

Linee guida sulle competenze informatiche e di telecomunicazione degli istituti scolastici cantonali

1 Attori e ruolo

Gli attori coinvolti nei processi descritti sono i seguenti:

- Centro Sistemi informativi (CSI): provvede agli acquisti di materiale informatico (hardware e software) secondo le esigenze e le priorità stabilite dalla Commissione consultiva per l'informatica nelle scuole. Definisce, in accordo con il Centro risorse didattiche e digitali (CERDD), gli standard tecnici di riferimento e collabora con il CERDD alla progettazione e realizzazione delle infrastrutture di base. Gestisce inoltre i relativi aspetti finanziari.
- Sezione della logistica (SL): tramite la Centrale approvvigionamenti (CEAP) provvede all'acquisto delle attrezzature didattiche per le scuole per le tipologie precisate nella tabella e secondo le esigenze e le priorità stabilite dalla Commissione consultiva per l'informatica nelle scuole. Definisce, in accordo con il CERDD, gli standard tecnici di riferimento e collabora con il CERDD nelle fasi di progettazione e realizzazione. Gestisce inoltre i relativi aspetti finanziari.
- CERDD: presiede la Commissione consultiva per l'informatica nelle scuole e coordina, con tutti gli attori, gli acquisti, la progettazione e la realizzazione di infrastrutture informatiche per la scuola di ogni ordine e grado. Si occupa inoltre della gestione corrente e funge da 'sportello' di consultazione per istituti e docenti.
- Commissione consultiva per l'informatica nelle scuole: coordinata e presieduta dal CERDD, si riunisce di norma tre volte all'anno per elaborare il Piano di sviluppo dell'informatica nelle scuole che contiene l'indicazione delle priorità, i costi d'investimento e di gestione, nonché le fasi di realizzazione. La Commissione preavvisa, all'attenzione del CSI e della SL, le proposte d'acquisto degli istituti scolastici e favorisce la collaborazione, lo scambio d'informazioni e di esperienze tra i diversi membri.

La Commissione è composta da:

- o direttore del CERDD,
 - o coordinatori informatici,
 - o uno o più rappresentanti della direzione del CSI,
 - o uno o più rappresentanti dei servizi informatici del CERDD,
 - o uno o più rappresentanti della direzione della SL,
 - o uno o più rappresentanti della direzione della DS,
 - o uno o più rappresentanti della direzione della DFP.
- Coordinatori informatici: vedi art. 4.

2 Acquisti

La tabella allegata (Acquisti materiale informatico) specifica le tipologie di acquisti riferiti alle tecnologie digitali; definisce il referente (CSI o SL) e il ruolo che il coordinatore informatico ha in questo processo (approvazione o informazione).

Per gli ordini di materiale il coordinatore informatico può essere coinvolto in due modi (vedi tabella):

- tramite informazione: la scuola invia direttamente la richiesta al CSI o alla SL limitandosi a informare (copia per conoscenza) il proprio coordinatore informatico;
- tramite approvazione: la scuola invia la richiesta al coordinatore informatico che la valuta. In caso di approvazione sarà inoltrata al CSI o alla SL e in copia per conoscenza alla direzione del CERDD (tramite decs-cerdd@ti.ch) che ha la facoltà d'intervenire sui contenuti della richiesta in questione.

Le richieste informatiche delle scuole valide per il successivo anno scolastico e soggette ad approvazione vanno inoltrate ai coordinatori informatici entro la metà di marzo a scopo di preventivo.

Le richieste informatiche delle scuole valide per il successivo anno scolastico e soggette ad approvazione vanno inoltrate ai coordinatori informatici entro la metà di gennaio.

Il CSI o la SL si occuperanno di eseguire l'acquisto dai fornitori tenendo conto dell'esito dei bandi di concorso e della legge cantonale sulle commesse pubbliche (LCPubb).

Entro la metà di ottobre, appurata la reale necessità da parte del coordinatore informatico e accertata l'impossibilità dell'acquisto a marzo, sono concesse altre richieste d'ordine per l'anno in corso seguendo le procedure sopra descritte. Ulteriori eccezioni, riconosciuta la ponderatezza degli importi, sono ammesse a condizione che vi sia la copertura finanziaria.

3 Gestione Inventario

Fa stato ciò che è citato nell'art. 29 del Regolamento sulla gestione finanziaria dello Stato. L'inventario didattico è comunque gestito per mezzo dell'applicativo di Computer Associates denominato Unicenter ServicePlus Service Desk (USD); si tratta del medesimo applicativo utilizzato per la gestione delle attività e risorse dell'Amministrazione cantonale. Grazie a questa applicazione ogni istituto ha la possibilità di gestirsi in modo autonomo ed è responsabile per quanto gli compete, così come definito nel manuale.

4 Coordinatori informatici

4.1 L'elenco dei coordinatori scolastici e del loro indirizzo di posta elettronica può essere visualizzato al seguente indirizzo: <http://guide.edu.ti.ch>

4.2 Compiti, competenze e responsabilità

4.2.1 *Gestione del parco macchine*

- Supervisione della Gestione Inventario
- Smaltimento del materiale obsoleto
- Gestione delle richieste di sostituzione/riparazione

4.2.2 *Richieste d'acquisto*

- Hardware
- Software

4.2.3 *Coordinamento dei responsabili informatici di sede per questioni tecniche*

- Valutazione sulla pertinenza didattica delle richieste delle sedi
- Richieste e modifiche di utenti amministrativi

5 Posta elettronica

- Tutti i docenti delle scuole cantonali e comunali possono far capo a una casella di posta elettronica ufficiale (indirizzi @edu.ti.ch).
- Il regolamento per la gestione e l'uso della posta elettronica nelle scuole (indirizzi @edu.ti.ch), al quale devono sottostare tutti i detentori di una casella @edu.ti.ch, è consultabile al sito <http://guide.edu.ti.ch>.

- Ogni problema inerente al sistema di posta elettronica ufficiale delle scuole (indirizzi @edu.ti.ch) deve essere segnalato al responsabile d'informatica di sede oppure al coordinatore informatico del proprio settore scolastico.
- In caso d'intoppi importanti, o in assenza del responsabile d'informatica di sede, il servizio di assistenza di secondo livello è raggiungibile all'indirizzo cerdd.supporto@edu.ti.ch.
- Il servizio di assistenza del CSI non deve mai essere contattato per problemi relativi alle caselle di posta @edu.ti.ch.

6 Supporto tecnico alle scuole

I servizi informatici per le scuole del CERDD si occupano di gestire le attrezzature didattiche fornite dal CSI (vedi tabella allegata) presenti nelle scuole professionali e medie.

Per ogni richiesta d'intervento lo 'Sportello' (Service desk) del CERDD è raggiungibile ai seguenti contatti:

- | | |
|--|---|
| - cerdd.supporto@edu.ti.ch | richieste di supporto tecnico |
| - cerdd.richieste@edu.ti.ch | richieste networking, sostegno progetti |
| - tel. 091 814 63 10 | centralino per ogni richiesta |

I licei cantonali sono sostenuti dalla SUPSI e le richieste d'intervento, da sottoporre tramite i responsabili dell'informatica di sede, vanno inviate a help@ti-edu.ch (indicando LICEO nell'oggetto dell'email).

6.1 Procedure di gestione

Ogni istituto è autonomo nella gestione dell'hardware e del software delle apparecchiature didattiche. Si applicano le direttive specificate di seguito:

6.1.1 *Apparecchiature didattiche*

Tutti gli strumenti informatici presenti negli istituti (PC, dispositivi mobili, server e periferiche), eccezion fatta per quanto specificato al punto 6.2, sono considerati attrezzature didattiche.

6.1.2 *Hardware*

Qualsiasi richiesta d'intervento (guasto o aggiornamento – esclusi i licei) va sempre indirizzata al Responsabile informatico di sede (RIS) il quale si occuperà poi, se necessario, di prendere contatto con lo 'Sportello' del CERDD. La sostituzione di attrezzature non più funzionanti va concordata con il proprio coordinatore, previo allestimento di un preventivo che dimostri l'opportunità di sostituzione piuttosto che la riparazione dell'apparecchio.

6.1.3 *Software*

Sono considerati come software didattici il sistema operativo e tutti i programmi installati localmente sui PC e sui server.

Qualsiasi richiesta d'intervento (malfunzionamento o nuova installazione) va sempre indirizzata al RIS il quale si occuperà poi, se necessario, di prendere contatto con lo 'Sportello' del CERDD. La richiesta d'acquisto di nuovi software va sempre indirizzata al proprio coordinatore informatico.

In assenza del RIS, per casi urgenti, l'utente ha la facoltà di inviare la richiesta d'intervento direttamente allo 'Sportello' del CERDD.

6.2 Apparecchiature amministrative

Sono considerate attrezzature amministrative tutte quelle informatiche (PC, server e periferiche) con numero di inventario CSI (TIxxxx) in dotazione a personale con sede di lavoro in una scuola, ma facenti parte di altri servizi dell'Amministrazione (orientatori, ispettorati scolastici, ecc..).

Le richieste per ogni intervento riferito alle attrezzature amministrative devono essere indirizzate al servizio assistenza del CSI (tel. 091 81 41060 oppure ai seguenti indirizzi e-mail: csi.supporto@ti.ch, csi.richieste@ti.ch).

7 Operatività in rete ('networking') e wifi

La rete è costituita dal contenuto hardware e software dei locali tecnici principali e secondari, e da ciò che a essi fa capo: interruttori ('switch'), router, punti di accesso, modem, programmi di protezione ('firewall'), armadi tecnici, centrale telefonica e relativi apparecchi, fax, cavi di cablaggio orizzontale e verticale con relativi accessori.

Gli istituti segnalano le proprie esigenze funzionali al CERDD che si confronterà, se necessario, con il coordinatore informatico di riferimento. La competenza della progettazione, implementazione e gestione della rete di telecomunicazione composta come indicato precedentemente, è di competenza esclusiva del CSI che si confronterà con il CERDD.

L'installazione e la manutenzione delle apparecchiature di rete, tutti gli interventi tecnici riguardanti la rete dati ed i cablaggi all'interno e all'esterno degli istituti (LAN), il collegamento tra gli stessi (WAN), compreso i collegamenti verso la rete Swisscom, sono di competenza esclusiva del CSI che si confronterà con il CERDD.

Eventuali necessità di modifica, ampliamento o nuove installazioni vanno quindi inoltrate all'indirizzo cerdd.richieste@edu.ti.ch.

Per le richieste relative alle installazioni di reti Wifi nelle scuole (dal 2015 è possibile utilizzare questa tecnologia negli istituti scolastici cantonali) vale la stessa procedura: la domanda deve essere inoltrata allo 'Sportello' del CERDD che si confronterà, se necessario, con il coordinatore informatico di riferimento.

Per tutte le richieste relative all'operatività in rete, CERDD e CSI faranno le opportune valutazioni tecniche e finanziarie impostando una pianificazione dei lavori e le relative priorità.

Qualsiasi richiesta d'intervento (malfunzionamenti) va sempre indirizzata al Responsabile d'informatica di sede il quale si occuperà poi, se necessario, di prendere contatto con il CERDD.

Per quel che riguarda i cablaggi elettrici, la competenza è della SL, che dovrà essere contattata tramite il formulario online disponibile sulla piattaforma intranet dell'amministrazione cantonale: formulario Realizzazione (per piccole opere) o formulario Richieste logistiche.

8 Progetti innovativi per l'integrazione della tecnologia digitale nella formazione

Il CERDD promuove e sostiene progetti che integrano la tecnologia digitale nella formazione e nell'educazione. Tali progetti devono prevedere un plusvalore pedagogico e didattico. Le richieste devono essere inoltrate all'indirizzo cerdd.richieste@edu.ti.ch. Il CERDD chiederà di redigere un

annuncio di progetto, con modulo apposito, e si confronterà con il coordinatore informatico e con la Sezione del settore scolastico in questione per l'approvazione.

Gli annunci di progetto dovranno essere inviati entro la fine dell'anno scolastico in corso per quello successivo. Il CERDD, avendo mezzi e risorse limitate, selezionerà i progetti ritenuti più meritevoli impostando le pianificazioni opportune e le relative priorità.

Una volta accettato il progetto, il CERDD sosterrà l'iniziativa nei seguenti modi:

- accompagnamento pedagogico/didattico;
- eventuale contributo finanziario (da definire caso per caso) per infrastrutture tecnologiche (device, rete, ...).

9 Server didattici

L'installazione o la sostituzione di server nei locali tecnici CSI necessita di un'analisi preventiva che tenga in considerazione il carico termico, elettrico e lo spazio fisico disponibile. In caso di server nuovi o sostituzione di server esistenti è necessario inoltrare richiesta a cerdd.richieste@edu.ti.ch almeno due mesi prima della data prevista di messa in servizio. Tale richiesta sarà esaminata ed eventualmente accordata dal CSI.

Successivamente alla messa in servizio il personale in possesso della chiave potrà accedere esclusivamente per le attività di manutenzione inerenti il server stesso.

10 Traslochi e/o sistemazioni logistiche

Eventuali richieste di ampliamento, trasloco di apparecchiature e/o trasferimento di persone, o modifiche di qualsiasi genere agli impianti, devono essere inoltrate alla SL così come accade per tutta l'Amministrazione Cantonale, usando il formulario online "Richieste logistiche / Spostamento di personale" disponibile sull'intranet dell'amministrazione cantonale

11 Guasti di telefonia

Eventuali guasti di telefonia fissa o mobile vanno indirizzati, come finora, rispettivamente ai numeri 091 81 **41199** e 091 81 **41060**

12 Regole programma di protezione di Swisscom e filtraggio indirizzi URL

Ogni modifica tecnica alle regole del programma di protezione centrale alla Swisscom o dei filtri URL deve essere richiesta al CERDD tramite l'indirizzo cerdd.richieste@edu.ti.ch. Il CERDD si consulterà, qualora sia necessario, con il coordinatore informatico del settore scolastico in questione. Se la richiesta comporta problemi specifici verrà discussa in seno alla Commissione consultiva per l'informatica nelle scuole.

Bellinzona, luglio 2019