

# SPC Cloud Lotto 1

## Processo di Attivazione ordini



# Piano dei Fabbisogni e Progetto dei Fabbisogni



## 1 Amministrazione

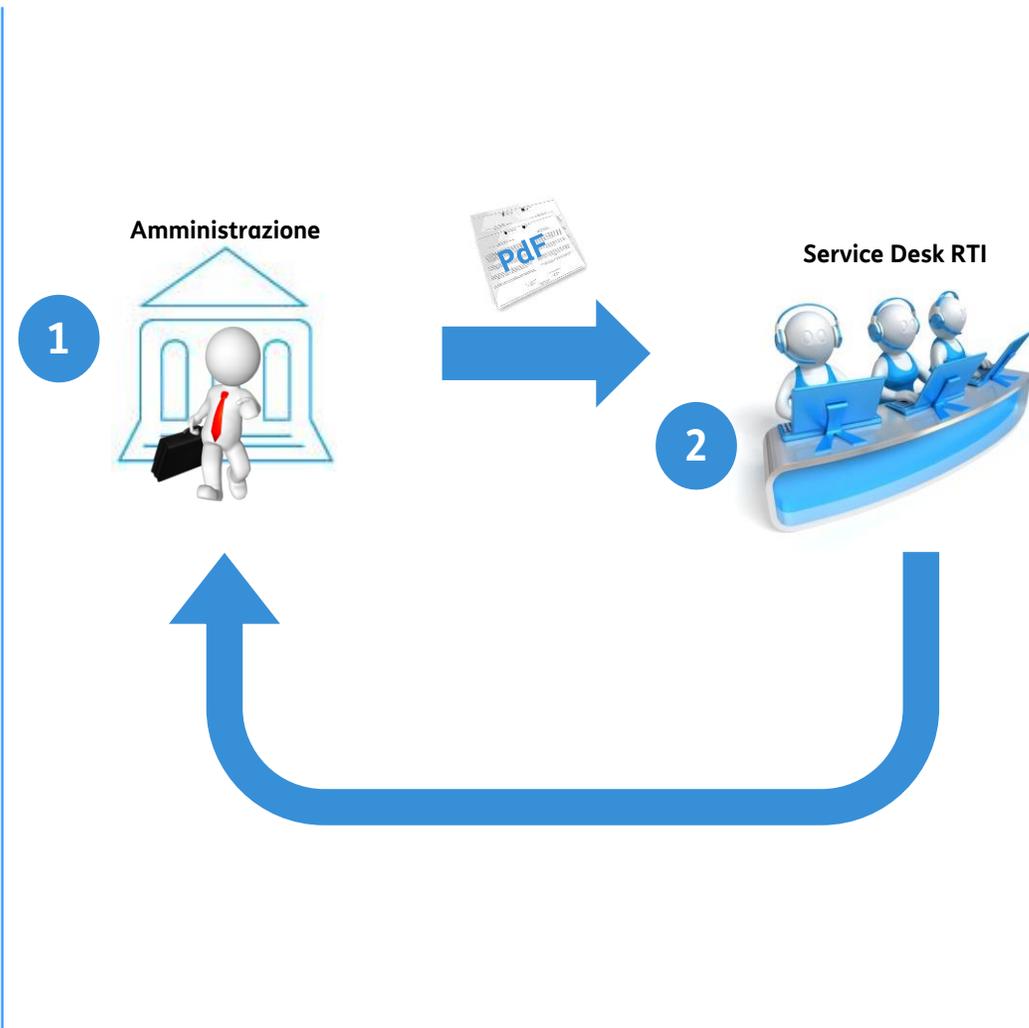


- ✓ Scarica da [www.cloudspc.it](http://www.cloudspc.it) il Piano dei Fabbisogni
- ✓ Compila il Pdf selezionando i servizi di proprio interesse
- ✓ Firma digitalmente il Pdf
- ✓ Invia il Pdf compilato alla casella PEC [spc\\_cloud@pec.telecomitalia.it](mailto:spc_cloud@pec.telecomitalia.it)

## 2 Service Desk RTI



- ✓ Riceve il Pdf
- ✓ Effettua un controllo formale del Pdf
- ✓ Ingaggia il RTI per la redazione del Progetto dei Fabbisogni
- ✓ Consegna il Progetto dei Fabbisogni all'Amministrazione mediante PEC



Sul portale [www.cloudspc.it](http://www.cloudspc.it) sono pubblicati: Guida alla Convenzione; template Contratto Esecutivo; Contratto Quadro; Piano dei Fabbisogni.

# Stipula Contratto Esecutivo e fornitura servizi



## 3 Amministrazione



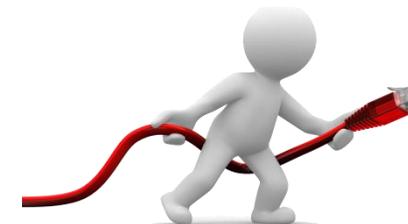
- ✓ Scarica da [www.cloudspc.it](http://www.cloudspc.it) il template del Contratto Esecutivo
- ✓ Compila e firma digitalmente il Contratto Esecutivo
- ✓ Invia il Contratto Esecutivo, con allegato il Progetto dei Fabbisogni, alla casella PEC [spc\\_cloud@pec.telecomitalia.it](mailto:spc_cloud@pec.telecomitalia.it)

## 4 Service Desk RTI



- ✓ Il Service Desk fa controfirmare il Contratto Esecutivo dal Responsabile del CQ
- ✓ Invia una copia del Contratto all'Amministrazione
- ✓ Ingaggia le strutture tecniche del RTI
- ✓ Invia via mail all'Amministrazione il PIN per l'Help Desk e l'URL del Portale della Fornitura

## 5 Delivery



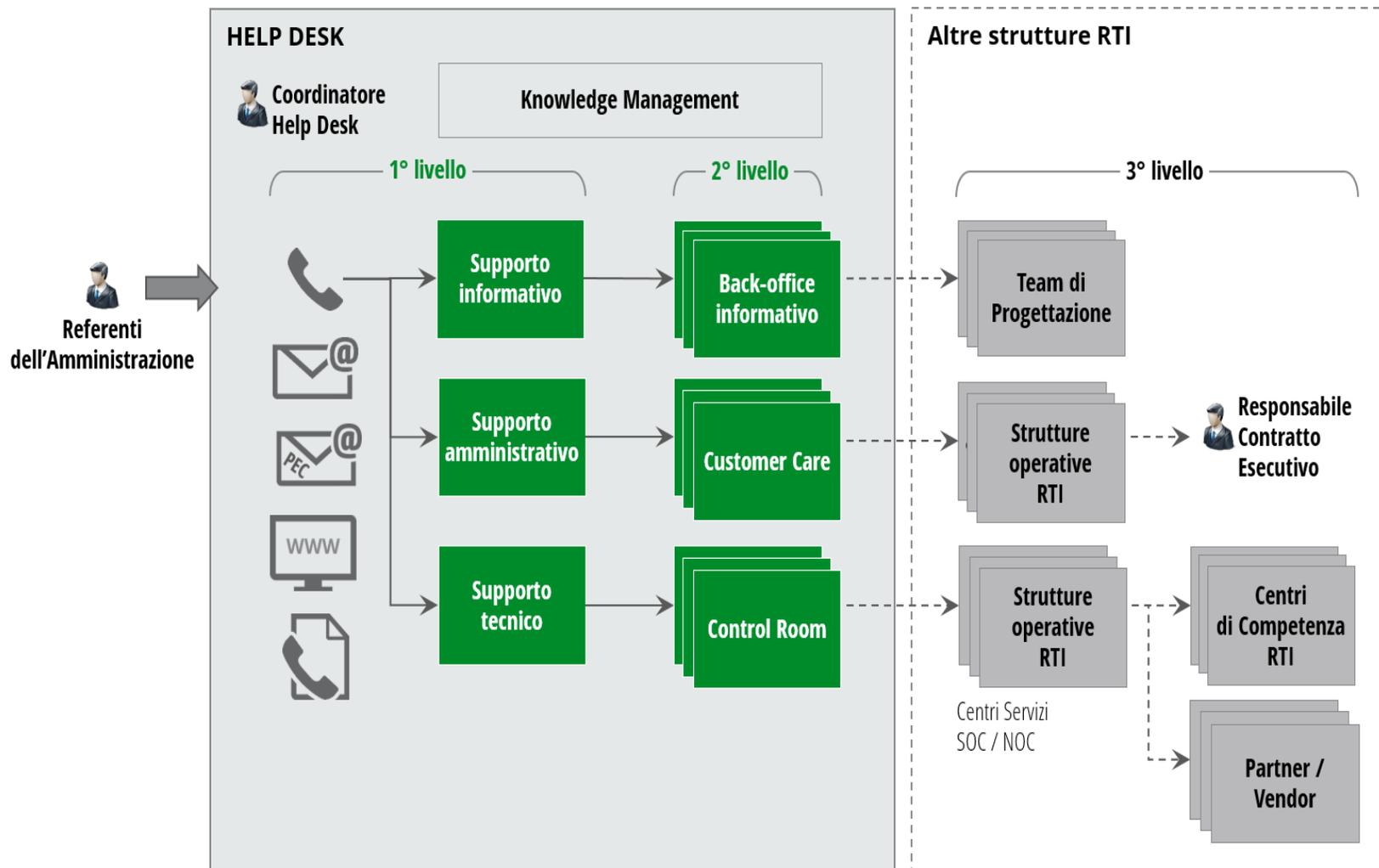
- ✓ Il Delivery del RTI effettua il provisioning dei servizi
- ✓ Comunica via mail all'Amministrazione l'avvenuta attivazione dei servizi



# Help Desk



Il servizio di Help Desk è strutturato in modo da indirizzare adeguatamente le richieste di ogni singola Amministrazione contraente in modo specifico e contestualizzato. L'Help Desk è accessibile attraverso un'infrastruttura multicanale, in grado di gestire i contatti in modo unificato e omogeneo.



NV **800111330**  
Fax **800868001**  
E-mail [supporto@cloudspc.it](mailto:supporto@cloudspc.it)  
PEC [supporto@pec.cloudspc.it](mailto:supporto@pec.cloudspc.it)

- **Help Desk di 1° livello**, unico per tutto il Raggruppamento.
- **Help Desk di 2° livello**, messo a disposizione da ogni azienda del RTI per offrire massimo supporto rispetto ai servizi forniti dalle proprie strutture