

# Carta di servizi per il Protocollo Informatico

<b>Codice progetto:</b>	PI-RM3
<b>Descrizione:</b>	Implementazione del Protocollo informatico nell'Ateneo Roma Tre

<b>Indice</b>	
<b>ARTICOLO 1 - SCOPO DEL CARTA DI SERVIZI .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICOLO 2 - SERVIZI A CURA DELL'UED.....</b>	<b>2</b>
2.1 INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE.....	2
2.2 ACQUISTO E INSTALLAZIONE.....	2
2.3 INSTALLAZIONE DELL' APPLICATIVO SUL SERVER DEDICATO.....	3
2.4 SERVIZI DI MANUTENZIONE SUGLI APPARATI TECNOLOGICI .....	3
2.5 SERVIZI RELATIVI AL SOFTWARE APPLICATIVO: .....	3
2.6 SERVIZI SISTEMISTICI.....	3
2.7 FORMAZIONE .....	3
2.8 SERVIZIO DI HELP DESK.....	4
2.9 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI HELP-DESK DI II LIVELLO .....	4
2.10 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI HELP-DESK DI III LIVELLO .....	5
2.11 ASSISTENZA ALL'USO.....	5
2.12 MANUTENZIONE DEL SOFTWARE .....	5
2.13 MANUALISTICA .....	6
<b>ARTICOLO 3 - SERVIZI A CURA DELLE STRUTTURE D'ATENE0 .....</b>	<b>6</b>
3.1 NOMINA DEI REFERENTI/RESPONSABILI .....	6
3.2 INDICAZIONE DELLE INFORMAZIONI NECESSARIE ALLA PROGRAMMAZIONE E ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO .....	6
3.3 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI HELP-DESK DI I LIVELLO .....	6
<b>ARTICOLO 4 - RISORSE UMANE .....</b>	<b>7</b>
4.1 UED.....	7
4.2 DIREZIONE AMMINISTRATIVA.....	7
4.3 STRUTTURE DI ATENE0 .....	7
<b>ARTICOLO 5 - RISORSE FINANZIARIE .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICOLO 6 - RIFERIMENTI DELLA GESTIONE .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICOLO 7 - PIANO DI REALIZZAZIONE.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICOLO 8 - MODALITA' DI CONTROLLO.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICOLO 9 - SOLUZIONI DEI CONFLITTI.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICOLO 10 - PUBBLICAZIONE .....</b>	<b>8</b>

## ARTICOLO 1 - SCOPO DEL CARTA DI SERVIZI

L'Ufficio Elaborazione Dati intende raggiungere i livelli di qualità del servizio più elevati possibile, sia in termini di soddisfazione degli utilizzatori che di trasparenza nella fornitura di servizi resi.

A tale scopo si ritiene indispensabile regolare il rapporto di fornitura in termini chiari, dettagliati ed opportunamente descritti in un documento denominato "CARTA DI SERVIZI".

Al fine di identificare con precisione gli elementi che compongono il rapporto si riportano negli articoli che seguono le descrizioni relative a:

- gli obiettivi, i prodotti e/o i servizi destinati ad ogni Area Organizzativa Omogenea (AOO) ossia: Amministrazione centrale; Dipartimenti; Facoltà; Biblioteche d'area; Centri;
- le risorse umane e tecnologiche messe a disposizione;
- le modalità ed i tempi relativi alle attività di controllo;
- le regole per la soluzione degli eventuali conflitti che dovessero sorgere dall'applicazione della presente carta di servizi;
- gli standard di qualità.

Le attività previste dalla presente carta si riferiscono alla fornitura di servizi da parte dell'UED alle Strutture di Ateneo.

## ARTICOLO 2 - SERVIZI A CURA DELL'UED

### 2.1 Infrastrutture tecnologiche

L'UED mette a disposizione di ciascuna AOO un sistema hardware e software per la gestione del protocollo informatico (Titulus97).

Il sistema risulta essere di seguito composto da:

- prodotti hardware:
  - numero 47 scanner;
  - numero 1 server per la gestione dell'applicativo;
  - dispositivi di sicurezza per il controllo degli accessi;
  - dispositivi per il back-up dei dati;
  - dispositivi UPS (gruppi di continuità);
  - dispositivi per il collegamento alla rete di Ateneo.
- prodotti software di base:
  - sistema operativo server Windows 2000 server;
  - applicativo Titulus97 per il Protocollo informatico.

In riferimento a tale sistema l'UED si impegna a fornire i servizi riportati di seguito.

### 2.2 Acquisto e installazione

L'UED acquista dispositivi per l'acquisizione ottica da destinarsi alle Strutture di Ateneo. Tale servizio prevede la fornitura una tantum di uno scanner con caricatore automatico per ciascuna AOO che aderisce alla carta di servizi. In caso di necessità aggiuntive ogni AOO provvederà autonomamente.

### **2.3 Installazione dell'applicativo sul server dedicato**

L'UED provvederà, mediante personale specializzato appartenente alla struttura, alla configurazione del software di base, a seguire e collaudare l'installazione dell'applicativo con il coinvolgimento della ditta fornitrice.

### **2.4 Servizi di manutenzione sugli apparati tecnologici**

La manutenzione sarà resa, secondo gli standard di Ateneo:

- dalla società produttrice delle attrezzature informatiche per il periodo di garanzia per server e scanner;
- dalla società che risulterà aggiudicataria del contratto di manutenzione e assistenza al termine del periodo di garanzia per il server;
- dall'UED per l'infrastruttura di rete e di sicurezza.

### **2.5 Servizi relativi al software applicativo:**

- Contratto di aggiornamento e teleassistenza stipulato con la ditta fornitrice dell'applicativo (3Dinformatica);
- assistenza di II e III livello all'utilizzo del software;
- affiancamento on site presso le AOO, integrato con la presenza di un tecnico della ditta fornitrice, per le prime due giornate di avvio alle operazioni di protocollazione informatica, rispettando un calendario redatto dall'UED;
- formazione iniziale all'uso dell'applicativo;
- eventuale formazione integrativa e mirata ad aspetti specifici durante i primi tre mesi dall'inizio dell'avvio delle attività di protocollazione;

### **2.6 Servizi sistemistici**

- gestione delle base dati installate sul server comprendenti le procedure per il salvataggio automatico, gli interventi di ripristino della base dati in casi di malfunzionamento, il monitoraggio, il tuning e le ottimizzazioni necessarie;
- assistenza sistemistica sul software di base fornito unitamente al server;
- Sicurezza

L'UED si impegna a creare e gestire un sistema di sicurezza e tutela dei dati. In particolar modo:

- l'installazione di tutte le patch di sicurezza rilasciate, di volta in volta, per il software di base (sistema operativo, antivirus etc.)
- la configurazione di tutti i servizi potenzialmente utilizzabili per portare attacchi ai server (chiusura e/o restrizione dei servizi telnet, ftp, finger, rcp, etc.);
- configurazione di restrizioni a livello firewall, a cura degli esperti delle reti.

### **2.7 Formazione**

Nell'ambito del progetto del protocollo informatico sono effettuati corsi di formazione alle seguenti figure professionali per ciascuna AOO:

- utenti;
- amministratori;
- tecnici.

Nella totalità le persone da formare sono circa 130-150, pari ad un terzo del personale TAB delle Strutture d'Ateneo.

Agli utenti del sistema saranno impartiti insegnamenti di carattere introduttivo base e di navigazione del sistema attraverso le maschere principali e le più comuni funzionalità del sistema. La durata del modulo “utenti” sarà di circa 8 ore diviso su due giornate, comprensivo delle esercitazioni in aula.

Per gli amministratori del sistema, oltre al programma di formazione di base, sarà effettuato l'addestramento per acquisire familiarità con delle procedure di livello amministrativo e gestionale, pertanto i Responsabili del protocollo informatico delle Strutture di Ateneo seguiranno il modulo “utenti” ed il modulo “amministratori”, che durerà circa quattro ore.

Al personale tecnico, dedicato a supportare i colleghi della propria area organizzativa sul sistema di protocollo informatico Titulus97, saranno illustrate le caratteristiche tecniche funzionali del sistema di protocollo, le principali tipologie di interventi necessari alla risoluzione delle richieste di intervento.

A seguito della formazione in aula ogni partecipante sarà consigliato di svolgere per proprio conto attività libera per acquisire manualità con l'applicativo, accedendo ad un server di test installato dall'UED per tale scopo.

## **2.8 Servizio di help desk.**

La gestione delle anomalie sarà strutturata a tre livelli:

1. tecnici di Struttura / Responsabili di protocollo di ciascuna AOO (I livello);
2. help desk dell'UED (II livello);
3. componenti gruppo di lavoro sul protocollo informatico (III livello).

In caso di problemi tecnici l'iter dell'apertura delle chiamate deve essere il seguente:

- l'utente contatterà:
  - il tecnico della propria Struttura nel caso riscontri un problema di malfunzionamento del programma e/o scanner. Nel caso in cui il tecnico non riesca a risolvere il problema, quest'ultimo si rivolgerà all'help desk di II livello segnalando l'anomalia;
  - il referente del protocollo della propria Struttura nel caso abbia difficoltà nell'utilizzo del programma o necessiti di informazioni di carattere amministrativo collegate all'utilizzo del protocollo informatico. Nel caso in cui il responsabile del protocollo, nonostante la consultazione del manuale di gestione e del manuale utente, non riesca a risolvere il problema, il referente stesso si rivolgerà all'help desk di II livello segnalando l'anomalia;
- A seguito della segnalazione, l'help-desk di II livello prende in carico la segnalazione ed opera una diagnosi mirata ad individuare la componente che ha generato il malfunzionamento e quindi il servizio competente che dovrà prendere in carico l'intervento. In particolare il servizio di help desk deve verificare se si tratti di un problema di procedura e/o di server e/o di rete ed eventualmente passare la chiamata all'help desk di III livello. La presa in carico della segnalazione avverrà comunque entro le 8 ore lavorative. Le modalità per contattare il servizio dell'help desk sono: e-mail: supporto@uniroma3.it, fax: 06-57300485, tel.: 06 57067346.

Il punto di ingresso dell'help desk sarà unico e coinciderà con l'helpdesk dell'UED; eventuali modifiche relative alle modalità del servizio saranno pubblicate sul sito dell'UED.

## **2.9 Erogazione dei servizi di Help-Desk di II livello**

L'Help-Desk di II livello è un servizio di assistenza a valle dell'HelpDesk di I livello (vedi 3.1 Nomina dei referenti/responsabili) che può essere svolto sia in locale che in remoto.

Le responsabilità dell'HelpDesk di II livello sono:

- Acquisizione delle chiamate insolite dall'Helpdesk di I livello;
- Raccolta delle chiamate degli utenti finali, loro registrazione e monitoraggio;
- Monitoraggio delle chiamate insolite;
- Attività di risoluzione dei problemi in collaborazione con Helpdesk di I livello;

- Raccolta dei dati necessari alle verifiche di laboratorio per le attività di risoluzione problematiche che non possano essere esaurite a livello di HelpDesk.
- Raccolta delle chiamate relative a problematiche di rete segnalate dagli utenti finali, loro registrazione e monitoraggio.

Si avvale di strumenti quali un sistema di helpdesk che consente, oltre alla registrazione della segnalazione, di analizzare il problema sulla base di segnalazioni esistenti per le quali sia stata già trasmessa la soluzione. A questo livello vengono concentrate tutte le richieste di intervento e assistenza sia quelle di tipo sistemistico che quelle di tipo applicativo.

E' escluso qualsiasi tipo di consulenza al di fuori di quella sopra indicata. Tra l'altro, è esclusa la consulenza relativa a:

- problemi derivanti dall'installazione, utilizzazione e manutenzione di prodotti hardware, software di sistema o applicativi diversi dalle applicazioni citate;
- problemi di natura amministrativa;
- problemi derivanti dall'uso improprio delle applicazioni quali, tra l'altro, l'annullamento involontario di informazioni e dalla mancata osservazione di norme preventive;
- problemi derivanti dall'errato inserimento di dati.

## **2.10 Erogazione dei servizi di Help-Desk di III livello**

L'HelpDesk di terzo livello copre le seguenti aree:

- Indicazione all'utente finale delle soluzioni tecnico/funzionali relativamente ai problemi noti che abbiano già trovato soluzione;
- Monitoraggio delle richieste di carattere unicamente amministrativo da sottoporre all'attenzione della Segreteria della Direzione amministrativa;
- Monitoraggio delle chiamate insolite;
- Suggerimenti per soluzioni di problematiche ricorrenti all'utente finale per poter continuare a lavorare anche in presenza di problemi temporaneamente non risolti;
- Rapporti diretti con la ditta produttrice per le richieste di miglioramenti e risoluzioni di anomalie;
- gestione degli account di dominio per l'accesso all'applicativo tramite segnalazione all'help desk di II livello.

Il supporto di terzo livello deve avere conoscenza di reti a livello di utente esperto, deve essere in grado di acquisire il problema segnalato dall'utente, di acquisire ulteriori informazioni per una migliore comprensione dello stesso e qualora fosse in grado, di impartire istruzioni per la soluzione immediata.

La risoluzione delle chiamate coinvolgerà sia la Direzione Amministrativa (per quanto riguarda tutte le problematiche organizzative/amministrative non contemplate nel manuale di gestione del protocollo informatico), sia la ditta produttrice (per quanto riguarda problematiche tecniche di funzionamento del sistema)

## **2.11 Assistenza all'uso**

Attività specialistica che si pone come obiettivo di ottimizzare l'uso della procedura, identificando le necessità formative dell'utente finale, le opportunità di miglioramento dei processi, le opportunità di miglioramento dell'efficacia ed efficienza nell'uso della procedura.

Identifica le opportunità di manutenzione evolutiva del sistema da sottoporre agli organismi decisionali.

## **2.12 Manutenzione del software**

### Manutenzione correttiva ed adeguativa

In tali tipologie di manutenzione rientrano le seguenti attività:

- manutenzione correttiva sul software applicativo: gli interventi di questo tipo sono prevalentemente estemporanei e principalmente dovuti a segnalazioni da parte dell'utente che ha rilevato un'anomalia nel funzionamento dei programmi applicativi di suo utilizzo.
- manutenzione adeguativa (ordinaria) sul software applicativo: comprende le implementazioni dovute a modifiche che rientrano nel concetto di ordinaria manutenzione.

Nell'ambito di tali tipologie di manutenzione sono comprese attività o nuove funzionalità che la ditta produttrice decide autonomamente di realizzare e distribuire.

#### Manutenzione evolutiva

Nell'ambito di tale tipologia di manutenzione rientrano attività di nuove funzionalità di interesse generale che la ditta produttrice decide autonomamente di implementare. Tale tipologia di manutenzione rientra nel canone di manutenzione.

### **2.13 Manualistica**

#### Manuale di gestione

Il manuale di gestione descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi. Esso è rivolto ai dirigenti e agli operatori di protocollo come strumento di lavoro per la gestione dei documenti, degli affari e dei procedimenti amministrativi che sono chiamati a trattare e dei quali sono individuati come responsabili.

#### Manuale utente

Il manuale utente descrive in modo molto dettagliato ogni funzionalità dell'applicativo.

## **ARTICOLO 3 - SERVIZI A CURA DELLE STRUTTURE D'ATENEO**

### **3.1 Nomina dei referenti/responsabili**

La singola Struttura di Ateneo è tenuta a comunicare il nominativo del Responsabile di Struttura (Direttore di Dipartimento, Preside di Facoltà, Direttore di Centro, Direttore di biblioteca d'area) ed il referente per il protocollo informatico individuato tra il personale tecnico, amministrativo bibliotecario afferente a tale Struttura.

### **3.2 Indicazione delle informazioni necessarie alla programmazione e alla realizzazione del progetto**

Allo scopo di configurare l'interfaccia personalizzata per ciascun utente è necessario mettere a disposizione dell'UED i dati relativi all'assetto organizzativo della Struttura, soprattutto dando rilevanza ai compiti che ciascun afferente svolge nell'ambito dell'attività quotidiana della Struttura.

I dati saranno inseriti in file di formato .xls, predisposti dall'UED, ed inviati mediante posta elettronica o fax.

### **3.3 Erogazione dei servizi di Help-Desk di I livello**

L'HelpDesk di primo livello copre le seguenti aree:

- Indicazione delle soluzioni tecnico/funzionali relativamente ai problemi noti che abbiano già trovato soluzione;
- Raccolta delle informazioni necessarie all'HelpDesk di II livello;
- Suggerimenti (su indicazione dell'HelpDesk di II livello) per soluzioni di problematiche

ricorrenti all'utente finale per poter continuare a lavorare anche in presenza di problemi temporaneamente non risolti.

Il supporto di primo livello deve avere la conoscenza dell'applicazione a livello di utente esperto, deve essere in grado di acquisire il problema segnalato dall'utente, di acquisire ulteriori informazioni per una migliore comprensione dello stesso e qualora fosse in grado, di impartire istruzioni per la soluzione immediata.

## ARTICOLO 4 - RISORSE UMANE

### 4.1 UED

1 Coordinatori progetto	(Ing. A. Masci)
1 Esperto di rete e sicurezza	(Dott. P. Corsi)
1 Esperto di sistemi	(Sig. A. Franchi)
2 Esperti di organizzazione / applicativo	(Dott.ssa C. Guidi, Ing. P. Maffieri)
3 Operatori informatici	(Sig. R. Pascale, Sig. S. De Santis, Sig. C. Martone)

### 4.2 Direzione Amministrativa

1 Responsabile di protocollo	(Dott. A. Abruzzese)
2 Esperti applicativo	(Sig.ra C. Piga, Sig.ra F. Rosi)

### 4.3 Strutture di Ateneo

- 1 Referente di protocollo
- 1 o più Tecnici di AOO

## ARTICOLO 5 - RISORSE FINANZIARIE

Per i servizi elencati precedentemente non è previsto alcun onere a carico delle Strutture di Ateneo.

## ARTICOLO 6 - RIFERIMENTI DELLA GESTIONE

Tutte le segnalazioni all'UED potranno essere fatte utilizzando il servizio di help desk II livello attivo con i seguenti recapiti:

- Tel. 06 57067346: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13;
- Fax 0657300485.
- Posta elettronica [supporto@uniroma3.it](mailto:supporto@uniroma3.it).

Eventuali variazioni saranno pubblicate sul sito web del protocollo informatico.

## ARTICOLO 7 - PIANO DI REALIZZAZIONE

Le attività di avvio di cui all'ARTICOLO 2 - SERVIZI A CURA DELL'UED saranno realizzate in un arco temporale di 12 mesi secondo il documento di pianificazione relativo al protocollo informatico redatto dall'UED. Qualora in corso d'opera si verificano variazioni che possano influenzare il rispetto della pianificazione, sarà cura delle parti provvedere alla variazione del piano di realizzazione, con il

coinvolgimento del Comitato di Progetto.

## **ARTICOLO 8 - MODALITA' DI CONTROLLO**

L'UED ed la ditta fornitrice, in virtù di contratti di manutenzione e di teleassistenza, si impegnano ad eseguire periodicamente il controllo delle prestazioni relative alla fornitura dei servizi di cui alla presente carta di servizi e provvederanno alla stesura di un rapporto generale sul funzionamento di tutte le componenti hardware e software e dell'intero sistema al fine di fornire indicazioni e valutazioni su eventuali evoluzioni ed implementazioni delle componenti del sistema e sul confermare e modificare le modalità di erogazione diretta o indiretta dei servizi richiesti.

Per quel che riguarda le attività svolte direttamente dall'UED e dalla ditta fornitrice saranno i responsabili delle rispettive unità a garantire un adeguato livello delle prestazioni rese dal proprio personale ed a riportare ogni considerazione nelle apposite note sintetiche e nel rapporto generale di funzionamento.

## **ARTICOLO 9 - SOLUZIONI DEI CONFLITTI**

Le parti si impegnano a risolvere d'intesa gli eventuali conflitti. In tutte le altre occasioni i conflitti saranno oggetto di discussione tra i responsabili dell'UED, della ditta produttrice ed i referenti del protocollo informatico senza alcuna possibilità di delega ad una sola delle parti.

## **ARTICOLO 10 - PUBBLICAZIONE**

La presente carta di servizi è aggiornata e pubblicata all'indirizzo web:  
<http://host.uniroma3.it/uffici/ued/>.