

CONSIP S.p.A.

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

**Manuale d'uso del programma Base Informativa di Gestione (BIG),
utilizzato per la raccolta delle segnalazioni ed il monitoraggio delle attività
di gestione**

.

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
2	ARCHITETTURA.....	3
3	CONFIGURAZIONE DEI CLIENT.....	4
4	UTENZA DELL'APPLICAZIONE.....	4
5	FUNZIONI E DATI DELL'APPLICAZIONE BIG.....	5
6	FUNZIONI E DATI DEL MODULO ACCESS SPEDITO AL FORNITORE.....	11

1 INTRODUZIONE

Il presente documento ha lo scopo di illustrare brevemente l'applicazione utilizzata per la tracciatura degli interventi di manutenzione e assistenza effettuati nell'ambito delle attività di conduzione del Sistema integrato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti.

2 ARCHITETTURA

La tecnologia Internet adottata nella realizzazione dell'applicazione è la "tecnologia ISAPI" (Internet Server Application Programming Interface), introdotta dalla Microsoft.

L'ultima estensione ISAPI che funge da mediatrice tra le richieste del server ed un interprete Web è la cosiddetta "Engine ASP". Questa estensione intercetta le richieste di pagine web con desinenza ".asp" prima che il server le invii al browser, le fa interpretare da un'interprete di linguaggio script consentendo l'accesso alla base dati per poi consentire l'invio del risultato all'utente.

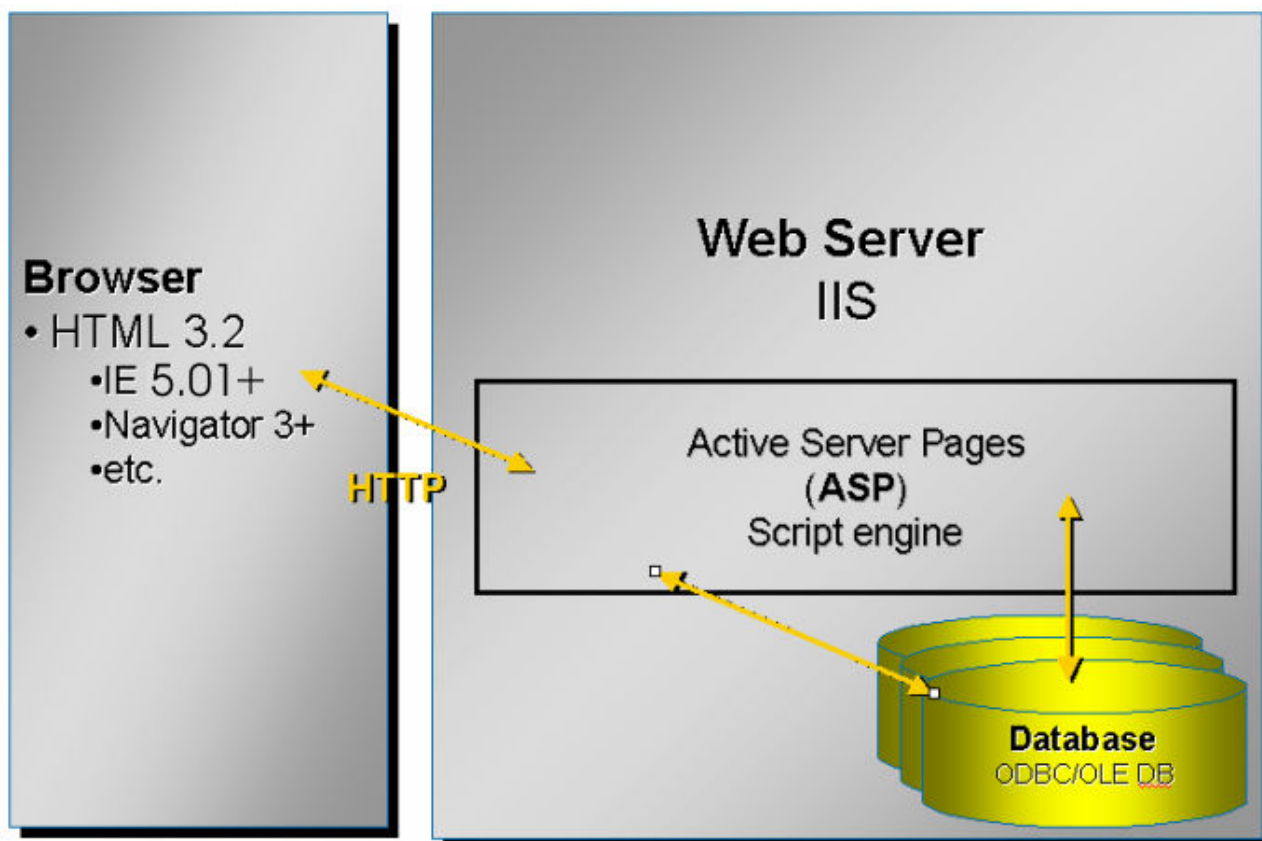


Figura 1 - (Diagramma di Interfaccia ai dati)

3 CONFIGURAZIONE DEI CLIENT

La configurazione minima necessaria del client per l'utilizzo dell'applicazione è la seguente:

- Personal Computer Pentium 90Mhz con 20-32Mb di memoria RAM, 120Mb di spazio su disco, VGA;
- Windows 95;
- TCP/IP installato e configurato correttamente;
- Upgrade Winsock 2.0;
- Utilizzo del Browser Microsoft Explorer 5.01 per una corretta visualizzazione delle maschere d'interfaccia;
- Configurazione del desktop con una risoluzione di 800x600 pixel.

4 UTENZA DELL'APPLICAZIONE

Gli Utenti del BIG sono tutti gli attori coinvolti nel processo di Conduzione del Sistema integrato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e Corte dei Conti; in particolare:

▪ Consip

L'utenza è stata suddivisa in due tipologie:

- **Conduzione Funzionale** che si occupa delle attività di manutenzione delle applicazioni e di assistenza agli utenti (helpdesk, pianificazione e schedulazione del batch ordinario e straordinario, pianificazione e attivazione delle manutenzioni, ecc.). Questa tipologia di utente ha l'autorizzazione ad utilizzare tutte le funzioni dell'applicazione BIG per l'area/contratto di competenza;
- **Monitoraggio**: questa tipologia di utente ha l'autorizzazione ad utilizzare le sole funzioni di visualizzazione, ricerca e stampa dell'applicazione BIG;

▪ Fornitore

L'utenza è rappresentata dal Focal Point di area/contratto che si occupa di analizzare e far risolvere tutte le problematiche connesse alla manutenzione del parco software applicativo.

Questa tipologia di utente non ha l'autorizzazione ad utilizzare direttamente l'applicazione BIG; le informazioni di sua competenza, che riguardano la sola fase di esecuzione di un intervento, gli vengono rese disponibili su un modulo Access inviato e ricevuto dall'applicazione BIG tramite il servizio di posta elettronica (vedi capitolo 6);

▪ Amministrazione

L'utenza è stata suddivisa in due tipologie:

- **Helpdesk di I° livello** è un utente che si occupa di ricevere e analizzare le richieste provenienti dagli utenti finali e fornire assistenza diretta o di richiedere a Consip attività di Help Desk di II° Livello. Questa tipologia di utente ha l'autorizzazione ad utilizzare le sole funzioni di visualizzazione, ricerca, stampa e apertura segnalazione dell'applicazione BIG per l'area/contratto di competenza;
- **MEF** che si occupa di verificare il rispetto dei livelli di servizio previsti. Questa tipologia di utente ha l'autorizzazione ad utilizzare le sole funzioni di visualizzazione, ricerca e stampa dell'applicazione BIG.

5 FUNZIONI E DATI DELL'APPLICAZIONE BIG

Di seguito vengono schematicamente riassunte le principali funzioni dell'applicazione BIG, i dati trattati e le relative autorizzazioni di accesso per ciascuna tipologia utente.

Funzione	Descrizione	Dati trattati	Utenti BIG			
			Consp	Amministrazione		
			Conduz. Funzion.	Monito- raggio	H.desk I° liv.	MEF
Apertura nuova segnalazione	Inserimento o modifica delle informazioni relative alla fase di apertura di una segnalazione BIG a fronte di una richiesta dell'utente finale	<ul style="list-style-type: none"> • Area/progetto • Contratto • Data segnalazione • Origine segnalazione • Nominativo origine • Tipo richiesta • Descrizione segnalazione • Annotazione riservata • Nominativo apertura segnalazione 	Si	No	Si	No
Modifica o aggiornamento segnalazione - Attivazione segnalazione	Inserimento o modifica delle informazioni relative alla fase di attivazione di una segnalazione BIG	<ul style="list-style-type: none"> • Area/progetto • Contratto • Identificativo segnalazione • Tipo intervento • Obiettivo/Progetto • Identificativo Segnalazione Collegata • Categoria • Data risoluzione prevista • Ora risoluzione prevista • Flag Euro • Data comunicazione • Ora comunicazione • Numero Pacchetti 	Si	No	No	No
Modifica o aggiornamento	Inserimento o modifica delle informazioni relative alla	<ul style="list-style-type: none"> • Area/progetto • Contratto 	Si	No	No	No

Funzione		Utenti BIG			
		Descrizione	Dati trattati	Consip	
				Conduz. Funzion.	Monito- raggio
segnalazione - Esecuzione segnalazione	fase di esecuzione di un intervento a carico di Consip		<ul style="list-style-type: none"> • Identificativo segnalazione • Data Inizio Esecuzione (di Consip) • Descrizione Intervento (di Consip) • Annotazione Intervento (di Consip) • Ore di in operatività (di Consip) • Causale in operatività (di Consip) • Data Fine Esecuzione (di Consip) • Ora Fine Esecuzione (di Consip) • Dettaglio oggetti trattati <ul style="list-style-type: none"> ○ Ambiente ○ Applicazione ○ Funzione ○ Nome Oggetto ○ Caratteristica Oggetto ○ Tipo Oggetto ○ Pacchetto 		
Acquisizione dati esecuzione dal Fornitore	Import del modulo access spedito via e-mail e registrazione automatica delle informazioni relative alla fase di esecuzione di un intervento a carico del fornitore		<ul style="list-style-type: none"> • Data Inizio Esecuzione (del Fornitore) • Descrizione Intervento (del Fornitore) • Annotazione Intervento (del Fornitore) • Ore di inoperatività (del Fornitore) • Causale inoperatività (del Fornitore) • Data Fine Esecuzione (del Fornitore) • Ora Fine Esecuzione (del Fornitore) • Dettaglio oggetti trattati <ul style="list-style-type: none"> ○ Ambiente ○ Applicazione ○ Funzione ○ Nome Oggetto ○ Caratteristica Oggetto ○ Tipo Oggetto ○ Pacchetto 	Si	No
					No

Funzione		Utenti BIG				
		Descrizione	Dati trattati	Consign		MEF
				Conduz. Funzion.	Monito-raggio	
Modifica o aggiornamento segnalazione - Chiusura segnalazione	Inserimento o modifica delle informazioni relative alla fase di chiusura di una segnalazione BIG	<ul style="list-style-type: none"> • Area/progetto • Contratto • Identificativo segnalazione • Data Chiusura • Note 		Si	No	No
Modifica o aggiornamento segnalazione - Annullamento segnalazione	Cancellazione logica di una segnalazione BIG	<ul style="list-style-type: none"> • Area/progetto • Contratto • Identificativo segnalazione • Data Annullamento • Note Annullamento 		Si	No	No
Modifica o aggiornamento segnalazione - Ricerca segnalazione	Ricerca per parametri di una o più segnalazioni BIG	Parametri di ricerca: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Intervallo temporale • Intervallo temporale • Origine segnalazione • Tipo richiesta • Tipo intervento • Categoria • Descrizione segnalazione • Descrizione intervento • Nome Oggetto • Pacchetto 		Si	Si	Si
Visualizzazione o stampa segnalazione	Visualizzazione o stampa delle informazioni relative a tutte le fasi di una segnalazione BIG	Tutti i dati di una segnalazione BIG		Si	Si	Si
Visualizzazione dati e statistiche predefinite - Ricerca Segnalazioni	Statistiche predefinite relative ai livelli di servizio per range di date	Parametri di ricerca: <ul style="list-style-type: none"> • Statistica • Intervallo temporale 		Si	Si	Si
Visualizzazione dati	Estrazione di tutte le	Parametri di ricerca:		Si	Si	Si

Utenti BIG					
Funzione	Descrizione	Consip		Amministrazione	
		Conduz. Funzion.	Monito- raggio	H.desk I° liv.	MEF
Estrazione elenco attività di Conduzione Funzionale	Riepilogo delle segnalazioni BIG per range di date		Si	Si	Si

			Utenti BIG			
			Consp		Amministrazione	
Funzione	Descrizione	Dati trattati	Conduz. Funzion.	Monito- raggio	H.desk I° liv.	MEF
Help dell'applicazione	Manuale utente in linea		Si	Si	Si	Si

6 FUNZIONI E DATI DEL MODULO ACCESS SPEDITO AL FORNITORE

Di seguito vengono schematicamente riassunte le principali funzioni disponibili ed i dati trattati mediante il modulo access inviato al Focal Point del Fornitore dall'applicazione BIG

Funzione	Descrizione	Dati trattati
Modifica o aggiornamento segnalazione - Esecuzione segnalazione	Inserimento o modifica delle informazioni relative alla fase di esecuzione di un intervento attivato da una segnalazione BIG	Dati di sola visualizzazione: <ul style="list-style-type: none"> • Area/progetto • Identificativo segnalazione • Data segnalazione • Origine segnalazione • Nominativo origine • Tipo richiesta • Descrizione segnalazione • Nominativo firma segnalazione • Tipo intervento • Obiettivo/Progetto • Identificativo Segnalazione Collegata • Categoria • Data/ ORA risoluzione prevista • Nominativo firma Attivazione • Data Firma Attivazione • Flag Euro • Data comunicazione • Ora comunicazione • Numero Pacchetti Dati obbligatori: <ul style="list-style-type: none"> • Data Inizio Esecuzione • Descrizione Intervento • Ore di inoperatività • Causale inoperatività • Data/ Ora Fine Esecuzione • Dettaglio oggetti trattati <ul style="list-style-type: none"> ○ Ambiente ○ Applicazione ○ Funzione ○ Nome Oggetto ○ Caratteristica Oggetto ○ Tipo Oggetto ○ Pacchetto • Nominativo firma esecuzione • Data firma esecuzione
Stampa segnalazione	Visualizzazione o stampa delle informazioni presenti nel modulo access e relative alle fasi di apertura, attivazione ed esecuzione di una segnalazione BIG	Tutte le informazioni della segnalazione
Help dell'applicazione	Manuale utente in linea	