

ARPA Umbria

Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo

Carta dei servizi

Organizzazione Servizio

Responsabilità e Compiti

Modalità di attivazione del Servizio di Help-Desk

Qualità delle prestazioni

Miglioramento continuo

Organizzazione

- *Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo*, a valenza regionale, fa parte della struttura A.I.P. (Affari Istituzionali e Pubbliche Relazioni) ed è situato presso la Direzione Generale dell'ARPA di Perugia.

	<i>indirizzo</i>	<i>telefono</i>	<i>fax</i>
<i>Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Via Pievaiola▪ Loc. San Sisto 06132 - Perugia	075/515961	075/51596354

Responsabilità e compiti

- Il servizio, attraverso il coordinamento dell'attività dei tecnici specialisti assegnati al servizio stesso ovvero avvalendosi di collaborazioni e prestazioni professionali esterne, assicura:
- la progettazione e la realizzazione della rete e dei sistemi e la loro successiva gestione, manutenzione ed implementazione:
 - Rete geografica: tre nodi principali (Direzione Generale, Dipartimento di Perugia, Dipartimento di Terni) e 10 remoti (Sezioni Territoriali), 14 server e 250 client.
 - Servizi: Gestione del parco server e client e dei servizi di sysadmin, routing, file system, database, mailing, backup, security.
- la gestione delle soluzioni tecnologiche inerenti i sistemi di internetworking (Internet, Intranet, Extranet), del web portal e delle soluzioni di integrazione tra tecnologie di interfaccia web portal e banche dati;
- l'analisi, lo sviluppo e la manutenzione delle applicazioni gestionali riguardanti le attività dei vari settori dell'Agenzia;
- la creazione e la gestione delle banche dati ivi compresa l'amministrazione del datawarehouse dell'Agenzia;
- le attività connesse al supporto tecnologico per le procedure interne (personale, stipendi, contabilità, presenze, protocollo, flussi documentali ecc.) in collaborazione con la struttura amministrativa;
- il supporto ad attività trasversali che necessitano di elaborazione di dati (qualità, controllo di gestione, standardizzazione procedimenti, ottimizzazione attività laboratorio, supporto decisionale ecc.);
- l'acquisizione e l'assegnazione centralizzata dell'hardware e del software da destinare alle strutture della Direzione e dei Dipartimenti e la conseguente gestione in termini di catasto informatico e di inventario in collaborazione con le strutture amministrative;
- il supporto a tutte le strutture Agenziali in termini di help-desk, manutenzione hardware, assegnazione temporanea di apparati, formazione informatica;
- la partecipazione a progetti APAT e a sperimentazioni inter-agenziali e regionali;
- le attività connesse allo sviluppo e gestione del Sistema Informativo Ambientale anche in qualità di Punto Focale Regionale;
- l'analisi, la progettazione e la realizzazione di sistemi GIS complessi;
- la produzione di cartografia per presentazioni, convegni, richieste da Enti (Regione, Province, comuni, Autorità di bacino, ecc..), richieste da altri settori dell'Agenzia.

Modalità di attivazione del Servizio di Help-Desk

Al fine di fornire un supporto il più possibile rapido ed efficiente in relazione alle singole competenze, all'interno del Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo, è stato istituito un servizio di help desk così distribuito:

- HD di Perugia, con sede presso la Direzione Generale, che costituisce l'interfaccia del servizio assistenza per gli utenti della Direzione, del Dipartimento, del Laboratorio e del Territorio di Perugia;
- HD di Terni, con sede presso il Dipartimento di Terni, che costituisce l'interfaccia del servizio assistenza per gli utenti del Dipartimento, del Laboratorio e del Territorio di Terni;

Per gli interventi che necessitano di manutenzione esterna, il rapporto con i fornitori è centralizzato presso la sede della Direzione Generale.

Il servizio di assistenza tecnica del Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo è gestito con l'ausilio di una applicazione informatica appositamente sviluppata per tale finalità ed accessibile attraverso la rete Intranet aziendale alla voce "**Richieste di Intervento del Sistema Informativo**".

Tutti gli utenti ARPA, indipendentemente dalla loro dislocazione territoriale, tramite la suddetta applicazione possono attivare il Servizio di Help-Desk specificando la tipologia ed il motivo della richiesta. Le richieste vengono espletate nel più breve tempo possibile tenendo conto sia della priorità dei problemi sia del carico di lavoro interno. A conclusione dell'intervento l'utente riceve in automatico una e-mail con la segnalazione dell'avvenuta chiusura della richiesta ed i dettagli sull'esito dell'intervento.

Qualità delle prestazioni

Nell'ambito della certificazione del SGQ di ARPA UMBRIA in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 (certificato Certiquality n. 6568), Il *Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo* è certificato le per le seguenti attività: "gestione helpdesk", "gestione assegnazione temporanea apparati hardware", "gestione inventario hardware e software.

Miglioramento continuo

Il *Servizio Sviluppo Informatico e Sistema Informativo* sulla base delle informazioni presentate dai clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attiva per un miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni fornite al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente e ottemperare ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo.

Per raccogliere le informazioni ARPA UMBRIA ha messo a disposizione, all'interno del canale "L'Agenzia - Sistema Gestione Qualità" del sito www.arpa.umbria.it, un indirizzo e-mail (csqualità@arpa.umbria.it) al quale ciascun cliente/utente può inviare le proprie valutazioni sulle prestazioni fornite dall'Agenzia e/o fornire suggerimenti per azioni di miglioramento. Inoltre è stato predisposto un Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei clienti che viene inviato annualmente a tutti i clienti istituzionali e privati