

## Verbale della riunione del Comitato Utenti SIS del 12 dicembre 2005

L'incontro inizia alle ore 9.30 – aula F.

Presenti:

A. Lanza, L. Urgias, D. Brunato, D. Grigoriou, M. Avezzù (SIS)  
S. Bertolini (Particelle Elementari)  
S. Cozzini (Stati Condensati)  
G. Delfino (Fisica Matematica)  
S. Graziosi (Neurobiologia)  
A. Isaja (Neuroscienze)  
S. Raugei (Fisica Statistica e Biologica)  
R. Valdarnini (Astrofisica)

Assenti:

C. Altafini (Analisi Funzionale)

Ordine del giorno

- 1) Approvazione verbale della seduta del 12/10/05
- 2) Helpdesk
- 3) Privacy e dati personali
- 4) Varie ed eventuali

### 1) APPROVAZIONE VERBALE DELLA SEDUTA DEL 12/10/05

Si approva.

### 2) HELPDESK

Lanza, nuovo direttore SIS dal 1/11/2005, prima di affrontare l'argomento "helpdesk", desidera ricordare il ruolo primario del Comitato utenti SIS, organo collegiale del Sistema Informatico della Scuola, istituito con Decreto del Direttore n. 47/01, a cui "competete l'assunzione delle strategie del calcolo centralizzato", intendendo con quest'ultimo termine non solo il calcolo intensivo ma le strategie informatiche rivolte ai settori.

Tale ruolo sarà riconfermato nel prossimo Decreto del Direttore che dovrà essere emanato a seguito dei cambiamenti verificatisi all'interno del SIS. Brunato, ad es., vincitore del recente concorso cat. EP, è diventato responsabile tecnico. Inoltre, verrà ufficializzata la revisione di alcune procedure che il SIS presenta oggi al Comitato utenti per raccogliergli il parere. Tra queste, la riorganizzazione del servizio di helpdesk con lo scopo di razionalizzare il lavoro attraverso il monitoraggio costante dell'attività del SIS.

Il nuovo helpdesk si articolerà su 3 livelli a seconda della criticità del problema da risolvere.

A breve, saranno assunti 2 tecnici informatici con concorso a tempo determinato cat. C i quali andranno a ricoprire il posto di primo livello. Essi avranno competenze sia di hardware sia di software anche se, inizialmente, saranno affiancati da colleghi più esperti.

Le chiamate degli utenti saranno canalizzate verso un unico punto di contatto rappresentato da un indirizzo di posta elettronica, da un numero di telefono (che smisterà automaticamente le telefonate) e da una pagina web. Non saranno prese in considerazione chiamate provenienti da altri canali (es. numero interno personale).

Il sistema automatico di "trouble ticketing" registrerà data e ora chiamata, riconfermata dalla registrazione da parte dell'operatore che la riceverà. Le risposte saranno sempre impersonali.

Il servizio sarà attivo con orario d'ufficio dalle 9 alle 17.15 (esclusa la pausa pranzo di 1.30 da definire).

La registrazione di tutte le richieste di assistenza permetterà di rendicontare l'attività e avere statistiche precise sulla tipologia, frequenza, durata, ecc. delle chiamate e degli interventi risolutivi, con il conseguente miglioramento della qualità del servizio.

L'helpdesk, una volta rodato, dovrà rivolgersi a tutta l'utenza, amministrazione compresa. Inizialmente, coinvolgerà solo i settori del Main Building.

Il terzo livello sarà impegnato principalmente in un'attività di sviluppo e ricerca per trovare soluzioni sempre più ottimali.

Attualmente, il SIS sta valutando il software più adatto al servizio di "trouble ticketing" tra quelli commercializzati. Inoltre, è stata incaricata Marina Picek di raccogliere tutta la documentazione esistente per creare un "archivio di conoscenza"

comprendente tutti i manuali e l'informativa a disposizione dell'utenza. Questa documentazione, una volta riveduta ed integrata, sarà consultabile on-line.

L'avvio del servizio di helpdesk è subordinato, naturalmente, all'arrivo dei 2 nuovi informatici, i quali dovranno render conto del loro operato direttamente al direttore.

Il Comitato utenti approva all'unanimità la proposta avanzata, sottolineando l'importanza di creare un servizio ridondante, celere nelle risoluzioni dei problemi e soprattutto user-friendly.

Lanza sottoporrà al Comitato la proposta dettagliata di ristrutturazione dell'helpdesk affinché venga approvata alla prossima riunione, programmata per inizio febbraio.

### **3) PRIVACY E DATI PERSONALI**

Prima di passare al terzo punto dell'odg, Bertolini coglie l'occasione per parlare di accensione e proroga account di posta elettronica che dovrebbe trasformarsi in un'operazione automatizzata, senza il ricorso ai moduli cartacei sottoscritti dai responsabili di settore. Lanza comunica, a questo proposito, che le nuove norme di sicurezza impongono l'identificazione dell'utente e conseguentemente, l'attuale procedura deve essere obbligatoriamente riveduta.

Nell'attesa di adottare un vero e proprio regolamento, Bertolini propone di investire direttamente gli uffici di segreteria, in particolare segreteria scientifica e segreteria allievi, del rilascio del necessario nulla osta all'apertura dell'account, visto che proprio questi uffici hanno di norma il compito di accogliere i nuovi arrivati, siano essi studenti, docenti, visitatori, ecc., e di registrare i loro dati personali.

Valdarnini insiste che, comunque, anche il responsabile di settore deve essere informato sui nuovi account attivati.

Per la proroga, si potrebbe snellire la procedura, con una semplice richiesta inviata via e-mail dal responsabile informatico di settore e contestuale risposta confermativa da parte dell'operatore.

Il Comitato accoglie all'unanimità entrambe le proposte di Bertolini.

Lanza verificherà con la Sig.ra Mehan, responsabile di segreteria, la possibilità di autorizzare l'attivazione dell'account utilizzando lo stesso modulo di accoglienza utenti debitamente modificato. Alla prossima riunione utenti SIS, comunicherà ai partecipanti l'esito del colloquio.

La stessa procedura si potrà adottare anche con l'ufficio personale per gli account dello staff.

Brunato ricorda, inoltre, che nei prossimi mesi verranno unificati gli account e quindi non vi sarà più distinzione fra account centrali e di settore.

Per quanto riguarda la privacy e i dati personali, Brunato informa che si sta procedendo alla stesura del Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) secondo la nuova normativa (D.L. 196/2003).

Il DPS dovrà contenere l'elenco dettagliato dei trattamenti di dati personali in essere presso la SISSA. Nel DPS dovranno essere incluse anche un'analisi dei rischi e una serie di misure attuative per realizzare le protezioni ove insufficienti.

La CRUI ha appena emanato un modello di Regolamento per il trattamento dei Dati Sensibili per le Università, approvato dal Garante sulla Privacy. Tale regolamento, previsto dal D.L. 196/2003 nel caso si abbiano dati sensibili, dovrà essere adottato anche dalla SISSA.

Il DPS e il Regolamento devono essere emanati entro il 31 Dicembre e saranno oggetto poi della prossima riunione del Comitato.

### **4) VARIE ED EVENTUALI**

Lanza comunica che negli ultimi mesi, si sono verificati alcuni inconvenienti connessi all'acquisto di materiale informatico su fondi di settore, non gestiti dal SIS.

Si impone l'adozione di un regolamento relativo alle procedure d'acquisto di materiale informatico.

Innanzitutto, va ricordato che, negli ultimi anni, si è andata consolidando la prassi (in assenza di un regolamento vero e proprio) di centralizzare gli acquisti di materiale informatico nell'ambito del SIS, allo scopo di garantirne una gestione razionale e tecnicamente valida. Il SIS ha perciò sempre riservato una parte dei fondi di propria competenza per acquisto di materiale HW/SW destinato ai Settori, secondo la programmazione stabilita annualmente e sulla base di specifiche richieste pervenute dai rappresentanti di settore per l'Informatica, ufficialmente designati.

Con il tempo, però, la prassi si è estesa a fondi propri di Settore (es. cofin, ecc.), su cui il SIS non ha alcuna competenza, né responsabilità, con il risultato che la componente amministrativa del centro di calcolo si è trovata a dover gestire spese sulle quali non ha nessun controllo, con il conseguente innesco di una serie di problematiche e dispendio di risorse.

Non va mai scordato che le spese di una Pubblica Amministrazione devono costantemente attenersi alle norme vigenti, ai regolamenti ed alle circolari emanati dalla Scuola.

Il SIS sta perciò elaborando un documento per gli acquisti di materiale informatico che intende sottoporre all'Amministrazione per l'approvazione e che illustra brevemente ai partecipanti.

Le richieste di acquisto saranno sempre inoltrate alla segreteria del SIS, per iscritto, dal responsabile informatico di Settore il quale indicherà anche le specifiche tecniche del materiale (per eventuali consulenze, il reparto tecnico del SIS è a disposizione) e l'utilizzatore. Non verranno prese in considerazione richieste verbali o inoltrate da altri utenti.

Gli acquisti effettuati con fondi non gestiti dal SIS (vedi sopra), per materiale che andrà installato in rete, dovranno essere previamente approvati dal SIS che ne valuterà la conformità alla politica informatica della Scuola. Solo successivamente, il settore potrà procedere, per proprio conto, ai sensi dell'art. 10, comma 2, del Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità della Scuola, con la richiesta dei preventivi, la scelta del contraente, la richiesta di fornitura, debitamente sottoscritta dal coordinatore di settore, da inoltrare direttamente all'ufficio Economato, il quale provvederà ad impegnare la spesa sul capitolo di competenza e ad emettere l'ordine. Copia di tutta la documentazione dovrà essere inviata al SIS che prenderà in consegna e immagazzinerà la merce ordinata, ne verificherà la rispondenza, registrerà i dati nel DBSIS e provvederà ad informare l'Economato per la trascrizione nel registro d'inventario ed emissione del relativo buono di carico. Per tutti gli altri acquisti di tipo accessorio (es. cuffie, mouse, borse, ecc.) effettuati con fondi diversi da quelli SIS, l'approvazione del centro di calcolo non è obbligatoria. Il SIS, comunque, rimarrà sempre a disposizione per fornire consulenza tecnica ed amministrativa.

Le macchine acquistate con fondi di altri istituti, e conseguentemente non di proprietà SISSA, dovranno ottenere l'autorizzazione del SIS per essere installate. Il SIS non avrà alcuna responsabilità per la gestione delle stesse. Il SIS, si farà solo carico, come è avvenuto in passato, di eventuali contratti di manutenzione, su richiesta delle parti interessate e previo accordo, nel caso in cui tali macchine siano utilizzate anche da utenti SISSA.

Il materiale non approvato dal SIS non potrà essere collegato in rete.

Infine, si è pensato di destinare una parte residuale dei fondi gestiti dal SIS alla creazione di un piccolo magazzino di materiale informatico (accessori e componenti) per soddisfare celermente, evitando al contempo il frazionamento degli ordini, le richieste più frequenti dell'Amministrazione e dei Settori. La segreteria del SIS provvederà a raccogliere le richieste e a procedere all'acquisto del materiale ogni 3 mesi. Si partirà all'inizio del 2006, non appena il nuovo stanziamento sarà disponibile, con la seguente dotazione:

- n. 5 HDD EIDE 120Gb
- n. 2 HDD esterni 200Gb
- n. 2 HDD esterni 300Gb
- n. 10 Pen drive 512Mb USB
- n. 10 Pen drive 1Gb USB

Richieste di spesa superiori a €500+IVA saranno vagliate dal Comitato utenti SIS.

Per gli acquisti di materiale di consumo tipo DVD, CD ecc., il SIS provvederà a farne richiesta all'ufficio Economato.

Per concludere, Claudio Altafini (analisi funzionale) ha richiesto l'acquisto del toolbox "bioinformatics" di matlab, da aggiungere alla licenza di matlab in rete. Considerato il fatto che il toolbox è utile anche ad altri settori il comitato decide l'acquisto di n. 4 licenze in rete.

La riunione chiude alle 12.00. La prossima è fissata per inizio febbraio.

Trieste, 12 dicembre 2005