_febbraio_2011_PROSPETTO_DI_CONFRONTO.pdf
- #F# 2011_Decreto_ministeriale_26_maggio_2011.pdf
- #F# 2011_LEGGE_148_DEL_14_SETTEMBRE_2011.pdf
- #F# 2012_Decreto_25_maggio_2012_numero141.pdf
- #F# 2012_LEGGE 7 agosto 2012, n. 134.pdf
- #F# 2012_LEGGE_14_DEL_24_FEBBRAIO_2012.pdf

2.6.5 Schede di Sopralluogo

3 PROVE DI FUNZIONAMENTO

3.1 ANALISI PRESTAZIONALI

- #F# 02082011 Rapporto sul click day_RBCBBC.pdf
#T# Analisi del funzionamento del sistema SISTRI nel click day dell'11 maggio 2011
- #F# 01082011 Appendice 1 al rapporto_RBCBBC (2).docx.docx
#T# Allegato 1 Aspetti sistemistici relativi alle prestazioni, misurazioni effettuate e analisi del comportamento del sistema nel click day dell'11 maggio
- #F# ING-STR-AIT-005.pdf
#T# Stress Test – Sottosistema TRR (TRacciamo Rifiuti)
- #F# ING-STR-AIT-184-09- Routing.pdf
#T# Specifiche di test ed esiti – Sottosistema GIS
- #F# Relazione_SISTRI_LA_SAPIENZA_Febbraio.pdf
#T#

3.2 SPERIMENTAZIONI UTENTI

- #F# Report 2 ciclo 23-24-25 nov 2011.pdf
#T#
- #F# Report A N CO 26-28 Luglio 2011.pdf
#T#
- #F# Report Federchimica 7 Luglio 2011.pdf
#T#
- #F# Report 1 ciclo Sper 2 Nov 2011.pdf
#T#
- #F# Report 3 ciclo di sperimentazione 12-31 Dic 2011.pdf
#T#
- #F# Report Petrolchimici 28 giugno 2011.pdf
#T#
- #F# Report Totalerg 10 Agosto 2011.pdf
#T#
- #F# Report Trasportatori 26-28 Luglio 2011.pdf
#T#
- #F# Report Unione Industriali Torino 26Luglio 2011.pdf
#T#

#F# Gestione NEXUS.pdf

2.5.2.3.2 Secure remote Access

#F# Gestione Accessi Remoti con FORTIGATE.pdf

2.5.2.3.3 Sicurezza perimetrale

#F# Gestione STONESOFT.pdf

#F# infrastruttura RETE FireWall e IPS.pdf

2.6 MONITORAGGIO SITI SENSIBILI

2.6.1 Architettura

#F# ING-STR-AFS-001 09.pdf

#T# Architettura Fisica del Sottosistema di Monitoraggio Siti Sensibili

#F# ING-STR-ALS-037 09 architettura logica.pdf

#T# Architettura Logica del Sottosistema di Monitoraggio Siti Sensibili

#F# ING-STR-ASB-001 09.pdf

#T# Sistema di monitoraggio siti sensibili As built

2.6.2 Manuali d'uso

#F# DiagnosticaSR110_005.pdf

#T#

#F# ING-STR-MAN-001 10 gestione e manutenzione VPN Server.pdf

#T#

#F# ING-STR-MIN-001 10 installazione e configurazione VPN Server.pdf

#T#

#F# ING-STR-MIN-003 10 installazione e configurazione Tview v2.0.pdf

#T#

#F# ManSistri20100413_Manuale di installazione_v.1.6.pdf

#T#

#F# ManSistri20101026_Manuale_amministrazione_Server_v.1.0.pdf

#T#

#F# ManSistri20101026_Manuale_uso_Server_v.1.pdf

#T#

#F# ManSistri20110524_Appendice_Antideflagrante_v.1.1.pdf

#T#

2.6.3 Procedura di Test e Collaudo

#F# ING-STR-AIT-001 09.pdf

#T#

2.6.4 Requisiti e casi d'uso

#F# ING-STR-REQ-021-09_V 1.0.pdf

#T#

2.5.2.2.7 Architettura operativa

#F# Manuale-Architettura operativa.pdf

2.5.2.2.8 Cluster

#F# Manuale-Cluster.pdf

2.5.2.2.9 Directory server

#F# Manuale-LDAP.pdf

#F# Manuale-LDAP.v01.pdf

2.5.2.2.10 Forward proxy

#F# Manuale-ForwardProxy.pdf

2.5.2.2.11 Glassfish

#F# Manuale-Deploy.pdf

#F# Manuale-Glassfish.pdf

#F# Manuale-Myps.pdf

2.5.2.2.12 IDM

#F# 820-4651.pdf

#F# 820-5592.pdf

#F# 820-5594.pdf

#F# 820-5595.pdf

#F# 820-5597.pdf

#F# 820-5601.pdf

#F# 820-5819.pdf

#F# 820-5820.pdf

#F# 820-5821.pdf

#F# 820-5822.pdf

#F# 820-5823.pdf

#F# 820-6551.pdf

2.5.2.2.13 Portal server

#F# Manuale-PortalServer.pdf

2.5.2.2.14 Reverse Proxy

#F# Manuale-ReverseProxyMappe.pdf

#F# Manuale-ReverseProxySIS.pdf

#F# Manuale-ReverseProxySun.pdf

2.5.2.2.15 SRA gateway

#F# Manuale-SRAGateway.pdf

2.5.2.2.16 Tomcat

#F# Manuale-Tomcat.pdf

2.5.2.3 Rete, Sicurezza, Telefonia**2.5.2.3.1 Routing & Switching**

#F# Gestione CISCO ACE.pdf

#F# PROCEDURA_ACCREDITAMENTO_SERVIZI_INTEROPERABILITA.pdf
#T#

#F# PROCEDURA_AGGIORNAMENTO_SOFTWARE_BLACK_BOX.pdf
#T#

#F# PROCEDURA_RECUPERO_CREDENZIALI_ACCESSO.pdf
#T#

#F# PROCEDURA_RIPRISTINO_CERTIFICATI_USB.pdf
#T#

#F# PROCEDURA_RIPRISTINO_SOFTWARE_USB.pdf
#T#

F# Procedura_Utente_BBTS.pdf
#T#

#F# Proceura Operativa Ge.Pra.pdf
#T#

#F# Proceura Troubleshooting Dispositivi USB.pdf
#T#

2.5.2 PROCEDURE DI CONTROL ROOM

2.5.2.1 Data Base

#F# Procedure Operative - Oracle - Indice Generale.pdf
#F# Procedure Operative - Oracle RAC- DOCUPR.pdf
#F# Procedure Operative - Oracle RAC- DSSPR MAPPEPR PERCPR.pdf
#F# Procedure Operative - Oracle RAC- REMEPR DISCPR.pdf
#F# Procedure Operative - Oracle RAC- SASTAR SAFOWEB SAECM.pdf
#F# Procedure Operative - Oracle Standlone - RMANCAT RMAN11G.pdf
#F# Procedure Operative - Oracle SUN Cluster.pdf

2.5.2.2 Middleware

2.5.2.2.1 Documentum

#F# Procedure Operative di Gestione Documentum.pdf

2.5.2.2.2 EMC

#F# EMC_Activita_Di_Routine.pdf

2.5.2.2.3 PEC&PEO

#F# Procedure Operative di Gestione PEC e PEO_rev_12.pdf

2.5.2.2.4 PKI

#F# Procedure Operative di Gestione PKI_rev_12.pdf

2.5.2.2.5 SUN

2.5.2.2.6 Access manager

#F# Manuale-AccessManager.pdf
#F# Manuale-StarCert2.pdf
#F# Manuale-StarLDAP.pdf

2.5 GESTIONE

#F# SER-PR-041 2012 Gestione Operativa Servizio 20 09 2012.pdf

2.5.1 PROCEDURE DI CONTACT CENTER

#F# CASO_D_USO_GESTIONE_ARRIVI.pdf

#T#

#F# CASO_D_USO_MICRORACCOLTA.pdf

#T#

#F# CASO_D_USO TRASPORTO_INTERMODALE.pdf

#T#

#F# CASO_D_USO TRASPORTO_TRANSFRONTALIERO.pdf

#T#

#F# Comunicazione VARME a tutte le Sezioni Regionali.pdf

#T#

#F# Gestione fax in ingresso.pdf

#T#

#F# GUIDA_AGGIORNAMENTO_SOFTWARE_BROWSER_SISTRI.pdf

#T#

#F# GUIDA_AGGIORNAMENTO_SOFTWARE_DISPOSITIVO_USB.pdf

#T#

#F# GUIDA_GESTIONE_AZIENDA.pdf

#T#

#F# GUIDA_RAPIDA_INTERMEDIARI.pdf

#T#

#F# GUIDA_RAPIDA_PRODUTTORI.pdf

#T#

#F# GUIDA_RAPIDA_RECUPERATORI_SMALTITORI.pdf

#T#

#F# GUIDA_RAPIDA TRASPORTATORI.pdf

#T#

#F# GUIDA_UTILIZZO_DISPOSITIVO_USB.pdf

#T#

#F# Manuale Amministratore Progetto SISTRI.pdf

#T#

#F# Manuale operativo Asset Management.pdf

#T#

#F# MANUALE UTENTE - Logistica Spedizioni Dispositivi.pdf

#T#

#F# MANUALE_OPERATIVO_SISTRI_08_06_2012_3_.pdf

#T#

#F# Manuale_Operatore_Progetto_SISTRI.pdf

#T#

#F# Procedura di Gestione Guasti Siti Sensibili.pdf

#T#