

12.305 per provocare la saturazione della cache e generare quindi nuove richieste al database; la seconda sessione con 500 utenti distinti che invece rientrano completamente nella cache, con un conseguente calo di interazioni con il database. La terza sessione di test è stata eseguita su una versione software successiva (la versione software SIS SW_v1.7.5_PROT), nella quale è stata implementata una modifica alla funzionalità della cache applicativa, ovvero è stata introdotta una seconda cache che mantiene in memoria l'associazione utente/certificato digitale ed è stata impostata per memorizzare 2.500 associazioni per ognuno dei 9 server di frontend. Sono stati ripetuti quindi gli stessi test delle sessioni precedenti per verificarne i vantaggi in termini di performance. Per tutti i test svolti, la curva di carico è stata impostata attraverso tre fasi: 1° fase - viene generato un carico di 100 transazioni/secondo per 60 secondi; 2° fase - 300 secondi di inattività; 3° fase - viene generato un carico di 400/600/800 transazioni/secondo.

I test sono stati effettuati in maniera incrementale, generando un carico progressivamente più elevato. Ciò ha permesso di individuare una serie di potenziali fattori critici, a fronte dei quali sono stati effettuati alcuni interventi, che hanno consentito di migliorare la confidenza sui livelli di prestazione conseguibili a regime.

Le prove eseguite hanno evidenziato che il sistema è in grado di fornire tempi di risposta particolarmente buoni, al netto dei ritardi di comunicazione lato utente (non dipendenti dal Sistri) e con carichi di entità circa tre volte superiore a quella prevista, che è pari a 12.000 utenti concorrenti. Dette capacità di risposta si ritengono adeguate rispetto agli scenari simulati. In ogni caso, come già osservato nel precedente rapporto, occorre segnalare che prove di simulazione permettono di ridurre, ma non di eliminare, il rischio che il sistema rallenti in maniera inaccettabile durante il funzionamento in campo, né consentono di determinare e correggere il comportamento del sistema quando è sottoposto a sollecitazioni qualitativamente anomale; è necessario, pertanto, consolidare l'effettiva validità delle scelte dimensionali effettuate collezionando dati ed indicatori funzionali e prestazionali in fase di esercizio, attraverso l'attivazione di un sistema di monitoraggio, che consenta di verificare sin dall'avvio dell'operatività se il comportamento effettivo del sistema è conforme con quello previsto in fase di test e che consenta la rapida individuazione delle cause di eventuali scostamenti e la presenza di possibili colli di bottiglia impreveduti.

9 ADEGUAMENTO DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Nel precedente rapporto si evidenziava la necessità di attivare, sin dall'avvio della fase di esercizio del sistema, sebbene ristretta a limitate categorie di utenti, un sistema di monitoraggio in grado di valorizzare e distribuire in modo sistematico informazioni di sintesi sul funzionamento del sistema e sulla potenziale presenza di aspetti critici.

Nel periodo in esame sono stati consolidati gli strumenti e le procedure per assicurare un monitoraggio puntuale delle attività propedeutiche al riavvio e, successivamente, della fase di esercizio (cfr. [R.14];[A.2]; [R.19]).

Con riferimento all'esigenza di verificare la corretta esecuzione delle attività propedeutiche al riavvio, si è provveduto ad una prima definizione di indicatori e reportistica di riepilogo relativa agli utenti iscritti (per macro-categoria e per ULA), all'allineamento dei dati anagrafici, allo stato dei dispositivi USB (predisposizione, manutenzione e logistica) e Black Box (predisposizione, manutenzione e logistica). Per quanto riguarda la successiva gestione sono stati definiti indica-

tori significativi per diverse componenti dei servizi da valorizzare e rendicontare, attraverso opportuna reportistica, su base giornaliera, settimanale e mensile.

A regime è prevista la produzione di report giornalieri, contenenti misure relative a: andamento giornaliero delle chiamate totali, per fascia oraria e per tipologia; andamento giornaliero della banda occupata; volume di traffico giornaliero; report settimanali contenenti misure relative a: attività registrate sul portale SISTRI (dati mensili e giornalieri); chiamate Inbound al Contact Center (dati giornalieri); Trouble Tickets (dati cumulati e settimanali); aggiornamento Black Box (dati giornalieri e conteggio totale); aggiornamento Token USB (dati giornalieri e conteggio totale); report mensili di riepilogo e report storici.

La predisposizione dei sistemi di misura è stata accompagnata da una rivisitazione dei processi che principalmente intervengono in fase di erogazione dei servizi. Nell'ambito della riorganizzazione complessiva del progetto e dei processi, operata dal Concessionario nel periodo in esame, sono stati oggetto di adeguamento, in particolare, i processi del Contact Center e le procedure di gestione operativa (cfr. [R.4]).

La definizione iniziale del sistema di monitoraggio parte dalle esigenze conoscitive che caratterizzano la corrente fase del progetto. Il sistema definito e le scelte operate dovranno essere consolidate nel corso della fase di esercizio per adeguarli alle eventuali diverse esigenze che emergeranno in corso d'opera. Partendo dall'analisi dei dati collezionati nella prima fase di operatività del sistema, sarà possibile, infatti, per il Concessionario individuare le opportune azioni di miglioramento delle prestazioni rese sia per erogare il servizio di assistenza agli utenti, sia per assicurare la gestione del sistema nel suo complesso.

10 CRITICITÀ EMERSE DA INCONTRI CON ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE DEGLI UTENTI

In vista del riavvio della fase di operatività ed in considerazione delle modifiche intervenute nel quadro normativo di riferimento, che attribuiscono alle associazioni rappresentative degli utenti un ruolo di rilievo ai fini della individuazione degli interventi di semplificazione ed ottimizzazione del sistema in vista della sua piena entrata in operatività, nel periodo in esame sono stati organizzati dal Ministero diversi incontri con le suddette associazioni e con rappresentanti delle imprese (cfr. [R.5]; [R.6]; [R.7];[R.8]) che hanno visto la partecipazione anche dell'Agenzia e del Concessionario ed hanno avuto lo scopo sia di verificare l'andamento delle azioni propedeutiche al riavvio, a seguito del periodo di sospensione, sia l'analisi di proposte di semplificazione e di adeguamento del sistema alle esigenze degli utenti.

La partecipazione agli incontri ha fornito all'Agenzia l'occasione per rilevare le condizioni d'uso dei servizi realizzati nello scenario reale di riferimento, aspetti che difficilmente possono essere compresi attraverso le norme e gli atti contrattuali dai quali derivano i requisiti di riferimento, essendo fortemente condizionati da prassi operative ed esigenze di contesto che solo lentamente possono conciliarsi ed adeguarsi ai nuovi modi di operare.

Al di là delle proposte di dettaglio, che sono state formulate dalle associazioni nel tempo attraverso vari documenti ed in ultimo sistematizzate in un quadro sinottico riassuntivo (cfr.[R.16]) che riepiloga, per ciascuna proposta/richiesta di adeguamento a livello normativo o di sistema, le modifiche recepite e le valutazioni del Ministero e del Concessionario, per quanto di rispettiva competenza, ciò che è delineato dalle segnalazioni delle associazioni è la percezione di un sistema complesso e difficile da usare, che non sempre risponde all'esigenza di prevenire e con-

trollare i comportamenti illeciti degli utenti coinvolti nella gestione dei rifiuti e che comporta anche costi non giustificati per le aziende.

Sebbene, infatti, dalle verifiche condotte nel semestre precedente e nel periodo in esame non siano emersi elementi che facciano configurare situazioni di non conformità di quanto realizzato rispetto ai requisiti di riferimento, normativi e contrattuali, l'analisi di massima delle modalità di uso dei servizi, delineate attraverso gli incontri con le associazioni di categoria, al netto delle segnalazioni motivate da atteggiamenti prevenuti o ostili, che possono esser mitigati con il coinvolgimento diretto delle parti di che trattasi nella definizione degli sviluppi successivi del progetto, mette in luce potenziali criticità rispetto agli obiettivi che il progetto intende perseguire e suggerisce l'opportunità di individuare nel breve azioni migliorative. Le principali criticità sono riepilogate di seguito.

1. Georeferenziazione dei veicoli adibiti al trasporto dei rifiuti pericolosi. L'obiettivo principale del SISTRI è consentire la tracciabilità in tempo reale del trasporto dei rifiuti. Tale funzionalità, in accordo con i requisiti specificati nelle norme e negli atti contrattuali, è demandata agli appositi dispositivi Black Box, che dovrebbero consentire di conoscere in ogni istante la posizione del mezzo che trasporta il carico di rifiuti. Si è tuttavia rilevato che le Black Box, pur essendo dotate di SIM che le collega alla rete mobile (prerequisito per l'installazione), usano tale collegamento a soli scopi diagnostici, perché il traffico è a carico dell'utente. I percorsi effettuati vengono trasferiti *off-line* con il dispositivo USB e pertanto, in tali condizioni d'uso, il sistema non consente di conoscere la posizione attuale del mezzo, disattendendo uno degli scopi principali del progetto. La tracciabilità in tempo reale dei rifiuti richiede che la Black Box trasmetta continuamente la propria posizione al sistema: ciò implica che il traffico dati mobile generato debba essere a carico di SISTRI (ovvero che il servizio di geolocalizzazione in tempo reale del mezzo debba essere offerto gratuitamente).
2. Centralità del sistema di gestione documentale. Nelle correnti modalità di realizzazione, coerenti con i requisiti normativi e contrattuali di riferimento, il SISTRI fornisce l'opportunità per dematerializzare il sistema dei MUD e dei formulari. Le schede SISTRI firmate sul proprio client dall'utente sono archiviate da un apposito sistema di gestione documentale che, nelle more di una evoluzione del progetto che privilegi la reingegnerizzazione dei processi piuttosto che, come avvenuto, l'automazione di quelli in atto basati sulla produzione di moduli cartacei, costituisce una componente strategica del sistema. Le sue funzionalità e le sue potenzialità di gestire adeguatamente i carichi a regime costituiscono, allo stato di fatto, alcuni tra i principali fattori critici di successo del progetto. E' opportuno, pertanto, consolidare le scelte operate circa le soluzioni utilizzate ed i criteri di dimensionamento adottati sulla base delle previsioni di carico a regime, che si possono sin dall'avvio dell'operatività stimare attraverso i volumi registrati in fase di monitoraggio e in considerazione delle esigenze di conservazione ed archiviazione delle schede, in coerenza con i requisiti imposti dalle norme.
3. Utilizzo dispositivi USB per l'autenticazione al sistema e la compilazione e firma delle schede. L'obbligo di utilizzo dell'apposito dispositivo per autenticarsi al sistema, compilare e firmare le schede di competenza per adempiere agli obblighi di comunicazione delle informazioni nei tempi e nei modi previsti dalla norma, è percepito come una forte rigidità dagli utenti che, al di là dei problemi determinati dalla scarsa dimestichezza all'uso delle tecnologie,

lamentano difficoltà di connessione al sistema, frequenti interruzioni, lunghi tempi di attesa. Fermo restando che l'autenticazione forte è un requisito imprescindibile perché sia possibile distinguere, in modo opponibile a terzi, le responsabilità a carico dei diversi utenti che intervengono nel ciclo di gestione dei rifiuti e in considerazione del fatto che detta funzione può essere assicurata semplicemente realizzando un sistema "sicuro", ovvero come somma di componenti in grado di trattare informazioni e risorse in modo appropriato in relazione agli obiettivi di riservatezza, integrità, autenticità, disponibilità e non ripudio che si intendono perseguire, sarebbe un buon segnale di apertura verso le istanze degli utenti, previa verifica della rispettiva fattibilità, l'individuazione di interventi che rendano sicuro il sistema nel senso sopra indicato, consentendo così di limitare l'uso dei dispositivi nell'interazione dell'utente con il sistema stesso.

4. Sviluppo dei servizi di interoperabilità. La possibilità di compiere in modo automatico operazioni massive è una funzione strategica per le aziende che movimentano, anche frequentemente, grandi quantità di dati. Le disposizioni in materia di interoperabilità sono state emesse a fine 2011, con il DM 219/2011, ovvero quando la fase di progettazione e realizzazione del sistema era da tempo completata. I servizi di interoperabilità del SISTRI (componente "SIS"), realizzati secondo i requisiti consolidati da un apposito tavolo nell'ambito di un protocollo di intesa tra il Ministero, Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici e Confcommercio/Assintel, consentono attualmente l'esecuzione automatica di alcune funzioni attraverso applicazioni gestionali di terze parti, rendendo disponibili un insieme di interfacce accessibili da dette applicazioni e specificando le relative modalità di invocazione.

Risulta, tuttavia, mancante una disciplina di dettaglio che specifichi i requisiti minimi da soddisfare e regoli le modalità di accreditamento di detti software gestionali, aspetti necessari per fornire le minime garanzie sulla qualità dei dati immessi nel sistema da applicazioni di terze parti, sulla loro equivalenza, ai fini dell'opponibilità a terzi, ai dati generati attraverso il sistema stesso (Portale SISTRI), nonché per consentire di individuare in modo certo le responsabilità di ciascun soggetto che interviene nella filiera di produzione del dato registrato sul sistema. Considerando che l'interoperabilità risulta un *asset* strategico, sia per invogliare le grandi aziende all'utilizzo del sistema, sia per pianificare gli sviluppi successivi, anche nell'ottica di favorire l'integrazione con altri sistemi che trattano dati di logistica e mobilità delle merci, secondo le recenti disposizioni normative, è opportuno consolidare e perfezionare gli aspetti di che trattasi. In previsione di un incremento massivo di accessi al sistema attraverso applicazioni di terze parti, il processo di accreditamento, volto a certificare inizialmente che siano soddisfatti i requisiti di riferimento, tecnici e generali, perché un software sviluppato da terzi possa interoperare con il SISTRI, deve essere condotto in modo strutturato, attraverso prove in ambiente *real like* e verifiche di tipo documentale, secondo una disciplina definita e documentata. La fase di accreditamento iniziale è opportuno che sia seguita da un'attività continua di vigilanza, da svolgere in modo strutturato nell'ambito del monitoraggio in esercizio, al fine di rilevare per tempo, perfezionando le procedure e gli strumenti di diagnostica in uso, eventuali anomalie di funzionamento del sistema non imputabili al gestore SISTRI.

11 CONCLUSIONI

Nel periodo in esame si è delineato un nuovo quadro normativo che, oltre che a limitare e scaglionare gli obblighi di adesione al SISTRI da parte delle diverse categorie di utenti, ha introdotto importanti novità, volte a favorire la semplificazione e l'ottimizzazione del sistema ed a consentire la risoluzione dei principali problemi che hanno caratterizzato il progetto nelle fasi precedenti.

Alla data del 30 settembre 2013, alla quale il presente rapporto si riferisce, pur essendo imminente l'avvio in operatività, prevista dalle nuove norme al 1 ottobre 2013 per una porzione limitata di utenti, non essendo ancora stato completato l'iter di conversione in legge del decreto legge 101/2013, non sono ancora compiutamente definiti i requisiti normativi da prendere a riferimento per la realizzazione e l'esercizio del sistema, aspetto che determina una situazione di incertezza e di instabilità in fase di avvio e che può condizionare la qualità percepita dagli utenti delle prestazioni loro erogate.

Nel periodo trascorso l'attività del Concessionario e, di conseguenza dell'Agenzia, è stata prioritariamente focalizzata sulle azioni propedeutiche all'entrata in esercizio del sistema. Anche a seguito delle richieste formulate nell'ambito del precedente rapporto, sono stati oggetto di revisione l'organizzazione complessiva ed i principali processi di gestione del progetto e di erogazione dei servizi, elementi che, insieme ad una revisione complessiva della documentazione di progetto, hanno dato luogo ad una nuova *baseline* documentale completa che, pur attraverso i successivi adeguamenti ed evoluzioni che si renderanno necessari, sarà presa a riferimento in fase di esercizio dal Concessionario, per migliorare in via continuativa i processi messi in atto per l'esecuzione del contratto, dall'Agenzia per verificare e riscontrare in corso d'opera le azioni svolte.

Al fine di migliorare la confidenza sulla robustezza del sistema e sulla sua capacità di reagire con prestazioni accettabili ad eventi eccezionali di sovraccarico, sono stati apportati interventi per prevenire situazioni di saturazione delle risorse del sistema centrale e sono state eseguite nuove prove di carico, utilizzando un simulatore maggiormente rappresentativo delle condizioni reali di utilizzo del sistema. Gli interventi indicati, pur consolidando la conoscenza sulle capacità presunte a regime, non consentono in ogni caso di escludere il rischio che si registrino prestazioni inaccettabili a fronte di eventi eccezionali, non prevedibili, a causa dei limiti intrinseci all'impiego di sistemi di simulazione. Il monitoraggio in fase di esercizio, eseguito attraverso la collezione sistematica di dati elementari, la valorizzazione di indicatori significativi e lo studio, nel tempo, dei relativi andamenti, consentirà di migliorare ulteriormente l'affidabilità del sistema, attraverso gli interventi correttivi o migliorativi che si potranno eventualmente individuare. A tal proposito è stato messo a punto un primo sistema di monitoraggio, che prevede la collezione e rendicontazione, su base giornaliera, settimanale e mensile, di informazioni di riepilogo dei livelli di utilizzo del sistema e delle prestazioni erogate, sistema che andrà raffinato nel tempo in funzione delle esigenze conoscitive che emergeranno in corso d'opera.

I dati di utilizzo del sistema hanno evidenziato un utilizzo crescente del sistema e dei servizi del Contact Center a partire da aprile, a seguito dell'entrata in vigore del decreto ministeriale del 12 marzo 2013. A fronte delle numerose richieste di supporto al Contact Center, motivate anche dall'incertezza di interpretazione delle nuove norme e dalle attività straordinarie massive, propedeutiche all'entrata in esercizio, di riallineamento delle anagrafiche e di censimento dei dispositivi periferici, si sono resi necessari interventi di adeguamento, sotto il profilo organizzativo

e procedurale, del Contact Center, componente che risulta particolarmente critico in fase di avvio e le cui prestazioni potranno essere migliorate nel tempo, dopo un periodo di osservazione iniziale in fase di monitoraggio, sia consolidando l'organizzazione, gli strumenti e le procedure per l'assistenza agli utenti, sia attraverso interventi di formazione ed addestramento.

Particolarmente significativi nel periodo in esame sono stati i numerosi incontri organizzati dal Ministero con le associazioni rappresentative degli utenti, anche alla luce del ruolo loro conferito dal nuovo quadro normativo *in itinere*, ai fini della definizione degli interventi di semplificazione ed ottimizzazione del sistema in vista della piena entrata in operatività a regime.

La partecipazione agli incontri ha fornito l'occasione per rilevare le percezioni effettive degli utenti e le modalità d'uso dei servizi realizzati nello scenario reale di riferimento, aspetti che difficilmente possono essere compresi attraverso le norme e gli atti contrattuali dai quali derivano i requisiti di progetto e che, in alcuni casi, mettono in luce potenziali situazioni di criticità rispetto agli obiettivi che con il progetto si intendono perseguire. Al di là delle proposte di dettaglio, che sono state formulate dalle associazioni nel tempo attraverso vari documenti ed in ultimo sistematizzate in un quadro sinottico riassuntivo, gestito dal Concessionario e dal Ministero, per quanto di rispettiva competenza, l'analisi di massima delle modalità di uso dei servizi, delineate attraverso gli incontri con le associazioni di categoria, al netto delle segnalazioni motivate da atteggiamenti prevenuti o ostili, che possono esser mitigati coinvolgendo le rappresentanze degli utenti nella definizione degli sviluppi successivi del progetto, evidenzia elementi, ancorché coerenti con i requisiti normativi e contrattuali, potenzialmente migliorabili e suggerisce l'opportunità di individuare nel breve le necessarie azioni, al fine di favorire la più efficace realizzazione degli obiettivi del progetto e venire incontro alle esigenze di semplificazione espresse dagli utenti. Per consentire l'effettiva tracciabilità in tempo reale dei rifiuti, scopo primario del progetto, risulta opportuno che il servizio di geolocalizzazione in tempo reale del mezzo sia offerto gratuitamente e non sia a carico dell'utente. Analogamente, nelle more di una evoluzione del progetto che privilegi la reingegnerizzazione dei processi piuttosto che, come avvenuto, l'automazione di quelli in atto basati sulla produzione di moduli cartacei, il sistema documentale è il cuore del sistema centrale ed è necessario che si consolidino le sue funzionalità e le sue potenzialità di gestire adeguatamente i carichi a regime, sia perfezionando, attraverso i volumi registrati in fase di monitoraggio e le esigenze di conservazione ed archiviazione derivanti dalle norme, le stime di dimensionamento sulla base delle previsioni di carico a regime, sia verificando l'adeguatezza delle soluzioni adottate rispetto alle suddette previsioni.

Un segnale di apertura nei confronti delle istanze delle associazioni potrebbe venire da interventi che consentano di limitare il più possibile l'utilizzo del dispositivo USB nell'interazione dell'utente con il sistema, facendo salvi i requisiti di autenticazione forte e verificando la possibilità di rendere il sistema di per sé "sicuro".

In vista delle evoluzioni del progetto ed allo scopo di invogliare le grandi aziende ad un utilizzo massivo del sistema, l'interoperabilità risulta un asset strategico ed è necessario che si definisca e si consolidi una disciplina di dettaglio, che specifichi i requisiti minimi da soddisfare e regoli le modalità di accreditamento di detti software gestionali. Si tratta di aspetti necessari per fornire le minime garanzie sulla qualità dei dati immessi nel sistema da applicazioni di terze parti, sulla loro equivalenza, ai fini dell'opponibilità a terzi, ai dati generati attraverso il sistema stesso (Portale SISTRI), nonché per consentire di individuare in modo certo le responsabilità di ciascun soggetto che interviene nella filiera di produzione del dato registrato sul sistema.

Nel periodo a seguire l'impegno dell'Agenzia in attuazione del Decreto sarà rivolto in via prioritaria a verificare in corso d'opera le modalità di erogazione dei servizi, attraverso l'analisi dei dati risultanti dal monitoraggio in esercizio e degli interventi correttivi e migliorativi che si potranno individuare. Si continuerà al tempo stesso, anche ai fini dell'evoluzione del sistema, a consolidare la relativa conoscenza attraverso il punto di vista degli utenti finali, per il tramite delle rispettive associazioni, al fine di cogliere aspetti ed individuare elementi propositivi che difficilmente possono essere rilevati attraverso registrazioni oggettive.

Il Responsabile dell'attività

**TERRANO
VA MARIO**

Firmato digitalmente da TERRANOVA
MARIO

ND: c=IT, o=Agenzia per Italia
Digitale/97735020584, ou=-,

+ sn=TERRANOVA,

givenName=MARIO,

serialNumber=IT:TRRMRA53A141184

H, dnQualifier=AA0181543,

cn=TERRANOVA MARIO

Data: 2014.01.20 14:33:10 +01'00'

PAGINA BIANCA

**VERIFICA DEL FUNZIONAMENTO
DEL SISTEMA PER LA TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI DENOMINATO
“SISTRI”**

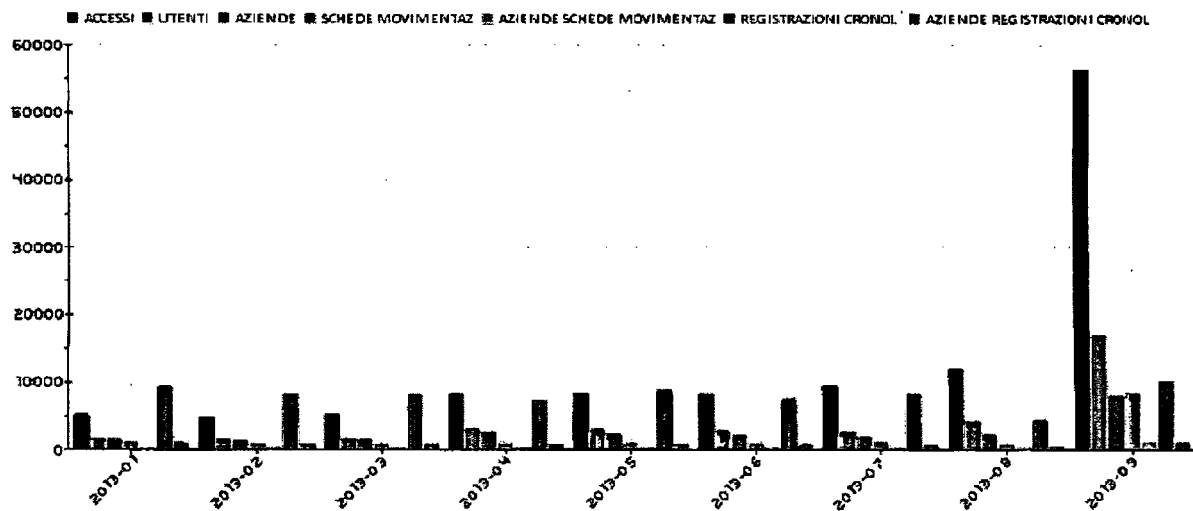
*(artt. 1 e 2 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
GAB-DEC-2012-0000107 del 18/05/2012)*

**RAPPORTO N. 2
[GENNAIO 2013 – SETTEMBRE 2013]**

**ALLEGATO 1
REPORT ATTIVITÀ SISTRI 2013**

(Dati aggiornati al 27/09/2013)

Report Attività Sistri 2013



PERIODO ATTIVITA	ACCESSI	UTENTI	AZIENDE	SCHEDE MOVIMENTAZ	AZIENDE SCHEDE MOVIMENTAZ	REGISTRAZIONI CRONOL	AZIENDE REGISTRAZIONI CRONOL
2013-01	5136	1608	1381	996	171	9267	883
2013-02	4713	1481	1274	789	157	8114	805
2013-03	5163	1612	1402	810	159	7998	771
2013-04	8126	2975	2548	821	153	7240	737
2013-05	8366	2946	2251	843	155	8752	714
2013-06	8136	2764	2004	816	178	7390	688
2013-07	9415	2645	1786	953	171	8148	693
2013-08	11967	4182	2176	740	147	4275	512
2013-09	56339	16881	7902	8279	968	10166	987
TOTALI	117361	37094	22724	15047	2259	71350	6790

**VERIFICA DEL FUNZIONAMENTO
DEL SISTEMA PER LA TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI DENOMINATO
“SISTRI”**

*(artt. 1 e 2 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
GAB-DEC-2012-0000107 del 18/05/2012)*

**RAPPORTO N. 2
[GENNAIO 2013 – SETTEMBRE 2013]**

**ALLEGATO 2
EVOLUZIONI I SEMESTRE 2013**

Progetto SISTRI

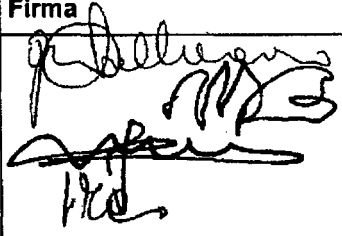
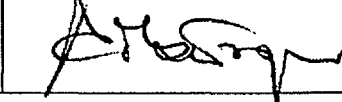
Nota Tecnica

Evoluzioni I Semestre 2013

Copia operativa (controllata)
Copia informativa (non controllata)

Nr.: 01
Nr.: --

Doc. Nr: OPZ-STR-NTT-003
Ed.: 1.0
Data: 14.01.2014
Class.: USO INTERNO

	Nome	Funzione	Data	Firma
Elaborato da:	N. Castellaccio M. Biagini M. Filauri C. D'Amore	CRM ING PRG SER	14.01.2014	
Verificato da:	L. Delle Site	IC&Q	14.01.2014	
Approvato da:	A. Mattogno	OPZ	14.01.2014	

Storia del Documento Approvato

ED.	DATA	ELAB. DA	VERIF. DA	APPROV. DA	DESCRIZIONE
1.0	14.01.14	N. Castellaccio M. Biagini M. Filauri C. D'Amore	L. Delle Site A. Mattogno	A. Mattogno	Prima Edizione

LISTE DI DISTRIBUZIONE**Lista di distribuzione interna**

AZIENDA/NOME	NOTE
Team SISTRI	Documento pubblicato sul sistema documentale informatico dedicato al programma

Lista di distribuzione esterna

AZIENDA/NOME	NOTE
MATTM - AGID	Documento facente parte della baseline documentale consegnata a MATTM e AGID

INDICE

1. GENERALITA'

- 1.1. SCOPO DEL DOCUMENTO
- 1.2. ACRONIMI E DEFINIZIONI

2. EVOLUZIONI I SEMESTRE 2013

- 2.1. CONSOLIDAMENTO DEI PROCESSI, DEGLI STRUMENTI E DELLE PROCEDURE
- 2.2. FOCALIZZAZIONE SULLA ROBUSTEZZA E CAPACITA' DEL SISTEMA
- 2.3. MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI E DELLE PROCEDURE SOTTOSTANTI LA FRUIZIONE DEI SERVIZI
- 2.4. INCREMENTO DEL LIVELLO DI OSSERVABILITA' DEL SISTEMA
- 2.5. GESTIONE DELLE CRITICITA' DERIVANTI DAL PERIODO DI SOSPENSIONE

3. ALLEGATI

- 3.1. ALLEGATO 1 – PROCEDURE OPERATIVE
- 3.2. ALLEGATO 2 – CLASSIFICAZIONE DEI TROUBLE TICKET
- 3.3. ALLEGATO 3 - INCIDENT ESCALATION MANAGEMENT
- 3.4. ALLEGATO 4 - INDICATORI

1. GENERALITA'

1.1. Scopo del documento

Il documento descrive le principali attività svolte da Selex Service Management sul sistema SISTRI nel periodo Febbraio-Giugno 2013, genericamente indicato come I Semestre 2013.

1.2. Acronimi e Definizioni

Acronimo	Definizione
AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
ALM	Application Lifecycle Management
BE	Back End
CCB	Change Control Board
CED	Centro Elaborazione Dati
CI	Configuration Item
CMDB	Configuration Management Database
CS	Customer Satisfaction
DM	Decreto Ministeriale
DWH	Datawarehouse
FE	Front End
ICT	Information and Communication
IDM	Identity Management
IT	Information Technology
IVR	Interactive Voice Response
MATTM	Ministero dell'Ambiente per la Tutela del Territorio e del Mare
RFC	Request For Change
SeMa	Selex Service Management S.P.A.
SLA	Service Level Agreement

2. Evoluzioni I Semestre 2013

A partire dall'autunno 2012, Selex Sema ha attuato un dettagliato programma di verifiche coordinato da AGID e condiviso con il MATTM. A seguito del parere espresso da AGID, e della successiva emanazione del DM di riavvio, Selex Service Management ha definito ed attuato, di concerto con AGID stessa, una serie di attività con il duplice obiettivo di recepire le osservazioni di AGID, migliorando l'infrastruttura ed i processi di gestione del SISTRI, e di gestire gli effetti della sospensione sul sistema centrale e sui dispositivi periferici.

In particolare le attività poste in essere da Selex Sema possono riassumersi nelle seguenti linee di azione

- Consolidamento dei processi, degli strumenti e delle procedure finalizzato ad un puntuale controllo delle attività di realizzazione e di erogazione del servizio, nonché della capacità di gestione del cambiamento, anche in vista dell'introduzione graduale di semplificazioni da parte del MATTM
- Focalizzazione sugli aspetti tecnici ed operativi inerenti la robustezza e la capacità del sistema con particolare riferimento ai meccanismi di controllo ed alle contromisure per gestire il sovraccarico
- Miglioramento dei processi e delle procedure sottostanti la fruizione dei servizi da parte degli utenti basata sull'analisi delle attività svolte e sulla rilevazione della Customer Satisfaction nonché sulla gestione puntuale delle segnalazioni e delle conseguenti modifiche del sistema
- Consolidamento degli strumenti e delle procedure mirate a garantire una puntuale "osservabilità" del sistema sia a fini di una efficiente ed efficace gestione del medesimo che in relazione alla definizione di eventuali ipotesi evolutive
- Gestione delle criticità derivanti dal periodo di sospensione, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:
 - Mantenimento/Adeguamento dell'infrastruttura dei Centri Primario e Secondario in tutte le sue componenti infrastrutturali ed applicative (manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva) e ripristino della piena operatività dei team di gestione.
 - Allineamento delle pratiche anagrafiche, attraverso un contratto oneroso con Ecocerved, e delle periferiche degli utenti SISTRI.
 - Riattivazione dei team operativi e degli strumenti di erogazione del servizio di Contact Center a partire dal 30 Aprile (data di avvio dell'allineamento prevista dal DM), con ulteriore