

**CONSIP S.p.A.**

**APPENDICE 8 AL CAPITOLATO TECNICO**

**Descrizione dei prodotti ad uso della Gestione Applicativa**

**Capitolato relativo all'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e supporto  
all'apprendimento dei sistemi di Protocollo del Ministero dell'Economia e delle Finanze**

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>MANTIS .....</b>	<b>3</b>
1.1	FUNZIONI PRINCIPALI .....	3
1.2	UTENTI CONFIGURATI .....	4
<b>2</b>	<b>SIGEDTOOLS .....</b>	<b>6</b>
2.1	FUNZIONI PRINCIPALI .....	6
<b>3</b>	<b>HOMESAPI.....</b>	<b>8</b>
3.1	FUNZIONI PRINCIPALI .....	8
3.1.1	<i>Area Controlli.....</i>	<i>8</i>
3.1.2	<i>Area Link .....</i>	<i>11</i>
3.1.3	<i>Area Inserimenti .....</i>	<i>13</i>
3.1.4	<i>Area Report.....</i>	<i>14</i>
3.1.5	<i>Area Funzioni .....</i>	<i>16</i>
3.1.6	<i>Area Documentazione.....</i>	<i>19</i>

## 1 MANTIS

Il Mantis è un sistema di troubleshooting per la gestione delle problematiche relative alla gestione applicativa, in grado di suddividere le segnalazioni in progetti, di assegnare differenti ruoli a ciascun utente (segnalatore, sviluppatore, supervisore, amministratore), di registrare e di rendicontare tutte le attività di assistenza.

Il Mantis permette una gestione più organizzata delle problematiche segnalate dagli utenti e della loro storicizzazione, prevedendo diversi step per ciascuna segnalazione: inserimento, assegnazione, sospensione (eventuale), risoluzione e chiusura attività. Al personale della gestione applicativa consente, invece, di tenere un "registro dei problemi", di organizzare i tempi di risoluzione e di suddividere il lavoro di fixing equamente su tutto il team. Il Mantis ha, infatti, la possibilità di generare statistiche che verificano l'efficacia del gruppo nella risoluzione delle problematiche in relazione a diversi fattori.

Il Mantis ha un Architettura: a 3 livelli, sviluppato in PHP con Web Server IIS e con Dbms MySql 4.1.

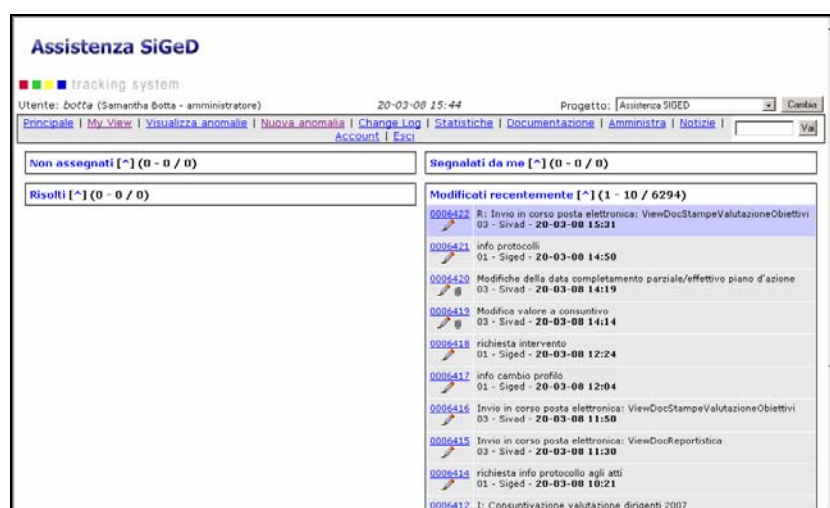


Figura 1 – Mantis: pagina principale

### 1.1 Funzioni principali

Le principali funzioni del sistema Mantis sono le seguenti:

- Inserimento segnalazioni da parte dell'utente del servizio, con possibilità di allegare documenti e di consultare e la documentazione in linea;
- Assegnazione segnalazioni;
- Richiesta di informazioni integrative;
- Registrazione della soluzione;
- Chiusura segnalazione;
- Supporto del ciclo completo di risoluzione dei problemi (workflow), con notifiche e-mail automatiche;

- Gestione repository documentale:

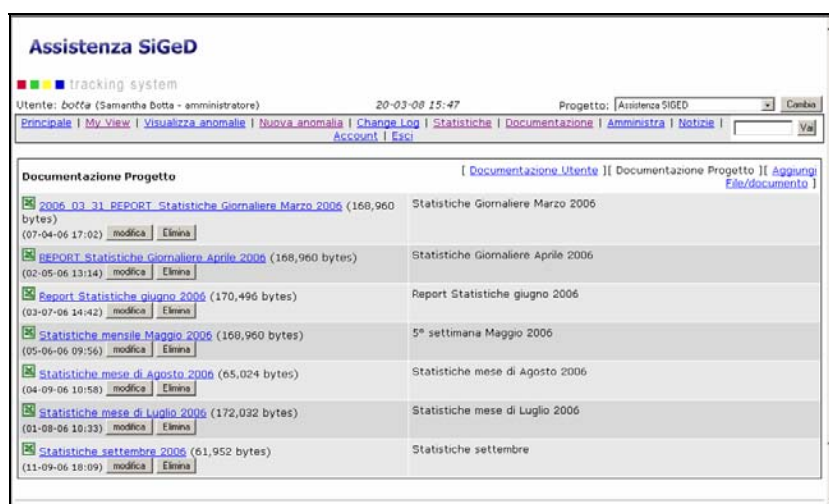


Figura 2 - Repository documentale

- Gestione progetti multipli con configurazioni indipendenti;
- Definizione personalizzata delle tabelle categorie, riproducibilità e gravità dei problemi;
- Configurazione utenti con permessi di accesso diversificati;
- Produzione statistiche:

Statistiche in giorni per la risoluzione delle anomalie					attesa utenza	0	0	1	1
anomalia più lunga nella risoluzione	0000233				sospesa	3	0	48	51
durata massima in stato Aperto	529.28				Per priorità'				
tempo medio	2.12				Aperte	Risolte	Chiuse	Totale	
tempo totale	13,406.79				nessuna	0	0	1	1
					normale	4	0	6289	6293
Statistiche per risorsa					Statistiche per segnalatore				
	Aperte	Risolte	Chiuse	Totale		Aperte	Risolte	Chiuse	Totale
marietti	0	0	7	7	botta	0	0	1157	1157
pisco	0	0	765	765	pisco	0	0	970	970
bignami	0	0	111	111	mandarino	0	0	677	677
croce	0	0	226	226	Ler	0	0	590	590
galli	0	0	5	5	piccioni	0	0	501	501
spinelli	0	0	115	115	Magni	1	0	460	461
pillitu	0	0	256	256	bignami	0	0	425	425
paolella	0	0	541	541	paolella	0	0	415	415
boschi	0	0	150	150	dipriano	0	0	208	208
Ler	0	0	668	668	pillitu	0	0	179	179
botta	0	0	1288	1288	Reporter per efficacia				
mandarino	0	0	619	619		Severità	False	Total	
dipriano	0	0	243	243	botta	5785	0	5785	
pacetti	0	0	97	97	pisco	4850	0	4850	
piccioni	0	0	513	513	mandarino	3385	0	3385	
cionni	0	0	16	16	Ler	2950	0	2950	
Magni	1	0	424	425	piccioni	2505	25	2480	

Figura 3 - Esempio di Statistica prodotta

## 1.2 Utenti configurati

Al sistema Mantis si può accedere con diversi livelli di autorizzazione:

- Osservatore: legge i bug inseriti (è stato creato in tal senso un'utenza "lettore");
- Segnalatore: inserisce i bug ed eventualmente aggiunge note anche in tempi successivi;

- Aggiornatore: inserisce i bug e li assegna;
- Sviluppatore: aggiorna, assegna, risolve e chiude le segnalazioni (indicando il tipo di risoluzione);
- Manager: può inserire le news e gestisce gli utenti del proprio progetto;
- Administrator: ha tutti i tipi di autorizzazione e si occupa della gestione generale del sistema;

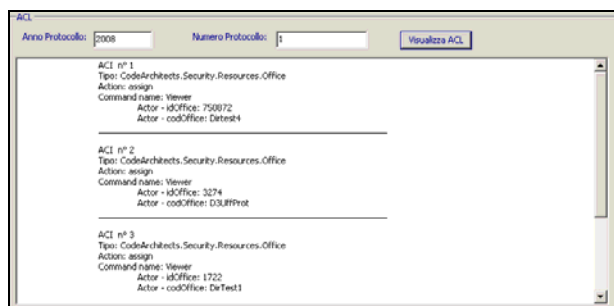
## 2 SIGEDTOOLS

Il Sigid Tool è uno strumento che esegue attività guidate sul db SIGeD2. E' un applicazione strutturata su due livelli, la cui base dati è Oracle 10 SIGeD2 e il linguaggio di programmazione con il quale è stato realizzato è Form C# (.NET) con utilizzo delle componenti SIGeD.

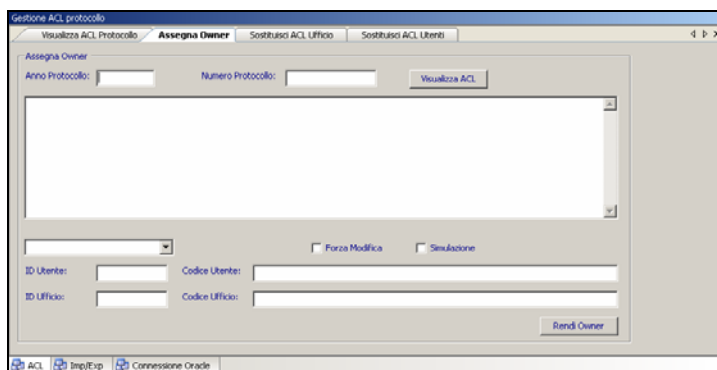
### 2.1 Funzioni principali

Le principali funzioni del Sigid Tool sono le seguenti:

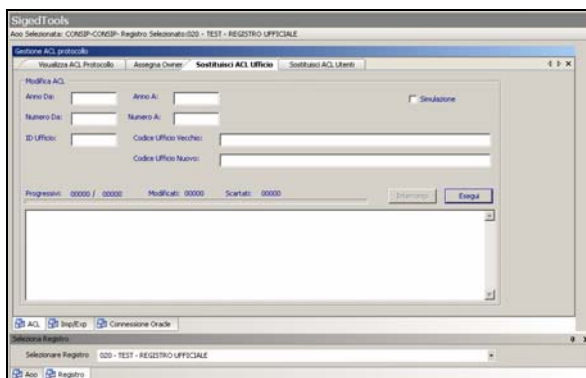
- ACL - gestione BLOB ACL della tabella d\_protocolli Visualizza ACL:



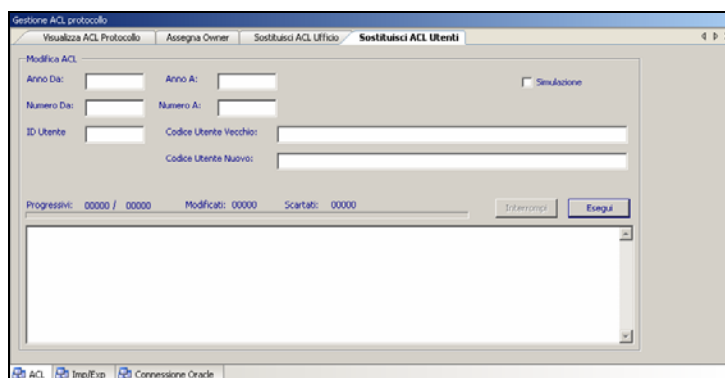
- visualizza il contenuto del campo BLOB ACL:



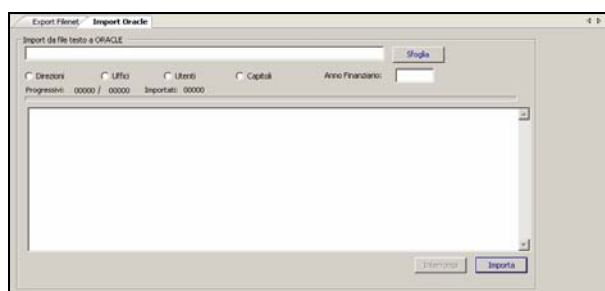
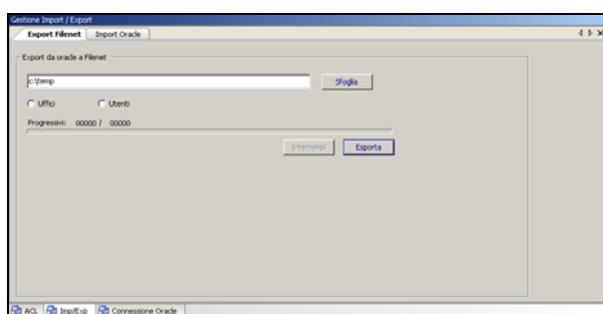
- Sostituisci ACL ufficio: sostituisce il codice ufficio per un range di protocolli:



- Sostituisci ACL utenti:sostituisce il codice utente per un range di protocolli:



- Imp/Exp - gestione inserimenti



### 3 HOMESAPI

HomeSAPI è lo strumento utilizzato per eseguire una serie di attività guidate della gestione applicativa: attività sul DB Oracle SIGeD2, minimizzare i tempi di risposta all'utente, fornire strumenti statistici e reportistica dell'attività di protocollazione, verificare l'attività registrate su Mantis, fornire strumenti statistici e reportistica circa l'attività di assistenza (Mantis), fornire il link per accedere ai diversi applicativi, fornire il link per accedere alla documentazione interna (Credenziali per accesso Remedy, etc.).

HomeSAPI è un applicativo web sviluppato in Asp.NET, VB.Net con un architettura a tre livelli. La base dati da cui attinge per poter estrapolare le informazioni è SIGeD2 Oracle10 e MySql 4.1.



Figura 4 - Pagina principale

#### 3.1 Funzioni principali

Le principali funzioni presenti in HomeSapi, suddivise per aree, sono le seguenti:

##### 3.1.1 Area Controlli



- Controllo Registri: è la verifica quotidiana dell'apertura esatta dei registri assegnati a tutte le aree organizzative



home sapi SERVIZIO ASSISTENZA PROTOCOLLO INFORMATICO

### Controllo Registri

Registro	M_ADO	ADO	Data Apertura Registro
BPMES	8	20P-08	23/01/2004 9.00.00
protocolli_sdag_rgs_1999-2005	42	70P7	04/07/2007 11.08.30
protocolli_sdag_rgs_1999-2005	5	20P-08	07/08/2007 12.57.55
REGISTRO UFFICIALE	751326	CONSIP	26/03/2008 6.00.00
REG. DIR.	751326	CONSIP	26/03/2008 6.00.00
Reg. CONSIP	751326	CONSIP	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	751377	DAP	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	751296	DCULA	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	292	DPF10	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	751334	DOCC1000	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	751376	DPFC	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	750426	DPV-A0	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	750475	DPV-AL	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	750	DPV-AR	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	750355	DPV-A0	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	750	DPV-AR	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	751239	DPV-AL	26/03/2008 6.00.00
REGISTRO UFFICIALE	750375	DPV-AR	26/03/2008 6.00.00

– Controllo Errori:

home sapi SERVIZIO ASSISTENZA PROTOCOLLO INFORMATICO

### Controllo Errori

Controllo apertura Registri	2	🔍
Controllo Utenze abilitate senza registro	2	🔍
Controllo Utenze/Funcioni	1	🔍
Controllo Utenze/Uffici	1	🔍
Controllo Utenze/Registro su diverse ADO	0	🔍
Controllo coerenza Dati Mantis	5	🔍

– Controllo apertura Registri: numero e dettaglio di registri non aperti.

### Controllo Errori

Controllo apertura Registri	2	🔍
Controllo Utenze abilitate senza registro	2	🔍
Controllo Utenze/Funcioni	102	🔍
Controllo Utenze/Uffici	113	🔍
Controllo Utenze/Registro su diverse ADO	0	🔍
Controllo coerenza Dati Mantis	5	🔍

#### Controllo apertura Registri

ID	Codice	Descrizione	Data Apertura
751412	protocolli_sdag_rgs_1999-2005	protocolli_sdag_rgs_1999-2005	04/07/2007 11.08.30
751413	protocolli_sdag_rgs_1999-2005	protocolli_sdag_rgs_1999-2005	07/08/2007 12.57.55

– Controllo Utenze abilitate senza: utenze abilitate al SIGeD, ma non associate al registro.

Controllo Errori		
Controllo apertura Registri	2	😊
Controllo Utenze abilitate senza registro	2	😊
Controllo Utenze/Funzioni	102	💡
Controllo Utenze/Uffici	113	💡
Controllo Utenze/Registro su diverse AOO	0	😊
Controllo coerenza Dati Mantis	5	😊

Controllo Utenze/Registri					
AOO	ID	Login	Cognome	Nome	LAST UPDATE
DPSV-IM	753863	lucia.governale	Governale	Lucia	08/02/2008 14.07.41
DPSV-BO	765205	paola.zaccarini	Zaccarini	Paola	07/03/2008 13.24.25

- Controllo Utenze/Funzioni: verifica che gli utenti inseriti nel SIGeD abbiano funzioni associate.

Controllo Errori		
Controllo apertura Registri	2	😊
Controllo Utenze abilitate senza registro	1	😊
Controllo Utenze/Funzioni	0	💡
Controllo Utenze/Uffici	0	💡
Controllo Utenze/Registro su diverse AOO	0	😊
Controllo coerenza Dati Mantis	5	😊

Controllo Utenze/Funzioni					
AOO	ID	Login	Cognome	Nome	LAST UPDATE
DCULS	759434	master_dpgs.master_dpgs	MASTER_DGPS	MASTER_DGPS	02/10/2006 10.57.21
DCULS	759680	pitass.gruppocoistenzaemanutenzi	GRUPPO ASSISTENZA E MANUTENZIO	PITASS	02/10/2006 10.57.21

- Controllo Utenze/Uffici: verifica che gli utenti inseriti nel SIGeD abbiano uffici associati.

Controllo Errori		
Controllo apertura Registri	2	😊
Controllo Utenze abilitate senza registro	1	😊
Controllo Utenze/Funzioni	0	💡
Controllo Utenze/Uffici	113	💡
Controllo Utenze/Registro su diverse AOO	0	😊
Controllo coerenza Dati Mantis	5	😊

Controllo Utenze/Uffici					
AOO	ID	Login	Cognome	Nome	LAST UPDATE
DCULS	759434	master_dpgs.master_dpgs	MASTER_DGPS	MASTER_DGPS	02/10/2006 10.57.21
DCULS	759680	pitass.gruppocoistenzaemanutenzi	GRUPPO ASSISTENZA E MANUTENZIO	PITASS	02/10/2006 10.57.21

- Controllo Utenze/Registro: verifica che gli utenti inseriti nel SIGeD siano associati al registro dell'AOO di appartenenza.
- Controllo coerenza Dati Mantis: funzione di monitoraggio dei ticket per il controllo della coerenza con i dati del Cruscotto.



- Info Inserimento./Abilitazione Massiva Utenze

- Verifica Utente SSO: è il link che rimanda all'applicativo gestione utenze MEF.

- BIG: è link diretto che rimanda all'applicativo proprietario del MEF per la base informativa di gestione.

- Gestione Turni:

### 3.1.3 Area Inserimenti

- Inserimento utenza: permette di inserire nuovi utenti compilando tutti i campi con i dati relativi ai nuovi utenti solo.

- Inserimento singolo capitolo: permette di inserire nuovi capitoli richiesti dall'utente e di ricercare capitoli già esistenti.

The screenshot shows a web application titled 'home.sapi' with the subtitle 'SERVIZIO ASSISTENZA PROTOCOLLO INFORMATICO'. The main heading is 'Inserimento Nuovo Capitolo'. Below this, there are input fields for 'Cod\_Capitolo', 'AOO' (with a dropdown arrow), and 'Anno Finanziario' (set to '2008'). A 'Descrizione Capitolo' field is also present. Below these fields are three buttons: 'Annulla', 'Ricerca Capitoli', and 'Inserisci Cap.'. Underneath these buttons is the section 'Associazione nuovo Capitolo - Ufficio', which contains two dropdown menus for 'Direzione' and 'Ufficio', and two buttons labeled 'Associa Cap.' and 'Associa Ufficio'.

- Inserimento Massivo Capitoli: è il link che fornisce informazioni per creare i file txt da inserire in SigidTools per creare i capitoli di spesa in modo massivo.

### 3.1.4 Area Report



- Profili/Funzioni: permette di individuare rapidamente le funzioni assegnate ai profili per una determinata Area Organizzativa.
- Report Estrazione Giornaliera: funzione per la compilazione delle statistiche settimanali.

- *Report Tabella LOG*: funzione per l'estrazione dal db Oracle informazioni dalla tabella D\_LOG di un determinato utente per un determinato periodo.
- *Statistiche (Mantis)*: estrapola le segnalazioni inserite per fasce orarie suddivise per dipartimenti applicativi, chiamate telefoniche e via e-mail.

**Periodo Osservazione**  
dal 2008-03-03 00:00:00  
al 2008-03-31 23:59:59

## STATISTICA

**Data presa a riferimento Intervento**  
03/03/2008 a 19:30:00  
20/03/2008 11:24:00

Fascia Oraria	Numero Segnalazioni	TELEFONO	EMAIL	ASS.ORD.	PROD.SERV.
0 - 5	4	0	4	3	1
5 - 10	18	0	10	13	9
10 - 15	17	2	25	13	14
15 - 17	23	1	29	15	10
17 - 19	14	4	15	10	9
19 - 14	22	5	25	10	12
14 - 15	9	1	6	3	4
15 - 16	9	0	9	4	5
16 - 17	13	1	12	9	8
17 - 18	5	0	5	2	3
18 - 19	1	0	1	0	1
19 - 20	2	0	2	2	0
<b>TOT.</b>	<b>158</b>	<b>10</b>	<b>148</b>	<b>76</b>	<b>74</b>

Applicativo	Nam. Ticket Aperti
SIGED	93
SIGED	54
FAST	1
INF. ASS.ORD.	1
Sito Formazione	0
INF. ASS.ORD.	2

Giorno	Num. Ticket Aperti
Lunedì	41
Martedì	25
Mercoledì	22
Giovedì	38
Venerdì	33

statistica del 20/03/2008 - 14:42:37  
parametri calcoli: dal 2008-03-03 00:00:00 al 2008-03-31 23:59:59

- Statistiche Globali: estrapola i le segnalazioni inserite per fasce orarie suddivise per dipartimenti applicativi , chiamate telefoniche e via e-mail.

Periodo Osservazione  
dal 2008-03-01 00:00:01  
al 2008-03-31 23:59:59

## DATI GLOBALI

Data primo e ultimo intervento  
03/03/2008 4.30.00  
20/03/2008 12.24.00

Periodo Osservazione	TELEFONO	EMAIL	ASS.ORD.	PROD.SERV.	Applicative	Num. Ticket Aperti
0 - 9	4	0	4	3	1	0
9 - 10	10	0	10	10	5	0
10 - 11	27	0	27	13	14	0
11 - 12	23	1	20	13	10	0
12 - 13	9	4	15	10	9	1
13 - 14	22	1	21	10	12	0
14 - 15	9	1	8	3	4	0
15 - 16	5	0	9	4	5	0
16 - 17	13	1	12	5	8	0
17 - 18	5	0	5	2	3	0
18 - 19	1	0	1	0	1	0
19 - 20	2	0	2	2	0	0
TOT.	158	18	148	76	74	1

Clienti	Num. Ticket Aperti
LucaDi	41
Marcello	25
MarcelloDi	23
Giuseppe	20
Venanzio	13

statistica del 20/03/2008 - 14.44.11  
parametri calcolati dal 2008-03-01 00:00:00 al 2008-03-31 23:59:59

- Query per Report: fornisce informazione sul query sul DB.
- SLA (Mantis): determina la qualità dell'assistenza, le tempistiche dei tempi medi di risposta per un determinato periodo, la quantità di richieste pervenute e il genere (ordinarie, prodotti/servizi).

- Primo Protocollo per Voce di Titolare: restituisce un report contenente i protocolli più remoti (evasi o inevasi) per voce di titolare ed il Primo Protocollo per Voce di Titolare per AOO.
- Grafici Statistici: fornisce il dettaglio dei bugs per regione, per fascia oraria, per tipologia e per il tempo medio di lavorazione delle richieste.



- Report Prodotti/Servizio: restituisce un report dei prodotti/servizi forniti dalla GA in un dato periodo.
- Utenti e Volumi: restituisce un report su utenti e volumi e fasce orarie.

### 3.1.5 Area Funzioni



- Struttura AOO: visualizza la struttura di una AOO (Direzione-Uffici-Utenti) con l'elenco di tutte le utenze ed i profili che appartengono a quella determinata area organizzativa e permette eventualmente la cancellazione dell'ufficio nell'AOO di appartenenza dello stesso.



**home.sapi** SERVIZIO ASSISTENZA PROTOCOLLO INFORMATICO

AOO: TEST - cod. 62

REGISTRI

REG - DFP:	cod. 751372
PROTOCOLLI_SDAQ_RGS_1999-2005:	cod. 751412
RISI:	cod. 751211
REGISTRO DECRETI:	cod. 751472
REGISTRO UFFICIALE:	cod. 62

UTENZE ATTIVE: num. 173

DIREZIONE	UFFICIO	REGISTRO	UCP	Acc.Aut.	Cod.	Utenza	Super	Profilo	Funz. extra	Funzioni	
1722	DirTest1	1722	DirTest1	REGISTRO UFFICIALE	✓		762855	claudio.daflessandro	allfunct	0	-
1722	DirTest1	1722	DirTest1	REGISTRO DECRETI	✓		762855	claudio.daflessandro	allfunct	0	-
1722	DirTest1	1722	DirTest1	REGISTRO UFFICIALE	✓		758235	collaudaconsp	TEST-Docum	04	-

- Dettaglio Utenza: permette la ricerca rapida di un utente inserendo il cognome ed il nome e da questa maschera si possono apprendere tutte le notizie che riguardano la persona.

**home.sapi** SERVIZIO ASSISTENZA PROTOCOLLO INFORMATICO

Dettaglio Utenza

User ID:

Cognome:

Nome:

AOO	ID User	Codi User	Cognome	Nome	Abilitato	Abil./Disab.	Del. funz.
TEST	6000	testa007	test7	test7	SI	SI	✗
TEST	6001	testa008	test8	test8	SI	SI	✗
TEST	6002	testa009	test9	test9	SI	SI	✗
TEST	6003	testa010	test10	test10	SI	SI	✗
TEST	6004	testa011	test11	test11	SI	SI	✗
TEST	6005	testa012	test12	test12	SI	SI	✗
TEST	750023	testa013	test13	test13	SI	SI	✗
TEST	750024	testa014	test14	test14	SI	SI	✗
TEST	750025	testa015	test15	test15	SI	SI	✗

- Dettaglio Protocollo: permette di visualizzare lo stato di un protocollo e altre informazioni per AOO, anno e numero di protocollo.

**home.sapi** SERVIZIO ASSISTENZA PROTOCOLLO INFORMATICO

Dettaglio Protocollo

AOO:  Anno:  Numero Protocollo:

ID Prot.	Stato	Scarico	Annullato	Attivo	Ufficio Assegnato	Ufficio Destinazione	Utente Assegnatario	Data Assegnaz.	Competenza	Utente Created	Utente Updated
20435035	Sospeso	In Lavorazione	NO	SI	DirTutn	DDIURE		05/01/2008 10:26:30	SI	testa001	testa001

- Visualizza Super User: permette la ricerca rapida degli utenti Super Utenti di una determinata AOO e l'ufficio di appartenenza, a fronte dell'inserimento del codice dell'area Organizzativa.

- Ricerca Utenti/Funzione: permette di individuare le funzioni assegnate agli utenti per una determinata Area organizzativa o solo per AOO e per direzione ufficio.

DIREZIONE	UFFICIO	NOMINATIVO	CODI_USER_ID	SUPERUSER
DirTest1	DirTest1	GA Lorena	ga.lorena	0
DirTest1	DirTest1	test00 test00	test0000	1
DirTest1	DirTest1	test01 test01	test0001	1
DirTest1	DirTest1	test02 test02	test0002	1
DirTest1	DirTest1	test03 test03	test0003	1
DirTest1	DirTest1	test04 test04	test0004	1
DirTest1	DirTest1	test05 test05	test0005	1
DirTest1	DirTest1	test06 test06	test0006	1
DirTest1	DirTest1	test07 test07	test0007	1
DirTest1	DirTest1	test10 test10	test0010	0

- Ricerca AOO: ricerca i codici delle varie aree organizzative.
- Rubrica Mantis: fornisce i recapiti telefonici dei Dirigenti, dei responsabili del Protocollo e dei responsabili del SIL
- Protocolli per Stato: fornisce lo stato dei protocolli assegnati per singola direzione, per singolo ufficio o per tutta la AOO.

Anno	Stato	Assegnazione	Tipo	Scanco	Numero	Protocollo	Destaglo
2004	A	A			1		
2004	A	N			14		
2004	A	R			2		
2004	S	N			1		
2005	A	A			46		
2005	A	N			4		
2005	A	R			49		
2005	S	N			32		
2005	S	R			1		
2006	A	A			8		
2006	A	N			17		
2006	A	R			1		

### 3.1.6 Area Documentazione



- Manuale operativo SIGeD: è un prontuario operativo dell'applicativo SIGeD per l'assistenza.
- Credenziali: è un documento che raccoglie le informazioni di accesso ai vari applicativi.
- Rubrica Telefonica: fornisce i numeri utili per l'assistenza.
- Note tecniche Mantis: è il prontuario di accesso a MYSQL4.1.
- Repository documentazione: è un link diretto al repository della documentazione di progetto.
- Attività schedulate: elenco attività periodiche a carico dell'assistenza.
- Note tecniche installazioni: elenco prodotti installati sulle postazioni dell'assistenza.