
FAQ
CORSO 'AOL – ASSISTENZA ON LINE'

1. **Quali tipologie di richieste è possibile gestire tramite il sistema AOL – Assistenza On Line?.....2**
2. **A partire dal primo marzo, quali vecchi strumenti non saranno più disponibili per la gestione delle richieste?.....2**
3. **Il nodo VE rimarrà attivo per alcune tipologie di comunicazioni?2**
4. **Qual è il processo di gestione delle varie tipologie di richieste?2**
5. **E' possibile allegare dei file alla richiesta inoltrata tramite AOL?3**
6. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Abilitazione nodi per accesso alle scuole"?3**
7. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Apertura e chiusura nodi"?3**
8. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Informazioni riservate"?.....3**
9. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Modifica base dati"?3**
10. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Prolungamento orario di servizio"?4**
11. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Segnalazione anomalie normative"?4**
12. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Reset password"?4**
13. **In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Richiesta Materiale di Consumo"?.....4**
14. **Quali passi è necessario compiere per ottenere l'accesso al sistema?5**
15. **L'utente che ha creato la richiesta la può anche inoltrare?5**

1. Quali tipologie di richieste è possibile gestire tramite il sistema AOL – Assistenza On Line?

Tramite il sistema AOL – Assistenza On Line, è possibile gestire le seguenti richieste:

1. Abilitazione nodi per accesso a Sidi da parte delle scuole
2. Apertura e chiusura nodi
3. Informazioni riservate
4. Modifica base dati
5. Prolungamento orario di servizio
6. Segnalazione anomalie normative
7. Reset password
8. Richiesta Materiale di Consumo

2. A partire dal primo marzo, quali vecchi strumenti non saranno più disponibili per la gestione delle richieste?

A partire dal primo marzo non saranno più disponibili i vecchi strumenti che gestivano:

- Richiesta materiale di consumo (Nodo IA del SIMPI)
- Comunicazioni di Servizio (Nodo VE del SIMPI)
- Richiesta tramite Carta Servizi di reset password.

3. Il nodo VE rimarrà attivo per alcune tipologie di comunicazioni?

Il nodo "VE" rimarrà attivo solo per comunicazioni verso l'ufficio ST1 (Struttura Tecnica Esami di Stato) limitatamente alle richieste relative ai fabbisogni dei plichi per l'espletamento degli Esami di Stato 2008.

4. Qual è il processo di gestione delle varie tipologie di richieste?

- Ciascuna richiesta segue un flusso definito da un modello di Work-flow specifico. Nel caso delle richieste meramente tecniche (es. richieste di reset password) esse vengono inoltrate direttamente al fornitore (tramite l'apertura automatica di un Ticket) per l'evasione diretta.
- In altri casi è necessaria la valutazione da parte della DGSi (ad esempio nel caso delle richieste di apertura e chiusura nodi) prima che la richiesta stessa venga inoltrata al fornitore tramite apposito ticket.

- In altri casi la richiesta viene prima valutata dalla DGSI e poi da questa inoltrata all'Ufficio Centrale di Competenza per l'approvazione definitiva. In questo caso però la richiesta, per essere evasa, deve passare attraverso le fasi di manutenzione evolutiva previste per l'aggiornamento delle procedure informatiche.
- Per le tipologie di richiesta che riguardano le funzionalità del sistema è prevista la selezione del procedimento amministrativo e della relativa funzione a cui si fa riferimento nella richiesta stessa.

5. E' possibile allegare dei file alla richiesta inoltrata tramite AOL?

E' possibile allegare un file alla richiesta che si vuole inviare, ma solo per consentire di aggiungere informazioni importanti per la corretta valutazione della richiesta. La descrizione puntuale della tipologia di richiesta dovrà essere indicata nella form principale.

6. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Abilitazione nodi per accesso alle scuole"?

Queste richieste devono essere utilizzate dagli uffici periferici quando intendono segnalare all'Amministrazione la necessità di consentire alle scuole l'uso di funzioni non destinate ad esse o per le quali era previste date diverse per operare su SIDI. Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti amministrativi del procedimento amministrativo coinvolto presso gli USP.

7. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Apertura e chiusura nodi"?

Tali richieste permettono agli uffici periferici di inoltrare le richieste c.d. di proroga o di chiusura anticipata relative alla disponibilità delle funzioni del sistema. Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti amministrativi del procedimento amministrativo coinvolto.

8. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Informazioni riservate"?

Tali tipologie di richieste devono essere utilizzate quando esiste la necessità di avere informazioni riservate legate ad esigenze molto specifiche per rintracciare l'operatore e la data effettiva di operazioni effettuate al sistema, allo scopo ad esempio di rispondere ad indagini legali. Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti per la sicurezza di ciascun ufficio o dai Dirigenti.

9. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Modifica base dati"?

Tale tipologia di richiesta deve essere utilizzata per trasmettere al fornitore la necessità di apportare modifiche alla base dati esclusivamente quando tale operazione è inibita agli uffici di competenza con le apposite funzioni, dopo aver esaminato se l'intervento è possibile richiedendo la riapertura delle funzionalità SIDI mediante la richiesta "Apertura e chiusura nodi" o se l'impossibilità ad operare sia piuttosto da imputare ad un controllo di carattere tecnico-amministrativo. (evidenziare in grassetto).

Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti amministrativi del procedimento amministrativo coinvolto.

10. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Prolungamento orario di servizio"?

Tale tipologia di richiesta deve essere utilizzata per richiedere il prolungamento dell'uso delle funzioni del Sistema oltre l'orario previsto (7.00-20.00 dal lunedì al venerdì e 7.00-14.00 il sabato) a ridosso di scadenze amministrative specifiche.

Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti amministrativi del procedimento amministrativo coinvolto.

11. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Segnalazione anomalie normative"?

Tale tipologia di richieste prevede che gli uffici periferici possano inoltrare all'Ufficio Competente dell'Amministrazione Centrale una segnalazione di discordanza fra le funzionalità del Sistema Informativo e la normativa di riferimento ovviamente dopo aver verificato attraverso la lettura del manuale o mediante il ricorso al numero verde, che non si tratti di un momentaneo errore del Sistema.

Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti amministrativi del procedimento amministrativo coinvolto.

Questa tipologia di richieste richiede obbligatoriamente l'indicazione del numero di tagliando con il quale l'utente stesso ha ricevuto conferma dall'assistenza che non si tratti di una anomalia del sistema.

12. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Reset password"?

Tale tipologia di richieste è da utilizzare per la richiesta di reset password per le utenze del personale amministrativo e per le utenze istituzionali di posta elettronica associate ad un ufficio. La funzione permette di scegliere il nominativo dell'utente che ha bisogno del reset o di indicarne direttamente l'utenza.

Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti informatici dell'ufficio di competenza.

13. In quali casi è necessario inoltrare la richiesta di "Richiesta Materiale di Consumo"?

Tale tipologia di richiesta permette agli utenti di inoltrare al fornitore le richieste di materiali di consumo. Gli utenti sono generalmente rappresentati dai referenti per l'informatica di ciascun ufficio. Attraverso queste richieste è possibile inserire più ordini anche per materiali diversi. I quantitativi di materiali dipendono dalle disponibilità annuali previste in accordo con l'Amministrazione centrale.

14. Quali passi è necessario compiere per ottenere l'accesso al sistema?

Per ottenere l'accesso al sistema, in attesa che AOL venga integrato all'interno della Gestione Utente SIDI con la possibilità di delegare ai referenti per la sicurezza la possibilità di abilitare gli utenti, è possibile comunicare nuovi utenti, o variare le abilitazioni già effettuate, seguendo il seguente iter:

Per ciascun utente di cui si vuole richiedere una nuova abilitazione occorre compilare una riga del foglio excel, disponibile anche sulla home page del SIDI, indicando:

- Ufficio di appartenenza: inserire la denominazione dell'USP e dell'USR di appartenenza dell'utente da abilitare
- Identificativo utente inserire l'identificativo con l'utente da abilitare accede al portale SIDI
- Nome: inserire il nome dell'utente da abilitare
- Cognome: inserire il cognome dell'utente da abilitare
- Codice fiscale: inserire la il codice fiscale dell'utente da abilitare (in lettere maiuscole e con l'accortezza di verificarlo dopo averlo digitato)
- Profilo AOL : scegliere il profilo tra OPERATORE (colui che può solo creare le richieste) e AMMINISTRATORE o SUPERVISORE (profili che possono creare le richieste ma anche inoltrarle ed approvarle)
- Work-flow: scegliere al tipologia di richiesta (work-flow) che l'utente da abilitare deve poter gestire.

Una volta aver completato la compilazione del foglio excel il referente della sicurezza, può chiamare il numero verde 800 903080 specificando che si tratta di una richiesta di abilitazione per AOL e fornendo le informazioni già scritte sull'apposito foglio. Si ricorda che in assenza di tutte le informazioni necessarie la richiesta non potrà essere evasa.

15. L'utente che ha creato la richiesta la può anche inoltrare?

Solo e solo se OPERATORE e REFERENTE coincidono colui che ha creato la richiesta può inviarla; in caso contrario per l'invio dovrà accedere il REFERENTE e l'OPERATORE non visualizzerà MAI la richiesta tra quelle da inviare"