



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente **Carta dei Servizi** è uno strumento mediante il quale la Regione del Veneto, per il tramite della Direzione ICT e Agenda Digitale, indica chiaramente gli impegni che si assume nei confronti degli Enti aderenti al progetto denominato OVER network al fine di integrare e migliorare il servizio offerto. La Direzione ICT e Agenda Digitale, che ha realizzato e sta gestendo il progetto, oltre a garantire l'erogazione di servizi interni all'amministrazione, svolge attività di coordinamento nel territorio regionale volta a capitalizzare le risorse informative in un'ottica di condivisione delle architetture tecnologiche e applicative esistenti.

Mediante la Carta dei Servizi si vuole quindi informare gli utilizzatori in merito ai servizi offerti e alle modalità di erogazione degli stessi garantendo trasparenza e disponibilità delle informazioni.

MISSION

Garantire la disponibilità e qualità delle applicazioni fruibili tramite OVER network; è quanto si prefigge la Direzione ICT e Agenda Digitale; ciò avviene attraverso l'impiego di sistemi di monitoraggio e l'impegno ad operare nel rispetto dei parametri previsti. Sono stati infatti definiti dei fattori specifici e degli indicatori oggettivi e significativi per definire uno standard di qualità a cui fare riferimento per l'erogazione dei servizi.

COS'E' OVER network

OVER network è una infrastruttura di rete scalabile, flessibile nella gestione e ad alta affidabilità che utilizza le potenzialità di Internet ed è in sintonia con le linee guida del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

E' una alternativa ai collegamenti punto – punto e alle reti MPLS generalmente utilizzati per implementare le Intranet aziendali.

E' la via di accesso ai servizi pubblicati nella Infranet del SPC.

Sfruttando la connessione ad Internet dell'ente aderente, viene installato un apparato che termina una connessione VPN attraverso la quale viene veicolato il traffico dati e voce. Tale apparato viene collegato alla rete pubblica fornita dal provider Internet e alla rete interna. La qualità della connessione viene garantita dall'architettura di rete che prevede un centro stella, dove vengono terminate le VPN, presso il NAP del Nord-Est sito a Padova (il NAP - Neutral Access Point - è il luogo neutrale in cui convergono, secondo regole certe e nel rispetto di determinati livelli standardizzati di servizio, le reti degli operatori Internet). Inoltre la qualità del servizio viene garantita attraverso un processo di accreditamento degli operatori Internet che comporta l'iscrizione degli stessi in un apposito elenco (Elenco degli Internet Service provider accreditati ad OVER network) visionabile sul sito www.overnetwork.it, il monitoraggio continuo e la verifica delle performance delle connessioni.

Gli obiettivi che si vogliono raggiungere sono: realizzare l'infrastruttura di rete alla base della community network del Veneto, promuovere il territorio creando nuove sinergie fra enti, eliminare il proliferare di linee dedicate utilizzando un'unica connessione per tutti i servizi, incrementare la

concorrenza realizzando un sistema multi-provider, conseguire economie di scala e ridurre i costi di connessione, promuovere lo snellimento dell'azione burocratica.

DISPONIBILITA'

La Carta dei Servizi è resa disponibile, in formato digitale, sul sito www.overnetwork.it nell'area download. Ogni variazione della Carta dei Servizi verrà comunicata a tutti i soggetti interessati con comunicazione via e-mail ed avviso nel sito con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA E OMOGENEITA': vengono garantite l'uguaglianza e l'omogeneità del trattamento prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi e, compatibilmente con le tecnologie e le risorse disponibili, la fruibilità delle funzionalità senza differenze legate alla dislocazione territoriale o all'appartenenza a enti diversi.

PARITA' DI ACCESSO: vengono realizzate condizioni di parità di accesso, di eguaglianza d'uso e di priorità nell'attivazione dei servizi e assistenza.

OBIETTIVITA', GIUSTIZIA ED IMPARZIALITA': le azioni e comportamenti nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

FUNZIONALITA'E CONTINUITA': gli utilizzatori potranno contare su un servizio continuativo con un alto livello di disponibilità, senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Gli utenti saranno informati in anticipo e con mezzi adeguati sugli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA: è garantito l'impegno, nel limite delle risorse disponibili, all'adeguamento e rinnovamento tecnologico delle infrastrutture gestite rendendo nel tempo disponibili le nuove funzionalità erogabili dagli apparati che sottintendono l'organizzazione hardware del progetto OVER network.

ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI: in ottemperanza al principio del diritto di scelta, l'adesione ad OVER network, il recesso, le variazioni per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici e chiare.

PRIVACY: al fine di consentire l'erogazione del servizio, l'utente dovrà fornire i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento e l'indirizzo e-mail per eventuali segnalazioni e contatti. Qualunque variazione dovrà essere tempestivamente comunicata.

I dati saranno gestiti in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali e di tutela della vita privata.

PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO: per migliorare la fornitura del servizio, ciascun utilizzatore può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti alle quali verrà dato tempestivo riscontro.

SERVIZI OFFERTI

1) Accreditamento Operatori Internet

Gli operatori Internet che intendano fornire connettività per i collegamenti ad OVER network devono seguire un processo di accreditamento che termina con l'iscrizione in un apposito elenco (Elenco degli Internet Service Provider accreditati ad OVER network). Sono previsti il monitoraggio continuo e la verifica delle performance delle connessioni per il mantenimento nel tempo dell'iscrizione. L'I.S.P. che intende accreditarsi ed essere iscritto nell'elenco deve seguire la procedura indicata nel sito: www.overnetwork.it nella sezione: "ISP ACCREDITATI".

2) Adesione Ente

L'ente che intende aderire ad OVER network può richiedere, mediante il modulo disponibile nell'area download del sito www.overnetwork.it, la propria adesione. La richiesta verrà analizzata e se conforme verrà dato seguito all'attivazione degli apparati di rete.

3) Fruibilità delle applicazioni

Le applicazioni alle quali è possibile accedere per il tramite dell'infrastruttura OVER network sono descritte all'interno del sito www.overnetwork.it nella sezione "servizi". A seguito di formale richiesta si provvederà alla configurazione degli apparati per rendere fruibile il solo collegamento all'applicazione.

Per quanto riguarda gli account di accesso il pagamento di eventuali canoni e la sottoscrizione dei contratti per l'utilizzo delle singole applicazioni, gli utilizzatori dovranno fare riferimento ai rispettivi Enti Erogatori.

4) Monitoraggio disponibilità applicazioni e stato connettività

Il monitoraggio "disponibilità applicazioni disponibili e stato della connettività" è uno strumento messo a disposizione degli enti aderenti ad OVER network che, tramite l'interfaccia web di cui è dotato e le notifiche via e-mail automatiche, permette agli stessi di rimanere informati in tempo reale sullo stato dei servizi che hanno sottoscritto e sullo stato della loro connettività verso OVER network.

5) Monitoraggio e verifica performance degli Operatori Internet accreditati

Il monitoraggio e la verifica delle performance viene svolto periodicamente per verificare il mantenimento dei parametri richiesti per l'accreditamento e la conseguente iscrizione nell'elenco degli Internet Service Provider accreditati ad OVER network.

6) Elaborazioni e statistiche

Il monitoraggio delle applicazioni e delle performance viene utilizzato periodicamente per l'elaborazione di statistiche che potranno essere rappresentate anche in forma grafica ed aggregate secondo parametri geografici o qualitativi.

STANDARD OPERATIVI

Per i servizi sopra descritti, in assenza di impedimenti e/o cause di forza maggiore, vi è l'impegno a rispettare tempistiche d'intervento prefissate. In particolare vengono di seguito indicati i tempi di intervento e le percentuali di evasione che sono posti come obiettivo standard.

1) Accreditamento Operatori Internet

Dopo la verifica della documentazione tecnica ed il nulla osta da parte del Centro di Calcolo dell'Università di Padova, i dati dell'operatore Internet verranno pubblicati nell'Elenco degli Internet Service Provider accreditati ad OVER network entro 15 gg. lavorativi, dalla ricezione della pratica del Centro di Calcolo, nel 96% dei casi su base annua.

2) Adesione Ente

Il processo di adesione di un Ente, che inizia con la ricezione della richiesta formale disponibile nell'area download del sito www.overnetwork.it, termina con la spedizione dell'apparato di rete entro 20 gg. lavorativi, salvo disponibilità di risorse, dal conseguimento dei dati tecnici necessari alla configurazione dell'apparato. L'installazione ed il collegamento dell'apparato in rete è a carico dell'Ente aderente. Percentuale di raggiungimento 96% su base annua.

3) Fruibilità delle applicazioni

La fruibilità di una applicazione disponibile in OVER network è resa possibile entro 10 gg. lavorativi dal ricevimento di formale richiesta nel 98% dei casi su base annua nel caso in cui la connessione ad OVER network sia già attiva. Diversamente, se la connessione ad OVER network non è ancora attiva, il termine è di 10 gg lavorativi dall'attivazione della connessione.

4) Monitoraggio disponibilità applicazioni e stato connettività

Il monitoraggio "disponibilità applicazioni disponibili e stato della connettività" , strumento messo a disposizione degli enti aderenti ad OVER network, viene svolto in modalità on line attraverso sistemi automatizzati. La disponibilità del servizio è del 98% su base annua.

5) Monitoraggio e verifica delle performance degli Operatori Internet accreditati

Il monitoraggio e la verifica delle performance viene svolta con cadenza mensile attraverso sistemi automatizzati. La disponibilità del servizio è del 97% su base annua.

6) Elaborazioni e statistiche

L'elaborazione dei dati raccolti col monitoraggio viene svolta mensilmente attraverso sistemi automatizzati. La disponibilità del servizio è del 97% su base annua.

SUPPORTO E ASSISTENZA

Il supporto e l'assistenza in ordine ai servizi sopra indicati sono garantiti da personale tecnico amministrativo della Regione del Veneto - Direzione ICT e Agenda Digitale - che fornisce anche informazioni e consulenza riguardo gli aspetti delle autorizzazioni di accesso alle banche dati non solo Regionali (per esempio richieste profili ed account a Ministeri ed enti della pubblica amministrazione centrale).

CONTATTI E RIFERIMENTI

Per ogni comunicazione inerente OVER network si invita a far riferimento al seguente recapito:

Regione del Veneto

Direzione ICT e Agenda Digitale

Ufficio Progettazione Gestione e Coordinamento

Reti Telematiche

Parco Scientifico Tecnologico VEGA – Palazzo Lybra

Via Pacinotti, 4

30175 Porto Marghera (VE)

Tel. 041 2792202

Fax.041 2792218

e-mail: ictagendadigitale@regione.veneto.it

PEC: ictagendadigitale@pec.regione.veneto.it