

Linee guida riguardanti le competenze per le esigenze informatiche e di telecomunicazioni degli istituti scolastici cantonali

Il presente testo annulla e sostituisce il precedente documento del mese di gennaio 2011

1 Attori e loro ruolo

Gli attori coinvolti nei processi descritti nei prossimi articoli sono i seguenti:

- CSI: il Centro Sistemi informativi 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 gli standard tecnici di riferimento e collabora con il CERDD alla progettazione e realizzazione delle infrastrutture di base. Ne gestisce inoltre i relativi aspetti finanziari.
- SL: la Sezione della logistica (SL) tramite la Centrale approvvigionamenti (CEAP) si occupa, fra l'altro, dell'acquisto delle attrezzature didattiche per le scuole, tra le quali vi sono anche alcune tipologie informatiche come meglio precisato in seguito.
- CERDD: la direzione presiede la commissione consultiva per l'informatica nelle scuole e coordina, con tutti gli attori di cui l'art. 1, gli acquisti, la progettazione, la realizzazione delle infrastrutture informatiche delle scuole di ogni ordine e grado. Con i suoi servizi informatici si occupa inoltre della gestione corrente nonché di fungere da service desk per istituti e docenti.
- Commissione consultiva per l'informatica nelle scuole: coordinata e presieduta dalla direzione del CERDD, si riunisce, di norma, tre volte all'anno per elaborare il piano di sviluppo dell'informatica nelle scuole, con l'indicazione delle priorità, dei costi d'investimento e di gestione e delle fasi di realizzazione. Preavvisa inoltre, all'intenzione del CSI e della SL, le proposte d'acquisto provenienti dagli istituti scolastici e favorisce la collaborazione e lo scambio di informazioni e di esperienze tra i diversi membri.

Tale commissione è composta:

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

2 Acquisti

La tabella allegata (Acquisti materiale informatico per le scuole) specifica nel dettaglio le tipologie di acquisti legati alle tecnologie digitali definendo anche il referente per tale acquisto (CSI o SL) e il ruolo che il coordinatore informatico ha in questo processo (approvazione o informazione).

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

- per informazione: la scuola invia direttamente la richiesta al CSI o alla SL limitandosi a informare (copia per conoscenza) il proprio coordinatore informatico;
- per approvazione: la scuola invia la richiesta al coordinatore informatico il cui compito sarà quello di valutarla. In caso di approvazione egli la inoltrerà al CSI o alla SL in copia per conoscenza anche alla direzione del CERDD che ha la facoltà, eventualmente, di intervenire sui contenuti della richiesta d'ordinazione in questione.

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

Il CSI o la SL si occuperanno in seguito di eseguire l'acquisto presso i propri fornitori tenendo conto dell'esito dei bandi di concorso.

Entro la fine di ottobre, se appurata la reale necessità da parte del coordinatore informatico e se non era possibile prevedere l'acquisto a marzo, è concesso di eseguire altre richieste d'ordine seguendo le medesime procedure appena descritte. E' pure possibile, in casi del tutto eccezionali e quando gli importi sono contenuti, procedere ad altre richieste. Quanto precede a condizione che vi sia copertura finanziaria.

3 Gestione Inventario

Fa stato ciò che è citato nell'art. 29 del Regolamento sulla gestione finanziaria dello Stato. L'inventario (asset) 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 degli asset dell'Amministrazione cantonale. Tramite quest' applicazione ogni istituto ha la possibilità di gestire in modo autonomo i propri asset ed è responsabile per quanto gli compete, così come definito nel manuale d'uso distribuito.

4 Coordinatori informatici

4.1 Elenco dei coordinatori scolastici e del loro indirizzo di posta elettronica

- Scuole comunali: M. Gambaudo, mattia.gambaudo@edu.ti.ch
- Scuole medie: R. Tartini, remigio.tartini@edu.ti.ch
- Settore della pedagogia speciale: M. Scarpa, massimo.scarpa@ti.ch
- Scuole professionali: F. Falcetti, fabiano.falcetti@edu.ti.ch
- Licei: C. Marsan, claudio.marsan@edu.ti.ch

Sostituto in caso di assenza dei coordinatori: D. Parenti, daniele.parenti@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 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 utenti amministrativi

5 Posta elettronica

- Tutti i docenti delle scuole cantonali dispongono di una casella di posta elettronica ufficiale (indirizzi @edu.ti.ch).
- Il regolamento per la gestione e l'uso della posta elettronica nelle scuole cantonali (indirizzi @edu.ti.ch), al quale devono sottostare tutti i possessori di una casella @edu.ti.ch, è consultabile al sito https://gestione.edu.ti.ch/show_documentation.php.
- Problemi inerenti al sistema di posta elettronica ufficiale delle scuole (indirizzi @edu.ti.ch) devono essere segnalati al responsabile di informatica di sede oppure al coordinatore informatico del proprio settore scolastico.
- In caso di problemi importanti l'helpdesk di secondo livello è raggiungibile all'indirizzo cerdd.supporto@edu.ti.ch.
- L'helpdesk del CSI non deve mai essere contattato per problemi inerenti alle caselle di posta @edu.ti.ch.

6 Supporto tecnico alle scuole

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

Per ogni richiesta d'intervento il 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 supportati da TI-EDU e le richieste di 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, per i licei rimangono in vigore anche le attuali direttive interne. Si applicano le direttive specificate di seguito:

6.1.1 Apparecchiature didattiche

Tutte le apparecchiature informatiche presenti negli istituti (PC, dispositivi mobili, server e periferiche), eccezion fatta per quanto specificato al punto 6.2, sono considerate apparecchiature 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 contattare il Service desk del CERDD. La sostituzione di apparecchiature rotte 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 sul PC.

Qualsiasi richiesta d'intervento (malfunzionamento o nuova installazione) va sempre indirizzata al RIS il quale si occuperà poi, se necessario, di prendere contatto con il Service desk del CERDD. La richiesta di 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 al Service desk del CERDD.

6.2 Apparecchiature amministrative

Sono considerate apparecchiature amministrative tutte le apparecchiature 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 intervento di qualsiasi tipo inerenti alle apparecchiature 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 Networking e wifi

La rete è costituita dal contenuto hardware e software dei locali tecnici principali e secondari, ciò che ad essi fa capo ed in particolare da:

switch, router, access point, modem, firewall, armadi tecnici, centrale telefonica e relativi apparecchi, fax, cavi di cablaggio orizzontale e verticale e 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.

Anche 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 al Service desk del CERDD che si confronterà, se necessario, con il coordinatore informatico di riferimento.

Per tutte le richieste relative al networking, 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 di 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 al link

<http://portaleac.ti.ch/siti/intranet/economatoelogistica/Pagine/FormularioOnline.aspx>: formulario Realizzazione (per piccole opere) o formulario Sistemazioni logistiche.

8 Progetti di innovazione nell'ambito dell'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 un modulo apposito, e si confronterà con il coordinatore informatico e con l'ufficio del settore scolastico in questione per l'approvazione.

Gli annunci di progetto dovranno essere inviati entro la fine dell'anno scolastico in corso per l'anno scolastico 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 e
- 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 un mese 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 "Sistemazioni logistiche / Spostamento di personale" disponibile al link

http://portaleac.ti.ch/siti/intranet/economatoelogistica/Pagine/Formulario_logistiche.aspx .

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 Firewall Centrale di Swisscom e filtraggio indirizzi URL

Le regole generali di filtraggio vengono discusse e decise in seno alla commissione consultiva per l'informatica nelle scuole.

Ogni modifica tecnica alle regole del firewall centrale presso 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.

Bellinzona, novembre 2016