



**Politecnico  
di Torino**

## Modulo di richiesta supporto del SD (RSSD) a interventi di cambiamento

Anagrafica RSSD	
Numero Identificativo RSSD	00142
RFC collegata	Nessuno
Data di richiesta RSSD	03/02/2023
Titolo modifica	Aggiornamento piattaforma gestione ticket Easyvista
Richiedente	Ambrogio Polisi
Impatto	Medio
Criticità	Media
Tecnici di II° livello contattabili dal SD	Ambrogio Polisi, Annalisa Lilliu, Emanuele Galati, Roberto Neri

Informazioni sull' Attività di Modifica	
Identificazione dell'elemento/servizio da modificare e descrizione della modifica	Occorre aggiornare l'applicazione Easyvista utilizzata per l'IT Service Management ISIAD.
Motivazione della modifica ed effetti derivanti dalla sua mancata esecuzione	La procedura di aggiornamento è necessaria e risolverà alcuni bug presenti nella versione attualmente installata (7.3).
Impatto sulla configurazione e sulla continuità di servizio, analisi del rischio	L'attività avrà un impatto sugli operatori di I e II livello ISIAD che utilizzano l'applicativo e che non sarà disponibile per circa tre ore a partire dalle ore 14 del 10/02/2023.
Eventuale Piano di roll-back	Prima dell'attività verranno effettuati i backup dei database.
Documenti allegati	

Continua...

### Informazioni di supporto al Service Desk (ES: Procedure, workaround, ecc..)

Il I e Il livello dovranno utilizzare un registro di emergenza excel che sarà copiato sul canale teams emergenza coronavirus in modo da riuscire a tracciare i ticket durante il periodo di down dell'applicativo. I ticket registrati su quel file verranno poi inseriti all'interno di EV una volta che le operazioni saranno terminate.

### Piano di comunicazione agli utenti

Nessun piano di comunicazione agli utenti non impattando, la modifica, sull'utenza.

-----  
A cura del Service Manager

<b>Note</b>			
<b>Data validazione</b>	<b>03/02/2023</b>	<b>Service Manager</b>	Ambrogio Polisi
<b>Data proposta di inizio Change</b> in base al tempo di formazione necessario al SD	<b>10/02/2023</b>		