



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## SUPPORTO TECNICO CSBNO : PROCEDURE ACCESSO AL SERVIZIO

1. cerca di farti **un'idea chiara del problema**, circoscrivendolo il più possibile  
esempio : non riesci a navigare. Altri computer navigano o è un problema generale? In molti casi mettere a fuoco il problema fornisce già la soluzione (ad esempio : cavo di rete staccato)
2. **scrivi a [supporto@csbno.net](mailto:supporto@csbno.net)** sforzandoti di descrivere il problema ed inserendo la descrizione dei tentativi di diagnosi e/o di risoluzione del problema.
3. se non ti è possibile scriverci chiama il numero telefonico di reperibilità **02 93209555**. L'operatore di reperibilità provvederà ad inserire la richiesta per te ed ad effettuare una prima diagnosi per classificare tipologia e gravità del problema. Telefona al numero di supporto (possibilmente dopo aver scritto a [supporto@csbno.net](mailto:supporto@csbno.net) ) anche per eventi bloccanti di gravità 1 e 2 fuori dall'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18). Il telefono di reperibilità non è comunque a disposizione per chiamate riguardanti eventi non bloccanti, in particolare fuori dall'orario di servizio. Lasciare libero il telefono di reperibilità permette a chi ha una reale emergenza di parlare velocemente con un operatore.
4. **il tuo problema verrà affrontato prima possibile compatibilmente con la sua urgenza** relativamente agli altri interventi aperti. La gravità di un problema e non l'ordine cronologico è il criterio che guida il lavoro del supporto tecnico
5. **cosa si sta facendo per risolvere il mio problema?** Se non hai ricevuto soluzione né risposta immediata probabilmente ci sono altri interventi più gravi . Se il tuo problema si aggrava, per esempio diventa bloccante per il servizio, riscrivici rispondendo alle mail di risposta del sistema OTRS, che riporta il **numero di ticket** assegnato. Questo ci aiuterà a tracciare correttamente il problema e a monitorare il tempo di risposta
6. Se **non sei soddisfatto** del servizio fornito o ritieni di non avere avuto risposta in un tempo accettabile **contatta via mail o telefonicamente i responsabili** del supporto tecnico fornendo il numero di ticket di OTRS

Giovanni Mojoli 0293209541 [giovanni.mojoli@csbno.net](mailto:giovanni.mojoli@csbno.net)

Enrico Malacrida 0293209540 [enrico.malacrida@csbno.net](mailto:enrico.malacrida@csbno.net)





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest  
Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI  
Tel. 029320951 - Fax 0293209520  
[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



### Classificazione degli interventi per priorità : livelli di gravità e tempi di attivazione degli interventi

GRAVITA'	DESCRIZIONE	OBIETTIVO DI INTERVENTO
1	Evento bloccante tutte le attività della sede	1 ora
2	Indisponibilità di una o più funzioni	4 ore
3	Limitazioni operative dovute all'indisponibilità di una o più stazioni o apparati	12 ore lavorative
4	Limitazione operativa aggirabile con opportune procedure operative	2 giorni
5	Attività di manutenzione, ampliamenti o interventi non urgenti e pianificabili	Pianificata

### Orari del servizio

Il servizio di assistenza tecnica è attivo dalle 8 alle 23 per tutti i giorni della settimana (7 giorni su 7).

