

RELAZIONE ATTIVITÀ ANNUALE 2011
TABELLA 1: OBIETTIVI OPERATIVI DELLA RIPARTIZIONE INFORMATICA

N.	OBIETTIVI OPERATIVI	OBIETTIVI STRATEGICI
1	<i>Digitalizzazione dei servizi agli studenti</i>	<i>Miglioramento della qualità dei servizi agli studenti</i>
2	<i>Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla comunità universitaria</i>	
3	<i>Efficienza erogazione servizi (Laboratori & Assistenza, Web TV)</i>	<i>Informatizzazione dei servizi</i>
4	<i>Razionalizzazione e rivalutazione del personale dell'Area</i>	<i>Miglioramento della produttività del personale tecnico e amministrativo</i>

Gli obiettivi operativi sono stati definiti nel Piano delle Performance che questa Amministrazione ha adottato per l'anno 2011 e condivisi, coerentemente con quanto riportato nelle Linee guida per la misurazione e valutazione della performance, con il personale della Ripartizione Informatica.

Si evidenzia che gli Obiettivi Operativi adottati sono in linea con i CSF già individuati nel 2010 dall'Area Informatica:

1. Digitalizzazione dei Servizi agli Studenti;
2. Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla Comunità Universitaria;
3. Aggregazione delle attività in ambiti omogenei;
4. Efficienza Servizio Assistenza;
5. Razionalizzazione e rivalutazione del personale dell'Area

Nell'ambito della definizione del Piano delle Performance, la Ripartizione Informatica ha definito un Programma di Azione articolato in diverse attività e suddiviso nei 4 trimestri del 2011. In ciascun trimestre sono stati definiti i risultati attesi.

In questa relazione si presenteranno, per ciascuna attività preventivata per l'anno 2011, i risultati raggiunti. Verranno anche riportate eventuali attività non esplicitamente indicate nel Piano delle Performance ma sopraggiunte nel corso del 2011 oltre che le attività ordinarie di competenza della Ripartizione.



METODO DI LAVORO UTILIZZATO NELLA STESURA DELLA RELAZIONE

La redazione del presente documento ha avuto come punto di partenza la relazione semestrale sull'operato della Ripartizione Informatica già inviata a questa Direzione Amministrativa in data 11 luglio con nota prot. n. 24051. La relazione è stata aggiornata producendo il presente documento tenendo in considerazione le linee guida tracciate da questa Amministrazione e suggerite dalla CIVIT con la Delibera 5/2012. Nello specifico è stato delineato il quadro generale dei risultati raggiunti a livello di singola Area di cui la Ripartizione Informatica è composta.

Al fine di essere quanto più esaustivi possibile e di redigere una analisi completa delle attività svolte nel corso del 2011, sono state riportate anche eventuali attività non esplicitamente indicate nel Piano delle Performance che si sono configurate come attività ordinarie o come attività straordinarie sopravvenute nel corso del 2011.

Per ciascun obiettivo operativo si è proceduto inizialmente alla definizione in maniera sintetica dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi (tabelle dalla 6 alla 8) per poi specificare nel dettaglio quanto realizzato nell'ambito di ciascun obiettivo operativo introducendo, laddove necessario, anche dettagli relativi alle attività ordinarie.

È stata compilata infine la tabella riepilogativa proposta dalla stessa delibera per quanto riguarda gli obiettivi strategici declinandola opportunamente sugli obiettivi operativi in carico alla Ripartizione Informatica.

Si fa presente, infine, che la strategia utilizzata dalla Ripartizione Informatica per la definizione degli obiettivi operativi è stata quella di definire 4 obiettivi operativi da condividere tra tutte le Aree di cui la Ripartizione è composta. Ciò comporta che tutte le 4 Aree della Ripartizione Informatica hanno contribuito al raggiungimento di ciascuno degli obiettivi operativi in funzione della propria specifica competenza. Nell'immagine che segue l'apporto fornito da ciascuna Area alla realizzazione dell'Obiettivo è direttamente proporzionale al numero di *baffetti* presenti nell'incrocio tra righe e colonne.

	Area Coordinamento & Piani	Area Sistemi	Area Laboratori & Assistenza	Area Infrastrutture
<i>Digitalizzazione dei servizi agli studenti</i>	✓✓✓	✓✓✓	✓	✓
<i>Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla comunità universitaria</i>	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓
<i>Efficienza erogazione servizi (Laboratori & Assistenza, Web TV)</i>	✓	✓	✓✓✓	✓
<i>Razionalizzazione e rivalutazione del personale dell'Area</i>	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓



SINTESI DELLE AZIONI PER OBIETTIVO OPERATIVO

Si presenta di seguito una sintesi delle azioni programmate ad inizio 2011 attraverso le quali è possibile raggiungere gli obiettivi operativi prefissati.

Per ciascun obiettivo operativo è indicata l'Area (o le Aree) all'interno della Ripartizione Informatica coinvolte nel suo raggiungimento (sono state indicate in grigio le attività relative al primo semestre per le quali è stata già prodotta la relazione con nota prot 24051 del 11.01.2011).

TABELLA 2: OBIETTIVO OPERATIVO NUMERO 1

Obiettivo Strategico	<i>Miglioramento della qualità dei servizi agli studenti</i>		Obiettivo Operativo	<i>Digitalizzazione dei servizi agli studenti</i>
Responsabile dell'Obiettivo	<i>Dott. Michele R. Linciano</i>	Aree coinvolte	<i>In maniera prevalente Area Sistemi ed Area Coordinamento & Piani con il supporto di Area Laboratori & Assistenza ed Area Infrastrutture.</i>	
Altre strutture interne o esterne coinvolte	<i>CINECA Federazione delle Università</i>			
PROGRAMMA D'AZIONI: fasi				
Periodo	Descrizione azioni		Risultato atteso	
1° trimestre	<ul style="list-style-type: none"> • Migrazione esse3 • Progetto k-student • Realizzazione siti di dipartimento • Corsi di formazione • Programma di sviluppo Federazione 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Stato avanzamento migrazione esse3 2. K-student: ricognizione risultati 3. Siti di dipartimento: attivazione community in attesa di contenuti 4. Erogazione corsi di formazione 5. Programma di sviluppo Federazione: As-Is 	
2° trimestre	<ul style="list-style-type: none"> • Migrazione esse3 • Progetto k-student • Realizzazione siti di dipartimento • Syllabus scheda Utente • Programma di sviluppo Federazione 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Migrazione su Esse3-conclusione 2. K-student: redazione deliverable di progetto 3. Siti di dipartimento: conclusione e messa in produzione 4. Programma di sviluppo Federazione: To-Be 	
3° trimestre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progetto k-student 2. Stabilizzazione esse3 3. Syllabus scheda Utente 4. Programma di sviluppo Federazione 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendicontazione spese al Ministero 2. Affinamento esse3 3. Programma di sviluppo Federazione: piano di azione 	
4° trimestre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Firma digitale 2. Stabilizzazione Esse3 3. Programma di sviluppo Federazione 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Predisposizione infrastrutture per firma digitale [il progetto avrà un proseguo nell'anno 2012] 2. Affinamento esse3 3. Programma di sviluppo Federazione: piano di azione 	



TABELLA 3: OBIETTIVO OPERATIVO NUMERO 2

Obiettivo Strategico	<i>Miglioramento della qualità dei servizi agli studenti</i>		Obiettivo Operativo	<i>Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla comunità universitaria</i>
Responsabile dell'Obiettivo	<i>Dott. Michele R. Linciano</i>	Aree coinvolte	<i>In maniera prevalente Area Coordinamento & Piani, Area Sistemi, Area Infrastrutture ma con il supporto dell'Area Laboratori & Assistenza.</i>	
Altre strutture interne o esterne coinvolte	<i>CINECA</i>			
PROGRAMMA D'AZIONI: fasi				
Periodo	Descrizione azioni	Risultato atteso		
1° trimestre	<ol style="list-style-type: none"> Progetto piano dei sistemi: Analisi dei sistemi informatici di Ateneo Progetto Anagrafica Unica Esse 3: migrazioni dati utili ad attivazione nuovi servizi Progetto Procedura di documentazione addebiti-collegamento centrali telefoniche Progetto per la gestione informatizzata dell'istituzione dei dottorati di ricerca 	<ol style="list-style-type: none"> Piano dei sistemi: mappatura delle infrastrutture hw/sw Avvio Gruppo di Lavoro e adeguamento alle specifiche IDEM dei sistemi di autenticazione Stato avanzamento migrazione esse3 Progetto "Procedura di documentazione addebiti" - Avvio del progetto e ricognizione centrali Dottorati: Definizione delle specifiche del Sistema informativo 		
2° trimestre	<ol style="list-style-type: none"> Progetto piano dei sistemi: Analisi dei processi di Ateneo Progetto Anagrafica Unica Progetto Procedura di documentazione addebiti-Procedura acquisizione dati Esse 3: : migrazioni dati utili ad attivazione nuovi servizi 	<ol style="list-style-type: none"> Piano dei sistemi: Mappatura dei processi più rilevanti che coinvolgono l'Amministrazione Centrale Analisi dei processi inerenti il ciclo di vita delle Identità Digitali Definizione piano di sviluppo del sistema Progetto procedura di documentazione addebiti: procedura raccolta dati Migrazione Esse3-conclusione 		
3° trimestre	<ol style="list-style-type: none"> Progetto piano dei sistemi: Gap Analysis as-is to-be Progetto Anagrafica Unica: Analisi ed allineamento delle anagrafiche Progetto Procedura di documentazione addebiti-pre-produzione Esse3: Avvio nuovi servizi 	<ol style="list-style-type: none"> Definizione della gap analysis tra sistemi in uso e processi rilevati Definizione delle specifiche funzionali e architetturali del Sistema Anagrafica Unica – Allienamento delle anagrafiche Progetto procedura di documentazione: sistema pronto per la produzione Stato di avanzamento avvio nuovi servizi 		
4° trimestre	<ol style="list-style-type: none"> Progetto piano dei sistemi: Definizione di un piano di miglioramento Progetto Anagrafica Unica: Sviluppo software Esse3: Stabilizzazione nuovi servizi Progetto Procedura di documentazione addebiti-reportistica 	<ol style="list-style-type: none"> Definizione del piano di miglioramento Rilascio primo nucleo funzionale del sistema Anagrafica Unica Affinamento Esse3 Preparazione, somministrazione, analisi questionari Progetto Procedura di documentazione addebiti: Report consumi per fini di rendicontazione interna 		



Tabella 4: Obiettivo Operativo numero 3

Obiettivo Strategico	<i>Informatizzazione dei servizi</i>		Obiettivo Operativo	<i>Efficienza erogazione servizi (Laboratori & Assistenza, WebTV)</i>
Responsabile dell'Obiettivo	<i>Dott. Michele R. Linciano</i>	Aree coinvolte	<i>In maniera prevalente Area Laboratori & Assistenza</i>	
PROGRAMMA D'AZIONI: fasi				
Periodo	Descrizione azioni		Risultato atteso	
1° trimestre	Nuovo sistema di HelpDesk		Implementazione del nuovo sistema Migrazione dei vecchi dati	
	Rinnovo parco macchine laboratori		Gara per l'acquisto dei PC	
	Manutenzione ordinaria laboratori		Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW	
	Manutenzione Aule didattiche attrezzate		Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW	
	Realizzazione nuove aule didattiche attrezzate		Gare per l'acquisto attrezzature	
	Gestione eventi		Organizzazione e gestione tecnica dell'evento, post produzione DVD	
	Erogazione corsi in modalità e-learning		Gestione e miglioramento della piattaforma, creazione e gestione nuovi corsi	
	Erogazione esami on-line		Gestione piattaforma e diffusione del servizio	
	Erogazione certificazioni ECDL		Installazione server esami, Avvio delle attività del Test Center, Ingegnerizzazione processi Progettazione portale	
	Gestione accordo Microsoft per licenze		Diffusione e distribuzione licenze	
	Gestione accordo SPSS			
	Infrastrutturazione studio e regia di web tv e web radio		Gare utili all'acquisto di infrastrutture studio e regia	
	Acquisizione e implementazione attrezzature audio-video controllo		Gare utili all'acquisto di attrezzature audio-video	
2° trimestre	Nuovo sistema di HelpDesk		Sperimentazione e customizzazione del sistema, Definizione e distribuzione di questionari di soddisfazione	
	Rinnovo parco macchine laboratori		Acquisto e installazione attrezzature	
	Manutenzione ordinaria e straordinaria laboratori		Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW	
	Manutenzione Aule didattiche attrezzate		Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW	
	Realizzazione nuove aule didattiche attrezzate		Gare per l'acquisto attrezzature	
	Gestione eventi		Organizzazione e gestione tecnica dell'evento, post produzione DVD	
	Erogazione corsi in modalità e-learning		Gestione e miglioramento della piattaforma, creazione e gestione nuovi corsi	
	Erogazione esami on-line		Gestione piattaforma e diffusione del servizio	
	Erogazione certificazioni ECDL		Realizzazione portale e test delle procedure	
	Gestione accordo Microsoft per licenze		Diffusione e distribuzione licenze	
	Gestione accordo SPSS			
	Infrastrutturazione studio e regia di web tv e web radio		Acquisto ed installazione infrastrutture studio e regia	
Acquisizione e impl. attrezzature audio-video controllo		Acquisto ed installazione attrezzature audio-video		
3° trimestre	1. Nuovo sistema di HelpDesk		<ul style="list-style-type: none"> Allargamento del Servizio di assistenza a nuove strutture; Definizione e distribuzione di questionari 	



		di soddisfazione
	2. Rinnovo parco macchine laboratori	• Riconfigurazione e riutilizzo dei PC sostituiti
	3. Manutenzione ordinaria e straordinaria laboratori	• Interventi di aggiornamento SW • Riparazioni HW
	4. Manutenzione Aule didattiche attrezzate	• Interventi di aggiornamento SW • Riparazioni HW
	5. Realizzazione nuove aule didattiche attrezzate	• Installazione attrezzature
	6. Gestione eventi	• Organizzazione e gestione tecnica dell'evento, post produzione DVD
	7. Erogazione corsi in modalità e-learning	• Gestione e miglioramento della piattaforma, creazione e gestione nuovi corsi
	8. Erogazione esami on-line	• Gestione piattaforma e diffusione del servizio
	9. Erogazione certificazioni ECDL	• Avvio delle iscrizioni
	10. Gestione accordo Microsoft per licenze	• Diffusione e distribuzione licenze
	11. Gestione accordo SPSS	•
4° trimestre	1. Nuovo sistema di HelpDesk	• Allargamento del Servizio di assistenza a nuove strutture; Definizione e distribuzione di questionari di soddisfazione
	2. Rinnovo parco macchine laboratori	• Riconfigurazione e riutilizzo dei PC sostituiti
	3. Manutenzione ordinaria e straordinaria laboratori	• Interventi di aggiornamento SW • Riparazioni HW
	4. Manutenzione Aule didattiche attrezzate	• Interventi di aggiornamento SW • Riparazioni HW
	5. Realizzazione nuove aule didattiche attrezzate	• Assistenza nell'utilizzo delle attrezzature
	6. Uniformare S.O. e relative versioni sulle postazioni di lavoro	• Uniformare S.O. e relative versioni sulle postazioni di lavoro: Stato di avanzamento.
	7. Gestione eventi	• Organizzazione e gestione tecnica dell'evento, post produzione DVD
	8. Erogazione corsi in modalità e-learning	• Gestione e miglioramento della piattaforma, creazione e gestione nuovi corsi
	9. Erogazione esami on-line	• Gestione piattaforma e diffusione del servizio
	10. Erogazione certificazioni ECDL	• Erogazione esami ECDL
	11. Gestione accordo Microsoft per licenze	• Diffusione e distribuzione licenze
	12. Gestione accordo SPSS	•
	13. Remotizzazione Macchina	• Avvio del sistema di remotizzazione



TABELLA 5: OBIETTIVO OPERATIVO NUMERO 4

Obiettivo Strategico	<i>Miglioramento della produttività del personale tecnico e amministrativo</i>		Obiettivo Operativo	<i>Razionalizzazione e rivalutazione del personale dell'Area</i>
Responsabile dell'Obiettivo	<i>Dott. Michele R. Linciano</i>	Aree coinvolte	<i>Tutte le Aree</i>	
PROGRAMMA D'AZIONI: fasi				
Periodo	Descrizione azioni	Risultato atteso		
1° trimestre	1. Analisi attuali competenze del personale 2. Formazione	Mappatura know-how dell'area Attestati di partecipazione a corsi [I corsi saranno realizzati al fine di garantire il presidio sui servizi fondamentali]		
2° trimestre	1. Individuazione criticità 2. Formazione	Piano di formazione Attestati di partecipazione a corsi [I corsi saranno realizzati al fine di garantire il presidio sui servizi fondamentali]		
3° trimestre	1. Formazione	Piano di formazione Attestati di partecipazione a corsi [I corsi saranno realizzati al fine di garantire il presidio sui servizi fondamentali]		
4° trimestre	1. Individuazione corsi/bandi/attività 2. Formazione	Elenco corsi/bandi/attività Attestati di partecipazione a corsi [I corsi saranno realizzati al fine di garantire il presidio sui servizi fondamentali]		

Di seguito si riporta l'analisi sintetica dei risultati attesi con i relativi risultati ottenuti.

TABELLA 6: VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO OPERATIVO NUMERO 1

Periodo	Descrizione azioni	Risultato atteso	Risultato raggiunto
3° trimestre	Progetto k-student	Rendicontazione spese al Ministero	Questa attività è stata spostata nel 4° trimestre
	Stabilizzazione esse3	Affinamento esse3	Si è proceduto con la ripulitura dei dati al fine di consentire un uso corretto dei dati migrati
	Syllabus scheda Urente		L'attività non è stata realizzata a causa di ulteriori incombenze sopravvenute
4° trimestre	Programma di sviluppo Federazione	Programma di sviluppo Federazione: piano di azione	Individuazione dei servizi comuni alle Ripartizioni Informatiche della Federazione al fine di individuare eventuali strategie e sinergie comuni di sviluppo.
	Progetto k-student	Rendicontazione spese al Ministero	La rendicontazione relativa al mese di novembre è stata portata a termine
	Firma digitale	Predisposizione infrastrutture per firma digitale [il progetto avrà un proseguo nell'anno 2012]	E' stata predisposta l'infrastruttura e sono state distribuite le firme digitali ai docenti coinvolti nella sperimentazione del VOL
	Stabilizzazione Esse3	Affinamento esse3	Si è proceduto con la ripulitura dei dati al fine di consentire un uso corretto dei dati migrati
	Programma di sviluppo Federazione	Programma di sviluppo Federazione: piano di azione	Avvio delle attività relative alla realizzazione di uno studio di fattibilità sul disaster recovery

TABELLA 7: VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO OPERATIVO NUMERO 2

Periodo	Descrizione azioni	Risultato atteso	Risultato raggiunto
3° trimestre	Progetto piano dei sistemi: Gap Analysis as-is to-be	Definizione della gap analysis tra sistemi in uso e processi rilevati	Realizzazione della gap analysis con indicazione dei processi coperti dai sistemi informativi e di quelli non coperti (presente nel documento "Piano dei sistemi")
	Progetto Anagrafica Unica	Definizione delle specifiche funzionali e architetture del Sistema Anagrafica Unica	E' stata realizzata la progettazione del sistema di Anagrafica Unica (presente sulla intranet del gruppo di lavoro)
	Analisi ed allineamento delle anagrafiche	Allineamento delle anagrafiche	Questa attività è stata rinviata a causa delle numerose attività sopravvenute
	Progetto Procedura di documentazione addebiti-pre-produzione	Progetto procedura di documentazione: sistema pronto per la produzione	Il sistema è pronto per essere messo in produzione. Non è stato ancora attivato in quanto si attende l'attuazione del nuovo Statuto
	Esse3: Avvio nuovi servizi	Stato di avanzamento avvio nuovi servizi	Attività propedeutiche all'avvio del sistema di VOL
	Progetto piano dei sistemi: Definizione di un piano di miglioramento	Definizione del piano di miglioramento	Definizione di una strategia di miglioramento (presente nel documento "Piano dei sistemi")
4° trimestre	Progetto Anagrafica Unica: Sviluppo software	Rilascio primo nucleo funzionale del sistema Anagrafica Unica	Questa attività è stata rinviata a causa delle numerose attività sopravvenute
	Esse3: Stabilizzazione nuovi servizi	Affinamento Esse3	Avvio della fase sperimentale del VOL
	Progetto Procedura di documentazione addebiti-reportistica	Progetto Procedura di documentazione addebiti: Report consumi per fini di rendicontazione interna	I report sono stati realizzati in fase di test

Handwritten signature

TABELLA 8: VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO OPERATIVO NUMERO 3

Periodo	Descrizione azioni	Risultato atteso	Risultato raggiunto
3° trimestre	Nuovo sistema di HelpDesk	<ul style="list-style-type: none"> Allargamento del Servizio di assistenza a nuove strutture; Definizione e distribuzione di questionari di soddisfazione 	Il servizio è stato esteso a tutte le strutture mediante l'attivazione del nuovo sistema attivato nel mese di luglio. Non sono stati distribuiti questionari di soddisfazione, tuttavia si sono avuti numerosi feedback positivi sul servizio offerto
	Rinnovo parco macchine laboratori	<ul style="list-style-type: none"> Riconfigurazione e riutilizzo dei PC sostituiti 	Sono stati rinnovati alcuni laboratori che disponevano di macchine obsolete
	Manutenzione ordinaria e straordinaria laboratori	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW 	Le attività sono state svolte regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Manutenzione Aule didattiche attrezzate	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Realizzazione nuove aule didattiche attrezzate	<ul style="list-style-type: none"> Installazione attrezzature 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Gestione eventi	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione e gestione tecnica dell'evento, post produzione DVD 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Erogazione corsi in modalità e-learning	<ul style="list-style-type: none"> Gestione e miglioramento della piattaforma, creazione e gestione nuovi corsi 	E' stata creata una nuova piattaforma di e-learning per l'erogazione dei corsi di formazione. La piattaforma è stata upgradata alle versioni più recenti del prodotto.
	Erogazione esami on-line	<ul style="list-style-type: none"> Gestione piattaforma e diffusione del servizio 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Erogazione certificazioni ECDL	<ul style="list-style-type: none"> Avvio delle iscrizioni 	L'attività è stata sospesa a causa della migrazione GISS-ESSE3 dovendosi integrare il sistema erogazione certificazioni ECDL al sistema esse3.
	Gestione accordo Microsoft per licenze	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione e distribuzione licenze 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Gestione accordo SPSS	<ul style="list-style-type: none"> 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi

Handwritten signature

RIPARTIZIONE INFORMATICA

4° trimestre	Nuovo sistema di HelpDesk	<ul style="list-style-type: none"> Allargamento del Servizio di assistenza a nuove strutture; Definizione e distribuzione di questionari di soddisfazione 	Il nuovo sistema di helpdesk è stato avviato in produzione e ampiamente utilizzato da tutte le strutture interessate
	Rinnovo parco macchine laboratori	<ul style="list-style-type: none"> Riconfigurazione e riutilizzo dei PC sostituiti 	Sono stati rinnovati alcuni laboratori che disponevano di macchine obsolete
	Manutenzione ordinaria e straordinaria laboratori	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW 	Le attività sono state svolte regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Manutenzione Aule didattiche attrezzate	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di aggiornamento SW Riparazioni HW 	Le attività sono state svolte regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Realizzazione nuove aule didattiche attrezzate	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza nell'utilizzo delle attrezzature 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Uniformare S.O. e relative versioni sulle postazioni di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Uniformare S.O. e relative versioni sulle postazioni di lavoro: Stato di avanzamento. 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Gestione eventi	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione e gestione tecnica dell'evento, post produzione DVD 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Erogazione corsi in modalità e-learning	<ul style="list-style-type: none"> Gestione e miglioramento della piattaforma, creazione e gestione nuovi corsi 	E' stata creata una nuova piattaforma di e-learning per l'erogazione dei corsi di formazione. La piattaforma è stata upgradata alle versioni più recenti del prodotto.
	Erogazione esami on-line	<ul style="list-style-type: none"> Gestione piattaforma e diffusione del servizio 	Le attività sono state regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Erogazione certificazioni ECDL	<ul style="list-style-type: none"> Erogazione esami ECDL 	L'attività è stata sospesa a causa della migrazione GISS-ESSE3 dovendosi integrare il sistema erogazione certificazioni ECDL al sistema esse3.
	Gestione accordo Microsoft per licenze	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione e distribuzione licenze 	Le attività sono state svolte regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Gestione accordo SPSS	<ul style="list-style-type: none"> 	Le attività sono state svolte regolarmente raggiungendo i risultati attesi
	Remotizzazione Macchina	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del sistema di remotizzazione 	Il sistema è stato avviato.

CC



Obiettivo Operativo 1: Digitalizzazione dei servizi agli studenti

Area Sistemi

Tra le azioni previste in questo obiettivo, quella che ha giocato un ruolo fondamentale è l'azione legata alla Migrazione del sistema studenti verso il sistema Esse3. L'azione è stata avviata nel primo semestre del 2011 e si è protratta per tutto l'anno 2011 procedendo per affinamenti successivi mirati a rendere coerenti e consistenti i dati. Questa attività è stata realizzata in stretto contatto con il fornitore che ha fornito il software e che ha affiancato il personale della Ripartizione Informatica nelle delicate fasi di migrazione e avvio del sistema di VOL. Le attività non hanno coinvolto solo l'Area Sistemi ma, nell'ottica del *MutuoSoccorso* che caratterizza la Ripartizione Informatica e a causa della grande rilevanza strategica che la migrazione ha per tutto l'Ateneo, sono state coinvolte anche altre unità di altre Aree mediante la creazione di appositi gruppi di lavoro.

Naturalmente, la migrazione verso il sistema ESSE3 non è stata l'unica attività svolta dal Servizio Elaborazione Dati. Parallelamente si sono, infatti, svolte le seguenti attività:

- 1) Gestione e amministrazione dei sistemi centralizzati GISS, SIADI, ESSE3, HEPDESK Studenti, RENDICONTAZIONE BANCARIA, CARTA DI CREDITO
- 2) Assistenza agli utenti ed evasione delle richieste effettuate via telefono, e-mail, ed Helpdesk;
- 3) Estrazione dati e produzione di reportistica off line;
- 4) Manutenzione delle postazioni degli utenti GISS;
- 5) Analisi e implementazione del sistema per la stampa delle pergamene di laurea;
- 6) Analisi ed implementazione del sistema di pagamento on-line con carta di credito.

Nel corso del secondo semestre 2011 sono state svolte anche le seguenti attività:

- attività di bonifica dati per ANS e avvio nuovo sistema di elaborazione ANS
- manutenzione postazioni utenti ESSE3
- Sviluppo ed implementazione del nuovo sistema di Rendicontazione Tasse
- Riversamento dell'Offerta Didattica per tutte le Facoltà dal sistema SIADI al sistema ESSE3

Servizio Web

Nell'ambito dell'Area Sistemi, il Servizio Web ha proseguito con la realizzazione delle attività su cui era già impegnato nel corso del primo semestre: Realizzazione dei siti di dipartimento, Erogazione di corsi di formazione utili alla pubblicazione di contenuti sul web e integrazione SIARI e SIADI nella scheda utente dei portali. Si sono intensificate le attività legate alla realizzazione del portale per i tirocini on line e molta attenzione si è dedicata alla realizzazione di test di carico utili alla corretta configurazione dei server su cui è presente il portale di Ateneo.

Relativamente alla realizzazione dei siti di dipartimento si è proseguito con le attività di progettazione e realizzazione dei portali istituzionali dei Dipartimenti di Ricerca, già avviate nel corso del primo semestre 2011. È stata portata a compimento la realizzazione dei temi e degli schemi di colore. A questo punto i portali di dipartimento potrebbero già essere on line, tuttavia, *la messa in produzione dipende dallo Statuto* la cui attuazione determinerà quali portali attivare.

Sono state realizzate 18 "community" con la struttura informativa definita dal portale campione, configurati i permessi per l'attivazione dei ruoli di redattore ed approvatore per ogni portale, è stato implementato il tema



grafico di base, su progetto grafico fornito dalla Comunicazione, e 18 schemi di colore per la personalizzazione delle community, sono stati implementati ad hoc servizi per alcuni Dipartimenti che avevano fatto esplicita richiesta (agenda condivisa, ricerca di base tramite integrazione in portletbridge dell'applicativo originale).

È stato costituito, allo scopo di supportare i referenti nelle attività di inserimento dei contenuti e nella creazione di template necessari alla rappresentazione degli stessi, il Gruppo Web Dipartimenti (prot. n. 3084 del 1 febbraio 2011), coordinato nelle attività dal Servizio Web.

Allo stato attuale sono on-line i portali dei Dipartimenti di Scienze Sociali e della Comunicazione, Disteba, CLA, Studi Giuridici. I portali di Beni Culturali e Fisica sono stati completati nel corso del 2011 [mancano solo i contenuti la cui competenza non è del servizio web] ed è stato completato anche il portale del Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione.

Per la realizzazione dei portali, si è reso necessario svolgere attività di formazione specialistica sulla piattaforma Liferay ai referenti nominati dai Direttori di Dipartimento, per l'attività redazionale di inserimento e gestione dei contenuti. Allo stesso tempo è stata svolta attività di formazione a due referenti della Facoltà di Lettere e Filosofia. Il corso di formazione è stato organizzato in due giornate con una durata complessiva di 13 ore ad una classe di 31 allievi. Il corso si è svolto presso il laboratorio informatico del complesso Ecotekne.

Per la realizzazione dei portali istituzionali del Coro di Ateneo e dei Master Europei della Facoltà di Lingue, il Servizio Web ha tenuto delle sessioni formative al personale incaricato dell'amministrazione di tali siti web. La formazione *on the job* ha reso possibile la messa on-line in tempi brevi dei portali.

Infine, il Servizio Web ha realizzato sul portale Unisalento [ma anche su tutti i portali istituzionali] uno spazio web a disposizione di ciascun dipendente chiamato *scheda personale*, da tenere costantemente aggiornato per le sezioni di competenza. Sono state implementate nuove funzionalità, dettate da esigenze specifiche dell'utenza:

1. Friendly URL: consente di richiamare qualsiasi sezione della scheda personale direttamente con un link del tipo www.unisalento.it/people/nome.cognome, permettendo di aggiungerlo nella "firma" ai messaggi di posta elettronica. Questa nuova funzionalità ha consentito a tutto il personale di Ateneo, tramite l'indicizzazione da parte dei più diffusi motori di ricerca, di essere più facilmente reperibili sul web; inoltre, per ogni scheda utente, sono presenti ulteriori mapping sulle pagine principali come, ad esempio, www.unisalento.it/people/nome.cognome/biografia, www.unisalento.it/people/nome.cognome/corsi ecc... in modo sia da permettere una migliore indicizzazione dei contenuti ivi presenti da parte dei motori di ricerca, che un'ulteriore possibilità di accesso diretto da fornire in caso di necessità [es. materiale per gli studenti che necessitano del materiale didattico];
2. QR Code: consente di memorizzare le informazioni di contatto nella rubrica di un dispositivo mobile di ultima generazione, semplicemente "fotografando" con un apposito software l'immagine QR visualizzata a schermo.

Si è proseguito con le attività di integrazione della banca dati SIARI -U-Gov Ricerca- nella scheda personale ed è stata avviata l'integrazione con SIADI- U-Gov Didattica.

Il servizio web si è focalizzato nel corso del secondo semestre del 2011 sulla realizzazione del portale di job placement di tutti gli Atenei della RUP -Rete Universitaria Pugliese.

Nello specifico sono state realizzate le seguenti attività:

1. Completamento dei web services utili alla integrazione;
2. Autenticazione multi ateneo – in fase di completamento
3. Tema grafico – attività completa

La piattaforma è in fase di implementazione e sarà completa nei primi mesi del 2012.

Un'altra importante attività è stata quella di implementare la funzionalità di gestione della modulistica on-line riservata agli studenti mediante la realizzazione della portlet "moduli on-line". La portlet è stata



utilizzata per l'implementazione del Bando di collaborazione studentesca [ex 150 ore] - DR n. 1520 del 16.12.2011. E' stata realizzata anche l'attività di preparazione utile all'avvio delle procedure per le Borse di incentivazione e razionalizzazione della frequenza universitaria [DR 1459 del 5.12.2011].

Il servizio web ha lavorato anche per la realizzazione del sistema documentale utile alle Ripartizioni dell'Amministrazione centrale nello specifico ha realizzato due ambienti [uno di pre-produzione ed uno di produzione] per la piattaforma ALFRESCO.

Infine, il servizio web è stato impegnato nel corso del secondo semestre del 2011 nelle attività di tuning e controllo sul portale [proxy, liferay, oracle]. Tali attività, non preventivate, si sono ritenute necessarie in seguito ai casi di crash dei portali verificatosi nei primi giorni di settembre. Le attività sono state svolte in maniera capillare ed hanno richiesto il sostegno da parte di un'azienda esterna. Le attività hanno assunto un ruolo prioritario a causa della grande rilevanza strategica che il portale assume per l'Ateneo.

Area Coordinamento & Piani

In questo obiettivo operativo, l'Area Coordinamento & Piani è impegnata su due azioni: Progetto k-student e Programma di sviluppo della Federazione degli Atenei Pugliese, Campano, Molisano.

Relativamente al progetto k-student, si è proceduto a produrre un ulteriore stato di avanzamento del progetto coordinando le attività finali del progetto e proseguendo con la stesura dei deliverable.

Un'altra importante azione utile al raggiungimento dell'Obiettivo Operativo numero 1 e realizzata dall'Area Coordinamento & Piani, è quella legata ad un importante traguardo che l'Università del Salento sta cercando di raggiungere ed in cui la Ripartizione Informatica è impegnata: si tratta dell'adesione alla Federazione del Sistema Universitario Pugliese Molisano Lucano. La Ripartizione Informatica, ed in particolare l'Area Coordinamento & Piani, ha proseguito il lavoro già intrapreso nel corso del primo semestre ossia sta coordinando le attività di ricognizione dei servizi offerti. I responsabili delle Aree IT degli Atenei hanno stabilito di incontrarsi periodicamente [coordinati dall'Università del Salento] al fine di poter in una prima istanza condividere le informazioni sulle rispettive organizzazioni, in una seconda fase si procederà a pianificare le azioni di razionalizzazione e condivisione di servizi IT. Nelle riunioni periodiche [cadenza mensile], gli Atenei partecipanti hanno stabilito di procedere secondo due assi specifici: il primo orientato all'interno della federazione nell'ottica di condividere i sistemi esistenti nei singoli atenei per contenere i costi e migliorare i servizi offerti; il secondo asse orientato verso l'esterno nell'ottica di proporsi presso i fornitori come soggetto unico di contrattazione.

In merito al primo asse, tutti gli atenei hanno provveduto a:

- Censire i differenti sistemi in uso presso le proprie organizzazioni al fine di esporre agli altri partecipanti alla federazione i possibili punti di contatto tra le differenti organizzazioni. Tale censimento è completo; (AS-IS)
- Sulla base delle liste censite, ogni ateneo ha stabilito i servizi che intende mettere a disposizione della federazione e le relative modalità di riuso. Parallelamente a tale lista, ogni ateneo ha dichiarato le proprie preferenze per i servizi della federazione che vogliono utilizzare al proprio interno e le modalità di riuso con cui vorrebbero adottarli.

Si è proceduto, inoltre, all'avvio delle attività utili a realizzare lo studio di fattibilità per il disaster recovery così come richiesto da DigitPA: in tali attività la Ripartizione Informatica ha guidato il lavoro svolto a livello di Federazione.



Obiettivo Operativo 2: Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla comunità universitaria

Area Sistemi

Servizio Elaborazione Dati

L'attivazione del nuovo sistema studenti ESSE3, ha portato con sé l'attivazione di nuovi servizi agli studenti utili al raggiungimento dell'Obiettivo Operativo numero 2. Sono state seguite le attività utili a supportare la fase di attivazione dei Concorsi on line e di tutte le attività di supporto all'attivazione del sistema ESSE3. Il personale ha risposto prontamente alle varie richieste che sono pervenute dall'Area Sistemi.

Area Coordinamento & Piani

In questo obiettivo operativo, l'Area Coordinamento & Piani è impegnata su diversi aspetti:

1. Piano dei sistemi
2. Progetto Anagrafica Unica
3. Gestione informatizzata dell'istituzione dei dottorati di ricerca
4. Analisi del processo di pensionamento
5. Vol

Il Piano dei sistemi è stato realizzato seguendo tre fasi: "Analisi dei Sistemi", "Analisi dei Processi e "Gap Analysis", in particolare questa ultima fase, *prevista inizialmente per il terzo trimestre è stata anticipata al secondo*. L'Analisi dei Sistemi, realizzata mediante interviste e questionari ai colleghi della Ripartizione Informatica, ha consentito di ottenere una mappatura di tutti i Sistemi ad oggi in uso presso il nostro Ateneo. Parallelamente è stata realizzata un'analisi mirata ad individuare i processi presenti in ciascuna ripartizione dell'Ateneo, partendo dai procedimenti amministrativi e dall'ultimo documento di riorganizzazione dell'Amministrazione Centrale. Dal confronto tra i sistemi e i processi ne è scaturita la Gap Analysis a partire dalla quale saranno individuati nel corso del corrente anno le proposte di miglioramento. Nel corso del secondo semestre il Servizio di Coordinamento ha riletto ed affinato il documento prodotto.

Relativamente al progetto Anagrafica Unica, in linea con le azioni previste per il primo e secondo trimestre, il Gruppo di Anagrafica Unica coordinato dal capo servizio del Servizio di Coordinamento, si è occupato di identificare, condividere e validare, in prima istanza, uno scenario di dispiegamento delle applicazioni/servizi attraverso l'integrazione di un server ldap unico [server ldap di Ateneo] con i servizi erogati dalla Ripartizione Informatica attraverso il coinvolgimento delle persone deputate alla loro gestione. Si è proceduto, quindi, con l'attività di adeguamento del server ldap di Ateneo di pre-produzione alle specifiche IDEM e con la successiva integrazione dell'Identity Provider di Ateneo con tale server LDAP. Dopodiché è stato definito un piano di lavoro che consentisse da un lato, la progressiva integrazione dei vari servizi con il server unico di autenticazione [server LDAP di Ateneo] e dall'altro la progettazione e la realizzazione di un sistema centralizzato di gestione delle anagrafiche. In seguito, è stato completato nel corso del secondo semestre il documento di progettazione del nuovo sistema di Anagrafica Unica andando a formalizzare le fasi riguardanti il processo di accreditamento di tutti gli utenti coinvolti, la definizione di casi d'uso concreti declinati su situazioni reali, la mappatura dei profili utente rispetto ai servizi erogati, e il database alla base del sistema di anagrafica unica. Inoltre è stato messo in produzione il server ldap di ateneo adeguato alle nuove esigenze emerse dal documento di progettazione e collegato al database progettato e realizzato in precedenza. Infine è stato realizzato il middleware per consentire la sincronizzazione del nuovo

database di Ateneo con le anagrafe provenienti dal sistema di gestione del personale e dal sistema di gestione delle carriere degli studenti.

Relativamente alla gestione informatizzata dell'istituzione dei dottorati di ricerca, si fa presente che l'attività è conclusa, le specifiche sono state consegnate e il gruppo di lavoro chiuso con nota prot. N° 11341 del 4.04.2011.

Il Servizio di Coordinamento è stato impegnato nell'analisi del processo di gestione delle pratiche pensionistiche realizzando un AS-IS dettagliato.

Nell'ambito dell'obiettivo operativo 2 il Servizio di Coordinamento ha avviato anche le attività relative alla implementazione di un sistema di BPM (Business Process Management) utile a facilitare il processo di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi dell'Ateneo. L'attività, intrapresa nel secondo semestre del 2011, si è concretizzata in un primo scouting mirato ad individuare la tecnologia più opportuna da utilizzare ed alla implementazione di alcuni casi di test. L'implementazione di un caso di studio da mettere in produzione e dunque a disposizione di tutti gli utenti, rientrerà tra gli obiettivi del 2012.

Il Servizio di Coordinamento, nel corso del secondo semestre del 2011, è stato fortemente coinvolto nel progetto di sperimentazione del sistema VOL sulle facoltà di Ingegneria ed Ingegneria Industriale. Nello specifico il Servizio di Coordinamento ha coordinato tutte le attività di formazione, distribuzione delle firme digitali, controllo delle problematiche tecniche emerse, supporto a docenti e segreterie. Il personale è stato impegnato, oltre che al coordinamento, anche alla esecuzione delle attività indicate consentendo così di portare a buon fine la sperimentazione. A seguito della sperimentazione è stato possibile delineare delle linee guida utili alla attivazione del sistema VOL su tutte le Facoltà dell'Ateneo di Lecce.

Infine, il Servizio di Coordinamento fornisce supporto continuo al Coordinatore Generale della Ripartizione Informatica per tutto ciò che riguarda le richieste della Direzioni Amministrativa inerenti alla gestione del TQM in generale e delle Performance di Ateneo in particolare.

Area Infrastrutture

Servizio Reti locali e fonia

Nell'ambito delle attività legate alla razionalizzazione del sistema Fonia sono state completate tutte le attività necessari al collegamento tra loro di tutte le centrali telefoniche con la centrale del Fiorini al fine di poter monitorare tutto il traffico telefonico tramite protocollo TCP/IP. E' stata avviata l'attività di implementazione del sistema di controllo del traffico fonia. Tuttavia il sistema, seppur pronto per essere messo in produzione, non è ancora stato attivato nell'attesa dell'attuazione del nuovo Statuto di Ateneo.

Servizio Posta Elettronica

Il Servizio di Posta Elettronica è stato impegnato nelle attività di completamento del processo di migrazione ed unificazione di tutti i server di ateneo. A fine 2011 tutti i server di posta elettronica di ateneo sono stati unificati.



TABELLA 9: RISULTATI NUMERICI OTTENUTI DAL SERVIZIO RETI LOCALI E FONIA E DAL SERVIZIO POSTA ELETTRONICA

Indicatore	1 semestre	2 semestre
1. Percentuale di copertura VoIP - sedi coperte	100% potenziale, 4% effettivo	12% effettivo
2. Tempo di uptime (servizio attivo e raggiungibile) del sistema di posta elettronica	100%	100%
3. Numero di utenti con credenziali wireless	28.216	29.970
4. Percentuale di copertura utenti con wireless	100%	100%



Obiettivo Operativo 3: Efficienza erogazione Servizi

Descrizione Area Laboratori ed indicatori

Area Laboratori & Assistenza

Nel corso dell'anno 2011 il Servizio Assistenza ha continuato a fornire il supporto tecnico-informatico a tutto il personale Tecnico-Amministrativo e Docente, in stretta collaborazione con i colleghi del Servizio Laboratori.

Servizio Assistenza

Oltre a mantenere attivo il sistema help desk già in uso nel corso dell'anno 2010, il Servizio Assistenza ha realizzato le attività utili ad attivare il nuovo sistema help desk. Il nuovo sistema è stato attivato nel mese di Luglio 2011 estendendolo come servizio a tutte le strutture dell'Amministrazione Centrale. In particolare il sistema in origine è stato strutturato ed organizzato per gestire le richieste del personale tecnico amministrativo e docente [circa 1300 utenti] da fonte LDAP. Tutta l'architettura era stata costruita per consentire a questi utenti di effettuare richieste su tutte le categorie di problemi. Successivamente, è stato chiesto di integrare nel sistema tutte le problematiche relative agli studenti. Poiché gli studenti hanno accesso solo ad alcune delle categorie e non a tutte quelle riservate al personale PTA/Docente si è reso necessario ridefinire tutto l'albero delle categorie oltre che una serie di altre situazioni connesse. Sono state, altresì, definite le griglie di intervento [CHI deve fare COSA] in modo da avere una politica di assegnazione del ticket, assegnazione automatica o differita in seguito ad intervento operatore, a seconda della categoria di richiesta. Nel corso del primo semestre si sono avuti vari live meetings con i tecnici della società Inglese Unipress [fornitrice del software] con i quali sono stati risolti alcuni problemi di "tuning" delle configurazioni [necessarie dopo il cambio di numero di utenti da 1300 a circa 60000]. Il sistema è stato, quindi, sincronizzato con il sistema LDAP. Il 1 luglio è stato fatto il passaggio in produzione del nuovo sistema LDAP [primo passo verso l'anagrafica unica] con una sostanziale modifica delle login di ogni studente: da nome@mailstudenti.unile.it a nome@studenti.unisalento.it. Poiché il sistema Helpdesk deve mantenere nel suo database un account per ogni utente sull'ldap -per mantenere la cronologia dei tickets, per definire le location di ogni studente, per definire la facoltà ecc- si è resa necessaria nel corso del primo semestre una nuova sincronizzazione dell'intero database che ha comportato un lavoro notevole a causa di timeout di LDAP causati dal cospicuo numero di utenti. Nel secondo semestre è stato fatto sì che il processo di sincronizzazione avvenga nottetempo.

Il Servizio Assistenza gradualmente ha schedulato la messa in sicurezza, dal punto di vista informatico, dei dati presenti sulle varie postazioni di lavoro dei colleghi. Al momento ha operato su alcuni uffici della Ripartizione Affari Finanziari ed in questi mesi è interessata la Ripartizione Risorse Umane. Per quest'ultima è stato acquistato, a cura della Ripartizione Informatica, un sistema di backup [Synology DS411+II con 4 HD da 3 TB in raid 0,1,5]. I dati di questo sistema, nottetempo, saranno trasferiti (non appena il sistema sarà configurato e attivato) su un sistema di backup centralizzato con 10 HD da 3 TB in raid 0,1,5 e gestito dal Servizio Assistenza. Il sistema di sicurezza è stato messo in produzione nel corso del secondo semestre del 2011 in via sperimentale per un set di utenti limitato.

Servizio Laboratori

Il Servizio Laboratori, nell'ambito delle attività legate al rinnovo parco macchine laboratori, ha espletato ed aggiudicato il 20/06/2011 la gara per l'acquisto di n. 120 PC all-in-one per il rinnovo del parco macchine del Laboratorio "Polo Scientifico" c/o Ecotekne, per il Laboratorio "MM2" c/o l'edificio Sperimentale Tabacchi, per l'Aula Didattica della Ripartizione Finanziaria e per le Segreterie Studenti. Realizzando, naturalmente, tutte le attività utili all'espletamento ed aggiudicazione della gara stessa. L'acquisto e l'installazione delle macchine è avvenuto nel corso del secondo semestre.



Il Servizio Laboratori ha, inoltre, preso in carico altri 2 laboratori oltre a quelli già gestiti nel corso del 2010. Nello specifico:

- Laboratorio BP4, c/o l'edificio Buon Pastore, su richiesta del Direttore del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere. Le attrezzature presenti sono state riformattate e riconfigurate per renderle operative per la didattica e la ricerca e ne è stato garantito il corretto funzionamento;
- Laboratorio 12A dell'edificio Parlangei, su richiesta del Prof. Marco Mancarella del Dipartimento di Filologia Classica e di Scienze Filosofiche, per far fronte alle esigenze del Progetto "Seminari ed esercitazioni on-line" ed al Master e-learning di II livello "Management pubblico ed eGovernment". Per tali necessità sono stati preparati n. 10 notebook ed installato un server, con la collaborazione del collega Antonio Guerrieri, che lo ha ospitato presso la Sala Server della Facoltà di Ingegneria del Polo Scientifico.

Si è provveduto, inoltre, a realizzare delle nuove aule didattiche attrezzate. In particolare:

- Aula didattica della Ripartizione Informatica. E' stata attrezzata un'aula informatica al piano terra dell'edificio ex Principe Umberto con videoproiettore e telo motorizzato che ospiterà n. 19 PC all-in-one non appena la fornitura dei PC sarà stata completata. Tale aula sarà resa disponibile per le necessità dell'Amministrazione Centrale;
- Allestimento con apparecchiature audio/video dell'aula B1 del Codacci-Pisanelli per le esigenze didattiche.

Le nuove aule ed i laboratori introdotti nel corso del primo semestre del 2011 sono stati regolarmente mantenuti nel corso del secondo semestre del 2011.

Si è proceduto anche a realizzare la manutenzione ordinaria di laboratori ed aule attrezzate nello specifico:

- Ciascuno dei 14 laboratori/aule informatiche, in carico al Servizio Laboratori, è stato interessato da almeno un intervento di manutenzione per semestre su tutti i PC. Alcuni di questi laboratori, avendo attrezzature "datate" necessitano di interventi continui per garantire la piena efficienza;
- Aula didattica della Ripartizione Informatica: sono stati sostituiti temporaneamente n. 8 PC per consentire l'espletamento del corso ESSE3 e per le altre attività in essere;
- Parco macchine sede di Cavallino: è stata eseguita una verifica funzionale dei PC presenti ed il riallestimento del laboratorio ICT con sistemazione dei PC che potevano essere recuperati;
- Attrezzature informatiche c/o il Servizio Bibliotecario dell'edificio Parlangei: è stato aggiornato il parco macchine mediante la sostituzione dei PC e delle stampanti esistenti;
- Sala Ferrari: Collaborazione al riallestimento della sala con apparecchiature audio/video.
- Nel corso del secondo semestre sono stati eseguiti i lavoro di riallestimento delle attrezzature audio/video del centro congressi.

Aule attrezzate nei plessi dello Sperimentale Tabacchi ed Ecotekne: sono state riallestite con la sistemazione della postazione docente.

Relativamente all'azione "certificazioni ECDL", sono estate espletate le seguenti attività:

- Costituzione gruppo di lavoro;
- Definizione delle modalità di acquisto delle skill card e degli esami ;
- Installazione e configurazione server erogazione esami -Atlas;
- Progettazione del database per la gestione delle prenotazioni agli esami e la gestione delle skill card;
- Studio dell'interoperabilità con Esse3 [che sarà implementato nel 3° trimestre c.a.];
- Definizione delle procedure da avviare e delle specifiche del portale da realizzare.

Le problematiche di migrazione tra il sistema GISS ed ESSE3 hanno avuto come conseguenza la necessità di dover sospendere tutte le attività legate alle azioni di certificazione ECDL ed relativa erogazione degli esami.



Il gruppo di lavoro, nel frattempo, ha proseguito l'attività di studio e progettazione dell'infrastruttura necessaria all'erogazione di certificazioni anche attraverso l'acquisizione di know-how di altre realtà universitarie che operano già in tal senso.

Relativamente alle azioni relative alle licenze, si è provveduto a:

- Rinnovare il contratto Campus Agreement: man mano che si fa manutenzione sui sistemi e, su richiesta dell'utenza, si sta provvedendo all'aggiornamento sia del S.O. installato che al "pacchetto Office"; l'attività è proseguita anche nel corso del secondo semestre del 2011.
- E' stato rinnovato il contratto del sistema SPSS: in fase di rinnovo è stata ottenuta la fornitura gratuita del Modulo "Advanced", richiesto dagli utenti, a **costo zero**.
- Rinnovato il contratto del sistema MSDNAA;
- E' stata acquistata una licenza "Campus" dell'antivirus GDATA per un totale di 10.000 utenze. Tale antivirus è stato distribuito a tutto il Personale Tecnico Amm.vo, al Personale Docente ed agli Studenti che ne faranno richiesta.

L'Area Laboratori & Assistenza è stata impegnata anche nelle seguenti azioni:

- Infrastrutturazione studio e regia web tv e web radio: sono state acquistate le attrezzature e sono stati acquisiti alcuni software per la gestione dell'intero sistema [studio e regia]. Sono state realizzate le infrastrutture tecniche degli studi da cui effettuare le trasmissioni. La Web Tv ha iniziato ufficialmente, nel mese di maggio, le trasmissioni con due format televisivi: una rubrica bisettimanale di approfondimento e la rassegna stampa giornaliera. Nel corso del secondo semestre del 2011 la web tv ha curato la messa in onda di numerosi eventi.
- Il sistema per la videosorveglianza del patrimonio dei beni mobili e immobili dell'Università [Aule Multimediali, parcheggi, ingressi plessi ecc], allo stato attuale, si è sviluppato attraverso le seguenti fasi:
 - progettazione del nuovo sistema per il Polo cittadino e per il Polo scientifico di Lecce;
 - migrazione di n. 20 telecamere, dislocate su tutto il territorio leccese dell'Ateneo, sul sistema di videoregistrazione digitale;
 - progettazione, installazione e gestione di un sistema di videosorveglianza presso la sede di Brindisi dell'Università del Salento;
 - installazione, attivazione e configurazione di n. 4 telecamere per il Polo di Brindisi.
 - Installazione, attivazione e configurazione di n. 3 telecamere presso la Biblioteca interfacoltà studium 2000.

Infine, si segnalano altre 2 attività non preventivamente indicate nel piano delle Performance ma nelle quali l'Area Laboratori ed Assistenza è stata impegnata: progetto Cezanne e progetto Pista di controllo.

L'Ateneo ha avviato nel 2010 il progetto Cezanne per il quale è stato costituito un gruppo di lavoro. La responsabilità tecnico/informatica della procedura ed il coordinamento tecnico con il gruppo tecnico/informatico di Cezanne è stata affidata al capo servizio del Servizio Assistenza. Il sistema è stato utilizzato in via sperimentale da tutto il personale dell'Ateneo ed è stato curato il supporto tecnico.

Relativamente al progetto Pista di controllo, nel 2010 è stato costituito un gruppo di lavoro con lo scopo di realizzare uno strumento organizzativo finalizzato a pianificare e gestire le attività di controllo nell'ambito del sistema di gestione dei Programmi cofinanziati dall'Unione Europea attraverso i Fondi strutturali – sotto la responsabilità informatica del capo servizio del Servizio Assistenza.

Nel corso di quest'anno è stata predisposta un'architettura informatica con un portale collaborativo che consentisse a tutti i componenti del gruppo di operare ed editare il documento per produrre quello che poi dovrà essere la versione 2011 della Pista di Controllo.

Il sistema è in produzione e stanno operando i componenti del gruppo.

I risultati misurabili dell'Area Laboratori & Assistenza sono riportati in tabella 10.



TABELLA 10: RISULTATI NUMERICI OTTENUTI DALL'AREA LABORATORI & ASSISTENZA

Indicatori	Risultati I semestre	Risultati finali 2011
Numero complessivo ticket gestiti dalla piattaforma	911	4037
Numero ticket gestiti direttamente dal Servizio Assistenza	815	1650
Numero di ticket passati ad altre aree - Infrastrutture, Sistemi)	67	330
Numero di ticket che hanno comportato la richiesta di intervento di un tecnico esterno all'Università	29	41
Tempo medio di chiusura di ticket di difficoltà ALTA	120ore -5gg	4 gg
Tempo medio di chiusura di ticket di difficoltà MEDIA	48ore -2gg	48ore -2gg
Tempo medio di chiusura di ticket di difficoltà BASSA	24ore -1gg	24ore -1gg
Percentuale di ticket chiusi entro le 48 ore	74% [il calcolo è stato effettuato come differenza tra la data di chiusura e quella di apertura del ticket. Tenendo conto dei soli giorni lavorativi la percentuale sarebbe superiore al 76%]	77% [il calcolo è stato effettuato come differenza tra la data di chiusura e quella di apertura del ticket. Tenendo conto dei soli giorni lavorativi la percentuale sarebbe superiore al 80%]
Numero di strutture coperte dal servizio	Tutte le strutture dell'Amministrazione centrale	Tutte le strutture dell'Amministrazione centrale
Grado di soddisfazione del servizio help desk	Ottimo	Ottimo
Tempo medio di produzione del master DVD legati ad eventi complessi	7 gg	6 gg
Tempo medio di produzione del master DVD legati ad eventi semplici	4 gg	4 gg
Numero di revisioni periodiche per laboratorio/anno	Almeno 1	3
Upgrade dei laboratori	5	5
Numero di eventi gestiti	10 sedute di laurea con registrazione; 6 convegni	10 sedute di laurea con registrazione; 10 convegni
Numero di utenti piattaforma e-learning	630	875
Numero di corsi in modalità e-learning	26	40
Numero di esami on line	20	34
Installazioni campus agreement	44 xp e seven; 270 Office	80 xp e seven; 420 Office
Installazioni SPSS	143	170
MSDNAA	333 utenti, 846 download	477 utenti, 1.200 download



Obiettivo Operativo 4: Miglioramento della produttività del personale tecnico amministrativo

L'Area Coordinamento e Piani della Ripartizione Informatica ha organizzato un corso sul CAD - Codice Amministrazione Digitale - a cui tutto il personale della Ripartizione è stato inviato a partecipare. Il corso è stato un momento formativo importante per tutto il personale ed è stato seguito con attenzione da tutti i partecipanti che hanno svolto anche la prova finale.

Tutto il personale della Ripartizione Informatica svolge continuamente attività di auto-formazione fondamentale per garantire un allineamento costante alle tecnologie allo stato dell'arte in assenza di fondi che consentono allo stesso personale di aggiornarsi nella maniera "tradizionale".

Area Coordinamento & Piani

In questo obiettivo operativo, l'Area Coordinamento & Piani ha intrapreso diverse iniziative tese a rivalutare e a migliorare le competenze del personale dell'Area stessa ma anche della Ripartizione Informatica tutta. Nello specifico:

1. Avvio della ricognizione delle capacità e dei bisogni formativi del personale della Ripartizione informatica -Mail del 28 gennaio 2011. L'attività è rimasta in stallo a causa delle diverse attività sopraggiunte.
2. Progettazione ed organizzazione di un Corso di Formazione sul Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale. Il corso sarà tenuto, a titolo gratuito, da docenti dell'Università del Salento, afferenti al Laboratorio di E-Government, ed è rivolto, in una prima istanza, a tutto il personale della Ripartizione Informatica. Il corso è stato approvato dalla Commissione Tecnica per la Formazione nella seduta del 14 giugno 2011. Le lezioni del corso si sono tenute tra dicembre 2011 e gennaio 2012 ed hanno suscitato un grande interesse da parte di tutti i partecipanti.

Il personale dell'Area Coordinamento & Piani ha seguito le seguenti attività formative:

3. Partecipazione a corsi di formazione:
 - a. Corsi Intalio BPM- 2 unità;
 - b. I siti web delle pubbliche amministrazioni dopo le linee guida Brunetta -1 unità.
 - c. Corso piani di studio – 1 unità
 - d. Corso ANS – 1 unità
 - e. Corso Alfresco – 1 unità
4. Partecipazione a Seminari e Convegni:
 - a. Laboratorio CAF Crui -1 Unità – 2 Partecipazioni);
 - b. Forum PA - 3 Unità
 - c. Autovalutazione e Miglioramento con il Modello CAF – 3 unità

Inoltre, il personale dell'Area Coordinamento & Piani è coinvolto in diversi gruppi di lavoro su obiettivi strategici dell'Ateneo.

Nello specifico:

1. Anagrafica Unica -2 Unità.
2. Dottorati di Ricerca -3 Unità -Progetto Concluso.
3. Applicazione del modello CAF -1 Unità.
4. Progetto E-Tesi -1 Unità.
5. Progetto Reingegnerizzazione Processo Pensioni – 3 unità

L'Area Coordinamento & Piani ha contribuito alla stesura di un progetto sottomesso al Bando "Tempus"; un programma dell'Unione Europea che ha come scopo la modernizzazione delle Istituzioni Scolastiche all'interno dei paesi partner, principalmente attraverso i progetti di cooperazione universitaria.

L'Area Coordinamento & Piani partecipa ai seguenti tavoli tecnici nazionali:

1. Tavolo Tecnico istituito, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, in seno all'Iniziativa ICT4University -3 Unità)
2. Gruppo di Lavoro per la Sperimentazione delle Linee Guida per la Cooperazione Applicativa tra Atenei -1 Unità)

Area Sistemi

Corsi di formazione e seminari seguiti:

- Corso CSA - 8 e 9 giugno 2011
- Seminario Cezanne - 16 giugno 2011
- Corso Cezanne reportistica - I sessione - 28 giugno 2011
- Seminario Cezanne, fase applicativa - 29 giugno 2011
- Corso ANS di 3 gg
- Corso PDS on line di 3 gg
- Corso su Mobilità internazionale
- Corso VOL
- Corso su Firma digitale
- Corso Alfresco

Altri corsi di formazione sono stati seguiti nell'ambito della migrazione GISS/ESSE3 e sono i seguenti:

1. Database ESSE3 per un totale di 20 gg./uomo;
2. JBoss ed Oracle per un totale di 12 gg./uomo;
3. Sistema applicativo ESSE3 per un totale di 90 gg/uomo;
4. Sistema SIADI per un totale di 6 gg./uomo;
5. Sistema VOL di ESSE3 per un totale di 6 gg./uomo;

Gruppi di lavoro a cui partecipa:

- 1) Gruppo di lavoro Sistema di valutazione performance Cezanne;
- 2) Gruppo di lavoro Anagrafica Unica di Ateneo (2 unità);
- 3) Gruppo di lavoro Nuovo Sistema di gestione presenze;
- 4) Progetto k-student migrazione GISS/ESSE3.

Servizio Web

Il Servizio Web ha intrapreso diverse iniziative tese a rivalutare e a migliorare le competenze del personale dell'Ateneo, organizzando ed attivando dei percorsi formativi specialistici rivolti al personale dell'Università a vario titolo coinvolto nella pubblicazione di contenuti sul web.

Nell'ambito del progetto "Nuovi portali istituzionali dei Dipartimenti di Ricerca", finalizzato alla realizzazione di 17 portali di Dipartimento più il portale del Centro Linguistico di Ateneo, si è reso necessario svolgere, nel primo semestre del 2011, attività di formazione specialistica sulla piattaforma Liferay ai referenti nominati dai Direttori di Dipartimento, per l'attività redazionale di inserimento e gestione dei contenuti. Allo stesso tempo è stata svolta attività di formazione a due referenti della Facoltà di Lettere e Filosofia. Il corso di formazione è stato organizzato in due giornate con una durata complessiva di 13 ore ad una classe di 31 allievi. Il corso si è svolto presso il laboratorio informatico del complesso Ecotekne.

Per la realizzazione dei portali istituzionali del Coro di Ateneo e dei Master Europei della Facoltà di Lingue, Il Servizio Web ha tenuto delle sessioni formative al personale incaricato dell'amministrazione di tali siti web. La formazione *on the job* ha reso possibile la messa on-line in tempi brevi dei portali.

Nell'ambito del progetto K-Student, finalizzato alla digitalizzazione di servizi, processi e flussi informativi tra le università pugliesi, si è reso altresì necessario organizzare e svolgere attività di formazione specialistica per l'azione "Riuso del portale Unisalento" -Deliverable D3.8- al personale dell'Università di Foggia. Il corso di formazione è stato organizzato e suddiviso in 5 moduli di cui ad oggi erogati 4. Il primo dedicato ad un profilo redazionale e gestionale, il secondo ad un profilo di editore e grafico, il terzo configurato per un ruolo sistemistico, il quarto di approfondimento della piattaforma Social Office. Sono state erogate in tutto 52 ore di formazione ad una classe composta mediamente da 15 allievi. Il corso si è svolto nella sede dell'Università di Foggia.

Nel corso del secondo semestre del 2011, è stata svolta una attività formativa erogata da una azienda esterna e seguita dal personale della Ripartizione Informatica mirata ad acquisire competenze sulla piattaforma ALFRESCO. Il corso ha previsto anche una sessione di "training on the job" nel corso della quale sono state realizzate le installazioni degli ambienti di pre-produzione e di produzione.

Si segnalano, inoltre, le seguenti partecipazioni a seminari e convegni:

"I siti web delle pubbliche amministrazioni dopo le linee guida Brunetta" – 1 unità

Partecipazione a gruppi di lavoro:

- Anagrafica unica – 4 unità
- Gruppo Web Dipartimenti – 2 unità
- Progetto E-Tesi – 1 unità

Area Infrastrutture

La formazione non è stata gestita nell'ambito dei programmi di formazione dell'Ateneo. Il personale dell'Area Infrastrutture svolge però una continua ed intensa attività di autoformazione/autoapprendimento su tutte le tematiche proprie dei servizi erogati -infrastrutture telematiche, sistemi, sicurezza, qualità del servizio).

I gruppi di lavoro a cui partecipa l'Area Infrastrutture sono:

- a. Gruppo di lavoro Anagrafica Unica;
- b. Gruppo di lavoro VoIP;
- c. Gruppo di progettazione delle infrastrutture telematiche per tutti i nuovi edifici in fase di costruzione/ristrutturazione -Principe Umberto, Corpo 2, R1, R2, R3, Studium2000, HITECH, Sperimentale Tabacchi, Codacci Pisanelli, Garibaldi.
- d. L'Area Infrastrutture partecipa al Comitato Tecnico Scientifico della Federazione IDEM

Area Laboratori & Assistenza

Partecipazione a corsi di formazione:

- Corso Cezanne reportistica - I sessione - 28 giugno 2011

Partecipazione a Seminari e Convegni:

- Autovalutazione e Miglioramento con il Modello CAF - 2 Unità;
- Sistema di misurazione e valutazione della performance - 2 Unità, 3 partecipazioni.

La partecipazione a gruppi di lavoro è così distribuita all'interno dell'Area:

- Anagrafica Unica -2 Unità;
- ECDL -2 Unità;
- Wireless -1 Unità;
- Cezanne -1 Unità;
- Pista di Controllo -2 Unità.



ALTRE ATTIVITÀ DI RILEVANTE IMPORTANZA

Di seguito si riportano le altre attività che, pur non essendo state esplicitamente inserite nel piano delle performance (in quanto non direttamente legate ad obiettivi strategici) sono di fondamentale importanza per l'operato della Ripartizione Informatica tutta.

Relativamente al Servizio Dorsale di Rete - Area Infrastrutture si segnalano le seguenti attività che possono essere annoverate nell'Obiettivo Realizzativo 2:

- Al fine di garantire la protezione e la continuità elettrica degli apparati di rete dati di dorsale sono stati acquistati 23 gruppi di continuità da installare all'interno dei vani tecnici;
- Al fine di garantire un servizio di accesso sicuro da remoto ai servizi della Intranet per il personale dell'Università del Salento è stato acquistato un apparato concentratore VPN. Il servizio è stato attivato temporaneamente su un concentratore VPN che però può supportare fino a 10 utenti contemporanei ma sarà presto migrato sul nuovo concentratore;
- Al fine di garantire un servizio di accesso alle risorse web tramite credenziale unica e singola autenticazione è stato attivato un Identity Provider e sono state avviate le sperimentazioni di una serie di servizi di test [captive portal, joomla ecc.];
- E' stata redatta la documentazione di analisi del sistema di gestione delle identità digitali, formulata ed inviata la richiesta di adesione alla Federazione IDEM;
- Grazie alle competenze del personale dell'Area Infrastrutture, che opera in mutuo soccorso con l'Area Infrastrutture tutta, è stato attivato il collegamento wireless tra Officine Cantelmo 1 e 2. E' stato anche attivato temporaneamente un collegamento wireless con sistemi di proprietà per risolvere un guasto bloccante al collegamento fornito.

Nel corso del secondo semestre del 2011 sono state inoltre realizzate le seguenti attività:

- Aggiornamento della dorsale della sede di Brindisi per garantire l'accesso ad 1 Gbps delle Foresterie, dell'edificio 6 e dell'edificio A2.
- Estensione della dorsale di Campus per garantire l'accesso ad 1 Gbps degli edifici R1 ed R2.
- Attivazione su infrastruttura di test di un SSID pronto per essere federato in IDEM. L'attivazione del SSID idem in aggiunta al già esistente eduroam faciliterà la mobilità degli utenti tra le Università [in conformità a quanto indicato dalle linee guida dell'Università digitale].
- Predisposizione dei sistemi informatici di dorsale per il supporto dei terminali di telefonia VoIP
- Adesione alla Federazione IDEM e verifica del funzionamento del SSO su sistemi di test
- Attivazione del collegamento ad Internet [progetto GARR-X] alla velocità di 1 Gbps.
- Attivazione del collegamento ad Internet di INFNLecce, CNR-Lecce, IIT-Arnesano
- Elaborazione delle specifiche per l'acquisto di apparati di rete di dorsale

Relativamente al Servizio Sistemi Informativi si segnalano, oltre alle attività già indicate nella prima parte del presente documento, le seguenti azioni:

1. Gestione del patrimonio dell'Ateneo e determinazione della sua consistenza con Easy;
2. Gestione delle richieste di magazzino via web per l'Amministrazione Centrale con EasyWeb;
3. Valutazione della produttività della ricerca in contesto competitivo.

L'azione numero 1 è stata realizzata mediante le seguenti attività:



- Analisi della struttura del database di Easy ed estrazione delle informazioni patrimoniali per tutte le Strutture dell'Ateneo -Amministrazione Centrale, Dipartimenti e Centri. *L'attività è stata svolta al 100%*;
- Rilevazione delle incongruenze esistenti nei dati rispetto ai vincoli applicativi imposti da Easy, assistenza alle Strutture nella correzione delle anomalie rilevate, importazione e verifica della migrazione delle informazioni in Easy. *L'attività è stata svolta al 90%*.
- Impostazione dei parametri di configurazione ed assistenza alle Strutture per il calcolo degli ammortamenti. *L'attività è stata svolta al 10%*

L'azione numero 2 è stata realizzata mediante le seguenti attività:

- Analisi della struttura del database di Easy web, estrazione delle informazioni di magazzino, risoluzione delle incongruenze rilevate ed importazione dei dati validati in Easy. *L'attività è stata svolta al 100%*;
- Impostazione dei parametri di configurazione, risoluzione delle problematiche rilevate ed assistenza applicativa agli utenti per il passaggio della gestione del magazzino dal vecchio al nuovo sistema contabile. *L'attività è stata svolta al 100%*;
- Verifica delle funzionalità, risoluzione delle problematiche riscontrate, analisi delle personalizzazioni ed impostazione dei parametri di configurazione. *L'attività è stata svolta al 90%*.
- Creazione degli account di accesso e gestione delle politiche di sicurezza. *L'attività è stata svolta al 90%*

L'azione numero 3 è stata realizzata mediante le seguenti attività:

- Analisi della struttura del database ed estrazione supplementare di informazioni sui prodotti della ricerca rientranti nella sessione di valutazione svolta nel 2010 dall'Osservatorio della Ricerca. *L'attività è stata svolta al 100%*;
- Elaborazione dell'informazione sulla base di precise formule stabilite dall'Osservatorio della Ricerca e creazione di elenchi e grafici di spiegazione dei risultati ottenuti. *L'attività è stata svolta al 100%*

Nell'ambito del Servizio Sistemi Informativi sono state svolte anche le seguenti attività:

- Gestione e amministrazione dei sistemi centralizzati RILP, CSA, TERMTALK, VISPER, PERSEOWEB;
- Assistenza agli utenti ed evasione delle richieste effettuate via telefono, e-mail, Titulus, Helpdesk;
- Estrazione dati e produzione di reportistica off line;
- Manutenzione terminali lettori badge;
- Analisi e implementazione dell'integrazione dei sistemi RILP e CSA per il trasferimento automatico delle assenze -*L'attività è stata svolta al 10%* ed è avanzata di un ulteriore 40% nel corso del secondo semestre 2011;
- Analisi e attivazione in RILP di nuovi automatismi di gestione assenze -*L'attività è stata svolta al 20%*);
- Installazione di nuovi terminali lettori badge [*L'attività è stata svolta al 100%*].

Nell'ambito del Servizio Elaborazione Dati sono state svolte le seguenti attività che si sono protratte per tutto il 2011.

Gestione documentale

1. Manutenzione sistema di gestione documentale Titulus;
2. Supporto informatico agli utenti Titulus;
3. Avvio del sistema Titulus Organi;
4. Supporto informatico agli utenti Titulus Organi;
5. Attivazione nuove utenze e rigenerazione password dimenticate;

6. Coordinamento degli interventi di manutenzione straordinaria e di aggiornamento software da parte della ditta produttrice;

Sala Macchine Area Sistemi

1. Gestione e manutenzione parco server;
2. Gestione degli apparati di connettività dati, monitoraggio ambientale e KVM;
3. Implementazione e gestione di sistemi virtualizzati;
4. Integrazione dei sistemi informativi;
5. Supporto sistemistico all'implementazione e al mantenimento dei sistemi informativi aziendali;
6. Aggiornamento tecnologico dell'infrastruttura hardware e di rete;
7. Definizione e mantenimento delle politiche di sicurezza;
8. Implementazione, gestione e sviluppo della rete separata e delle procedure per il backup centralizzato remoto;
9. Implementazione del sistema di monitoraggio dei parametri funzionali dei server e dei sistemi informativi aziendali;

Servizi di autenticazione

1. Implementazione e sviluppo della directory aziendale LDAP;
2. Implementazione e sviluppo dell'integrazione dei vari sistemi informativi aziendali con i servizi di autenticazione LDAP;
3. Sviluppo del sistema informativo dell'Anagrafica Unica di Ateneo;
4. Sviluppo delle funzioni di integrazione dell'Anagrafica Unica con i sistemi informativi aziendali per il consolidamento dei dati anagrafici -da CSA e da ESSE3);
5. Sviluppo delle funzioni di backoffice per la gestione dell'Anagrafica Unica;
6. Sviluppo delle funzioni di proiezione dell'Anagrafica Unica sul server LDAP;
7. Supporto all'integrazione del sistema di single sign-on "Shibboleth" -in fase di attivazione);
8. Supporto all'integrazione LDAP di sistemi esterni all'Area Sistemi;
9. Implementazione delle funzioni di supporto agli studenti per l'accesso ai nuovi servizi web studenti di ESSE3;
10. Implementazione dei "bocchettoni" di allineamento dati utenti real time tra ESSE3 e Anagrafica Unica.

VisPer

1. Rigenerazione password utente;
2. Sviluppo ed implementazione di nuove funzionalità in VisPer -pubblicazione costo orario/compilazione timesheet progetti);
3. Adeguamento gestione anagrafiche utenti tra VisPer e Anagrafica Unica.

Servizio Test di Valutazione

Il Servizio Test di valutazione, tradizionalmente gestito dall'ex-GISI, in sinergia con il Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione e con la Facoltà di Ingegneria, si occupa di garantire a tutte le Facoltà dell'Ateneo un supporto tecnico-informatico completo in merito al previsto *Test di Accesso o valutazione* [rivolto a tutti gli Studenti che effettuano la pre-immatricolazione presso le suddette Facoltà] e fortemente integrato con il progetto *Riesci*.

Questo Servizio offre anche il suo supporto al Nucleo di Valutazione sostenendolo nella somministrazione dei test di valutazione agli studenti.

Il Servizio Test di Valutazione ha somministrato nell'anno 2011, in linea con quanto realizzato nell'anno 2010, circa 12.000 test riversando automaticamente le classifiche in GISS per quel che riguarda il primo semestre ed in Esse3 per il secondo semestre del 2011.

Il servizio impatta sugli obiettivi operativo:

- *Digitalizzazione dei servizi agli studenti;*



- *Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla Comunità universitaria;*

Servizio Registro Elettronico Impegni CEL

Questo *Servizio*, di nuova istituzione, permette la registrazione delle attività dei CEL, nel rispetto dei vincoli contrattuali che regolano il loro rapporto di lavoro.

Detto Servizio permette ad ogni singolo CEL, direttamente OnLine via WEB, di documentare ufficialmente le proprie attività lavorative, suddivise per tipologie omogenee.

Anche questo Servizio, costruito in house in sinergia con il Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione, viene gestito da una sola unità di personale.

Nel corso del secondo semestre 2011 si è proceduto con il progressivo miglioramento del servizio offerto adeguandolo ai sempre nuovi requisiti richiesti dagli usufruttori del servizio.

Il Servizio impatta notevolmente sull'obiettivo operativo *Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla Comunità universitaria.*



CONCLUSIONI

L'operato della Ripartizione Informatica, in tutte le sue Aree, può considerarsi complessivamente soddisfacente.

Gli obiettivi Operativi proposti e condivisi con le Aree di cui la Ripartizione Informatica è composta sono stati raggiunti nel corso del 2011 [vedi tabella conforme a delibera CIVIT n. 5/2012 – la tabella è stata inserita nel presente documento per completezza ma comunque allegata alla presente nota in formato excel per una migliore leggibilità].

Le attività sono state portate a termine considerando anche la grande pressione alla quale l'intera Ripartizione Informatica è costantemente sottoposta a causa delle innumerevoli richieste dovute alla trasversalità della Ripartizione rispetto all'Ateneo, spesso non programmate, provenienti sia dalle altre Ripartizioni di questa Amministrazione che dall'esterno [Ministero, altri Atenei, etc.].

Si evidenzia, inoltre, la presenza di ulteriori attività non espressamente riportate nel piano delle performance e che, per opportuna conoscenza, sono state riportate nella presente relazione sia nell'ambito di ciascun obiettivo che nel paragrafo "Altre attività di rilevante importanza".

Si fa presente, infine, che in alcuni casi le attività programmate non sono state portate a compimento, si faccia riferimento ad esempio ai portali di Dipartimento oppure al sistema di rendicontazione della telefonia non ancora attivi, *nell'attesa della attuazione del nuovo Statuto*.

Si vuole sottolineare l'innovazione che il nuovo sistema di misurazione delle Performance ha introdotto e che, conclusa la sperimentazione per l'anno 2011, il sistema sarà certamente un utile strumento di programmazione e monitoraggio per l'anno 2012.

Concludendo, mi piace evidenziare come la Ripartizione Informatica abbia non solo svolto al 100% tutti gli obiettivi assegnati ma si sia costantemente impegnata ad affrontare e risolvere tutte le problematiche che continuamente ricadono su di essa in funzione della sua trasversalità.

COORDINATORE GENERALE RIPARTIZIONE INFORMATICA

Michele R. LINCIANO



TABELLA 11: TABELLA RIEPILOGATIVA OBIETTIVI OPERATIVI E RELATIVO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (1/2)

Descrizione Obiettivo	Peso Obiettivo	Risorse Umane	Risorse Finanziarie	Indicatori	Peso Indicatori	Target	Valore Consuntivo Indicatori	Grado di Raggiungimento Obiettivo (valore compreso tra 0 e 100%)
Digitalizzazione dei servizi agli studenti	20%	Tutto il personale della Ripartizione		1. Percentuale di dematerializzazione suddivisa per processo di dematerializzazione interessato		75% per servizio	75% per servizio	100%
				2. Predisposizione infrastrutture legate all'uso della firma digitale		30%	30%	100%
				3. Percentuale di utenti coperti dai servizi (divisa per servizio)		Almeno il 75%	Almeno il 75%	100%
				4. Percentuale di copertura dei siti web su facoltà e dipartimenti		100%	100%	100%
				5. Numero di Servizi forniti alla Federazione del Sistema Universitario Pugliese-Molisano-Lucano		1	1	100%
				6. Numero di Servizi richiesti alla Federazione del Sistema Universitario Pugliese-Molisano-Lucano		1	1	100%
Stabilizzazione ed innalzamento della qualità dei Servizi Informatici forniti alla comunità universitaria	40%	Tutto il personale della Ripartizione		1. Percentuale di miglioramento dei processi (suddivisa per processo analizzato)		1. Almeno 40%	1. Almeno 40%	100%
				2. Numero di nuovi servizi attivati		1. > [Computazione on-line dei pds e gestione carriere part-time; Dottorati di Ricerca (sia parte client/server che web); Mobilità internazionale (Erasmus)]	1. > [Computazione on-line dei pds e gestione carriere part-time; Dottorati di Ricerca (sia parte client/server che web); Mobilità internazionale (Erasmus)]	100%
				3. Percentuale di copertura VoIP (sedi coperte)		3. Almeno 50%	3. Almeno 50%	100%
				4. Aderenza dell'Ateneo a federazioni per la condivisione di servizi		4. Almeno 2	4. Almeno 2	100%
				5. Partecipazione dell'Area a gruppi di lavoro nazionali		5. Almeno 3	5. Almeno 3	100%
				6. Numero di progetti di livello nazionale		6. Almeno 3	6. Almeno 3	100%
				7. Tempo di uptime (servizio attivo e raggiungibile) del sistema di posta elettronica		7. Maggiore o uguale al 98%	7. Maggiore o uguale al 98%	100%
				8. Numero di utenti con credenziali wireless		100%	100%	100%
				9. Percentuale di copertura utenti con wireless		100%	100%	100%
				10. Tempo di emissione dei rendiconti telefonici presso le strutture		Tempo reale	Tempo reale	100%



TABELLA 12: TABELLA RIEPILOGATIVA OBIETTIVI OPERATIVI E RELATIVO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (2/2)

Descrizione Obiettivo	Peso Obiettivo	Risorse Umane	Risorse Finanziarie	Indicatori	Peso Indicatori	Target	Valore Consumativo Indicatori	Grado di Raggiungimento Obiettivo (valore compreso tra 0 e 100%)
Efficienza erogazione Servizi: Laboratori & Assistenza, WebTV	20%	Tutto il personale della Ripartizione		1. Tempo medio di chiusura di ticket di difficoltà ALTA		Entro 4 gg lavorativi	Entro 4 gg lavorativi	100%
				2. Tempo medio di chiusura di ticket di difficoltà MEDIA		Entro 2 gg lavorativi	Entro 2 gg lavorativi	100%
				3. Tempo medio di chiusura di ticket di difficoltà BASSA		Entro 1 gg lavorativo	Entro 1 gg lavorativo	100%
				4. Percentuale di ticket chiusi entro le 48 ore		Maggiore uguale del 70%	Maggiore uguale del 70%	100%
				5. Numero di strutture coperte dal servizio		80% delle strutture dell'Ateneo	80% delle strutture dell'Ateneo	100%
				6. Grado di soddisfazione del servizio help desk		Medio (su scala Scarso, medio, alto)	Medio (su scala Scarso, medio, alto)	100%
				7. Tempo medio di produzione del master DVD legati ad eventi complessi		6 gg lavorativi	6 gg lavorativi	100%
				8. Tempo medio di produzione del master DVD legati ad eventi semplici		4 gg lavorativi	4 gg lavorativi	100%
				9. Numero di revisioni periodiche per laboratorio/anno		Almeno 3	Almeno 3	100%
				10. Upgrade dei laboratori		Almeno 2 laboratori	Almeno 2 laboratori	100%
				11. Numero di postazioni servite in remoto		Maggiore uguale al 5%	Maggiore uguale al 5%	100%
				12. Uptime della piattaforma di e-learning		98%	98%	100%
				13. Tempo di risposta su richiesta di intervento da parte dei docenti su piattaforma e-learning		Entro 24 ore	Entro 24 ore	100%
				14. Tempo medio di preparazione di un corso di e-learning se i docenti NON lavorano in autonomia		1 gg/uomo	1 gg/uomo	100%
				15. Tempo medio di preparazione di un corso di e-learning se i docenti lavorano in autonomia		1 ora	1 ora	100%
				16. Numero di sessioni di esami ECDL		2	2	100%
				17. Uptime tecnico del sistema Web TV e Web Radio		99%	99%	100%
Razionalizzazione e rivalutazione del personale dell'Area	20%	Tutto il personale della Ripartizione		1. Numero di proposte di corsi per ciascun dipendente (sulla base del piano di formazione)		1. Mediamente 2 per dipendente	1. Mediamente 2 per dipendente	100%
				2. Numero di corsi erogati dal personale dell'Area		2. Mediamente 1 per dipendente	2. Mediamente 1 per dipendente	100%
				3. Numero di proposte di partecipazioni a convegni nazionali		3. Mediamente 1 per dipendente	3. Mediamente 1 per dipendente	100%
				4. Numero di partecipazioni a tavoli nazionali/internazionali		4. Almeno 5 per l'Area	4. Almeno 5 per l'Area	100%
				5. Numero di partecipazioni a gruppi di lavoro di costituiti nell'Area		5. Mediamente uno per dipendente	5. Mediamente uno per dipendente	100%
				6. Numero di partecipazioni a gruppi di lavoro di nazionali		6. Almeno due per l'Area	6. Almeno due per l'Area	100%
				7. Numero di progetti finanziati dall'esterno		7. Almeno due	7. Almeno due	100%
				8. Partecipazioni a gare e bandi locali, nazionali ed europei		8. Almeno due	8. Almeno due	100%