



Servizi Informatici per il Digitale: Stato ed Obiettivi

Evoluzione dei servizi informatici per l'amministrazione INAF 2003-2016

L'INAF è un Ente relativamente giovane, se confrontato con gli omologhi Enti di Ricerca Nazionali (CNR, INFN, Enea, INGV), e nasce dalla fusione di strutture che godevano di un alto grado di autonomia amministrativa ed organizzativa (gli Osservatori) e gli Istituti ex CNR che, potendo contare su una solida struttura amministrativa centrale, non erano dotati di risorse e competenze paragonabili agli Osservatori.

La realizzazione e la messa in opera di servizi informatici comuni a tutto l'Ente ha sempre dovuto fare i conti con la differente origine delle strutture che lo compongono, con le differenti procedure applicate, le diverse competenze a livello territoriale e con la relativa debolezza di servizi centrali. I servizi informatici per l'amministrazione (CED-INAF) nascono e vengono formalizzati nel 2004 con lo scopo di gestire il programma di contabilità *TEAM-GOV* per disporre di un unico bilancio di Ente secondo quanto prescritto dal DPR 97/2003. Il CED viene costituito a Bologna presso l'IRA, Istituto che dispone di discrete infrastrutture logistiche e adeguate competenze informatiche.

A partire dal 2004 un gruppo di lavoro designato dall'Ente definisce i requisiti per il protocollo informatico facendo la scelta di utilizzare una unica applicazione ma tenendo separate le registrazioni delle singole le strutture. Per alcuni anni si utilizza l'applicazione "*Protocollo ASP*" in outsourcing da CNIPA, poi alla cessazione del servizio, si opta per il prodotto Folium su server dell'INAF. In un primo momento viene chiesto al CED di gestire il servizio ma viene declinata la richiesta per mancanza di risorse. I server per il protocollo saranno ospitati per alcuni anni in Sede Centrale e quindi all'Osservatorio di Trieste dove sono attualmente gestiti dallo staff tecnico dell'Osservatorio.

Nel 2006 viene costituito il "*Gruppo di lavoro per l'implementazione e la riorganizzazione del Sistema Informativo per il personale*" che provvede a unificare le "istanze CSA" al fine di centralizzare alcune delle fasi della gestione giuridica ed economica del personale ed avere una anagrafica unica. Viene anche proposto di costituire, presso strutture dotate di solide competenze, dei centri di eccellenza che si prendano in carico funzioni amministrative e gestionale per l'intero Ente, ma questa proposta incontra resistenze sia a livello centrale che periferico.

Nel corso degli anni il CED di Bologna ha mantenuto e gestito l'applicazione per il Bilancio, ha fatto da interfaccia con il Cineca per la soluzione dei problemi tecnici e per un utilizzo coerente di CSA da parte delle strutture. Ha adottando un sistema basato su "Ticket elettronici" per rispondere e tener traccia delle richieste. Si è dotata di un sito Web dedicato al personale amministrativo in cui diffondere manuali, moduli, documentazione sull'utilizzo delle applicazioni e a supporto delle procedure, contando in questo su un valido aiuto da parte del personale amministrativo delle strutture. Ha realizzato e gestito i database delle "associazioni" e delle "macroaree" in collaborazione con la Direzione Scientifica e ha dato supporto agli Uffici Centrali nella

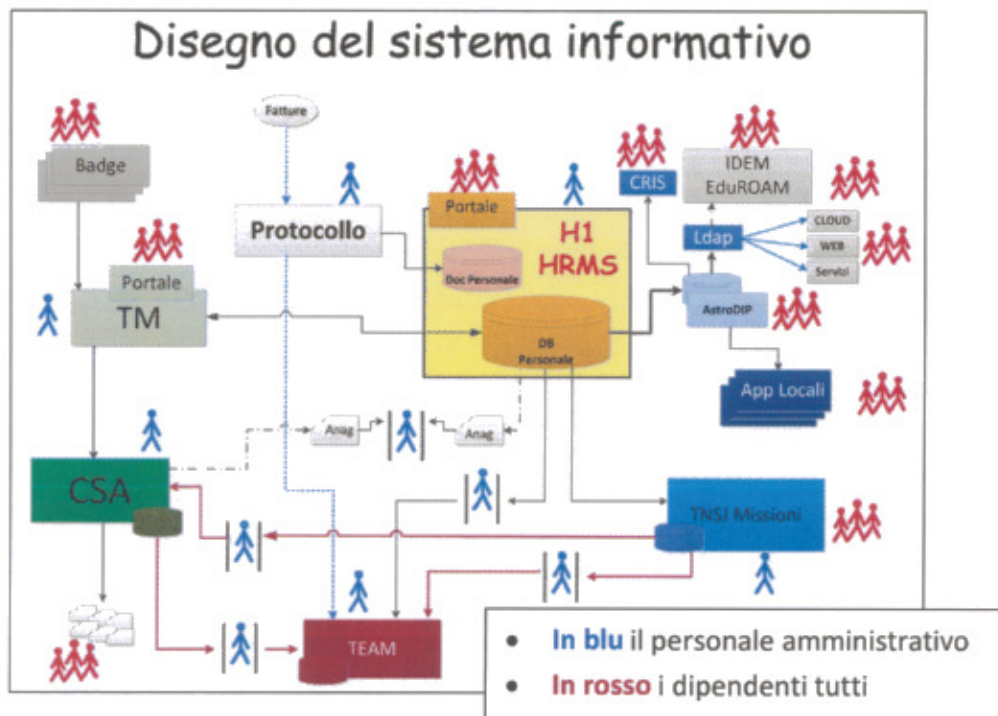


preparazione dei dati necessari alle operazioni di voto, alla VQR e piu' in generale alla compilazione di dati a fini statistici.

CSA e' sempre stato il sistema di riferimento per la gestione del personale. Dagli archivi di CSA venivano estratti i dati che andavano ad aggiornare il database anagrafico dell'Ente (Astro-Dip) su cui si sono realizzate le liste e-mail di informazione ed i servizi che richiedevano una "identita' digitale" (IDEM, EduRoam ,Cris etc). Nel tempo ci si e' resi conto che un sistema sviluppato per la gestione economica e previdenziale del personale era difficilmente utilizzabile quale anagrafica dell'Ente. Nel 2014, con la decisione di utilizzare Noi_PA quale sistema paghe, e' stata fatta una indagine di mercato per trovare prodotti con cui realizzare un sistema informativo integrato in grado di soddisfare le esigenze degli Uffici centrali e periferici e dei dipendenti e collaboratori.

Il Sistema informativo INAF

Il sistema informativo dell'INAF non si e' sviluppato da un progetto complessivo ma cercando di mettere assieme e far comunicare applicazioni che erano state acquisite per rispondere a esigenze specifiche. Solo negli ultimi anni, di fronte alla eventualita' di mettere in discussione CSA, ci si e' posti il problema di ridisegnare il sistema definendo i processi ed i flussi dei dati. Altri Enti hanno potuto contare su risorse interne per sviluppare le singole applicazioni in presenza di un mercato ancora immaturo. Data l'evoluzioni del mercato il CED ha fatto la scelta di considerare innanzitutto soluzioni aziendali lavorando per adattarle all' esigenze di un Ente di ricerca. Le incertezza nelle scelte tra CSA e Noi_PA e la carenza di personale al CED hanno portato a ritardi nella realizzazione tecnica e nella completa definizione dei flussi e dei processi. A tutto oggi il sistema informativo dell'INAF si sta sviluppando secondo questo progetto:





TEAM: - Contabilita'

Prodotto da Gesinf. Utilizzo "in house" INAF Costo manutenzione 55 K/Euro anno

Il programma gestisce la contabilita' ed il bilancio di tutto l'ente, inclusi una serie di servizi come la gestione ordini, le attivita' fiscali, i cespiti, ecc.

E' utilizzato da anni da tutte le strutture ed e' amministrato dal personale CED, a stretto contatto con l'Ufficio II^ "Affari Generali e Risorse Economiche". Il CED gestisce inoltre i server amministrativi e fornisce l'Help-Desk sulle problematiche relative al programma e le credenziali di accesso in accordo con i responsabili amministrativi. Provvede all'aggiornamento delle anagrafiche contabili e dell'elenco creditori/fornitori per evitare duplicazioni dei dati inseriti dalle strutture.

Data la critica' dell'applicazione attualmente non vi sono flussi acquisiti automaticamente; i dati vengono riportati manualmente dagli operatori in TEAM.

Nel corso del 2017 si prevede la possibilita' di passare alla contabilita' economico-patrimoniale questo richiedera' un lavoro di verifica con Gesinf circa l'adeguatezza dell'applicazione un grosso sforzo da parte del CED e dell'Ufficio II^ per la riorganizzazione del bilancio e per la relativa formazione del personale.

Indipendentemente dall'implementazione del nuovo sistema di contabilita' viene segnalata l'esigenza di corsi sull'utilizzo del programma che ha subito molte modifiche e che negli anni ha visto avvicendamenti del personale.

CSA: Gestione economica e previdenziale del personale

Prodotto Cineca utilizzo in outsourcing. Costo 70K/Euro anno

Il programma provvede alla gestione economica/giuridica del personale, al calcolo degli aspetti previdenziale ed alla produzione dei cedolini stipendiali. E' attualmente utilizzato da tutti gli Osservatori (alcuni dei quali si fanno anche carico del personale ex-CNR) e da alcune Aree dell'Ufficio I^.

L'utilizzo del programma e' impegnativo, richiede un significativo input di dati, discrete competenze giuridiche e conoscenza dei contratti di lavoro, si suggerisce che l'utilizzo di questa applicazione sia presa in carico dal ufficio centrale, con l'eventuale supporto alcuni uffici periferici almeno per la gestione del personale strutturato.

Il CED gestisce le utenze CSA e fornisce Help-Desk nell'uso del programma ponendosi come interfaccia tra le richieste degli Osservatori ed il Cineca. Provvede direttamente all'inserimento delle anagrafiche per garantire la completezza e la non duplicazione delle informazioni.



In passato CSA era l'unico strumento per gestire l'anagrafica e tutte le informazioni relative al personale; l'estrazione dei dati e' sempre risultata laboriosa e complessa. Con l'acquisto della licenza di H1-HRMS e lo sviluppo di altre applicazioni e' possibile oggi focalizzare l'uso di CSA per la sola gestione economico/giuridica e previdenziale definendo e sviluppando il software per lo scambio di dati tra le diverse applicazioni.

L'acquisizione di un sistema unico di "Time Management" permetterebbe di mantenere decentrata la gestione quotidiana di ferie, permessi, turni, scioperi, buoni pasto etc centralizzando invece la gestione del personale strutturato.

Va' approfondito la disponibilita' di applicazioni per la gestione degli emolumenti di assegnisti, borsisti, etc, procedure semplificate quali "U-Gov minicarriere" che il Cineca stava realizzando alcuni anni fa.

Il Time Management : La gestione delle presenze

Prodotto in proposta di acquisizione

Attualmente INAF non dispone di un sistemi di Time Management comune a tutte le strutture. Un tentativo di uniformare i sistemi era stato fatto in previsione del passaggio a Noi_PA, ma la cosa non ha avuto seguito. L'Istituto IAPS di Roma ha acquisito un sistema di TM integrato con le anagrafiche e le credenziali generate in H1-HRMS che puo' rappresentare una soluzione per tutto l'Ente. Numerose strutture hanno segnalato la necessita' di aggiornare i loro sistemi.

Si deve procedere all'acquisto del sistema di Time Management a partire dalle strutture che non hanno contratti in essere, procedendo quindi per tutte le strutture.

Contestualmente vanno definiti i flussi necessari al trasferimenti dei dati verso CSA e verso H1-HRMS valutando quali informazioni gestire con il TM, con H1 e con CSA.

E' opportuno chiarire fin da subito come saranno suddivise le spese tra amministrazione centrale e strutture e le strutture in termini di licenza e di contratto di esercizio.

H1-HRMS La gestione anagrafica

Prodotto dalla EBCconsulting. Utilizzo in house. Costo manutenzione 10K / Euro anno

H1-HRMS e' una agevole interfaccia ad un database relazionale che permette di registrare tutte le informazioni relative ai soggetti che a vario titolo afferiscono a INAF (dipendenti, collaboratori, associati, frequentatori etc). Puo' gestire le informazioni anagrafiche, giuridiche, economiche, le competenze tecniche e scientifiche, le afferenze alle macroaree ed e' stato configurato per gestire le credenziali per l'identita' digitale dei dipendenti INAF. Rappresenta quindi una "agenda ed



archivio di segreteria" condivisa che e' stato adattato alle specifiche peculiarita' ed esigenze dell'Ente. I dati anagrafici ed i documenti salvati in H1 possono essere condivisi tra gli Uffici centrali e delle strutture, mentre opportune routines li rendono disponibili alle applicazioni che costituiscono il sistema informativo dell'Ente a partire da Astro-Dip.

La maggioranza delle strutture hanno portato a termine l'inserimento delle anagrafiche, alcune hanno iniziato ad inserire i documenti che costituiscono il "fascicolo del personale". I soggetti inseriti in H1 possono prendere visione dei documenti e dei dati che li riguardano attraverso un portale web e potendo anche aggiornare alcune delle informazioni.

Alcune delle funzionalita' di H1 non sono state esplorate fino in fondo, tra queste segnaliamo la definizione dell'organigramma, la gestione dei fascicoli e visite sanitarie dei dipendenti e strumenti per la valutazione. H1-HRMS dispone anche di strumenti per la ricerca, l'elaborazione statistica e la produzione di prospetti riepilogativi che devono essere approfonditi e messi a disposizione degli Uffici.

Il CED gestisce il programma installato su propri server. Ha realizzato corsi in presenza ed incontri in videoconferenza per l'attivazione e fornisce assistenza in Help desk. Ha prodotto un manuale per l'utilizzo (<http://www.ced.inaf.it/info/images/ced-inaf/H1-Doc/H1-Manuale-Completo.pdf>) e mantiene i rapporti con EBCconsulting per lo sviluppo dell'applicazioni e l'allineamento del database Astro-Dip che e' il cuore del sistema informativo dell'Ente.

I ritardi nel pieno utilizzo di H1-HRMS sono da addebitarsi principalmente alle incertezze sulle scelte dei programmi per la gestione del personale ed alla mancanza di chiare indicazioni da parte della Direzione.

Applicazioni diverse (Protocollo, H1-HRMS, CSA), limitatamente ad alcuni ambiti, si sovrappongono nelle funzionalita'. E' necessario operare delle scelte e fornire indicazioni precise; cosi come e' necessario definire l'accesso alle differenti aree del programma in funzione dell'organizzazione degli Uffici.

Lo scarso utilizzo degli strumenti da parte degli uffici centrali, che in molti casi continuano a richiedere alle strutture dati a cui potrebbero avere accesso, disincentiva l'inserimento di informazioni da parte delle strutture stesse e non ha stimolato il CED a studiare eventuali soluzioni.

TNSJ: Le Missioni

Prodotto dalla Sarce. Utilizzo "in house" . Costo manutenzione 10K / Euro anno

TNSJ: e' una moderna applicazione verticale per la gestione telematica delle trasferte dei dipendenti. Se il "modulo missioni di CSA" e' stato utilizzato per il solo calcolo delle spese, dei costi e delle ritenute, TNSJ e' una applicazione Web che gestisce tutte le fasi della missione (inserimento richieste, autorizzazione, calcolo e conservazione della documentazione in formato



digitale). TNSJ e' utilizzabile dal personale in trasferta per visionare tutte le missioni effettuate o di cui gestisce i fondi.

Il programma prevede le "missioni estere con trattamento alternativo", ma non effettua i calcoli relativi agli aspetti fiscali e previdenziali cui risultati andrebbero comunque comunicati al "sistema paghe". Per queste missioni si prevede di utilizzare TNSJ per le autorizzazioni e la conservazione dei documenti, di far calcolare i costi a CSA che registrera' anche le voci fiscali e previdenziali che compariranno in busta paga.

Nella configurazione che e' stata fatta del programma le missioni che gravano su fondi amministrati da strutture diverse da quella del richiedente vengono gestite dalla struttura che liquida e non sara' piu' necessario effettuare partite di giro come in passato.

Il CED gestisce il programma installato su propri server. Ha realizzato numerosi corsi in presenza per gli amministrativi e presentazione per i colleghi. Fornisce assistenza in Help desk e fa' da interfaccia verso la Sarce per la segnalazione dei problemi. Ha reso disponibile per gli utenti un manuale per l'utilizzo dell'applicazione (<http://servizi.ced.inaf.it/TNSJ/TNSJ-User.pdf>), e' in produzione il manuale per gli amministratori.

Il programma e' utilizzato dalle sedi di Torino, Trieste, Padova, IASF Milano e dalle tre strutture di Bologna. Le altre sedi, che pure hanno partecipato ai corsi, sono in attesa di indicazioni precise circa l'uso del programma.

Particolarmente importante e' l'adozione del programma da parte della Sede Centrale dato il numero di missioni di personale delle strutture che gravano su fondi centrali.

Attualmente gli scontrini e le ricevute cartacee vengono consegnate in amministrazione per la conservazione. Poiche' gran parte delle ricevute sono ormai "solo digitali" si propone che il nuovo regolamento preveda pari validita' alle copie scansionate di scontrini e fatture

Per completare il processo di dematerializzazione va' chiarita la validita' della copia digitale delle ricevute e quale tipo di "firma" ci si attende sulla documentazione digitale.

Attualmente vi sono alcune difformita' di calcolo tra l'attuale regolamento e il programma, difformita' che saranno sanate per adeguarsi ai nuovi regolamenti. E' altresì opportuno che i nuovi regolamenti si avvalgano delle potenzialita' del programma.

Servizi alla Sede Centrale

Il SID presso la Sede Centrale deve gestire le infrastrutture di comunicazione (reti informatiche e telefonia), garantire la funzionalita' degli apparati multimediali utilizzati per convegni e videoconferenze e fornire supporto di Help-desk all'utenza locale analogamente alle altre strutture INAF.



La Sede Centrale ospita le Direzioni ed i principali uffici amministrativi dell'Ente e quindi vi e' ampio uso di applicazioni informatiche di tipo "office" su PC desktop con sistema operativo Windows. Questo tipo di applicazioni sono le piu' esposte ad attacchi informatici ed intrusioni , e l'uso dello spazio disco del proprio PC per salvare dati e documenti rende impossibile organizzare una efficiente strategia di back-up.

Gia' in passato si e' cercato di promuovere l'utilizzo di "cartelle" nei dischi condivisi sul server centrale per poter garantire copie di sicurezza per i file prodotti. Si sono incontrate inerzie e resistenze che hanno impedito fino ad ora di arrivare ad avere una situazione che si possa considerare soddisfacente. Per un uso ottimale delle risorse informatiche personali o condivise e' necessario tenere conto della organizzazione degli uffici, dei flussi dei dati e degli strumenti che si intendono usare nelle differenti procedure. E' comunque urgente mettere a disposizione di tutti i dipendenti delle aree personali o di ufficio, su dischi condivisi o in modalita' cloud, e promuoverne l'utilizzo.

La sede centrale ospita il Sito WEB Istituzionale dell'Ente <http://www.inaf.it> . A differenza dei tanti siti INAF che sono stati creati per presentare strutture o progetti e non sono vincolati da normative specifiche, il sito istituzionale dell'Ente deve prevedere tutte le sezioni contemplate dalla legge sulla "Amministrazione trasparente" e presentare informazioni complete ed aggiornate sulla strutture, le attivita' e gli obiettivi dell'Ente.

Compito del SID e' quello di garantire la funzionalita' del sito Istituzionale e agevolare il lavoro di aggiornamento delle singole sezioni da parte degli uffici. In questi mesi si sta' procedendo a ridisegnare il sito realizzando una nuova veste grafica e svecchiando alcune sezioni anche su suggerimento dei colleghi che provvedono all' inserimento dei contenuti.

La gestione dei contenuti presenti nel sito Istituzionale dell'Ente esige di prestare molta attenzione alla correttezza delle informazioni ed alla tempestivita' negli aggiornamenti. Questo richiede di implementate procedure automatiche per recuperare informazioni presenti nel sistema informativo, ma soprattutto che siano definite chiaramente le responsabilita' nell'aggiornamento dei contenuti delle singole sezioni, soprattutto quelle apicali o trasversali tra gli uffici.

Va' inoltre promosso l'uso di sistemi per la condivisione ed il salvataggio dei dati, garantita la connettivita' di rete con la duplicazione dei percorsi in fibra e posta una cura particolare ai sistemi di comunicazione garantendo la amministrazione e gestione del servizio di e-mail INAF.

Infrastrutture di rete e rapporti con il GARR

Le strutture INAF sono collegate in rete per attivita' di ricerca fin dai primi anni '80, solo a partire dalla meta' degli anni '90 e' nata l'esigenza di utilizzare la telematica anche per le attivita' amministrative e gestionali. Attualmente sono attivi 25 collegamenti alla rete GARR la maggioranza dei quali sono realizzati in fibra ottica con banda di 1Gbit/sec o superiore; sono in



corso gli studi di fattibilità per risolvere le situazioni ancora insoddisfacenti. Per ragioni di costo i collegamenti sono realizzati su singola tratta; per garantire una maggiore affidabilità si prevede un doppio percorso per la Sede Centrale. L'Istituto IRA di Bologna che ospita i server del SID è presso un POP Garr e quindi già dotato di collegamento in fibra su tratta multipla. Non è presente alcun collegamento alla rete SPC in quanto fino ad ora non è stato richiesto.

Il servizio ICT della Direzione Scientifica coordina gli sviluppi dell'infrastruttura di rete e calcolo locale attraverso il "Gruppo Coordinamento Sistemi Informativi" (GCSI) nominati dai Direttori della struttura. Per il supporto ai servizi amministrativi il CED (ora SID) fa riferimento al "Coordinamento Sistemi informatici Amministrativi" (CSIA) costituito da tecnici informatici anche questi indicati dai Direttori delle strutture. In numerose strutture le funzioni GCSI e CSIA vengono svolte dalla stessa persona.

La gestione delle reti e dei servizi informatici di tipo scientifico e amministrativo a livello nazionale è ben organizzata. La costante collaborazione tra il ICT e SID nelle scelte tecniche e nella definizione dei compiti e delle responsabilità è sempre stata fondamentale per il mantenimento dell'infrastruttura.

Il comma 515-bis dell'articolo 1 della legge 28 dicembre 2015 n. 208, inserito con la recente legge di semplificazione ci permette continuare ad utilizzare le infrastrutture ed i servizi di rete realizzati dal GARR. I contratti tra il GARR e gli Enti ed Università hanno validità quinquennali e sono sottoscritti dal Presidente dell'Ente. Attualmente la spesa ammonta a circa 550.000 Euro/Anno ed è stata gestita su capitoli di competenza della Direzione Scientifica.

Nella gestione della rete e dei servizi offerti il GARR fa riferimento ad un responsabile (Access Point Administrator) incaricato dalla Direzione dell'Ente. L'APA segnala al GARR i referenti tecnici (Access Point Manager) responsabili dei singoli collegamenti delle strutture.

Considerando l'assetto organizzativo che si sta prefigurando in futuro dovrà essere la Direzione Generale del INAF ad indicare al GARR le seguenti figure:

- **Access Point Administrator** : Referente dell'INAF al GARR con il compito di gestire i collegamenti e le problematiche di sicurezza della rete coordinando i referenti delle singole strutture collegate.
- **Rappresentante nella Federazione IDEM** : Indica i rappresentanti nelle commissioni tecnico-scientifiche IDEM dove si organizza l'utilizzo di una identità digitale per accedere ai servizi messi a disposizione di Università ed Enti di Ricerca a livello internazionale.
- **Il Referente per la distribuzione dei certificati X509**. I certificati server e personali possono essere acquisiti dalla Digicert con credenziali IDEM. I certificati personali permettono la firma digitale dei documenti e dei file, ma la Digicert non è accreditata tra i certificatori italiani.



Sottolineando che e' fondamentale che la scelta di queste figure di riferimento sia condivisa con ICT si ritiene opportuno che i rapporti con IDEM e la distribuzione dei certificati X509 rimangano in carico al SID in quanto vengono trattati argomenti fortemente legati alla anagrafica ed identita' digitale del personale INAF. Le precedenti Direzioni hanno affidato questi tre ruoli al responsabile del SID .

La rete amministrativa dell'INAF si basa sulla rete GARR e ne condivide accessi, banda e percorsi. Nei luoghi dove sono presenti servizi nazionali (Roma, Bologna, Trieste) i server sono stati protetti e confinati nell'uso da parte di soli client INAF. Nei prossimi mesi va' portata avanti una verifica, svolta dai membri CSIA, affinche' presso le strutture la "sottorete amministrativa " sia dotata di misure di sicurezza piu' stringenti di quelle richieste nei centri calcolo e laboratori fornendo dove occorre firewall che garantiscano anche accessi VPN. In prospettiva, quando tutte le strutture saranno dotate di reti di almeno 1Gbit/s si potrebbe realizzare una rete virtuale dedicata alle attivita' amministrative.

Agenda digitale e Dematerializzazione dei Processi

Gli obiettivi dell'Agenda Digitale sono:

- Individuare strumenti per definire il livello minimo di sicurezza, qualita', fruibilita', accessibilita' e tempestivita' dei servizi on line delle amministrazioni pubbliche; prevedere, a tal fine, speciali regimi sanzionatori e premiali per le amministrazioni stesse.
- Ridefinire e semplificare i procedimenti amministrativi, in relazione alle esigenze di celerita', certezza dei tempi e trasparenza nei confronti dei cittadini e delle imprese, mediante una disciplina basata sulla loro digitalizzazione e per la piena realizzazione del principio «innanzitutto digitale» (digital first), nonche' l'organizzazione e le procedure interne a ciascuna amministrazione.

Nel caso specifico di un Ente di Ricerca l'attivita' amministrativa e' svolta soprattutto per realizzare gli obiettivi propri dell'Ente e, fatti salvi i necessari rapporti con altri settori della pubblica amministrazione e con le imprese, il rapporto con "i cittadini" si realizza soprattutto nella diffusione della produzione scientifica. Una delle occasioni in cui INAF viene percepita dai cittadini come PA riguarda i concorsi, e per questi va' posta una attenzione particolare nella comunicazione via PEC e nelle pagine informative sul sito Web. L'impegno del SID deve anche essere quello di fare si' che gli obiettivi di **celerita', certezza dei tempi e trasparenza** che l'Agenda Digitale si propone verso "i cittadini" siano realizzati anche a favore dei dipendenti e dei collaboratori e nei rapporti con degli altri Enti di Ricerca a livello nazionale ed internazionale.



Per raggiungere gli obiettivi indicati e' necessario:

- Dotare l'Ente di adeguati strumenti di comunicazione e di condivisione delle informazioni.
- Definire l'organizzazione degli uffici considerando gli aspetti di accessibilita' e riservatezza delle informazioni sia dal punto di vista informatico che giuridico.
- Definire chiaramente le procedure amministrative ed i flussi dei dati.
- Costruire un sistema informativo con cui avverare le procedure.

La Posta Elettronica

L'utilizzo della posta elettronica in INAF risale agli anni '80 e ogni Osservatorio/Istituto dispone di un sistema per offrire le caselle postali ai propri utenti. Da alcuni anni e' attivo un sistema di "aliases" che permette a tutti i dipendenti di avere indirizzi del tipo nome.cognome@inaf.it. Questi indirizzi sono scarsamente utilizzati. Cioe' dovuto a problemi di inerzia, legati anche alla difficolta' di segnalare il cambio di indirizzo a tutti i propri corrispondenti, ma anche al desiderio di essere identificati con la struttura. I sistemi di posta elettronica degli Osservatori hanno funzionato fino ad ora in modo soddisfacente e con un buon livello di affidabilita', ma iniziano ad essere obsoleti e numerosi sistemisti stanno chiedendo a ICT ed al CED se e' il caso di aggiornare i propri sistemi o se INAF intende dotarsi di un sistema comune per tutto l'Ente.

Al seguito di lunghe discussioni ICT e' orientato a mettere a disposizione di tutti i dipendenti e collaboratori dell'Ente un servizio di caselle postali comuni (circa 2000 caselle) ed il CED sta realizzando le condizioni per una migrazione graduale al nuovo servizio. Si sta' ancora valutando se e' piu' conveniente adottare una soluzione interna o esternalizzare totalmente il servizio.

La soluzione esterna (Google, Aruba, Tim, ...) che ha un costo di circa 30KE/anno offre sicuramente maggiori garanzie dal punto di vista della sicurezza e dell'affidabilita' del servizio. Per contro, risulta piu' complessa la migrazione, dovendosi ancora chiarire molti aspetti riguardo al travaso delle "identita' digitali", e all'allineamento costante con il sistema informativo INAF.

La soluzione interna prevede l'acquisto di 2-3 server (12-15 KEuro) da dislocarsi presso la Sede Centrale ed in una altra sede (o due) per offrire la rindondanza e quindi garanzia di continuita' di servizio. Date le applicazioni disponibili e le attuali competenze si stima in 2 o 3 mesi uomo di lavoro per lo startup e in non piu' di un mese/uomo all'anno per l'attivita' di manutenzione ordinaria. L'aggiornamento degli utenti (creazioni/cessazioni) rifletterebbe le informazioni immesse dalle segreterie in H1-HRMS, mentre resterebbe in carico al servizio la definizione delle "caselle postali di ufficio" (Direzioni, Segreterie, Uffici, supporto alle PEC etc).

Nel nuovo sistema anagrafico H1-HRMS si prevede di registrare sia gli indirizzi "E-mail personali", sia gli indirizzi "E-mail Ufficio". I primi saranno definibili e modificabili dagli utenti attraverso il portale, mentre i secondi saranno impostati dalle segreterie e coincideranno con nome.cognome@inaf.it. Agli indirizzi di ufficio arriveranno tutte le comunicazioni delle liste. Agli indirizzi personali saranno segnalate le attivazioni delle password, i cedolini e le comunicazioni



strettamente personali. Dato l'alto turnover dei collaboratori va' definito per quanto tempo conservare la casella postale del personale cessato.

Questa separazione tra caselle postali personali e caselle postali INAF e' necessario in previsione di un sistema di caselle centralizzate che non saranno piu' gestite dai singoli sistemisti delle strutture ma dovranno prevedere meccanismi automatici simili a quelli forniti dai providers.

La decisione circa il sistema da utilizzare deve essere presa nei prossimi mesi, data anche la pressante richiesta di alcune strutture che si trovano ad operare con sistemi non piu' affidabili. Per la migrazione di tutte le caselle postali dell'Ente i tempi possono essere piu' lunghi ed ogni struttura potra' decidere quando e come dismettere il servizio locale potendo comunque contare su una soluzione dell'Ente.

Per le comunicazioni interne l'Ente dispone di numerose liste di posta elettronica (dipendenti@ced.inaf.it, ricercatori@, associati@, direttori@, resp-ammin@, etc) qualunque sia la scelta che si andra' a fare rimarra' in carico al SID l'aggiornamento di queste liste che gia' avviene in via automatica a partire dal sistema informativo. Anche gran parte delle liste delle strutture (esempio: utenti@iaps.inaf.it) possono essere realizzate e gestite in via automatica. Rimarranno sempre casi di caselle postali (oppure alias) che dovranno essere gestite "a mano", e per queste dovranno essere individuate soluzioni sia nel caso della scelta interna che nel caso del outsourcing.

Stante la pressante richiesta di alcune strutture e' necessario decidere la scelta del sistema di posta gia' nei prossimi mesi ed avere il sistema funzionante entro l'estate. Nella decisione va' coinvolta ICT che da mesi sta' affrontando il problema.

Data la criticita' di questo servizio il SID in Sede Centrale deve essere attore principale nella gestione. Nel caso di una scelta interna va' individuato una seconda struttura affidabile in cui installare il back-up attivo.

Per andare a completo regime, con la migrazione di tutti gli utenti e la dismissione dei sistemi locali si stima siano necessari alcuni anni. Il risparmio per l'Ente si puo' stimare in 1-2 KEuro e 0,5-1 mesi uomo all'anno per struttura.

La Posta Elettronica Certificata

La Sede Centrale INAF e tutte le strutture dispongono di almeno due indirizzi di Posta Elettronica Certificata, un indirizzo e' dedicato alle comunicazioni, ed un secondo indirizzo e' riservato al ricevimento delle Fatture Elettroniche.

Le fatture che sono inviate alla PEC vengono smistate alle amministrazioni competenti, protocollate e quindi liquidate attraverso TEAM. In questo processo Laura Flora a Trieste gestisce gli aspetti dell'organizzazione del protocollo e della conservazione con Folium, Barbara Neri al SID ha in carico la gestione tecnica di Civilia. Questa procedura appare quindi completa dal punto di vista della digitalizzazione del processo e della conservazione. Fino ad ora si e' scelto di non



registrare automaticamente i dati della fattura su TEAM per mantenere la possibilità di controllo e verifica da parte dell'operatore.

Le caselle PEC utilizzate per tutte le altre comunicazioni iniziano a presentare problemi di capienza. I 2 Gyte di spazio disco offerti dagli operatori dopo alcuni anni iniziano ad essere insufficienti. In alcune occasioni nel periodo dei concorsi lo spazio disco della PEC della Sede Centrale viene saturato durante un solo weekend con il rischio di perdere domande e/o documentazione allegata.

Per ovviare a questi problemi si e' consigliato di riversare su una casella postale appositamente definita tutte le vecchie e-mail, comprendendo le relative ricevute; Non vi e' certezza giuridica sulla correttezza della soluzione adottata, ma non si sono viste altre soluzioni praticabili nel breve periodo.

Si ritiene necessario rivedere il contratto con l'attuale fornitore del servizio (Infocert) per aumentare lo spazio delle caselle. Per la Sede Centrale sarebbe opportuno uno spazio 10-20 GBy.

Occorre chiarire cosa va' conservato e per quanto tempo, cosa si puo' "travasare" su altro sistema di posta o archiviazione e cosa infine si puo' cancellare. Va' chiarito il rapporto tra PEC e protocollo.

Va' anche accertato cosa avviene delle mail in archivio caso mai si decidesse di passare ad altro fornitore del servizio.

La Firma Elettronica e Firma Digitale

La "Firma" e' stato fino ad ora uno dei maggiori ostacoli nel processo della "dematerializzazione", ostacolo che deve essere rimosso se si intende procedere nello snellimento dei processi. Tradizionalmente il documento prodotto con un word processor, che potrebbe essere trasformato direttamente in un leggero file PDF, viene stampato al solo scopo di firma e quindi scansionato per ottenere una immagine PDF. In questo modo si moltiplica per 100 o per 1000 la dimensione del file, se ne pregiudica a volte la leggibilita' e soprattutto si perde una delle caratteristiche essenziali del documento digitale che e' quello di poter essere indicizzato e ricercato per il contenuto.

Apporre la firma digitale puo' risultare lento e macchinoso a causa di chiavette e password, rispetto ai pochi secondi necessari per siglare un documento, e quindi vi si ricorre solo quando e' strettamente necessario. Inoltre la firma digitale rilasciata da un ente certificatore riconosciuto ha un costo e richiede una certa trafila burocratica per ottenerla. Come risultato solo le direzioni sono dotate di firme digitali, utilizzate per gli ordini in Consip e per la firma delle convenzioni con Universita' ed altri Enti nazionali. Date le differenze che ancora esistono anche in ambito europeo sull'uso della firma digitale molti dei contratti dei progetti internazionali vengono sottoscritti facendo circolare la carta.

Altro problema riguarda la conservazione e la leggibilita' del documento firmato digitalmente. Un file PDF con firma PAdES e' di immediata lettura, ma se viene "taggato" per essere inserito in un



sistema di protocollo ne viene modificato il contenuto digitale e quindi perde parte della validità. Il documento imbustato con firma CADES e' illeggibile se non si dispone degli appositi programmi di decodifica.

Il problema va' affrontato fornendo al personale amministrativo agevoli strumenti per la conservazione e le indispensabili informazioni tecniche, ma soprattutto va' fatta chiarezza circa i documenti che richiedono necessariamente firma digitale e quali possono invece essere firmati con firma elettronica leggera. E questo vale soprattutto per i documenti interni all'Ente che rappresentano la grande maggioranza.

Uno dei maggiori ostacoli che abbiamo incontrato nella adozione del programma TNSJ-Missioni, che rappresenta uno dei migliori esempi di "processo di dematerializzazione" nel nostro Ente, e' stato quello di convincere che l'autorizzazione fornita dal Direttore veniva sottoscritta con una "firma elettronica debole" e che dal punto di vista giuridico "il documento informatico munito di firma elettronica "debole" soddisfa il requisito giuridico della forma scritta, in caso di contestazioni può essere liberamente valutato dall'autorità giudiziaria in considerazione delle sue caratteristiche di qualità e sicurezza".

Tutto il personale INAF puo' acquisire gratuitamente certificati rilasciati dalla Digidigit utilizzando le proprie credenziali IDEM. I certificati permettono di firmare digitalmente documenti utilizzando programmi quali Acrobat Reader, Word, Open Office. La firma e' tecnicamente identica a quelle ottenute da Aruba, Infocert etc, ma la Digidigit non e' tra le autorità certificatrici accreditate in Italia. Queste firme non hanno valore negli atti ufficiali tra le pubbliche amministrazioni, ma potrebbero essere utilizzate internamente all'Ente qualora per alcuni atti o procedimenti si volesse qualcosa in piu' della sola "firma elettronica debole".

In passato si sono tenuti incontri e lezioni sulle firme elettroniche e sulla autenticità del documento elettronico, questi incontri vanno integrati con informazioni tecniche sull'utilizzo dei programmi di firma e di verifica.

Vanno fornite chiare indicazioni circa i documenti che richiedono necessariamente la firma digitale e quelli per cui e' sufficiente la "firma elettronica debole" o la semplice indicazione del nome dell'autore.

Le indicazioni sulla "firma" sono necessarie oggi per la predisposizione di procedure informatiche amministrative che richiedono validazioni e/o autorizzazioni, ma riguardano tutto il personale di ricerca e gli associati dell'Ente che si rivolgono alle nostre amministrazioni.

Va' anche ribadito il concetto che il documento firmato digitalmente non si "conserva cartaceo", ma puo' essere archiviato nel solo formato digitale.



Identita' Digitale e SPID

L'agenda digitale ha posto una grande attenzione alla definizione dell'identita' digitale del cittadino, la firma digitale, la casella postale personale, le credenziali (username e password), i certificati X509 sono tutti strumenti per identificare e comunicare con un preciso soggetto, per offrire i servizi a cui ha diritto salvaguardandone la privacy. L'identita' digitale permette di interagire in modo personalizzato con le applicazioni informatiche.

SPID e' la soluzione che ci viene proposta da AgID per associare una identita' anagrafica ad una identita' digitale; le credenziali ottenute rivolgendosi agli enti certificatori permetteranno di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione, e di conseguenza viene richiesto a tutte le amministrazioni di rendere i propri servizi digitali accessibili con le credenziali SPID.

Anche il mondo della ricerca da molti anni si e' posto il problema di definire l'identita' digitale dei ricercatori. In questa direzione andavano le "autorita' certificatrici" per il GRID e negli ultimi anni la federazione IDEM ed EduRoam che permettono l'accesso a servizi per la ricerca basate su web (siti di case editrici, database, archivi di dati, applicazioni di calcolo) e a reti WiFi a livello internazionale. Oggi si sta' affrontando il problema dell'identita' digitale o della A&A (autenticazione e autorizzazione) per la gestione e l'accesso e l'utilizzo a strumenti quali CTA e SKA.

L'Identita' digitale nelle federazioni Internazionale EduGain si basa sulla fiducia nelle organizzazioni che ne fanno parte. La federazione internazionale riconosce IDEM per l'Italia che a sua volta riconosce le Universita' e gli Enti di Ricerca. Quando INAF certifica un nuovo dipendente o collaboratore inserendo le credenziali nel proprio "Identity Provider" queste vengono ritenute valide da tutta la federazione. Se INAF sottoscrive un abbonamento con una casa editrice il dipendente INAF potra' accedere con le proprie credenziali ai servizi di quella casa editrice.

INAF non puo' assumersi la responsabilita' di garantire l'identita' anagrafica e fiscale del collaboratore, puo' solo attestare che un collaboratore dell'Ente dispone di quelle specifiche credenziali. Purtroppo l'identita' digitale SPID e' riconosciuta solo a livello nazionale mentre sono internazionali i servizi offerti alla comunita' scientifica, quindi SPID non andra' in futuro a sostituire IDEM, ma potrebbe essere utilizzata per dare l'accesso alle credenziali IDEM.

SPID puo' risultare utile al personale amministrativo che svolge attivita' sui sistemi informatici della Pubblica Amministrazione per conto dell'Ente. Si deve fornire il massimo supporto tecnico per l'attivazione delle identita' SPID per il personale amministrativo.

Va' tenuto presente che l'identita' digitale fornisce un completo accesso personalizzato anche a dati riservati quali il "fascicolo sanitario" e quindi non puo' essere resa disponibile anche temporaneamente a soggetti terzi per l'espletamento di funzioni d'ufficio.



Procedure e Conservazione

L'utilizzo delle applicazioni informatiche dipende dall'organizzazione dell'Ente e dai compiti degli Uffici centrali e periferici. Mentre nei flussi dei "dati" esistono vincoli di formato e percorsi obbligati tra i database delle diverse applicazioni, nella gestione dei documenti sono soprattutto critici gli aspetti relativi all' 'autenticita' (firma) ed ai criteri di conservazione, oltre naturalmente agli aspetti connessi con la tutela della riservatezza.

Far coesistere nella gestione digitale delle informazioni le problematiche tecniche e gli aspetti giuridici, centrando al contempo gli obiettivi di "celerita', certezza dei tempi e trasparenza" che l'Agenda Digitale ci propone non e' semplice; puo' essere conveniente utilizzare differenti applicazioni ognuna delle quali risulta ottimizzata per gestire un aspetto del problema.

Il registro di protocollo e' lo strumento che, assegnando un identificativo ad ogni documento inviato o ricevuto, ne attesta la valenza a fini giuridici. Nel caso del protocollo informatico integrato con un sistema di gestione documentale, come nel caso di INAF con Civilia, viene garantito al documento digitale la conservazione integrale, comprensiva di firma digitale e di marche temporali, anche attraverso una organizzazione per fascicoli e titolari. Viene quindi garantita a termini di legge l' 'autenticita', la riservatezza e la conservazione del documento stesso.

Resta da capire se questo sistema e' anche lo strumento piu' efficiente per gestire gli stessi documenti secondo altri criteri di semplicita' operativa e di efficienza. Nel caso dei "fascicoli del personale" o dei "fascicoli per l'acquisto di beni" si ritiene conveniente avere applicazioni che gestiscono "copie di lavoro digitali" dei documenti organizzati con i criteri e strumenti piu' consoni alle procedure, questo fatto salvo la possibilita' di reperire l'originale nel archivio di protocollo in caso di contestazioni.

Quando in una procedura richiede piu' applicazioni informatiche diventa necessario definire i soggetti coinvolti, le azioni e gli strumenti che dovranno essere utilizzati. A titolo di esempio, e senza pretese di completezza, si propone uno schema di procedura per il passaggio di fascia:

La Procedura di passaggio di fascia:

Coinvolge: Ufficio Giuridico del Personale, Segreteria e Direttore Istituto, Dipendente, Dirigente Ufficio del Personale, Ufficio Economico del Personale.

Applicazioni informatiche utilizzate: H1-HRMS, PEC, Protocollo, Mail, Firma Digitale, CSA

N.	Soggetto	Evento/Azione	Strumento
1	Uff. Pers. Giur.	Creazione lista aventi diritto a passaggio di fascia nell'anno	H1
2	Uff. Pers. Giur	Invio della lista alle Direzioni delle strutture	Pec /Prot.
3	Segreteria/Dir.	Invio al dipendente richiesta di presentare relazione	Mail
4	Dipendente	Invio relazione al Direttore	Mail
5	Direttore	Approva e firma la relazione	Firma
6	Segreteria/Dir	Invia la relazione al Uff. Giuridico del Personale	Pec/Prot.
7	Dir. Uff.Pers	Firma il provvedimento	Firma
8	Uff. Pers. Giur.	Invia provvedimento a Direzione Istituto e Dipendente	Pec /Prot.
9	Uff. Pers. Giur.	Archivia nel fascicolo personale H1 il provvedimento	H1



10	Uff. Pers. Giur.	Aggiorna il livello di fascia e la prossima scadenza (vedi evento 1)	H1
11	Uff. Pers. Giur.	Ufficio giuridico invia elenco del personale da aggiornare	Mail
12	Uff. Pers. Econ.	Aggiorna il livello di fascia per calcolo stipendio	CSA

- **H1-HRMS:** Dati statistici, Ricerca prossime scadenze, Fascicolo del personale visibile agli uffici centrali del personale, alle segreterie delle strutture e al dipendente.
- **Protocollo:** Archiviazione conservativa degli originali del procedimento
- **CSA:** Gestione economica del personale

Si sta' iniziando a prendere in esame la procedura e l'applicazione per la gestione e la conservazione della documentazione relativa al processo degli acquisti. Gia' oggi molte fasi del processo sono digitali, come la selezione dei prodotti e gli acquisti in Consip/Mepa e la fatturazione, ma proprio la coesistenza di questi processi con altri che rimangono cartacei sta' creando notevoli difficolta' e le diverse sedi stanno trovando soluzioni diverse.

Lo scorso anno e' stato costituito un gruppo di lavoro di cui facevano parte Giovannini Stefano, Barbara Neri e Michele Gatti del SID e Laura Flora la responsabile della conservazione, che ha affrontato il problema della gestione delle fatture digitali; data l'urgenza con cui si e' dovuto procedere non vi e' stato il tempo per affrontare altri aspetti della procedura degli acquisti.

E' urgente arrivare a definire come procedere nella "dematerializzazione dei processi amministrativi" individuando gli attori, i processi e gli strumenti da utilizzare. Questo lavoro puo' essere affrontato da Gruppi di Lavoro in cui siano presenti competenze amministrative, giuridiche ed informatiche.

Vi e' la necessita' di dare soluzione alla dematerializzazione del "processo di acquisto" e di definire gli strumenti e le linee guida per la conservazione del relativo fascicolo digitale.



Va considerato che la informatizzazione delle procedure e la dematerializzazione degli atti permette di rivedere l'organizzazione del lavoro svincolando le funzioni dal luogo fisico in cui vengono svolte.

Nel caso di INAF, Ente con rilevanti competenze amministrative articolate sul territorio, si potrebbe considerare di specializzare alcuni uffici della struttura affinché operino su tematiche specifiche per l'intero Ente o per gruppi di strutture.

Considerando le procedure informatiche attualmente disponibili in INAF gli Uffici che potrebbero avvantaggiarsi maggiormente dalla dematerializzazione e dalla costituzione di "centri di competenze" sono:

- Ufficio del personale: Gestione giuridica del personale strutturato.
- Uffici Missioni

Inoltre, definendo una opportuna procedura e scegliendo una adeguata piattaforma si potrebbe procedere nella costituzione di

- Uffici Acquisti

che operino per più sedi.

SEDE CENTRALE - ROMA

Viale del Parco Mellini, 84 00136 ROMA
P.I. 06895721006
Cod. Fisc. 97220210583
Ph.: +39 06 35533-391/395/396

BOLOGNA

Via P. Gobetti, 101 40129 BOLOGNA
Ph.: +39 051 6399406 - 6399430
Fax +39 051 6399439

www.ced.inaf.it Email: ced-staff@inaf.it



**Servizi
Informatici
Digitali**

Bologna 17/02/2017

Alla Direzione Generale

SEDE - ROMA

Viale del Parco Mellini, 84
00136 ROMA
P.I. 06895721006
Cod. Fisc. 97220210583
Ph.: +39 06 35533-391/395/396
Fax +39 06 35533379

Oggetto: Organizzazione ed incarichi del personale SID nelle sedi

BOLOGNA

Via P. Gobetti, 101
40129 BOLOGNA
Ph.: +39 051 6399406 – 6399430
Fax +39 051 6399439
www.ced.inaf.it
Email: ced-staff@inaf.it

L'attività del SID in Sede Centrale riguarda la gestione dell'infrastruttura informatica, ed al supporto informatico a tutti i "servizi" ed "uffici" presenti. Inoltre viene fornito supporto tecnico per la gestione, la manutenzione e l'aggiornamento del portale Web e dei servizi di posta elettronica che fanno riferimento all'indirizzo @inaf.it.

Nome	Incarico Principale	Supporto / Sostituzione	% Imp.
Chiara Giorgieri <i>Tecnologo</i>	Coordinamento SID Sede APM Rete Sede Centrale Gestione contratti SW Selezione acquisti HW Gestione Mail Nazionale Gestione server linux	Gestione server windows Backup Manutenzione sito Web Helpdesk Rete Lan Sistemi multimediali	100
Francesco Corbellini <i>CTER</i>	Gestione sito WEB Nazionale Helpdesk Rete LAN	Gestione Server Windows Backup, Selezione acquisti HW Rete WAN Sistemi multimediali Sviluppo applicazioni	100
Massimiliano Ruscio <i>CTER</i>	Gestione server Windows Sviluppo applicazioni Backup Sistemi multimediali	Gestione Sito Web Nazionale Helpdesk Rete LAN e WAN Gestione Mail Server linux Contratti SW	100
Emanuele Scalise <i>CTER</i>	Gestione Telefonia Supporto all'utilizzo delle applicazioni gestioni (H1, TNSJ, TM, ...) in Sede Centrale	Gestione Mail	100 ?

clz



**Servizi
Informatici
Digitali**

SEDE - ROMA

Viale del Parco Mellini, 84
00136 ROMA
P.I. 06895721006
Cod. Fisc. 97220210583
Ph.: +39 06 35533-391/395/396
Fax +39 06 35533379

BOLOGNA

Via P. Gobetti, 101
40129 BOLOGNA
Ph.: +39 051 6399406 – 6399430
Fax +39 051 6399439
www.ced.inaf.it
Email: ced-staff@inaf.it

L'attività del SID a Bologna contempla la gestione dei server su cui girano le applicazioni del sistema informativo (TEAM, H1-HRMS, Astro-DIP, TNSJ) ed i rapporti con i fornitori di servizi informatici in "outsourcing" (Cineca, Dedagroup). Viene fornito un supporto helpdesk, via Tiket-System, al personale amministrativo INAF.

Viene inoltre fornito supporto agli Uffici centrali nella definizione delle scritture contabili amministrative nella preparazione di relazioni a fine anno e nella compilazione di liste anagrafiche per occasioni di eventi quali elezioni o valutazioni VQR.

Nome	Incarico Principale	Supporto/Sostituzione	% Imp.
Mauro Nanni <i>Dir. Tecnologo</i>	Coordinatore SID Supporto Sistemistico APA: Resp-Reti INAF Referente IDEM e Certificazioni	Estrazioni Anagrafiche Statistiche Sviluppo applicazioni Amministrazione H1-HRMS,TNSJ	50
Stefano Giovannini <i>Tecnologo</i>	TEAM : Amministratore Applicazione e supporto scritture contabili TEAM: Helpdesk Backup Liste di posta	TNSJ : Gestione Applicazione	80
Barbara Neri <i>Coll. Ammin</i>	CSA: Gestione Utenza ed Helpdesk H1-HRMS: Amm. Applicazione TNSJ : Amm. Applicazione Civilia: Gestione Applicazione Estrazioni Anagrafiche Statistiche LoginMiur/VQR : Amministrazione	TEAM: Helpdesk Gestione DB AstroDip Supporto sistema TM Amministratore DB Astrodip	90
Michele Gatti <i>Tecnologo (OABO)</i>	CSA: Amministrazione Applicazione TNSJ: Helpdesk Integrazione flussi TM, H1, CSA Fascicolazione digitale	CSA: Gestione Utenza/ Helpdesk	50
Franco Tinarelli <i>CTER (Staff-IRA)</i>	Gestione reti Sviluppo applicazioni IDEM	Supporto sistemistico Linux APM: Reti GARR IRA/SID Referente Certificazioni	15
Marco Tugnoli <i>CTER (Staff-IRA)</i>	Supporto sistemistico Windows	Backup	5

ces

**Servizi
Informatici
Digitali****SEDE - ROMA**

Viale del Parco Mellini, 84
00136 ROMA
P.I. 06895721006
Cod. Fisc. 97220210583
Ph.: +39 06 35533-391/395/396
Fax +39 06 35533379

BOLOGNA

Via P. Gobetti, 101
40129 BOLOGNA
Ph.: +39 051 6399406 - 6399430
Fax +39 051 6399439
www.ced.inaf.it
Email: ced-staff@inaf.it

Le attività, che contemplano la gestione dei servizi, il supporto all'utenza per le applicazioni esistenti e la contemporanea configurazione e formazione alle nuove applicazioni, stanno sovraccaricando di impegni il personale che non riesce più ad operare con la necessaria serenità.

Per molti dei ruoli non esiste una sostituzione e questo può comportare disservizi in caso di assenze.

Per queste ragioni si richiede che venga bandito al più presto la posizione CTER, già previsto per il CED nel piano triennale 2014-2016, da assegnarsi ad IRA.

Si chiede inoltre di disporre di 200 ore di straordinario su fondi centrali da assegnare al personale SID e ai colleghi che collaborano per il mantenimento dei servizi in caso di impegni che eccedono il normale orario di lavoro.

Il responsabile del SID

Nanni Mauro