LA CARTA DEI SERVIZI DEL CSC

Descrizione del Centro Servizi Comunicazioni (CSC)

La Regione del Veneto, tramite la Direzione ICT e Agenda Digitale (già Direzione Sistemi Informativi), si è dotata da tempo di una infrastruttura di comunicazione multimediale con copertura regionale a supporto dei servizi di Information & Comunication Technology (ICT); all'interno di questo complesso sistema sono stati realizzati dei sottosistemi di telecomunicazione e di trasmissione dati che permettono di distribuire su tutto il territorio regionale ed a tutto il personale dell'amministrazione regionale una serie importante di servizi di comunicazione omogenei.
La Direzione ICT e Agenda Digitale, per fornire un sempre più efficiente servizio telefonico e per gestire gli apparati che garantiscono l'erogazione dei servizi, ha separato gli aspetti di scelta strategica, seguiti direttamente dalla stessa, da quelli gestionali e realizzativi che sono svolti dal CSC, struttura che opera alle dipendenze e sotto lo stretto controllo della Direzione nella sede di Via Pacinotti 4 in Mestre.
L'ambito operativo nel quale il CSC è chiamato a svolgere le proprie attività è definito dagli atti, decreti e comunicazioni ufficiali che a fronte di gare, contratti o altri strumenti di assegnazione, vengono rilasciati dalla Regione del Veneto nei confronti dell'assegnataria del servizio.

Mission del CSC

Il CSC ha come missione primaria la gestione e la manutenzione degli apparati componenti il sistema di comunicazioni telematiche della Regione del Veneto (telecomunicazioni e trasmissioni dati del sistema informativo/informatico regionale).

Il CSC, operativo nel suo nucleo iniziale dall'anno 2000 (e non a caso il numero di accesso ai servizi è proprio l'interno 2000) è stato formalizzato nel 2008, in attuazione della DDR 2570/2007. Nell'Aprile del 2016 continua ad operare in attuazione della DDR 1398/2014, DDR 2344/2014, DDR 43/2015 e DDR 203/2015, con successivo rinnovo dell'Aprile 2019 in attuazione del DDR 34 del 27/03/2019. Nell'Aprile del 2021 continua ad operare in attuazione del DDR N° 27 del 22/03/2021, DDR N° 30 del 31/03/2021 e DDR N° 32 del 02/04/2021 "Servizio di manutenzione del sistema di telecomunicazioni degli uffici della Giunta della Regione del Veneto e conduzione del Centro Servizi Comunicazioni".
Il suo mandato è il controllo e la gestione dei servizi e dei sistemi di telecomunicazioni e networking a supporto della Rete di servizi integrati della Regione del Veneto, con l'obbiettivo di garantire la piena convergenza tra le comunicazioni di fonia e di trasmissione dati, al fine di utilizzare le risorse disponibili con la massima sinergia e raggiungere i migliori risultati in termini di costi/benefici e di qualità erogata.
Per raggiungere tale obiettivo attua strategie di gestione e di intervento incentrate sulla Qualità. In questo percorso si colloca l'introduzione di metodologie e di processi operativi strutturati e ben definiti che hanno permesso il raggiungimento del traguardo costituito dalla certificazione ISO 9001:2008, conseguita dal 2012 e rinnovata a dicembre 2016.
Nel 2018 il CSC passa dalla Certificazione ISO 9001:2008 alla ISO 9001:2015, rinnovata a gennaio 2019 e confermata a marzo 2020. Nel 2021 il CSC rinnova la Certificazione ISO

9001:2015. Nel 2023 il CSC mantiene la Certificazione ISO 9001:2015 dopo Audit del RINA del 27/01/2023.

Elabora inoltre i dati relativi al traffico telefonico ed alla qualità erogata e percepita dagli utenti del sistema; predispone la rendicontazione dei costi.
Il CSC raccoglie le esigenze della Direzione Ict e Agenda Digitale e degli utenti del sistema e sviluppa progetti sempre seguendo logiche precise tese a salvaguardare gli investimenti effettuati ed in chiave di sinergia tra le comunicazioni voce e dati.
Il CSC inoltre opera costantemente per ottimizzare il rapporto costi/benefici attraverso la convergenza tra le comunicazioni di fonia e la trasmissione dati e grazie all'ottimale utilizzo e potenziamento delle risorse tecnologiche ed infrastrutturali disponibili, al fine di raggiungere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza dell'intero sistema.
In generale il Centro Servizi Comunicazioni è quindi la struttura preposta ad analizzare, affrontare, gestire e risolvere le esigenze di collegamento tra gli utilizzatori, principalmente nell'ambito delle sedi regionali; il CSC gestisce le reti di telecomunicazioni della Regione del Veneto ed i sistemi che le compongono acquisiti dalla stessa.
Per tali attività è chiamato ad organizzarsi secondo le indicazioni e le regole generali dettate dai contratti in essere, rispondendo degli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dagli stessi (vedi sul portale *https://portalecsc.regione.veneto.it*, sez. "*Chi Siamo*" e "*Servizi Offerti*").

Finalità della carta dei servizi:

Il Centro Servizi Comunicazioni della Regione del Veneto attraverso la ***Carta dei Servizi*** e le informazioni dettagliate disponibili sul sito *https://portalecsc.regione.veneto.it* (Area Pubblica e Area Riservata) vuole informare direttamente i propri utenti sugli obiettivi, i criteri, i tempi di realizzazione, le strutture e le modalità attraverso le quali i servizi vengono attuati, le procedure di controllo della qualità erogata e percepita e gli strumenti che l'utente ha a sua disposizione per denunciare un disservizio o una insoddisfazione.
La Carta dei Servizi è quindi il documento che descrive in modo sintetico l'insieme dei servizi che il CSC può erogare tramite la Rete di Comunicazione della Regione del Veneto.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi presenta, in modo semplice e sintetico, i principi fondamentali che il CSC segue nella propria attività, i servizi offerti ai propri clienti (utenti della rete di comunicazione) e gli obiettivi che il Centro Servizi Comunicazioni ha programmato di raggiungere.
Operando nel contesto della Pubblica Amministrazione tali principi fanno riferimento ai disposti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che di seguito sono brevemente riassunti:

- Eguaglianza nell'erogazione del servizio
- Imparzialità
- Continuità e regolarità nell'erogazione
- Diritto di scelta
- Partecipazione

- Efficienza ed efficacia del servizio

Questi principi guida, per le componenti applicabili al contesto operativo del CSC nell'ambito del servizio presso la Regione del Veneto, sono declinati nei seguenti punti:

- **Omogeneità del servizio**
  Tutti gli utilizzatori dei servizi erogati dal CSC hanno diritto, compatibilmente con le tecnologie e le risorse rese disponibili da Regione del Veneto, ad usufruire di analoghe funzionalità senza differenze legate alla dislocazione territoriale o all'appartenenza a strutture diverse.

- **Funzionalità del servizio**
  Il CSC considera fondamentale la funzionalità del servizio. Per questo si impegna a fornire a tutti gli utenti della rete regionale di comunicazione un servizio continuativo con un alto livello di disponibilità nei limiti correlati alla propria sfera di competenza.

- **Continuità del servizio**
  I servizi offerti sono erogati 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno e sono pensati per un utilizzo intensivo nelle normali giornate lavorative (da lunedì a venerdì) e in orario diurno (dalle 08:00 alle 18:00).

- **Innovazione tecnologica**
  Il CSC è impegnato nel continuo adeguamento delle infrastrutture gestite rispetto all'innovazione tecnologica, rendendo nel tempo disponibili le nuove funzionalità erogabili dagli apparati che Regione del Veneto acquisisce per la propria rete di comunicazioni.

- **Partecipazione e miglioramento**
  Il CSC monitora costantemente la propria "*Qualità Erogata"*, e raccoglie sistematicamente, anche tramite interviste, le proposte ed i suggerimenti degli utenti ("Qualità Percepita") analizzando puntualmente eventuali segnalazioni di insoddisfazione allo scopo di migliorare e rendere più fruibili i servizi offerti.

Tutti i servizi, gli apparati ed i dispositivi resi disponibili dal CSC agli utenti della rete sono di proprietà della Regione del Veneto.

Servizi offerti

I servizi offerti agli utilizzatori della rete dal CSC possono essere ricondotti a due primari contesti operativi, le comunicazioni vocali ed il trasporto dei dati (sono dunque esclusi gli ambiti relativi al funzionamento delle applicazioni ed agli strumenti operativi informatici come ad esempio i personal computer).
Il CSC è strutturato secondo un organigramma operativo definito all'interno del proprio Sistema Qualità ed è organizzato, per il funzionamento quotidiano, in Presidi operativi:

- Il presidio di Front Office, interfaccia per le richieste di intervento e le segnalazioni di disservizio e con il compito di facilitare l'uso dei servizi e curare il soddisfacimento dell'utenza; copre le aree di Help Desk e Call Center.

- Il presidio di Back office, dedicato alla gestione delle basi dati di vario genere attive sui sistemi del CSC ed all'elaborazione della reportistica prevista; copre l'area del controllo di Qualità ed in generale della rendicontazione.

- Il presidio di Gestione e Manutenzione, cui sono demandate la gestione delle problematiche tecniche di tutti gli apparati ed i sistemi di rete nonché le attività di analisi e sviluppo delle evoluzioni della rete, supportando le esigenze di produzione e governo strategico.

- Il presidio di Telefonia Mobile, dedicato alla gestione e configurazione di tutti i dispositivi mobili in carico ai dipendenti regionali.

Oltre ai sistemi ed agli apparati componenti l'infrastruttura fa capo al CSC anche tutti i sistemi di management, monitoraggio, controllo ed allarmistica riferiti alle varie piattaforme operative, cosi come gli ambienti hardware e software (fisici e virtuali) a servizio degli stessi. Le informazioni di dettaglio sulla struttura, l'organizzazione e le procedure del CSC sono contenute nei documenti riservati e ad uso esclusivamente interno facenti capo al Sistema di Gestione Qualità.

Di seguito vengono elencati i principali servizi disponibili, suddivisi per tipologia di intervento:

- **Attivazioni / Modifiche / Cessazioni di:**
  - apparecchi telefonici analogici, digitali, IP e dispositivi mobili ;
  - servizi di casella vocale, casella fax, multimedia messaging;
  - connessioni e prese di rete dati, con esclusione degli interventi di stesura o realizzazione del cablaggio fisico delle sedi;
  - numerazioni, indirizzamenti, instradamenti relativi agli ambiti di fonia e dati.
- **Spostamenti / Traslochi / Riposizionamenti di:**
  - apparecchi telefonici analogici, digitali, IP e dispositivi mobili;
  - connessioni e prese di rete dati, con esclusione degli interventi di stesura o realizzazione del cablaggio fisico delle sedi;
  - apparati e sistemi componenti le infrastrutture di telecomunicazione regionali nell'ambito di interventi di ristrutturazione o riorganizzazione degli uffici.
- **Monitoraggio / Gestione / Manutenzione / Sostituzione per guasto di:**
  - apparecchi telefonici analogici, digitali, IP e dispositivi mobili;
  - apparati e sistemi componenti le infrastrutture di telecomunicazione regionali.

- **Progettazione / Introduzione di nuovi servizi:**

- Introduzione nuovi servizi di telecomunicazione o trasmissione dati.
- Piani di indirizzamento e instradamento relativi agli ambiti di fonia e dati.
- Aggiornamento e adeguamento alle evoluzioni tecnologiche.

- **Rendicontazione:**
  - dei costi di comunicazione suddivisi per Centro di Costo;
  - della Qualità erogata e percepita pubblicata annualmente sul sito del CSC.

Standard operativi

Nell'erogazione del servizio, in assenza di impedimenti dovuti a cause esterne o di forza maggiore, il CSC è tenuto al rispetto di parametri di qualità erogata che prevedono tempistiche di intervento prefissate.
Vengono distinte due principali categorie di tempistiche per i servizi offerti all'utenza, relative rispettivamente alle attività realizzative (attivazioni, modifiche, spostamenti ecc.) ed a quelle manutentive (riparazioni, sostituzione, ecc).
I tempi di intervento previsti sono indicati di seguito insieme alle percentuali di evasione che il CSC si pone come obiettivo:

- **Realizzazione nuovi servizi**
  - Attivazione nuova postazione telefonica entro il 3° giorno lavorativo dalla richiesta, percentuale di raggiungimento: 100 %
  - Attivazione nuova postazione dati entro il 3° giorno lavorativo dalla richiesta, percentuale di raggiungimento: 100%
- **Riparazione guasti**
  - Guasto grave, con isolamento completo per almeno un'intera sede, o che ne pregiudica il corretto funzionamento, ripristino entro 4 ore solari da segnalazione, percentuale di raggiungimento: 100%
  - Guasto medio, con disservizio limitato a parte di una sede o a singoli apparati di distribuzione, ripristino entro 6 ore solari dalla segnalazione, percentuale di raggiungimento: 100%
  - Guasto lieve, con disservizio che limita il corretto funzionamento di un settore, un piano, un gruppo operativo, ripristino entro 12 ore solari dalla segnalazione, percentuale di raggiungimento: 100%
  - Guasto minimo, con disservizio che limita il corretto funzionamento di un singolo di un gruppo operativo fino a 3 persone, entro il giorno lavorativo successivo, percentuale di raggiungimento: 99%

Nell'ambito delle realizzazioni è necessario evidenziare che le richieste che comportino interventi su un numero rilevante di utenze (es. trasferimenti di Uffici o Direzioni) hanno impatto diretto sulle infrastrutture regionali e **necessitano di valutazione tecnica e progettazione preventive**, in mancanza delle quali non è possibile condividere una pianificazione degli interventi.

Come richiedere i servizi

Per avere accesso ai servizi offerti dal CSC è necessario inviare la richiesta utilizzando l'apposita modulistica che può essere scaricata dal sito https://portalecsc.regione.veneto.it.
La richiesta, compilata e corredata delle necessarie autorizzazioni (firmata dal Responsabile del Centro di Costo), può essere inviata al presidio di Front Office del Centro Servizi Comunicazioni tramite fax al numero interno 4999 (041.279.4999) oppure, dopo averla scannerizzata, con e-mail all'indirizzo *presidio.csc@regione.veneto.it* .
L'utilizzo del modulo rende disponibili le informazioni necessarie ad una rapida e corretta esecuzione delle attività richieste; è possibile ottenere chiarimenti o un supporto di facilitazione alla compilazione del modulo rivolgersi al presidio di Help Desk del CSC raggiungibile all'interno 2000 (dall'esterno 041.279.2000).

Regole generali

Ad ogni servizio corrispondono dei costi sostenuti da Regione del Veneto; per tale motivo le richieste di nuovi servizi devono essere sottoscritte dal Dirigente responsabile del centro di costo e devono contenere tutte le informazioni necessarie ad identificare in modo univoco l'utilizzatore del servizio, al quale andranno in carico gli apparati assegnati.
Modifiche, ridefinizioni o cessazioni delle necessità di servizio dovute ad avvicendamenti di personale o a conclusioni di attività e nuovi progetti devono essere prontamente segnalate al fine di permettere la riassegnazione delle risorse rese disponibili.
I servizi, soprattutto in ambito telefonico, sono erogabili nella misura prevista da Regione del Veneto per le varie categorie contrattuali; eventuali necessità di servizio che richiedano profili diversi rispetto agli standard dovranno essere espressamente autorizzate.

Supporto all'utenza

Per cercare di rispondere alle domande più frequenti ricevute dagli utilizzatori del servizio il CSC si adopera nella realizzazione di supporti documentali / manuali, adattando ovunque possibile le informazioni generali ai contesti particolari operanti nell'ambiente di Regione del Veneto.
Vi invitiamo quindi a consultare la sezione Manuali del sito https://portalecsc.regione.veneto.it segnalandoci eventuali carenze o errori al fine di migliorare il servizio offerto.

Soddisfazione dell'utilizzatore e procedure di reclamo

La soddisfazione degli utenti è uno degli obbiettivi che il CSC si pone per il miglioramento della qualità erogata e percepita.
In occasione di interventi effettuati per realizzazioni o ripristino di disservizi, gli utenti possono esprimere attraverso il sito *https://portalecsc.regione.veneto.it* una valutazione sulla propria esperienza; il CSC, per avere una visione precisa sul livello di soddisfazione degli utilizzatori del sistema, realizza inoltre campagne di verifica della qualità percepita tramite interviste. Le valutazioni espresse vengono successivamente analizzate ed elaborate e sono importanti per rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze degli utilizzatori.

Anche un reclamo può offrire un'occasione preziosa per dialogare con gli utilizzatori.
A tal proposito, il CSC si impegna a:

- rispondere in modo preciso e tempestivo e comunque non oltre 30 giorni;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

I reclami possono essere inoltrati al presidio di Help Desk in forma verbale con una chiamata al numero interno 2000 (dall'esterno 041.279.2000) oppure in forma scritta via fax al numero interno 4999 (dall'esterno 041.279.4999) o tramite e-mail all'indirizzo *presidio.csc@regione.veneto.it*.