



Service Portal

Funzionalità Gestionali



Agenda

- **Introduzione al Service Portal scopi e funzioni**
- **Modalità di accesso**
- **Ruoli e Utenti**
- **Descrizione delle funzionalità**
- **Costi e Consumi**
- **Servizio di Assistenza**
- **Roadmap**

Service Portal - Introduzione

Sito Web Pubblico:

Portale web

<https://www.nivolapiemonte.it/>

- Sezioni informative
- Configuratore Economico <http://pricing.nivolapiemonte.it>
- Documentazione tecnica di dettaglio <https://nivola-userguide.readthedocs.io/>

Area dedicata al portale

<http://portal.nivolapiemonte.it>

- **Area riservata**, che integra in un'unica interfaccia tutte le funzionalità offerte dalla piattaforma cloud.



Service Portal - Obiettivi



A chi è rivolto

- **Personale CSI PM e Progettista, Clienti esterni** – il «*cliente Finale*» ha la possibilità di costruire, gestire e monitorare **in autonomia il proprio data center virtuale**
- **Nivola Support Center** – accesso alle funzionalità di backoffice e gestione Cloud dei Clienti

Service Portal - Obiettivi

Portale unico d'accesso ai servizi Nivola

Esperienza d'uso omogenea

Cruscotto amministrativo e tecnico

Supporto online



Accesso con le tue credenziali

AZIENDA

PA

CSI



ENTRA CON SPID

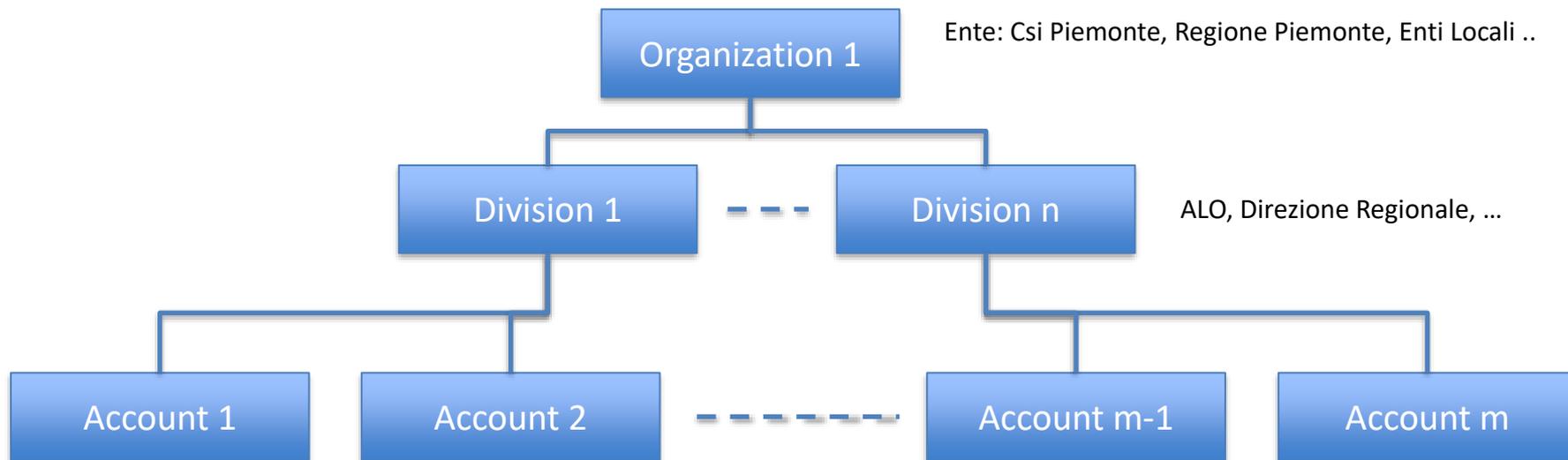


ENTRA CON SISTEMAPIEMONTE

Struttura Organizzativa

Tutte le risorse e i servizi utente del Cloud sono associati a livello di **Account**

I consumi delle risorse cloud sono raccolti a livello di account



Service Portal – Modalità di accesso

- Tramite credenziali SPID



Accesso con le tue credenziali

AZIENDA

PA

CSI



ENTRA CON SPID



ENTRA CON SISTEMAPIEMONTE

- Tramite credenziali PSNET (solo per personale CSI Piemonte)



Accesso con le tue credenziali

AZIENDA

PA

CSI



ENTRA CON CSI PIEMONTE

Nivola Service Portal – Modalità di accesso

- Per utenti esterni è necessario inviare richiesta a Supporto fornendo Codice Fiscale e riferimenti.
- E' necessario far aprire la request su Service Portal da PM o utente abilitato

Introduzione– Ruoli Utenti

- **Master di Account** - operatività completa su Account, generalmente assegnata alla sezione informatica del cliente o al progettista CSI, può profilare gli utenti, può monitorare i costi e lo stato delle risorse e visualizzarne i relativi report.
- **Viewer di Account** - visualizzazione su Account, generalmente assegnata alle funzioni più amministrative del cliente o Project Manager CSI, può monitorare i costi e lo stato delle risorse e visualizzarne i relativi report
- **Master di Division** - possono svolgere funzioni amministrative all'interno della Divisione, può profilare gli utenti, può monitorare i costi e lo stato delle risorse a tutti i livelli della propria struttura organizzativa (account) e visualizzarne i relativi report. Non ha però accesso alle funzioni di gestione (creazione/modifica/cancellazione) delle risorse.
- **Operator di Account in definizione.** Operatività limitata sui servizi

Uno stesso utente può essere associato a profili differenti su account differenti

<input type="checkbox"/>	master		Luciano Gallo		SI
<input type="checkbox"/>	master		Michele Bello		SI
<input type="checkbox"/>	master		Marco Andrea Paschetta		SI
<input type="checkbox"/>	viewer		Laura Draghi		SI

Service Portal – Accredитamento

Per ogni Account si dovrà inviare richiesta/scheda di provisioning a Support con:

- **Elenco degli account Nivola a cui si chiede di accedere**
- **Ruolo all'interno dell'account**
 - ✓ **Viewer di account**
 - ✓ **Master di account**

In alternativa l'utente può procedere in autonomia agli accreditamenti del proprio account se è:

- **Master di Account**
- **Master di Division**

Service Portal – Home Page

Cerca ...

- Home Page / Dashboard
- Documentazione
- Assistenza
- Notizie
- Avvisi e Notifiche
- Strumenti
- Gestione account
- Servizi

Csi:Demo > Csi_div_demo1 > Acc_demo1_nmsflake (Master di Account)

🇮🇹 🇬🇧 Ruggiero Doronzo

Notizie

06/04/2022
POD001 - Malfunzionamento server fisico
Buongiorno,
questa mattina si è ver...

30/03/2022
CSI Piemonte - Manutenzioni Straordinarie - Marzo & Aprile...
Salve,
mi ha...

17/03/2022
MANutenzioni - Marzo&Aprile - Aggiornamento
Buongiorno,
...

Avvisi e Notifiche

Servizi Attivi Account

	Compute Service Attivo 6 VM
	DBAAS Attivo 2 Istanze
	STAAAS Attivo 50 Spazio disco
	AppEngine Nessun Servizio Attivo

Costi

Costi mese in corso maggio 2022 **10.69€** [DETTAGLIO](#)

Compute

	Istanze VM	6
	Numero CPU	3
	Totale RAM	3 GB

[DETTAGLIO](#)

DataBase

	Istanze	2
	Totale RAM	1 GB
	Spazio disco	70 GB

[DETTAGLIO](#)

Storage

	Spazio disco	50 GB
--	--------------	-------

[DETTAGLIO](#)

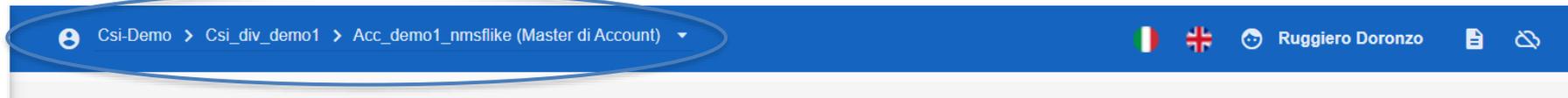
3
Sezioni

- Barra di stato
- Menù di Navigazione
- Home Page

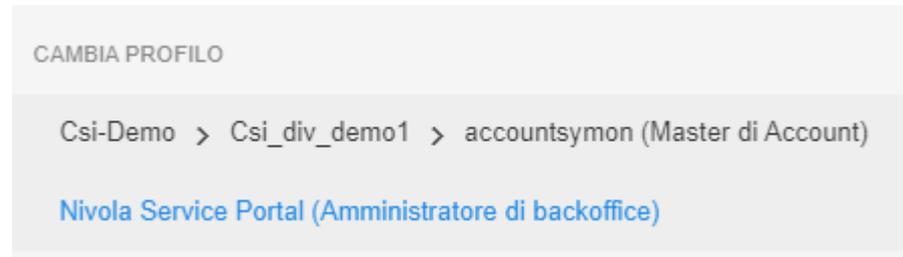
Service Portal – Home Page – Barra di stato

E' posizionata in alto nel sistema, ed indica quale è l'utente e il profilo con cui l'utente è loggato nel sistema. L'utente, se ha altri ruoli associati, può cambiare il profilo con cui agisce all'interno del sistema.

Premendo su



Viene presentato il menu "Cambia profilo" con cui l'utente può modificare il proprio profilo.



Premere invece  per accedere alla documentazione on line di Nivola.

Per uscire dal sistema e chiudere la sessione di lavoro premere il simbolo

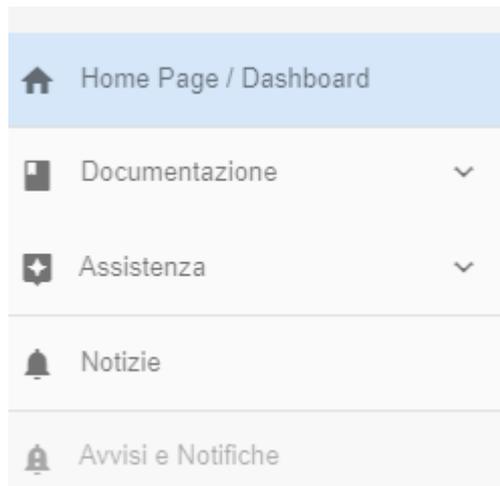


Service Portal – Home Page – Menù Navigazione

Il menù laterale di sinistra contiene l'elenco dei servizi che l'utente può consultare e utilizzare in base al proprio profilo.

Il menù di navigazione è composto da più sezioni in base alla tipologia dei servizi.

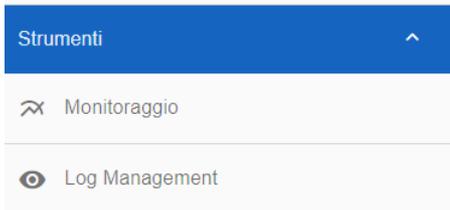
Prima sezione



Permette di accedere a tutto il materiale informativo su Nivola tramite la voce “**Documentazione**”, permette di contattare l'assistenza tramite la voce “**Assistenza**” (*in fase di rilascio*) e di avere il dettaglio delle notizie e delle informazioni sulla piattaforma tramite “**Notizie**”.

Service Portal – Home Page – Menù Navigazione

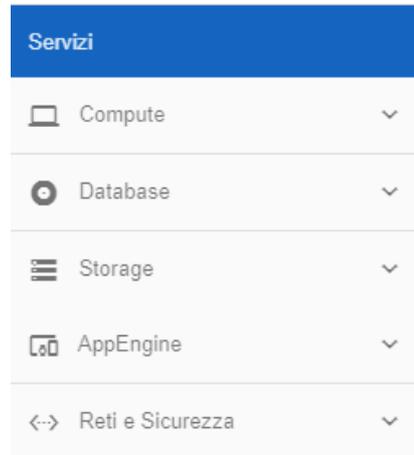
La sezione “Strumenti”



Contiene le voci di menu per poter accedere agli strumenti offerti dalla piattaforma ai suoi utenti. Da qui si potrà accedere ad esempio alle console di monitoraggio oppure ai sistemi di visualizzazione dei log.

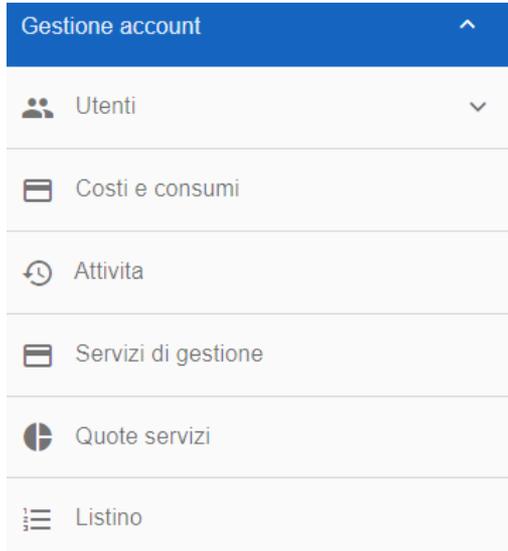
La sezione “Servizi”

Il menu dei Servizi offerti dalla piattaforma Nivola. In questa voce l’utente troverà l’elenco di tutti i servizi su cui può operare all’interno di Nivola per crearsi le proprie risorse Cloud.



Service Portal – Home Page – Menù Navigazione

La sezione “Gestione Account”



Vengono rese disponibili tutte quelle voci che permettono all’utente di gestire, in base al proprio profilo, la profilazione e l’accreditamento utente, oppure può visualizzare i dettagli delle attività della propria struttura organizzativa e accedere alle pagine di dettaglio dei costi e consumi del proprio Cloud.



Service Portal – Home Page

E' la pagina iniziale presentata all'utente della piattaforma. E' composta da un insieme di dashboard dinamiche visualizzate di default in base al profilo con cui si accede. Tramite questa home page l'utente può vedere in sintesi i consumi e lo stato dei propri servizi e consultare le ultime notizie pubblicate.

The screenshot displays the Service Portal Home Page dashboard, which is organized into several sections:

- Notizie**: A news section with three items, each featuring a date, a title, and a brief description. The items are: "Rilasciata la versione 1.7.0 del Service Portal" (dated 26/02/2020), "Rilasciata la versione 1.6.0 del Service Portal" (dated 10/02/2020), and "Rilascio della versione 1.5.0 del Service Portal" (dated 27/01/2020). Each item has a "..." link at the bottom.
- Servizi Attivi Account**: A section showing the status of various services. It includes: "Compute Service Attivo" (2 VM), "DBAAS Attivo" (3 istanze), "STAAS Non Attivo", and "AppEngine Non Attivo".
- Compute**: A summary widget showing "Vm" (2), "Numero CPU" (3), and "Totale RAM" (5 GB). It includes a "DETTAGLIO" button.
- Database**: A summary widget showing "Istanze" (3), "Totale RAM" (4 GB), and "Spazio Disco" (140 GB). It includes a "DETTAGLIO" button.
- Avvisi e Notifiche**: A section for alerts and notifications, currently empty, with a "..." link at the bottom.
- Costi**: A summary widget showing "Costi mese in corso February 2020" (147.59€) and a "DETTAGLIO" button.
- Storage**: A summary widget showing "Non attivo" (Non active).

A blue circular icon with a white eye symbol is located in the bottom right corner of the dashboard.

Service Portal – Home Page

Cerca ...

Home Page / Dashboard

Documentazione

Assistenza

Notizie

Avvisi e Notifiche

Strumenti

Gestione account

Servizi

06/04/2022
POD01 - Malfunzionamento server fisico
Buongiorno,
questa mattina si è ver...

30/03/2022
CSI Piemonte - Manutenzioni Straordinarie - Marzo & Aprile ..
Salve,
mi ha...

17/03/2022
MANutenzioni - Marzo&Aprile - Aggiornamento
Buongiorno,
...

Servizi Attivi Account

- Compute Service **Attivo**
6 VM
- DBAAS **Attivo**
2 Istanze
- STAAS **Attivo**
50 Spazio disco
- AppEngine **Nessun Servizio Attivo**

Costi

Costi mese in corso maggio 2022 10.69€

Compute

Istanze VM	6
Numero CPU	3
Totale RAM	3 GB

DataBase

Istanze	2
Totale RAM	1 GB
Spazio disco	70 GB

Storage

Spazio disco	50 GB
--------------	-------

Selezionando **Dettagli** si entra in ulteriori sotto menu

Service Portal – Gestione account

Selezionando **Lista utenti accreditati** viene presentata la lista degli utenti abilitati con i loro specifici ruoli nell'account in uso

The screenshot displays the 'Elenco Utenti Account' page in the Nivola Service Portal. The page features a search bar and a table of users. The table has the following columns: Ruolo, Username, Nome, Email, and Utente di portale. The 'Username' and 'Email' columns are highlighted with blue boxes. The left sidebar shows the navigation menu with 'Lista utenti accreditati' selected. The top navigation bar shows the breadcrumb path: Csi-Demo > Csi_div_demo2 > Acc_demo2_nmsflake (Master di Account).

Ruolo	Username	Nome	Email	Utente di portale
<input type="checkbox"/>	viewer	Ezio Raymondi		SI
<input type="checkbox"/>	master	Ruggiero Doronzo		SI
<input type="checkbox"/>	viewer	Laura Draghi		SI
<input type="checkbox"/>	master	Marco Andrea Paschetta		SI
<input type="checkbox"/>	master	Davide Corona		SI
<input type="checkbox"/>	viewer	Davide Corona		SI
<input type="checkbox"/>	master	Luciana Gallo		SI

Service Portal – Elenco VM

Guida contestuale

Creo nuova VM (solo Master Account)

Elenco VM

Q Ricerca

Nome VM ↑	Region - A.Z.	CPU e RAM	Tag(s)	Template	Security Group	IP assegnato	Stato
<input type="checkbox"/> monitoring	RegionPiemonte01 - SiteTorino02	1 CPU, 1024MB RAM		Centos7-nmsf	SG-POSC	10.138.163.187	accessa
<input type="checkbox"/> qvertyulo	RegionPiemonte01 - SiteTorino01	1 CPU, 1024MB RAM		Windows2016	SecurityGroupBEDB	10.138.133.159	accessa
<input type="checkbox"/> Test EC 1	RegionPiemonte01 - SiteTorino01	4 CPU, 16384MB RAM		Ubuntu18	SecurityGroupWEB	10.138.136.192	errore
<input type="checkbox"/> test-sg-220128	RegionPiemonte01 - SiteTorino01	1 CPU, 1024MB RAM		Centos7		10.138.131.13	spenda
<input type="checkbox"/> testdisco	RegionPiemonte01 - SiteTorino02	1 CPU, 1024MB RAM		Centos7-nmsf	SG-POSC	10.138.163.191	accessa

Pagina 1 ▾ Righe per pagina 10 ▾ 1 - 5 di 5 < >

Stato delle VM in tempo reale

Service Portal – Elenco VM

Selezione Vm per ulteriori dettagli

Pannello gestione

Elimina VM (solo MA)

× 1 VM selezionata

Q Ricerca

	Nome VM ↑	Region - A.Z.	CPU e RAM	Tag(s)	Template	Security Group	IP assegnato	Stato
<input type="checkbox"/>	monitoring	RegionPiemonte01 - SiteTorino02	1 CPU, 1024MB RAM		Centos7-nmsf	SG-POSC	10.138.163.187	accesa
<input checked="" type="checkbox"/>	qwertyuio	RegionPiemonte01 - SiteTorino01	1 CPU, 1024MB RAM		Windows2016	SecurityGroupBEDB	10.138.133.159	accesa
<input type="checkbox"/>	Test EC 1	RegionPiemonte01 - SiteTorino01	4 CPU, 16384MB RAM		Ubuntu18	SecurityGroupWEB	10.138.136.192	errore
<input type="checkbox"/>	test-sg-220128	RegionPiemonte01 - SiteTorino01	1 CPU, 1024MB RAM		Centos7		10.138.131.13	spenta
<input type="checkbox"/>	testdisco	RegionPiemonte01 - SiteTorino02	1 CPU, 1024MB RAM		Centos7-nmsf	SG-POSC	10.138.163.191	accesa

Pagina 1 ▾ Righe per pagina 10 ▾ 1 - 5 di 5 < >

Nivola Service Portal – Dettaglio VM

Menù contestuale



Riavvio della VM

Verifica o creazione Snapshot

Volumi della VM

Pannello di Gestione VM (qwertyuio)

DETTAGLI START/STOP/RIAVVIA SNAPSHOT VOLUMI

Proprieta	Valore
Nome	qwertyuio
FQDN	qwertyuio.site01.nivolapiemonte.it
Template	Windows2016
Tipo VM	1 CPU, 1024MB RAM
Dischi	Disco 1 64 GB
IP address	10.138.133.159
Region - A.Z.	RegionPiemonte01 - SiteTorino01
Subnet	SubnetBE-torino01
Security Group	N°1 SecurityGroupBEBD
Tecnologia	vsphere
Stato VM	accesa
Data Creazione	04-05-2022
Tags	Inserisci un tag ...

Similare il dettaglio del DB
Ma con molte limitazioni
operative.
Necessario il
coinvolgimento di Nivola
Support

Nivola Service Portal – Log Attività

Le attività effettuate all'interno dell'account sono visibili e ricercabili nella apposita sezione con l'indicazione della data, dell'utente che l'ha eseguita, oltre all'indirizzo Ip della VM

- Gestione account
- Utenti
- Costi e consumi
- Attività**
- Servizi di gestione
- Quote servizi
- Listino

Elenco Attività (Acc_demo2_nmsflike)

Ricerca

Data	Utente	Oggetto	Descrizione	Parametri	Ip	User-role
10 May, 2022 12:49:50 PM		Virtual Machine	Richiesta arresto VM	id ["bbfe36cb-3cc9-4d94-97cc-77bac4f3a182"]		AccountAdminRole
3 Feb, 2022 11:51:00 AM		Virtual Machine	Richiesta creazione VM	id [{ "nome": "vm-testpp-dacanc-220203", "descrizione": "", "templateUuid": "fcd995b-bb86-438f-b135-8" }]		AccountAdminRole
28 Jan, 2022 12:20:24 PM		Database	Richiesta creazione istanza DB	id [{ "nome": "dbs-acc-demo2-nmsflike-prd-009p", "descrizione": "", "flavourName": "db.s1.micro", "sp" }]		AccountAdminRole
16 Nov, 2021 4:43:27 PM		Database	Richiesta cancellazione istanza	id ["9ca45939-ec10-4349-a374-79cd41bf1d8b"]		AccountAdminRole
1 Jul, 2021 3:50:26 PM		Virtual Machine	Richiesta eliminazione VM	id ["d442c381-f93f-4a7b-babb-0d4c200e4df9"]		AccountAdminRole
1 Jul, 2021 3:46:42 PM		Virtual Machine	Modifica del Flavour o Security Group	id [{ "instanceUuid": "d442c381-f93f-4a7b-babb-0d4c200e4df9", "flavourUuid": "ac6f087f-9e3b-47ca-90b0-" }]		AccountAdminRole
1 Jul, 2021 3:43:32 PM		Virtual Machine	Richiesta creazione VM	id [{ "nome": "test-0107", "descrizione": "", "templateUuid": "ab3c205a-51d1-4673-8d3e-cfaac4678a88", "sp" }]		AccountAdminRole
11 Jun, 2021 6:14:00 PM		Virtual Machine	Richiesta eliminazione VM	id ["2c58f6f8-740e-40a4-99a4-88d7be57f4dd"]		AccountAdminRole
11 Jun, 2021		Snapshot VM	Eliminazione Snapshot VM	id [{ "accountId": "b96e18b-eb75-44ba-a082-ee1e6c9e6bca", "description": "Snapshot VM", "templateUuid": "ab3c205a-51d1-4673-8d3e-cfaac4678a88", "sp" }]		AccountAdminRole

Service Portal – Costi e Consumi

Sulla piattaforma i **costi** sono direttamente **legati alle risorse attive** e in uso sul proprio account, e **al listino CSI** in corso di validità rispetto al regime di iva del cliente.

La rilevazione è riportata giornaliera nei report e nei calcoli del portale.

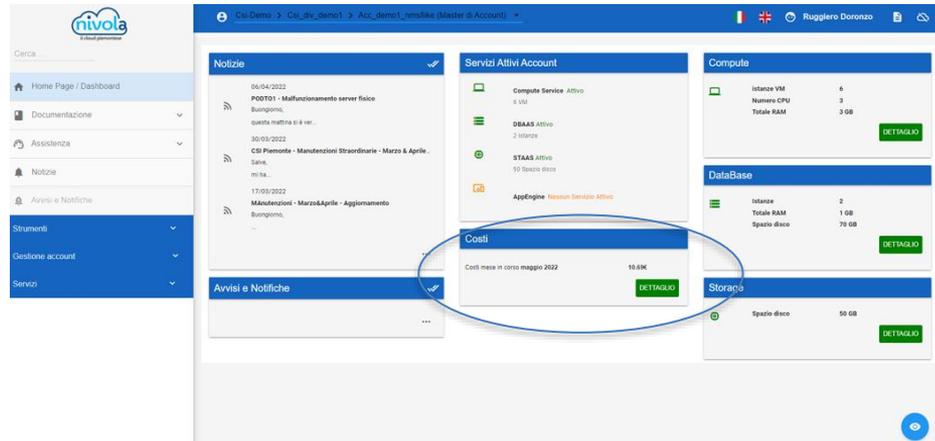
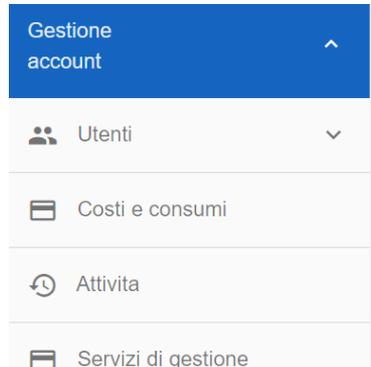
- Tutti i valori infrastrutturali sono rilevati con gli automatismi dal portale
- I valori invece gestionali (gestione VM, gestione DB, gestione Tenant e alcuni item residuali) sono invece imputati a mano dal back-office di Nivola rispetto a quanto indicato nelle schede di provisioning

Salvo diversa indicazione, presente sulla scheda di provisioning o con accordi con le figure commerciali CSI Piemonte, **i costi iniziano a essere contabilizzati a partire dalla data di creazione dell'account**

Non saranno accettate schede di provisioning senza **l'indicazione del cliente PAGANTE.**

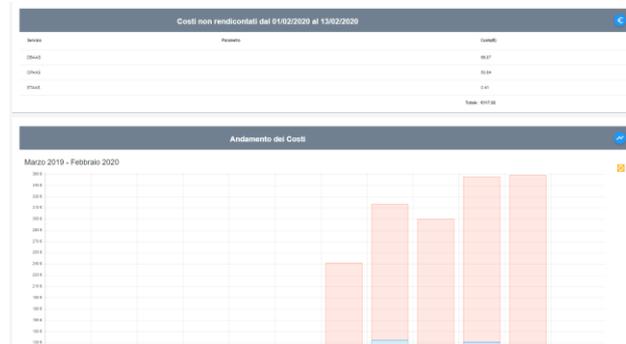
Service Portal – Costi e Consumi

I **Costi e Consumi** sono visibili attraverso il menu posto alla sinistra dello schermo. Cliccando sulla label **Costi Consumi** sotto la label **Gestione account** oppure cliccando sul **Dettaglio** nella sezione **Costi** della Home



Service Portal – Costi e Consumi

A seguito del clic su **Costi e Consumi**, il sistema presenterà nella parte destra del video i **Costi non rendicontati** e l'**Andamento dei Costi**. Il grafico e la tabella, fanno riferimento al **Consumo** e al **Costo** dei servizi acquistati e istanziati nell'account.



Report Mensili					
Periodo	Importo	Stato	Pdf Sintesi	Pdf Dettaglio	File CSV Sintesi
ottobre 2021	€7.54	In corso			
settembre 2021	€45.52	Consolidato			
agosto 2021	€23.89	Consolidato			
luglio 2021	€18.88	Consolidato			
giugno 2021	€24.38	Consolidato			

Pagina 1 - Righe per pagina 5 - 1 - 5 di 18 < >

È possibile scaricare il report dei consumi mensili nel formato Pdf e CSV, cliccando l'icona relativa.

Il Pdf Sintesi e il File CSV Sintesi riportano mensilmente i costi di ciascun servizio istanziato, riferito alla singola componente.

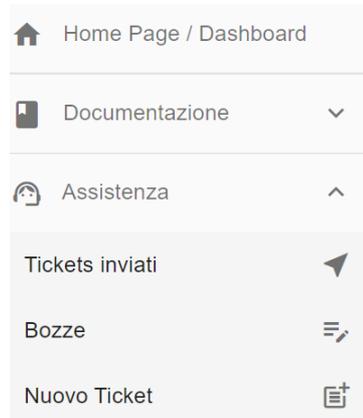
Nel Pdf Dettaglio invece, è indicato giornalmente, il consumo dei servizi, per ogni suo elemento.

Service Portal – Assistenza

E' in fase di rilascio la possibilità di effettuare le richieste di assistenza sugli account presenti su Cloud Nivola direttamente da Service Portal

Attenzione : scegliere in primo luogo l'account su cui è necessaria l'apertura di una richiesta di assistenza o informazione

Prerequisito per poter aprire una remedy all'interno del Service Portal è essere accreditati sull'account
Nelle schede di provisioning è necessario indicare sempre correttamente gli utenti da abilitare e (*novità*) il ruolo.



Service Portal – Assistenza



Attraverso un percorso guidato viene identificata la richiesta e definita la corretta tripletta remedy al fine di inviare al gruppo corretto la richiesta di assistenza creata

Service Portal – Assistenza

RICHIESTA

INFO

Riepilogo delle scelte effettuate

- 1-Si vuole segnalare un malfunzionamento o un errore che sta compromettendo uno o più servizi ospitati su Nivola?
- 2-Il malfunzionamento impedisce l'erogazione di tutti (o la maggior parte) dei servizi presenti sul mio account Nivola, compromettendo attività di sportello e/o servizi web?
- 3-Sono compromessi servizi interni e devono essere rispettate delle scadenze amministrative oltre le 48 ore
- 4-La tua richiesta riguarda una risorsa infrastrutturale in ambito Microsoft ?

Oggetto *

Descrizione (Indicare i passi necessari a riprodurre l'anomalia)

0 / 1500

Scegli file

SALVA IN BOZZA

INVIA

Selezionando la voce «Ticket inviati» è possibile visualizzare lo stato dei ticket aperti in tempo reale per lo specifico account

Nella form finale prima dell'invio è necessario specificare la descrizione e eventualmente le risorse impattate (vm, db, etc), è possibile allegare file alla richiesta.

Tickets Inviati

Ricerca

	Tipo Segnalazione	numero Ticket	Oggetto	Stato Ticket	Inviato	Inviato da	In data ↓
<input type="checkbox"/>	REQUEST	INC000006170869	prova	Assegnato		Luca Scanavino	23/05/2022 @ 5:50PM
<input type="checkbox"/>	INCIDENT	INC000006169111	Indisponibilità VM	Assegnato		Luca Scanavino	23/05/2022 @ 12:45PM
<input type="checkbox"/>	INCIDENT	INC000006169048	Segnalazione	Annullato		Luca Scanavino	23/05/2022 @ 12:22PM
<input type="checkbox"/>	REQUEST	INC000006169036	prova	Annullato		Luca Scanavino	23/05/2022 @ 12:17PM
<input type="checkbox"/>	CHANGE	INC000006167648	Prova disattivazione monitoraggio - da cancellare è un test	Annullato		Ruggiero Dronzo	23/05/2022 @ 8:44AM

Pagina 1 - Righe per pagina 10 - 1-5 di 5 < >

Roadmap Funzionalità Gestionali

Metodologia **Agile** – rilasci nuove funzionalità mensilmente

- **Budgeting**
- **Forecast**
- **Miglioramento report**
- **Definizione ruolo Operator**

Miglioramento continuo e automazione su tutte le attività





Grazie
