

# **Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto**

## **Parte III bis**

### **INNOVARE IL SIRV NEL NET-SIRV**

## **SOMMARIO PARTE III bis**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>207</b>
1.1	LINEE GUIDA.....	207
1.2	AREE DI INTERVENTO.....	209
<b>2</b>	<b>OBIETTIVI E CONTENUTI PROGETTUALI .....</b>	<b>210</b>
2.1	AREA APPLICATIVA .....	210
2.2	AREA SERVIZI ALL'UTENZA .....	216
2.3	AREA DOCUMENTALE.....	221

# **1 PREMESSA**

Nel capitolo su “Il ruolo dell’informazione nell’Amministrazione regionale del Veneto ed il SIRV” (Piano di Sviluppo Informatico e Telematico – Parte II) è stata illustrata la storia dell’informatica e dello sviluppo del sistema informativo gestionale a supporto della gestione organizzativa e funzionale dell’ente territoriale.

E’ stato più volte sottolineato che il nuovo Piano di sviluppo è destinato in buona parte ad ampliare gli scopi e le finalità dell’ “informatica regionale”: da strumento prevalentemente a valenza interna, a vantaggio soprattutto delle funzioni amministrative istituzionali, a motore dello sviluppo e dell’innovazione sociale, economica e culturale dei veneti; da sistema gestionale rivolto alla produzione di servizi pubblici sul territorio veneto, a sistema world-wide, diffuso e condivisibile da tutte le comunità venete nel mondo.

Tutto ciò però non deve far ritenere che la nascita del Net-SIRV significhi il superamento delle problematiche funzionali ed organizzative proprie del SIRV.

Al contrario: il Piano di Sviluppo deve necessariamente farsi carico anche di tutte le problematiche - per quanto “vecchie”, comunque attuali – riguardanti le attuali procedure informatiche ed i servizi, operativi e sistemistici, ad esse associati.

## **1.1 Linee Guida**

Come già evidenziato nella seconda parte del presente documento, gli ultimi tre anni del SIRV hanno già visto un profondo cambiamento sia in termini architetturali tecnologici che, in parte, organizzativi.

Questo cambiamento ha significato innanzi tutto la realizzazione di un processo di profonda standardizzazione delle piattaforme hardware e software, sia di base che applicativo, attraverso l’adozione di architetture più consone alle esigenze operative degli utenti finali, l’adozione di sistemi operativi aperti, l’aumento dei livelli e delle possibilità di connettività, l’aumento della fruibilità dei dati e delle informazioni, l’identificazione di tools standard per la produttività personale e l’analisi dei dati.

Anche grazie a questa rivoluzione è stato possibile procedere, al contempo, nella definizione, progettazione e realizzazione di nuovi servizi innovativi di rete basati sugli standard internet.

Nei capitoli precedenti già è stato evidenziato come lo sviluppo dell'E-government dei veneti, che porterà alla costruzione del Net-SIRV, comporterà la definizione e la realizzazione di una serie di strumenti informativi e applicativi di base (si pensi ad esempio all'intranet Net-SIRV, alla firma elettronica, ai servizi di e-mail sicura etc.) finalizzati a far evolvere la capacità di servizio dell'Amministrazione regionale a vantaggio sia dell'organizzazione interna che della collettività e della gestione territorio.

Pertanto "innovare il SIRV nel Net-SIRV" significa innanzi tutto attuare nell'ambito delle procedure, per così dire, "tradizionali" tutte le azioni volte a integrare i nuovi servizi Net-SIRV per migliorare le funzionalità esistenti o introdurne di nuove, utili a migliorare il servizio applicativo<sup>1</sup>.

A questo sforzo vanno poi appaiati:

- l'impegno costante nelle attività di manutenzione ordinaria ed evolutiva del software;
- la realizzazione di una maggiore capacità di servizio nei confronti degli utenti finali supportando le attività di manutenzione in senso lato (hardware e software) mediante Servizi di Call Center ed Help desk;
- l'attuazione di una serie di misure ed attività accompagnatorie finalizzate ad una maggiore normalizzazione delle documentazioni di prodotto.

---

<sup>1</sup> Ciò ovviamente ha senso che sia attuato laddove possono apportare un reale valore aggiunto (!)...Se la rete ed internet, infatti, rappresentano indubbiamente delle tecnologie importanti e di avanguardia, se la firma elettronica – ad esempio - costituisce una grande opportunità per velocizzare interazioni ed avvalersi di servizi di comunicazione telematica per lo scambio ufficiale di documenti con piena valenza giuridica..., bisogna stare attenti a non farne una moda. In altre parole "non ha senso che tutto venga *webizzato*" (col rischio di realizzare "Application Portal" rispondenti a logiche di centralizzazione informatica molto simile a quella degli host del passato...), così come non avrebbe senso che tutti i documenti in futuro prevedano una firma elettronica...

## 1.2 Aree di Intervento

Per quel che concerne l'evoluzione e la gestione delle applicazioni SIRV, la definizione dei contenuti e degli obiettivi di dettaglio del Piano, prevede una articolazione secondo 3 aree di programmazione:

### **Area applicativa**

Concerne la produzione dei servizi di manutenzione ordinaria correttiva e conservativa e quella straordinaria evolutiva<sup>2</sup>, nonché le attività di analisi, progettazione e realizzazione delle funzioni di integrazione tra applicazioni SIRV e servizi Net-SIRV.

A quest'ambito faranno riferimento anche tutte le iniziative progettuali già previste ed in parte avviate, volte a:

- ✓ reingegnerizzare tecnologicamente/architetturalmente procedure di comparto servizio che per le loro caratteristiche si prestino ad essere profondamente *webizzate* (loro riscrittura per poter operare in ambiente internet/intranet);
- ✓ rivedere e/o reingegnerizzare non solo tecnologicamente/architetturalmente ma anche funzionalmente procedure di determinati comparti/servizi (ad esempio quelle del Settore Primario);
- ✓ integrare, laddove possa essere utile, funzioni di caricamento dati e/o di *publishing* di analisi e/o tabelle informative in ambiente internet/intranet.

---

<sup>2</sup> Definizioni:

per **manutenzione correttiva** si intendono le attività di manutenzione consistenti nella rimozione di malfunzionamenti e/o errori che si riscontrano nei prodotti durante il loro utilizzo;

per **manutenzione conservativa** si intendono le attività di manutenzione finalizzate all'adeguamento dei prodotti alle variazioni di legge e agli aggiornamenti dei relativi ambienti operativi. Sono da ricomprendersi tra gli "interventi dovuti a variazioni di legge" tutti quelli che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura delle basi dati informative e non richiedono nuove funzionalità aggiuntive. Sono da ricomprendersi tra gli "interventi dovuti per effetto di aggiornamenti di ambienti operativi", tutti quelli derivanti da migrazione dei prodotti verso *release* di software di base adottati nella architettura applicativa dei prodotti;

per **manutenzione evolutiva**: si intendono le attività di manutenzione finalizzate all'adeguamento dei prodotti alle variazioni di legge o di mutate e nuove esigenze dell'utenza, che necessitino di variazioni alla struttura delle basi dati informative e/o richiedano nuove funzionalità aggiuntive, nonché la realizzazione di nuove funzionalità o modifica di funzionalità esistenti a seguito di fondamentali innovazioni tecnologiche;

### **Area Servizi all'utenza**

Relativa ad aspetti organizzativi, operativi e strumentali, volti a produrre servizi all'utenza finale, con riferimento sia alle problematiche di assistenza che alle attività di intervento programmate (installazioni, revisioni etc.) o straordinarie (malfunzionamenti hardware o software, etc.).

### **Area documentale**

Riguardante attività volte ad affrontare le problematiche di standardizzazione della documentazione sulle procedure informatiche attuali, non solo per quel che concerne gli aspetti relativi alla manualistica utente e di amministrazione (ritenute al momento soddisfacenti), ma anche quelli concernenti le specifiche tecniche di sviluppo di prodotto, per le quali si pone l'esigenza di addivenire ad un migliore livello descrittivo.

Di seguito, area per area, si riportano alcune prime considerazioni ed ipotesi di intervento.

## **2 Obiettivi e contenuti progettuali**

### ***2.1 Area Applicativa***

La tabella riportata di seguito evidenzia, settore per settore, le attuali procedure informatiche disponibili e quelle in fase di realizzazione con indicazione della società che ha concorso allo sviluppo, la tipologia dell'applicazione e l'ambiente software utilizzato per la loro ingegnerizzazione.

Nell'ultima colonna vengono indicate le attività che al momento sono state previste nell'ambito del presente Piano di Sviluppo.

**SETTORE: SEGRETERIA GENERALE PROGRAMMAZIONE**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl. <sup>3</sup>	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Affari Legislativi</b>	Protocollo Affari Legislativi	ALDER	PC	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce. <sup>4</sup>
<b>Programmi Comunitari</b>	PROCOM - Programmi Comunitari	Oracle	CS	Oracle Developer 2.1	In corso di sviluppo. Manutenzione cce.
	Solidarietà Internazionale	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE BILANCIO E FINANZA<sup>5</sup>**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl.	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Ragioneria e Tributi</b>	Protocollo Ragioneria	ALDER	CS	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce.
<b>Ragioneria e Tributi</b>	Bollo2000	DSI	CS	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Ragioneria e Tributi</b>	Tributi	DSI	CS	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Ragioneria e Tributi</b>	GeAC - Gestione Aperture di Credito	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Segreteria Bilancio e Finanza</b>	Finanziario2000	CGI	CS	Sybase Powerbuilder	Manutenzione cce.
<b>Segreteria Bilancio e Finanza</b>	Allineamento versioni Finanziario 2000	CGI	CS	Sybase Powerbuilder	Manutenzione cce.
<b>Segreteria Bilancio e Finanza</b>	Finanziario2000 - EURO	CGI	CS	Sybase Powerbuilder	Manutenzione cce.

<sup>3</sup> Tipo Applicazione: PC= applicazione operante su Personal Computer; CS= applicazione operante in architettura client/server; WEB - CS= applicazione operante in architettura client/server con funzioni su web; WEB= applicazione operante completamente su web.

<sup>4</sup> Manutenzione cce = attività di manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva.

<sup>5</sup> Vedi anche quanto già previsto nel programma E-government per “Firma digitale” e “Gestione Mandati on-line”.

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE AFFARI GENERALI**

<b>Direzione Struttura</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Società sviluppatrice</b>	<b>Tipo appl.</b>	<b>Ambiente di sviluppo</b>	<b>Attività Evoluzione</b>
<b>Affari Generali</b>	ARCO - Archivio Organizzato	DSI	CS	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Affari Generali</b>	Personal ARCO	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Affari Generali</b>	Protocollo Servizio Sedi	ALDER	CS	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce
<b>Affari Generali</b>	Caldaie	DSI	PC	Borland Delphi + Interbase	Manutenzione cce
<b>Affari Legali</b>	Protocollo Affari Legali	ALDER	CS	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce.
<b>Affari Legali</b>	Gestione Affari Legali/Legislativi	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Affari Legislativi</b>	Gestione Affari Legislativi	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Affari Legislativi</b>	Protocollo Affari Legislativi	ALDER	PC	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce.
<b>Enti Locali</b>	CO.RE.CO.	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Personale</b>	Protocollo Dir. Personale	ALDER	PC	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce.
<b>Risorse Umane</b>	Decreti Dir. Personale	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Risorse Umane</b>	Lavoro straordinario	DM	CS	MS Visual Basic	Attività di reingegnerizzazione degli archivi. Manutenzione cce.
<b>Risorse Umane</b>	Personale S.I. economico	DM	CS	MS Visual Basic	
<b>Risorse Umane</b>	Personale S.I. fascicolo	DM	CS	MS Visual Basic	
<b>Risorse Umane</b>	Personale S.I. Generale	DM	CS	MS Visual Basic	
<b>Sistema Informatico</b>	Gestione accessi	ATI - PROGRES	CS	Oracle Developer 2.1	Manutenzione cce.
<b>Sistema Informatico</b>	MENU	ATI - PROGRES	CS	Oracle Developer 2.1	Manutenzione cce.
<b>Sistema Informatico</b>	Certificazione antimafia	DSI			Manutenzione cce.
<b>Sistema Informatico</b>	Indirizzario	DSI	CS	Oracle Developer	Manutenzione cce.
<b>Sistema Informatico</b>	Banca dati codifiche regionali	DSI			Manutenzione cce.



<b>Statistica</b>	Sistema informativo statistico - Consultazione	ATI - PROGRES	WEB - CS	Oracle Express	Reingegnerizzazione in ambiente SAS, con costituzione di un D/W Statistico Regionale consultabile in modalità browser/internet. Manutenzione cce.
<b>Statistica</b>	Sistema informativo statistico - Gestione	ATI - PROGRES	CS	Oracle Express	Vedi sopra. Manutenzione cce.
<b>Statistica</b>	STAG Statistiche Agrarie - MASTER	Engineering	CS	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Statistica</b>	STAG Statistiche Agrarie – Utenti periferici	Engineering	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE AMBIENTE E LAVORI PUBBLICI**

<b>Direzione Struttura</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Società sviluppatrice</b>	<b>Tipo appl.</b>	<b>Ambiente di sviluppo</b>	<b>Attività Evoluzione</b>
<b>Geologia</b>	Gestione Workflow atti.	Da individuare.	CS	MS Exchange.	Progettazione e sviluppo. Manutenzione cce.
<b>Genio Civile PD</b>	Cementi armati	ALDER	PC	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Genio Civile PD</b>	Protocollo GC PD	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Genio Civile RO</b>	Protocollo GC RO	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Lavori Pubblici</b>	Decreti Dir. Lavori Pubblici	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Lavori Pubblici</b>	Collaudatori regionali	DSI	CS	Oracle Developer	Manutenzione cce.

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE ATTIVITA' PRODUTTIVE**

<b>Direzione Struttura</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Società sviluppatrice</b>	<b>Tipo appl.</b>	<b>Ambiente di sviluppo</b>	<b>Attività Evoluzione</b>
<b>Artigianato</b>	Contributi imprese artigiane	ATI - DELISA	CS	Oracle Developer 2.1	Manutenzione cce.
<b>Artigianato</b>	Anagrafe imprese artigiane	ATI - DELISA	CS	Oracle Developer 2.1	Manutenzione cce.
<b>Turismo</b>	Protocollo Dir. Turismo	ALDER	PC	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce.

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE CULTURA E ISTRUZIONE PUBBLICA**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl.	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Cultura</b>	Prosedit - Gestione	DSI	CS	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Cultura</b>	Prosedit - Interrogazione via Web	DSI	WEB	Oracle WebDB	Manutenzione cce.
<b>Cultura</b>	Magazzino	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Cultura</b>	Proposte Editoriali	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Cultura</b>	Richieste Editoriali	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Sport e Tempo Libero</b>	WebGeis - Gestione impianti sportivi	IT Net	WEB	Oracle Developer	Manutenzione cce.

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE FORMAZIONE LAVORO**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl.	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Formazione</b>	L 236 - Formazione Professionale	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.
<b>Formazione</b>	Ulisse - Gestione	Sistemi Informativi SpA	CS	Oracle Developer	Manutenzione cce.
<b>Formazione</b>	Ulisse - Consultazione	Sistemi Informativi SpA	WEB	In definizione	Manutenzione cce.
<b>Formazione</b>	IPS - Istituti Professionali di Stato	DSI	PC	Borland Delphi	Manutenzione cce.

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl.	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Infrastrutture di Trasporto</b>	Sistema informativo trasporti	ATI - PROGRES	CS	Oracle Developer 2.1	Manutenzione cce.
<b>Infrastrutture di Trasporto</b>	Impianti fissi	ATI - PROGRES	CS	Oracle Developer 2.1	Manutenzione cce.

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE TERRITORIO**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl.	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Edilizia Abitativa</b>	Contributi edilizia abitativa L. 118/85	ATI - DELISA	CS	Oracle Developer 2.1	Manutenzione cce.
	Legge Speciale per Venezia	DSI	PC	Borland Delphi - Interbase	Manutenzione cce.
<b>Urbanistica e Beni Ambientali</b>	Gestione Workflow atti.	Da individuare	CS	MS Exchange	Progettazione e sviluppo. Manutenzione cce. <sup>6</sup>

**SETTORE: SEGRETERIA REGIONALE SETTORE PRIMARIO**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl.	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Bonifica</b>	Gestione Dir. Bonifica	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>IRA</b>	Caricamento dati settore primario	DSI	CS	Borland Delphi	Progetto di revisione dell'architettura e le funzioni del Sistema Informativo per il Primario, al fine di renderlo più rispondente alle nuove esigenze operative del settore, piuttosto che continuare ad attuare progressivi adeguamenti delle procedure attuali. Andranno inoltre definite e realizzate tutte le funzioni di integrazione (da e verso) il costituendo sistema informativo della AVEPA (Agenzia Veneta per i pagamenti in agricoltura) ed il SIAN (Sistema Informativa Agricolo Nazionale).
<b>IRA</b>	UMA - Utenti Macchine Agricole	Studio S3	CS	Borland Delphi	
<b>IRA</b>	UMA OPA - Utenti Macchine Agricole Organizzazioni Professionali Agricoltori	Studio S3	CS	Borland Delphi	
<b>IRA</b>	IRA - Ispettorati Regionali per l'Agricoltura	Engineering	CS	Oracle Developer	
<b>IRA</b>	Anagrafe ditte settore primario	Studio S3	CS	Borland Delphi	
<b>IRA</b>	Vivaisti	Studio S3	CS	Borland Delphi	
	Sanatoria vigneti abusivi	DSI	PC	Borland Delphi + Interbase	
<b>IRA PD</b>	Protocollo IRA PD	ALDER	CS	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce.
<b>IRA TV</b>	Protocollo IRA TV	ALDER	CS	MS Access	
<b>IRA VR</b>	Protocollo IRA VR	ALDER	CS	MS Access	

<sup>6</sup> Utilizzo di stessi criteri di piattaforma che verranno utilizzati nella procedura per la Geologia.

SETTORE: **SEGRETERIA DI GIUNTA**

Direzione Struttura	Descrizione	Società sviluppatrice	Tipo appl.	Ambiente di sviluppo	Attività Evoluzione
<b>Segreteria di Giunta</b>	Protocollo Segreteria di Giunta	ALDER	CS	MS Access	Integrazione con servizi di e-mail. Manutenzione cce.
<b>Segreteria di Giunta</b>	Gestione atti - Segreteria di Giunta	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Segreteria di Giunta</b>	Gestione atti - consultazione delibere	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.
<b>Segreteria di Giunta</b>	Corrispondenza in arrivo	ALDER	CS	MS Access	Manutenzione cce.

## 2.2 Area Servizi all'utenza

### Obiettivo

Un sistema informativo efficace deve essere innanzi tutto un sistema “a misura dell'utente finale”: l'informatica non deve essere una complicazione, deve costituire una soluzione alle esigenze operative dei suoi utenti.

In una visione più ampia di “sistema”, che non si limiti cioè solo alla considerazione delle risorse applicative (procedure software) e strumentali (hardware e servizi software di base), ma anche di quelle operative e di supporto (risorse professionali – tecnici hardware, sistemisti, analisti, programmatori etc. - dedicate alla gestione e manutenzione del sistema), “sistema a misura dell'utente finale” significa la necessità di definire e mettere in atto strategie, misure e servizi in grado di supportare l'utente finale innanzi sia ai problemi quotidiani di utilizzo degli strumenti informativi e applicativi messi a disposizione, sia alle criticità funzionali ed operative di qualsiasi genere (malfunzionamenti, guasti etc.) in cui dovesse imbattersi.

Porsi questo obiettivo significa muovere verso tre direzioni.

La prima è volta a “semplificare la vita agli utenti”:

l'“utente finale generico” non può (e non deve!) trasformarsi in uno “specialista informatico” per poter lavorare sulla propria postazione di lavoro, ma deve potersi avvalere, in caso di necessità, dell'expertise in grado di aiutarlo;

la seconda significa individuare e realizzare un processo di supporto in grado di conseguire una “maggiore efficacia ed efficienza di intervento” non solo a vantaggio dell'utente finale, ma anche dell'organizzazione complessiva di supporto al sistema:

in pratica a fronte criticità informatica per un utente finale – che sovente non è in grado, non essendo specialista della materia, di individuare subito la natura dei problemi (che possono essere molteplici e diversi: malfunzionamento hardware, problemi di software di base, bug dell'applicazione – sul client o sul server -, caduta di rete, attacco virale etc.) – deve essere possibile avvalersi di un servizio che sia capace di individuare il problema, circoscriverne le possibili cause, identificare il “solutore”, nonché pianificare/programmare gli interventi necessari.

La terza deve essere volta a “mantenere costantemente aggiornata l'informazione sullo stato delle risorse strumentali e applicative disponibili, nonché di tutte le problematiche manutentive intercorse”:

che significa disporre di un sistema inventariale di tutte le risorse, integrato con un sistema di gestione delle attività di manutenzione/intervento.

Queste tre finalità devono essere tradotte nella disponibilità di:

- un unico servizio di **Call Center SIRV/Net-SIRV** a disposizione di tutti gli utenti regionali SIRV Net-SIRV;
- cui faccia capo un servizio unico ed un sistema di **Help desk** informatico;
- che si avvalga di un sistema di gestione delle risorse hardware e software (**Inventario SIRV/Net-SIRV**), integrato con una procedura di schedulazione, gestione e monitoraggio delle attività di intervento (**SIRV/Net-SIRV Activities Workflow Manager**).

Call-Center, Help Desk di primo livello e strumenti di gestione delle chiamate, delle attività e dell'inventario delle risorse dovranno essere organizzati nell'ambito del costituendo Centro Tecnico Net-SIRV (Servizio Gestione – vedi quanto già indicato nel capitolo di riferimento).

Questi servizi dovranno poi essere operativamente completamente integrati tra loro e con le attività di:

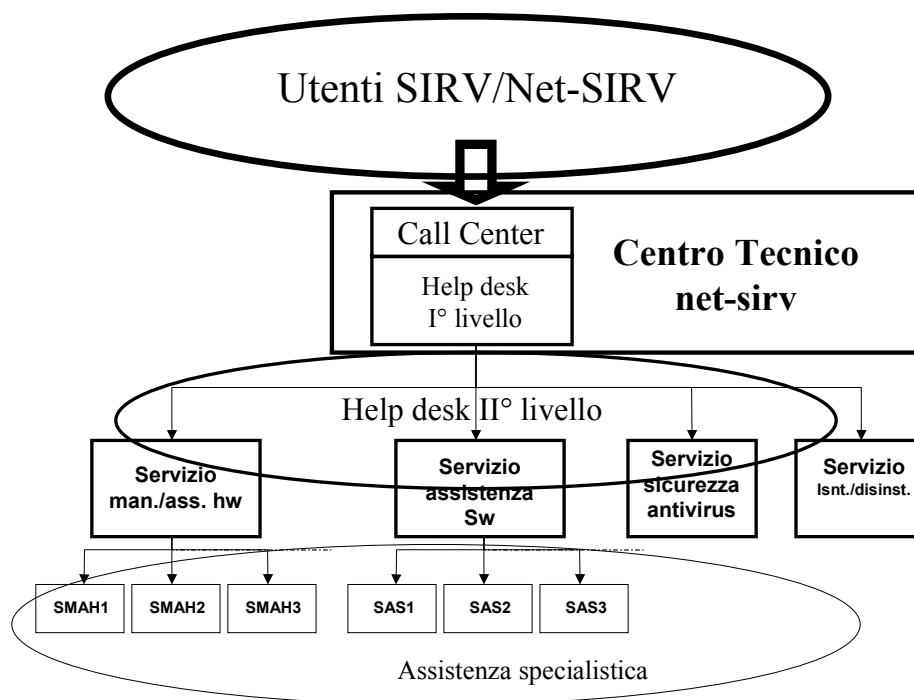
- ✓ manutenzione hardware;
- ✓ servizio di installazione e disinstallazione hardware e software;
- ✓ servizio di assistenza software;
- ✓ prevenzione e decontaminazione da virus informatici.

### Contenuti

La realizzazione di un unico “sistema integrato di servizi all’utenza” andrà conseguita attraverso l’acquisizione di un “servizio chiavi in mano”, che metta a disposizione della Direzione regionale tutte le risorse professionali e gli strumenti in grado di svolgere le attività prima individuate e di organizzarle secondo una logica di “numero verde”.

In altre parole l’utente che debba rivolgersi alla Direzione regionale Sistema Informatico per segnalare un guasto o una qualsiasi necessità riguardante la propria postazione di lavoro (ad esempio la necessità di fare un trasloco del proprio PC), deve poter rivolgersi ad un unico *Call Center* (tramite telefono, fax o e-mail) per comunicare il problema e poter quindi avvalersi di un immediato supporto (*help desk* di primo livello) o, se necessario, essere indirizzato/messo in contatto con il supporto specialistico adeguato (*help desk* di secondo livello) per, eventualmente, anche concordare gli interventi che si rendessero necessari per la risoluzione del suo problema specifico.

Lo schema che segue evidenzia una organizzazione del servizio coerente con quanto sopra definito.



L’ipotesi pertanto è quella di realizzare una unica interfaccia tra utenza SIRV/Net-SIRV e l’insieme dei servizi di assistenza, basata su un processo di help deskling a più livelli in grado di supportare immediatamente l’utente e, a seconda della complessità della

problematica e/o della tipologia del servizio richiesto, metterlo in contatto con il servizio di assistenza in grado di aiutarlo.

In prima istanza, alla base del servizio, si ipotizzano quattro strutture di manutenzione/assistenza riguardanti:

#### Manutenzione/assistenza hardware

La struttura manutenzione/assistenza hardware, riguardante tutti gli apparati di utenza (PC desktop, notebooks, stampanti, terminaleria varia, plotter, scanner etc.), gli apparati di nodo (server di struttura/servizio) e di rete locale (LAN). Il servizio, attivato dall'help desk di primo livello, si farà carico della riparazione dei guasti che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle apparecchiature (incluso le componenti attive e passive delle reti locali, i cavi ed i gruppi di continuità UPS). La riattivazione delle funzionalità potrà avvenire mediante riparazione o sostituzione delle parti difettose, in modo da assicurare il ripristino totale del normale stato di funzionamento ed operatività delle apparecchiature medesime. In caso di necessità, riguardante malfunzionamenti/guasti di particolari apparecchiature, il servizio si potrà attivare ed avvalersi anche di strutture esterne (assistenza specialistica).

#### Assistenza software

L'assistenza software dovrà fornire agli utenti SIRV/Net-SIRV consulenza, assistenza e supporto telefonico ed, eventualmente, presso la sede dell'utente richiedente, sul software di base (client e server), sui prodotti di produttività individuale (client) e sui servizi di rete (internet, e-mail etc.) utilizzati nell'ambito del sistema SIRV/Net-SIRV.

Per quanto concerne i software applicativi, il servizio si farà carico di raccogliere l'esigenze e di mettere in contatto l'utente con l'assistenza specialistica della procedura in oggetto (assistenza specialistica).

#### Servizio sicurezza antivirus

Il servizio dovrà garantire la prevenzione, la ricerca, l'individuazione e l'eliminazione di virus presenti sui personal computer e su memorie di massa, comprese eventuali infestazioni su apparecchiature collegate in rete locale (server o client).

### Servizio di installazione/disinstallazione

Il servizio si farà carico delle attività di installazione e disinstallazione relative ad hardware, software di base, software di produttività personale e applicativa (a meno dei software antivirus).

Al servizio faranno capo tutte le attività di:

- ✓ disinstallazione e installazione a seguito di trasferimento di apparecchiature;
- ✓ installazione di apparecchiature di nuova acquisizione;
- ✓ installazioni dovute ad aggiornamenti/upgrade;
- ✓ dismissione di apparecchiature obsolete e loro regolare smaltimento;
- ✓ ritiro e smaltimento del materiale di consumo (toner, cartucce, nastri etc) rispettando le leggi in vigore che disciplinano lo smaltimento dei rifiuti speciali.

Sotto il profilo operativo ed informativo il servizio nel suo insieme dovrà:

- essere accessibile tramite comunicazione telefonica, internet, posta elettronica, fax da parte di utenti referenziati (utenza affidataria);
- operare secondo modalità predefinite, processi strutturati e livelli e tempi di intervento, per quanto possibile, certi (disporre di un Sistema di Qualità);
- avvalersi di un patrimonio conoscitivo aggiornato sulle risorse informatiche (hw e sw) esistenti, loro configurazione, dislocazione, e sull'utenza affidataria (Inventario delle risorse informatiche SIRV/Net-SIRV);
- far sì che tutte le operazioni effettuate dalle strutture di manutenzione/assistenza siano documentate (secondo le specifiche di un Sistema di Qualità) e tracciate da un sistema di workflow management e monitoraggio, nonché prevedere la gestione di un flusso dati in grado di mantenere costantemente aggiornato l'inventario delle risorse informatiche (adozione di una procedura informatizzata di Call-Center/Help desking integrato con una gestione delle Attività di Manutenzione, nonché con l'Inventario delle risorse informatiche SIRV/Net-SIRV).



Tutti questi elementi organizzativi dovranno essere oggetto di una attenta analisi progettuale di massima da attuarsi nel breve periodo e che dovrà costituire il punto di riferimento per il rinnovo dei servizi di manutenzione hardware e software del SIRV.

## **2.3 Area Documentale**

### Obiettivo

Come già evidenziato si tratta di affrontare le problematiche di standardizzazione della documentazione sulle procedure informatiche attuali, con particolare attenzione per le specifiche tecniche architetturali e di sviluppo di prodotto.

La reingegnerizzazione operata su diverse applicazioni tradizionali SIRV, ha comportato la loro trasformazione da programmi strutturati sulla base di codice sequenziale a procedure realizzate mediante ambienti di sviluppo che supportano la programmazione a oggetti. Ciò ha di fatto introdotto nuove esigenze nella standardizzazione della loro documentazione tecnico/descrittiva.

Al fine di garantire un adeguato livello di descrizione di queste applicazioni sarà innanzi tutto indispensabile stabilire un modello concettuale di riferimento, sulla cui base

- per quel che riguarda il codice applicativo sia possibile disporre delle viste opportune atte ad identificare le diverse componenti (oggetti) in gioco secondo gli elementi di semantica, attributi, relazioni, comportamenti, dinamica delle comunicazioni e dinamica del controllo e del tempo. Di ogni oggetto sarà infine opportuno disporre degli elementi relativi alla tipologia e alle specifiche di codice utilizzate;
- per quel che riguarda le basi dati utilizzate siano rese disponibili tutte le informazioni atte a descrivere compiutamente struttura, formati e contenuti (digrammi E-R, attributi, casistica).

E' evidente che disporre di una documentazione software non solo di descrizione funzionale di utilizzo (Manualistica utente) e gestionale (Administrator Guide), ma anche tecnica di specifiche, rappresenta un elemento strategico per garantire nel tempo una corretta manutenzione a vantaggio dell'evoluzione e della operatività complessiva di sistema (si pensi ad esempio alle attività di integrazione con nuove funzioni Net-SIRV, o

l'introduzione di nuove funzioni applicative, resesi nel frattempo necessarie ad esempio per cambiamenti normativi).

### Contenuti

Anche questa attività progettuale dovrà essere impostata nel breve periodo e dovrà comporsi di una fase di analisi comprendente:

- ✓ Auditing delle procedure attuali SIRV;
- ✓ Auditing dello stato e dei livelli attuali di documentazione;
- ✓ Identificazione di un modello concettuale descrittivo di riferimento;
- ✓ Definizione di un modello documentale di riferimento (Modello manualistica e suoi layout).

ed una fase esecutiva volta a conseguire nel corso del prossimo anno dalle aziende incaricate attualmente della manutenzione, la documentazione tecnica nel formato standard stabilito.

Per la fase di auditing e definizione dello standard di documentazione è previsto che il DIST (Dipartimento di Informatica, Sistemistica e Telematica dell'Università di Genova – Laboratorio per l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione) si faccia carico di coadiuvare ed indirizzare il Servizio Sviluppo Software della Direzione Sistema Informatico nella individuazione del modello concettuale e formale di riferimento.

## **PIANO DI SVILUPPO INFORMATICO E TELEMATICO DEL VENETO**

### **TABELLA DI SINTESI EVOLUZIONE SIRV**

<b>AREA APPLICATIVA</b>		
<b>TITOLO</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>CONTENUTI</b>
Servizi di Manutenzione Applicazioni SIRV	Garantire le attività di manutenzione dei software applicativi SIRV.	Affidamento dei servizi di manutenzione software: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ manutenzione correttiva;</li> <li>✓ manutenzione conservativa;</li> <li>✓ manutenzione evolutiva.</li> </ul> In quest'ambito vanno comprese anche tutte le attività esecutive di documentazione aggiornata del software.
Nuove sviluppi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Adeguamenti Sistema Informativo del Personale</i></li> <li>• <i>Adeguamento Protocollo Aziendale</i></li> <li>• <i>Standardizzazione Sistema Statistico</i></li> <li>• <i>Sistema per il Primario</i></li> <li>• <i>Gestione Atti Geologia</i></li> <li>• <i>Gestione Atti Urbanistica</i></li> </ul>	Proseguire nella attività di aggiornamento, adeguamento e sviluppo nell'ambito delle applicazioni tradizionali SIRV.	Si tratta di una serie di attività progettuali in parte già stabilite, in parte in corso di definizione riguardanti:  adeguamenti funzionali e revisioni di data base (Procedure di gestione del Personale); aggiornamenti normativi ed introduzione nuove funzioni (Protocollo Aziendale); revisione e riprogettazione complessiva del sistema delle procedure (Primario) nuove applicazioni (Gestione Atti Geologia e Urbanistica).

## AREA SERVIZI ALL'UTENZA

TITOLO	OBIETTIVO	CONTENUTI
Servizio integrato per l'assistenza all'utenza SIRV/Net-SIRV	Fornire agli utenti SIRV/Net-SIRV un servizio unico di assistenza, in grado di supportarlo in qualsiasi problematica/criticità. Migliorare le capacità di intervento (tempi e risoluzione dei problemi).	<p>Creazione di un Servizio Call-Center per Hel desk informatico strutturato secondo più livelli di assistenza, cui l'utente SIRV / Net-SIRV può rivolgersi per la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi manutenzione hardware;</li> <li>• assistenza software</li> <li>• supporto antivirus</li> <li>• attività di installazione/disinstallazione.</li> </ul> <p>La realizzazione del servizio richiede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la definizione di un Sistema di Qualità del servizio (specifiche, livelli, tempi di intervento etc.);</li> <li>✓ la creazione del Call-Center (strutture, strumenti e personale);</li> <li>✓ la disponibilità di tutte le risorse professionali atte a svolgere le attività di help-desk di primo e secondo livello, nonché quelle di intervento/assistenza diretta;</li> <li>✓ la creazione/messa a disposizione di procedure integrate per la: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione inventariale delle risorse informatiche;</li> <li>- gestione delle chiamate e delle attività di manutenzione/intervento</li> <li>- monitoraggio delle attività</li> </ul> </li> </ul>

## AREA DOCUMENTALE

TITOLO	OBIETTIVO	CONTENUTI
Documentazione tecnico-descrittiva software SIRV	Conseguire una documentazione completa di prodotto atta a garantire la disponibilità di tutte le informazioni necessarie per garantire una corretta manutenzione/evoluzione delle procedure.	<p>La realizzazione dell'attività prevede:</p> <p>FASE PRELIMINARE DI ANALISI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ auditing delle attuali applicazioni;</li> <li>✓ auditing della documentazione attualmente disponibile;</li> <li>✓ identificazione del modello concettuale di documentazione;</li> <li>✓ definizione del modello documentale di riferimento.</li> </ul> <p>FASE DI REALIZZAZIONE: vedi quanto stabilito in <b>AREA APPLICATIVA – Servizi di Manutenzione Applicazioni SIRV.</b></p>