

# I servizi ICT nell'INFN

Corso di formazione per neoassunti nelle attività di Computing

whoami

- A dispetto dell'anagrafe (dove quando sono nato io le virgole contavano) del mio indirizzo e-mail e di tutte le mie signatures, per tutti sono **Enrico Fasanelli**
- Responsabile del servizio calcolo e reti della sezione di Lecce
- Membro della Commissione Nazionale Calcolo e Reti
- Ideatore e responsabile di INFN-AAI
- Corresponsabile della realizzazione di GODiVA (Gestione Ospiti, Dipendenti, Visitatori ed Associati)

# Il mandato della CCR

---

4. Alla CCR è affidato il seguente mandato:

- a) definire e armonizzare le attività dei Servizi Calcolo locali;
- b) mantenere ed evolvere l'infrastruttura di rete nazionale e i rapporti tecnologici con il GARR;
- c) mantenere ed evolvere l'infrastruttura di Business Continuity e Disaster Recovery per i servizi centrali dell'Istituto;**
- d) sviluppare e mantenere l'infrastruttura di Autenticazione e Autorizzazione (AAI) dell'Istituto, i sistemi di mailing, i servizi multimediali i servizi web, gli strumenti collaborativi in uso nell'Istituto;**
- e) gestire la sicurezza informatica dell'Istituto, di concerto col Responsabile per la Transizione Digitale;
- f) acquisire e gestire i software commerciali in uso nell'Istituto;**
- g) supportare la Direzione Sistemi Informativi dell'Amministrazione Centrale;**
- h) gestire la formazione, la divulgazione e la promozione delle competenze dell'INFN nelle proprie aree di competenza.

# Agenda

---

- Infrastruttura di BC e DR (\*)
- Infrastruttura AAI
- Servizi erogati centralmente (aka SSNN/servnaz) (\*)
- Acquisto e gestione del software (\*\*)
  
- Servizi erogati dalla DSI (\*\*\*)

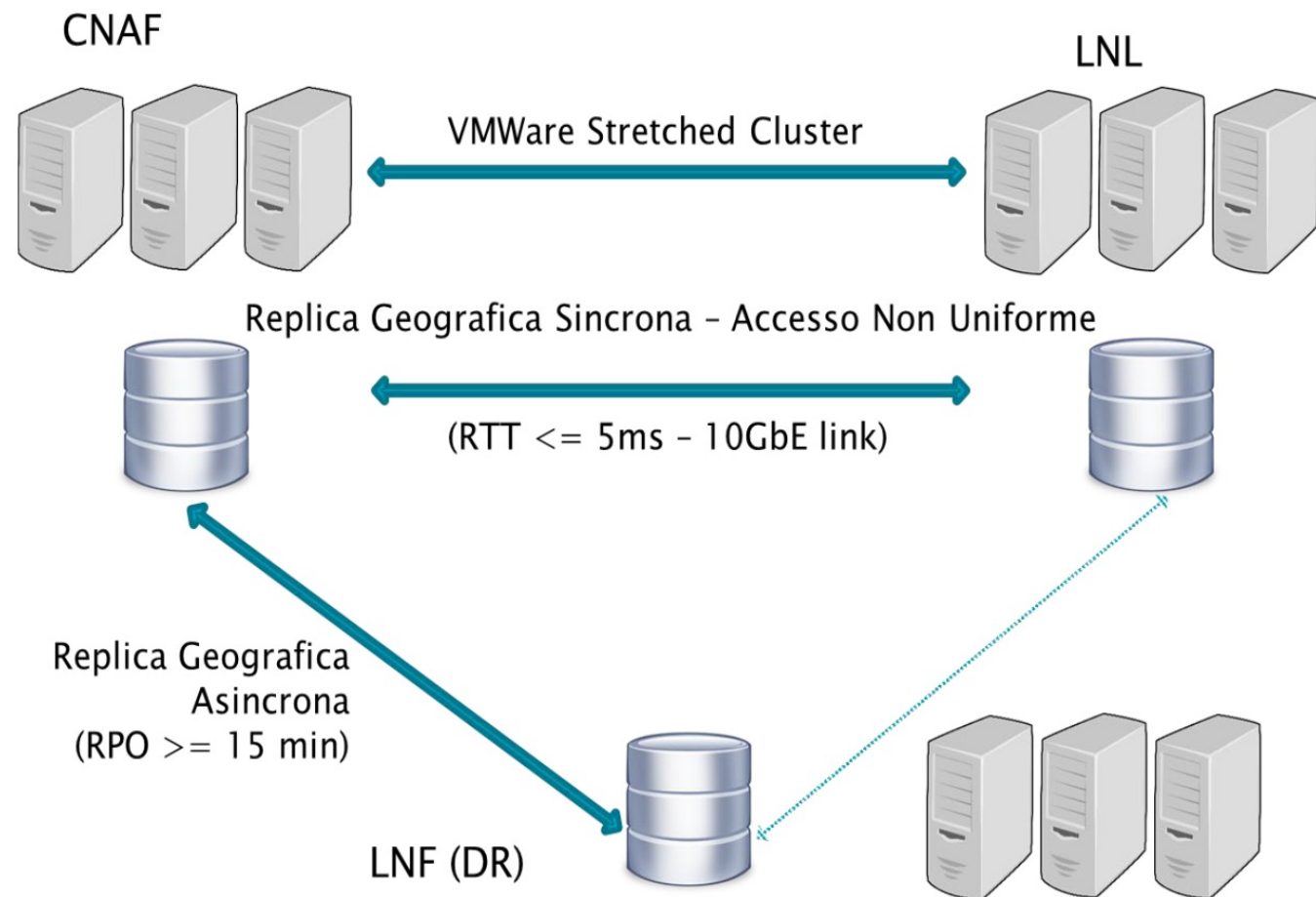
(\*) Grazie al lavoro di Stefano Longo e collaboratori

(\*\*) Grazie al lavoro di Cristina Vistoli e collaboratori

(\*\*\*) Grazie al lavoro di Francesco Serafini, Antonello Paoletti e Claudio Galli

# Business Continuity e Disaster Recovery

- In produzione dal 2019
- HW & SW upgrade periodico
  - VMware ESXi, 7.0.3
- poco meno di 500 VM
- Servizi Nazionali di CCR
- Servizi della DSI di AC



## Dettaglio su HW per la BC

## Hardware BC



### 2 Huawei Oceanstor 5500 v5

- 25 HD SSD da 1.92TB
- 36 HD SAS 10k da 1.8TB
- 24 HD NL-SAS da 4TB
- 24 HD NL-SAS da 12TB
- Capacità accesso a blocchi ~124 TB (3 Tier)
- Capacità accesso NAS ~201 TB (1 Tier + Cache)

### 2+2 Huawei SN2224


- 24 porte FC@16Gbp (12 ottiche)

### 2x Enclosure DELL M1000E

- 12+12 DELL PowerEdge M640
  - CPU: 2 x Intel Xeon 6132/6230
  - RAM: 384GB RDIMM 2667MT/s
  - HD: 2xSSD 200GB (RAID1 via H330)
  - Eth: 4 Broadcom BCM57840
  - FC: 2 Emulex LPe16002
- 2+2 Switch Ethernet Force10 MXL
- 2+2 Switch FC Brocade M6505

# Non solo BC

Non tutti i servizi erogati dai SSNN sono sul cluster della BC (HA geografica).



Circa ulteriori 140 VM (principalmente preprod e develop) sono nel cluster in HA locale al CNAF

## Servizi erogati cluster BC



# Servizi Nazionali CCR

Attualmente erogati con Geo-HA:

AAI	ds-servnaz-01.infn.it, ds2.infn.it, dsm3.infn.it, idp2.infn.it, k5-0.infn.it
Alfresco	docs-db.infn.it, docs-engine-01.infn.it, docs-index-01.infn.it, docs-index-02.infn.it, docs-index.infn.it, docs.infn.it, prodes.infn.it, protocollo.infn.it
Cloud Storage	pandora.infn.it, pandora-db.infn.it, collabora.infn.it
CSIRT	250.infn.it, bastion.infn.it, crash.infn.it, csirt.infn.it, gradara.infn.it, misp.infn.it, peep.infn.it
INFN Cloud	cloud-auth-db.infn.it, cloud-dns.infn.it, www.cloud.infn.it
Licenze INFN	ips.infn.it, kms.infn.it, licenses.infn.it, licman2.infn.it, vista.infn.it
Mailing	imap-svc-1.infn.it, imapec1.infn.it, infngw1.infn.it, infnpec1.infn.it, lists.infn.it, mailing-puppet.infn.it, mx1.infn.it, newsletter.infn.it, smtp-cc-2.infn.it, smtp-svc-1.infn.it
OKD	okd-00.infn.it, okd-01.infn.it, okd-02.infn.it, okd-03.infn.it
Servizi Web	analytics.infn.it, artandscience.infn.it, c19kep.alleanzacontroilcancro.it, covid19-lb.infn.it, covid19-01.infn.it, covid19-02.infn.it, covid19-03.infn.it, covid19-04.infn.it, covid19-db.infn.it, covidblog.infn.it, dashboard-servnaz.infn.it, dpo.infn.it, dsc-bo.infn.it, eic-it.infn.it, fondiesterni.infn.it, lamediateca.infn.it, next.infn.it, privacy.infn.it, servizionali.infn.it, si.infn.it, surfacetreatments.infn.it, tlab.infn.it, web.infn.it, www.extreme-datacloud.eu, www.mvm.care, www.mvmplus.care, www.presid.infn.it,
Ticketing INFN	confluence.infn.it, issues.infn.it, servicedesk.infn.it, supporto.infn.it
VCS	baltig.infn.it, code.infn.it
Altro	3D Experience (11 VM), calendar.infn.it, cas.infn.it, chat.infn.it, dc1.infn.it, evo4.infn.it, evoting-cnaf.infn.it, kesgw.infn.it, ksc.infn.it, l.infn.it, nsbc.infn.it, radius1.infn.it, survey.infn.it, vidyo-juno.infn.it



# INFN-AAI

---

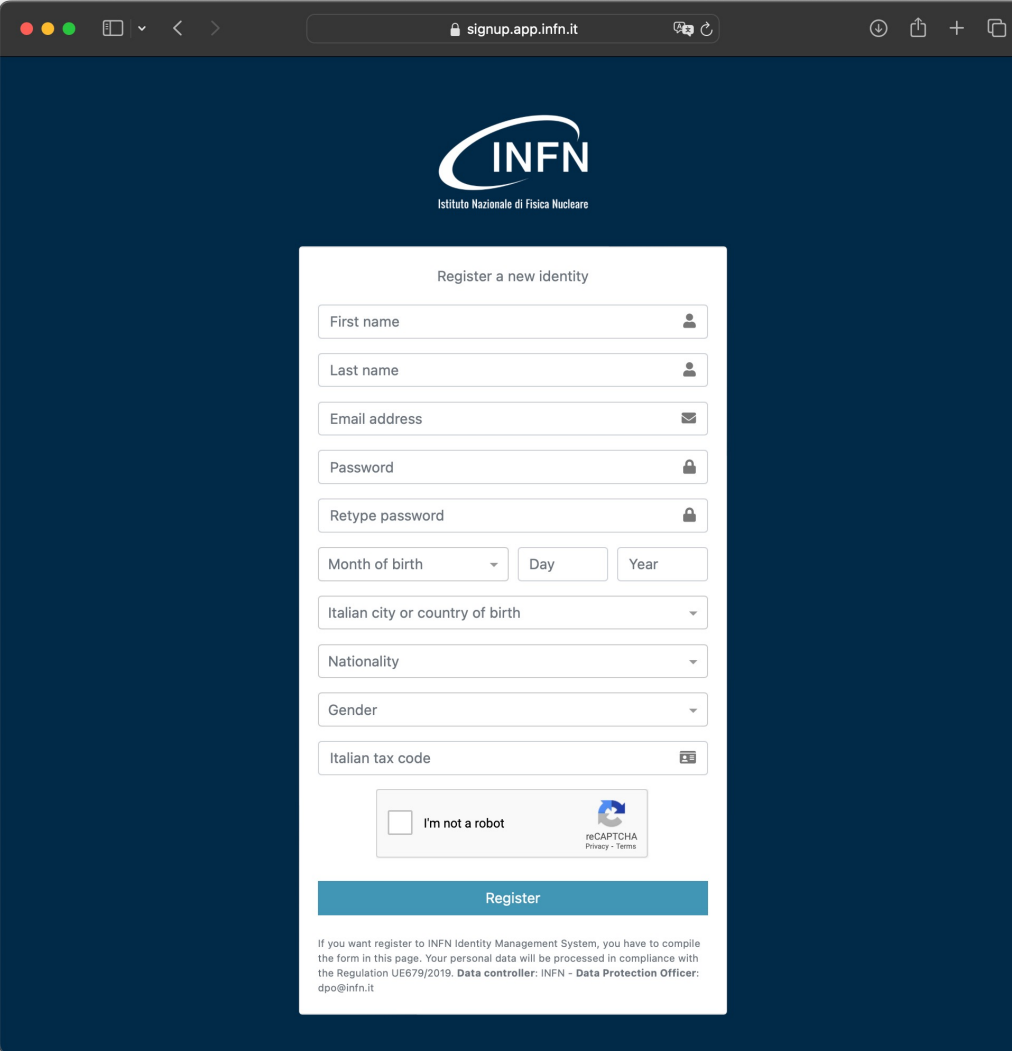
# Identità Digitali: GODiVA

- Per poter implementare una unica Infrastruttura di Autenticazione ed Autorizzazione è stato necessario unificare e normalizzare i vari DB contenenti informazioni delle persona in un unico DB
- Sviluppato in house (java & Oracle) l'applicativo GODiVA per la gestione delle Identità Digitali
- Ora il DB autoritativo per le Identità Digitali nell'INFN
- Una Persona <-> Una Identità Digitale

# Una identità digitale

---

- Limitiamo i doppioni richiedendo
  - Auto-registrazione
  - Dati anagrafici per disambiguare
- Registrazione in GODiVA con un identity\_hash calcolato a partire dai dati anagrafici
- In caso di clash di identity\_hash si richiede l'intervento di una persona del supporto

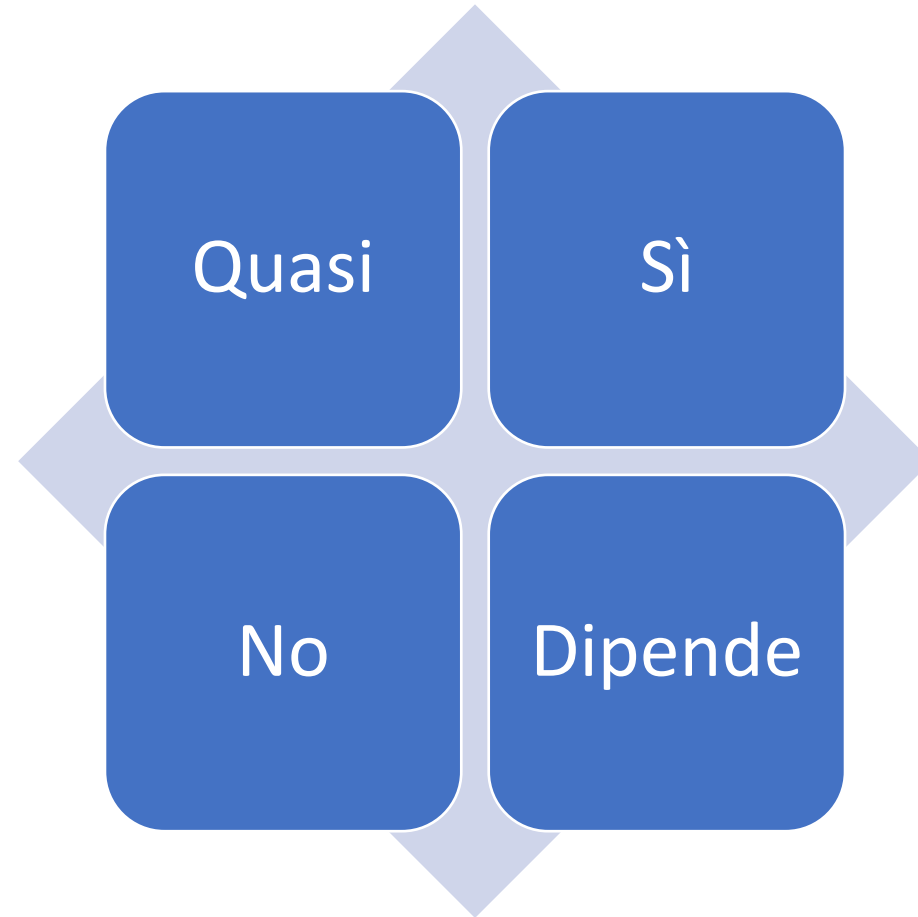


The screenshot shows a web browser window with the URL `signup.app.infn.it`. The page features the INFN logo (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare) at the top. Below the logo is a registration form titled "Register a new identity". The form contains the following fields:

- First name (with a person icon)
- Last name (with a person icon)
- Email address (with an envelope icon)
- Password (with a lock icon)
- Retype password (with a lock icon)
- Month of birth (dropdown), Day (input), Year (input)
- Italian city or country of birth (dropdown)
- Nationality (dropdown)
- Gender (dropdown)
- Italian tax code (with an ID card icon)

At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "I'm not a robot" next to a CAPTCHA logo. Below the form is a blue "Register" button. At the very bottom, there is a small disclaimer: "If you want register to INFN Identity Management System, you have to compile the form in this page. Your personal data will be processed in compliance with the Regulation UE679/2019. Data controller: INFN - Data Protection Officer: dpo@infn.it".

# Una Identità Digitale un Account?



Dio impiegò 7 giorni per costruire il mondo,  
perché non ha dovuto gestire il pre-installato(\*)

---



(\*) da un formatore IBM che sosteneva che incapsulare pacchetti IP in celle ATM sarebbe stato il futuro delle reti locali

# INFN-AAI: Identità Digitali & account «nazionale»

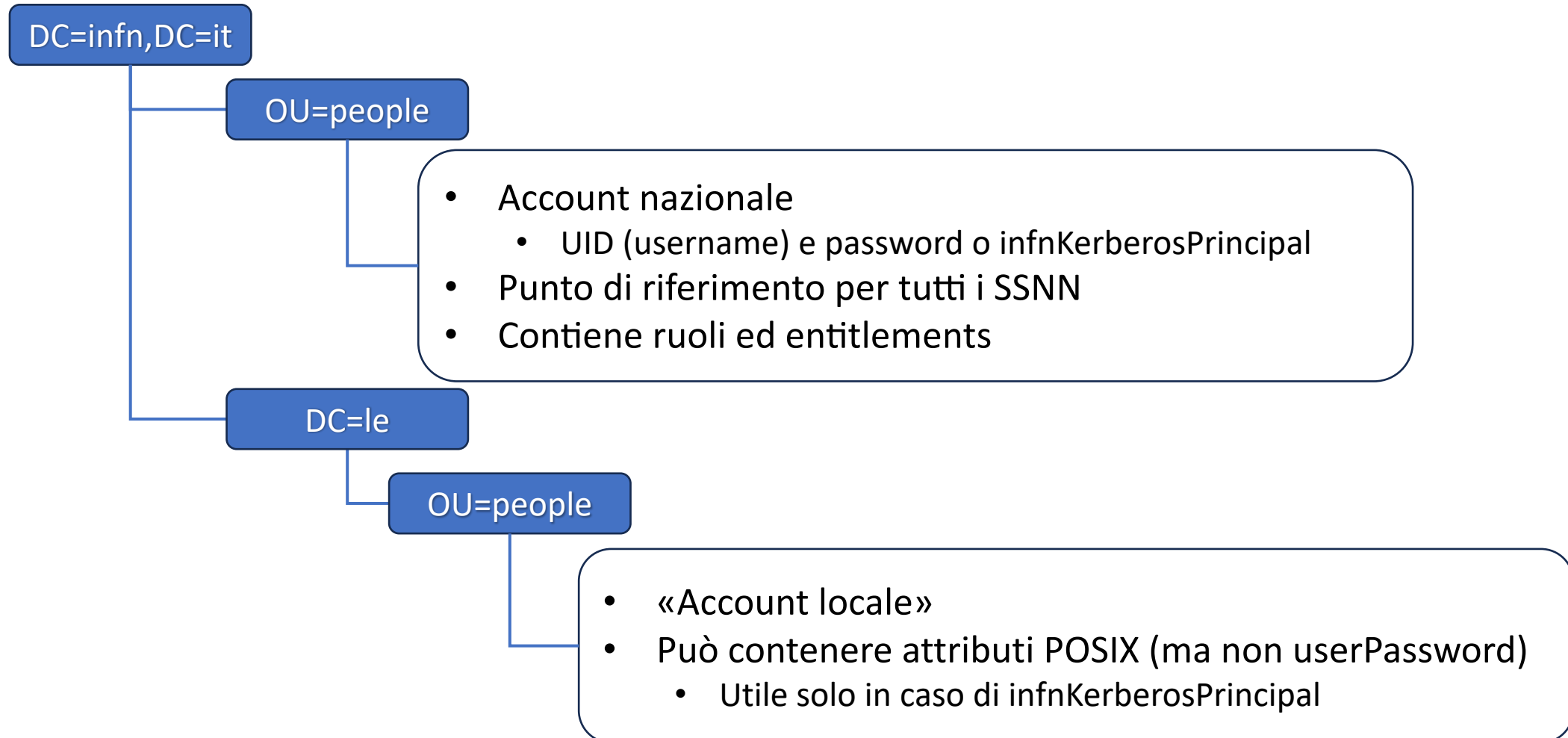
Identità Digitali GODiVA

- Ruoli
- Nomine
- Gruppi Logici

Account LDAP  
(389-DS)

- Account «nazionale» in  
ou=People,dc=inf,dc=it
  - Ruoli nell'attributo isMemberOf
  - Entitlements negli attributi
    - eduPersonEntitlement
    - schAcUserStatus

# Struttura albero LDAP



# Kerberos SSO (& single account)

---

- In presenza di uno o più valori nell'attributo `infnKerberosPrincipal` i server LDAP rinviano l'autenticazione al KDC di riferimento
  - `enrico@LE.INFN.IT` → KDC di Lecce
  - `enrico@INFN.IT` → KDC nazionale
- Gli utenti di sedi che basano la loro autenticazione su Kerberos (e lo registrano in AAI) godono del SSO e de SA (le credenziali per l'accesso ai servizi locali ad a quelli nazionali coincidono)
  - LE, BA, LNGS, LNF, Roma1, PI, BO, MI, MIB, GE, TS
- Gli altri avranno una password AAI in LDAP ed una (o più) nel (nei) sistema(i) locale(i).



# La seconda A: Autorizzazione

---

- INFN-AAI fornisce supporto per autorizzare in un modello basato sui Ruoli (RBAC)
- I ruoli sono definiti in GODiVA in alcune strutture ad albero (domini) differenziate in funzione dei privilegi d'accesso e gestione
  - Albero delle nomine → segreterie della Presidenza/GE/Direttivo
  - Albero dei gruppi logici → Owner/Manager del gruppo

# Ruoli: gruppi in LDAP (I)

DC=inf,DC=it

OU=people

- dn: infnUUID=f8d35e28-2532-43c8-989c-3faa58f5cba4,ou=people,dc=inf,dc=it
- isMemberOf: **i:infn:le:servizio\_calcolo\_e\_reti::n:resp**
- memberOf: **cn=1\_629\_5\_8380,ou=Groups,dc=inf,dc=it**

OU=groups

- dn: **cn=1\_629\_5\_8380,ou=Groups,dc=inf,dc=it**
- member: infnUUID=f8d35e28-2532-43c8-989c-3faa58f5cba4,ou=People,dc=inf,dc=it
- description: **Istituzioni->INFN->Sezione di Lecce->Servizio Calcolo e Reti::Nomina:Responsabile**
- objectClass: top
- objectClass: groupOfNames
- cn: 1\_629\_5\_8380

# Ruoli: gruppi in LDAP (II)

DC=inf,DC=it

OU=people

- dn: infnUUID=f8d35e28-2532-43c8-989c-3faa58f5cba4,ou=people,dc=inf,dc=it
- isMemberOf: **g:infn:okd:admin::ag:m**
- memberOf: **cn=66\_153\_13\_37220,ou=Groups,dc=inf,dc=it**

OU=groups

- dn: **cn=66\_153\_13\_37220,ou=Groups,dc=inf,dc=it**
- member: infnUUID=f8d35e28-2532-43c8-989c-3faa58f5cba4,ou=People,dc=inf,dc=it
- cn: 66\_153\_13\_37220
- objectClass: top
- objectClass: groupOfNames
- description: **Gruppi->Gruppi Logici INFN->OKD->ODK administrators::Afferente al Gruppo:Member**

# Servizi Nazionali

---

# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## INFN Servizi Nazionali Istituto Nazionale di Fisica Nucleare



La Commissione Calcolo e Reti dell'INFN, attraverso i Servizi Nazionali, promuove l'utilizzo di strumenti e tecnologie avanzate per la collaborazione e la comunicazione fra gli utenti dell'Ente, sfruttando le potenzialità della rete digitale ad alte prestazioni di cui l'INFN dispone.

In questa pagina potete trovare le indicazioni utili per accedere a queste tecnologie nonché brevi manuali di istruzione che facilitano il loro utilizzo.



# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## CONFERENZE AUDIO E VIDEO



### TEAMS Microsoft

Tool collaborativo della suite Office365. Può essere usato per riunioni (video), chat, condivisione documenti. Utilizzabile da tutti gli utenti INFN con un account Office365



### Codian

Il servizio consente lo streaming video ed audio di conferenze e supporta i più comuni formati audio e video



### Asterisk

Il servizio consente audio conferenze supportando diversi protocolli per la trasmissione audio



### Zoom

Zoom è uno strumento collaborativo che permette di effettuare riunioni in videoconferenza

# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## DOCUMENTALE E CONDIVISIONE



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

RICHIEDI SITO

SUPPORTO

### Alfresco / docs.infn.it

Alfresco è una piattaforma di Enterprise Content Management (ECM) utilizzata per la gestione e catalogazione di contenuti



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

RICHIEDI WORKSPACE

SUPPORTO

### Pydio

pandora.infn.it è un sistema di cloud storage (sync&share) basato sul software open source Pydio



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

RICHIEDI ACCOUNT

SUPPORTO

### OFFICE 365

Office 365 è una piattaforma web che mette a disposizione diverse applicazioni Office



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

RICHIEDI PROGETTO

SUPPORTO

### PRO.D.E.S.

PRO.D.E.S. è un applicativo di proprietà INFN, basato su Alfresco®. E' uno strumento per la gestione documentale dei progetti all'interno dell'ENTE.

# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## SERVIZI DI MAILING



VAI AL SERVIZIO  
COME FUNZIONA  
SUPPORTO

### Gestione alias @infn.it

Il servizio si occupa della gestione e registrazione di alias nel dominio @infn.it e gestione della posta @infn.it



VAI AL SERVIZIO  
COME FUNZIONA  
SUPPORTO

### Gestione caselle PEC

Il servizio si occupa della gestione delle caselle PEC dell'INFN istituzionali e individuali: creazione, rimozione, backup/restore



VAI AL SERVIZIO  
COME FUNZIONA  
SUPPORTO

### Creazione/gestione mailing list

Il servizio consente di creare e gestire mailing list. I domini sono: lists.infn.it per liste nazionali o lists.\*struttura\*.infn.it per liste locali



VAI AL SERVIZIO  
COME FUNZIONA  
SUPPORTO

### Mailbox/ mailing list dominio non INFN

Il servizio, attraverso l'applicazione Zimbra, svolge la funzione di server di posta multidominio per domini esterni a INFN



VAI AL SERVIZIO  
COME FUNZIONA  
SUPPORTO

### Newsletter

Il servizio, attraverso il software open source phpList, consente la diffusione di informazioni quali newsletter e la gestione di mailing list



# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## SERVIZI DI CHAT



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Sistema chat e videoconferenze Rocket.chat

Rocket.chat, software per **messaggistica istantanea, chiamata e videochiamata** anche in gruppo. Soluzione basata su **WebRTC**



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Sistema per chat XMPP

XMPP, software per **messaggistica istantanea, chiamata** anche in gruppo. Soluzione basata su protocollo **XMPP**

# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## FORMAZIONE



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Servizio di e-learning

Moodle, software per **e-learning** e formazione a distanza

## CERTIFICATI



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Richiesta certificati

Richiesta di **certificati digitali** personali e per server

# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## TOOL ORGANIZZATIVI



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Agenda

Il servizio offre una agenda (INDICO) per la gestione degli eventi INFN



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Calendario SOGo

L'utente INFN può creare uno o più calendari personali, calendari condivisi o connettersi a calendari di altri utenti



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### E-voting

DRESS è il sistema di e-voting dell'INFN



VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Creazione ed analisi sondaggi

Gli utenti possono **creare sondaggi**, **ricerche di mercato**, feedback degli utenti, votazioni

# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## SERVIZI WEB



WORDPRESS  
JOOMLA

VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

RICHIEDI SITO WEB

SUPPORTO

### Creazione di siti web con JOOMLA! o WordPress

JOOMLA! e WordPress sono due differenti CMS (sistema di gestione di contenuti) open source che permettono di realizzare e gestire siti web dinamici



MATOMO

VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

RICHIEDI ACCESSO

SUPPORTO

### Analisi del traffico web

Servizio per avere report di siti web dettagliati e in tempo reale, basato sul software open source Matomo: visitatori, provenienza, parole chiave, pagine più visitate, etc.



https://www.abcdefg

VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### URL shortening

Il servizio offre la possibilità di riferire un URL di lunghezza arbitraria in una forma più compatta



WIKI

VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Wiki

Il servizio offre una Wiki (dokuwiki) per la gestione di documentazione INFN



VAULT

VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Vault: sistema di gestione password

Il sistema consente ad un utente INFN la gestione delle proprie credenziali



NEWDL

VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Newdle: schedula eventi

Newdle e' un "doodle" open-source



CODIMD

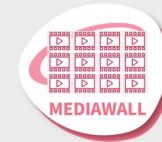
VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Codimd

Strumento di editing di documenti online in formato markdown



MEDIAWALL

VAI AL SERVIZIO

COME FUNZIONA

SUPPORTO

### Mediawall

Servizio opensource per la raccolta e la gestione di contenuti multimediali

# Il portale dei servizi nazionali

- <https://servizinazionali.infn.it/>

## PIATTAFORME COLLABORATIVE PER LO SVILUPPO



- VAI AL SERVIZIO
- COME FUNZIONA
- RICHIEDI PROG. SW
- SUPPORTO

### Jira Software

Piattaforma collaborativa della suite Atlassian pensata per facilitare e rendere più efficace lo sviluppo di progetti in team



- VAI AL SERVIZIO
- COME FUNZIONA
- SUPPORTO

### Jira Service Management

Ticketing system della suite Atlassian



- VAI AL SERVIZIO
- COME FUNZIONA
- SUPPORTO

### Confluence

Wiki collaborativa della suite Atlassian per la documentazione di progetti e sviluppo



- VAI AL SERVIZIO
- COME FUNZIONA
- RICHIEDI ACCOUNT
- SUPPORTO

### kanban // "tabellone"

Applicazione per la gestione visiva di progetti e delle attività utile per condividere processi, operazioni in modalità scrum, kanban, to do, etc.



- COME FUNZIONA
- RICHIEDI REPOSITORY
- SUPPORTO

### VCS SVN Version Control System

Servizio dedicato allo sviluppo collaborativo del software, pensato e progettato per i programmatori. Sul server è in esecuzione il VCS Open Source Subversion



- VAI AL SERVIZIO
- COME FUNZIONA
- SUPPORTO

### VCS GitLab Version Control System

Servizio dedicato allo sviluppo collaborativo del software, pensato e progettato per i programmatori. Sul server è in esecuzione il VCS GitLab

# Pillole formative

- I colleghi responsabili dell'erogazione di questi servizi hanno organizzato una serie di «pillole formative». Incontri online da 2 ore l'uno, il giovedì pomeriggio dal 21 settembre al 14 dicembre
  - 21/09 Strumenti collaborativi
  - 28/09 Alfresco
  - 12/10 Mailing lists
  - 26/10 Mediawall e Rocketchat
  - 09/11 Siti web e Matomo
  - 23/11 GitLab
  - 07/12 Vault e Surveys
  - 14/12 Pydio e Calendar

# Un paio di servizi «importanti»

- Password manager ([vault.infn.it](https://vault.infn.it))
  - Tutti dovremmo usare un password manager
  - Questo potrà essere usato per gestire l'autenticazione a doppio fattore
- Acquisizione certificato X.509
  - Perdonate la «deformazione professionale»
- Sistema di ticketing ([servicedesk.infn.it](https://servicedesk.infn.it))

# Password manager [2 / 7]

## Vaultwarden:

- Il progetto è un fork del password manager *bitwarden*. Il core dell'applicazione è stato riscritto in linguaggio rust rispetto all'originale in C#.
- Questa implementazione dell'API permette al servizio di essere molto leggero in contesto on-premise.
- Il repo *github* è al momento mantenuto da 73 contributors ed è in costante aggiornamento.
- Il progetto mira ad espandersi in direzione enterprise: alcune feature d'interesse sono attualmente presenti, altre potrebbero rendersi disponibili in futuri commit

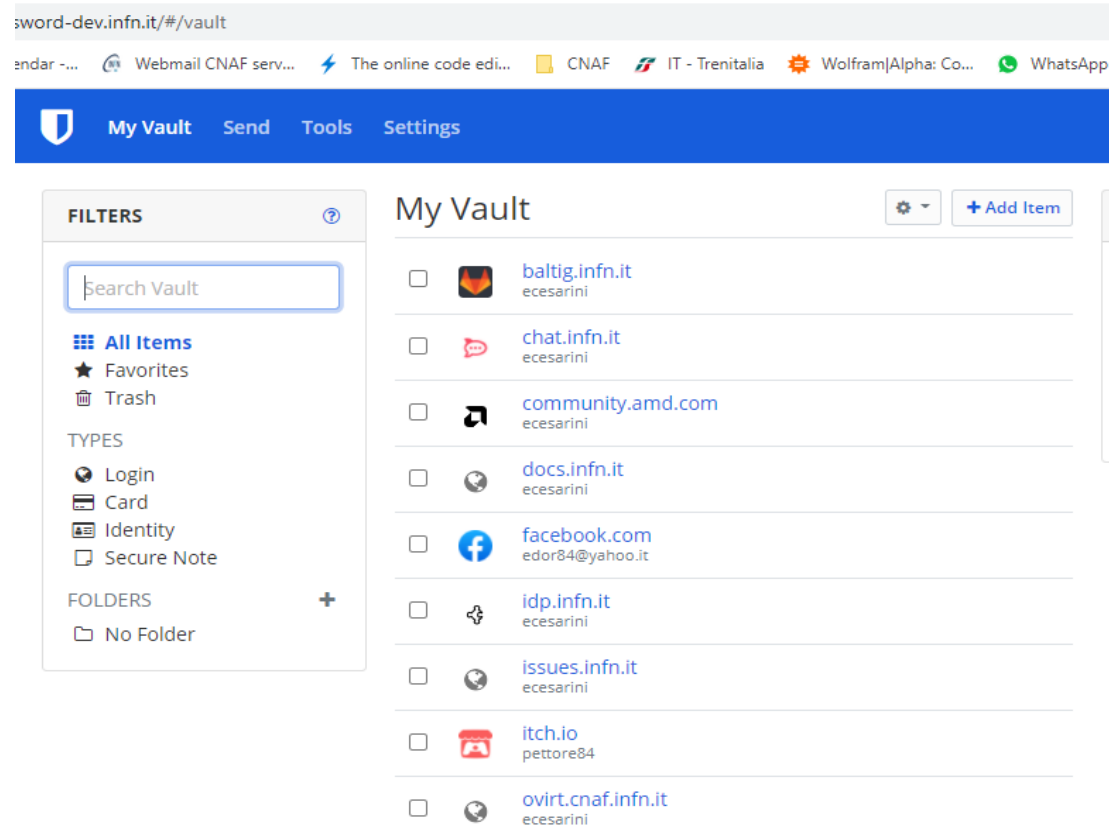




# Password manager [3 / 7]

## Front-end:

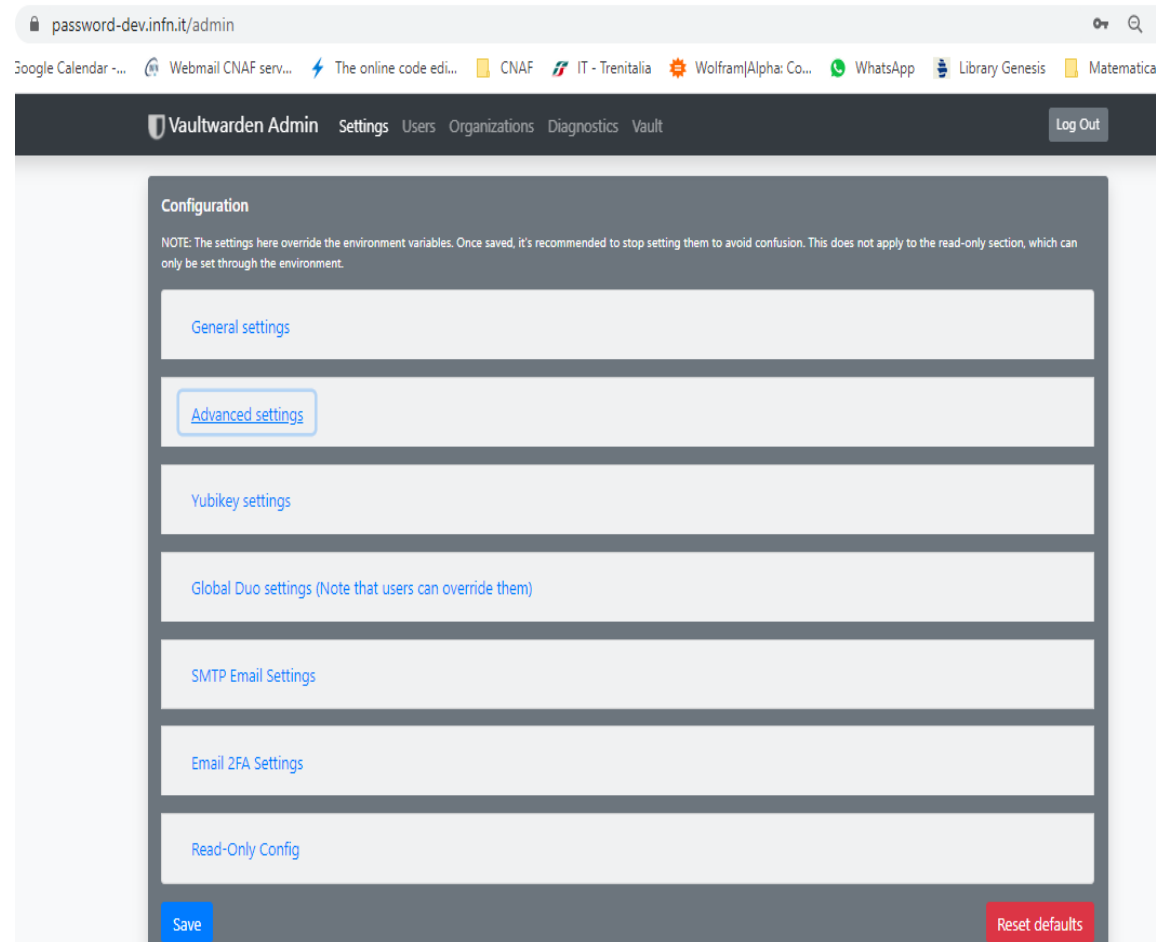
- Pienamente compatibile lato utente con i plugin ufficiali bitwarden per l'interfacciamento al browser (Firefox, Chrome, Safari, Opera, Edge, Brave, Vivaldi, Tor Browser)
- Mobile app (iOS, Android)
- L'interfaccia web disponibile agli utenti è la stessa del progetto originale bitwarden



# Password manager [4 / 7]

## Back-end:

- Deployment via *docker container* facilmente aggiornabile e mantenibile
- Integrazione con database *MariaDB*
- Possibilità di interfacciarsi con *LDAP-directory*
- Nuove opzioni per l'interfaccia di amministrazione, rispetto a *bitwarden community* (e.g. email whitelist)



# Password manager [5 / 7]

## Autenticazione:

- L'utente accede al servizio all'indirizzo del server autenticando con credenziali AAI (Shibboleth)
- Se non ancora registrato l'utente può creare un account inserendo la propria mail INFN e scegliendo una Master Password che permette l'utilizzo operativo di tutte le altre
- L'utente riceve una mail che conferma l'autenticità della richiesta
- A questo punto è possibile accedere alla propria pagina da cui si possono effettuare diverse operazioni (controllo del proprio vault, esportazione/importazione credenziali, modifica di alcuni campi personali, etc.)
- Una volta registrati, è possibile sincronizzare e connettere app e plugin dei propri browser o dispositivi.

# Certificati X.509

---


- Seguendo i link del portale dei SSNN si arriva alla pagina wiki <https://wiki.infn.it/cn/ccr/x509/home/utenti/personale>
- L'accesso al portale di Sectigo avviene con autenticazione SAML (via nostro IdP)
- I certificati «GEANT Personal Authentication» sono validi sulla GRID, ma sono firmati da una CA self-signed non presente nei browser e quindi è necessario importare tutta la catena nel proprio browser o MUA
- I certificati «GEANT Personal email signing and encryption» sono certificati che sono riconosciuti da tutti i browser e MUA
- Con un paio di click otterrete il vostro certificato X.509


# Perché prendere un certificato?

- Uno dei sistemi di autenticazione supportato da INFN-AAI che permette di effettuare l'accesso con un click
- L'altro è Kerberos-GSSAPI, ma non tutti avete un account Kerberos

IT | EN

**INFN**  
CCR - AAI

 Username or e-mail

 Password


**LOGIN**


**REGISTER**

[Change or Reset Password - Retrieve Username](#)

**X.509 CERTIFICATE**

**KERBEROS - GSSAPI**

 **Entra con SPID**

 **Entra con CIE**

# Il pulsante «supporto» nel portale dei SSNN

- Per alcuni servizi il supporto è a 2 livelli
  - Livello 1: servizi di calcolo delle strutture
  - Livello 2: servizi centrali (accessibile solo ai membri dei servizi calcolo delle strutture)
- Dietro ogni pulsante «supporto» c'è uno script php che valuta, in funzione di chi ha fatto click, se aprire la pagina di supporto di primo o di secondo livello.
- La maggior parte delle volte viene aperto un ticket su [servicedesk.infn.it](https://servicedesk.infn.it)

servicedesk.infn.it

- Prodotto Atlassian pensato per la gestione dei ticket di servizio per ICT
- Template e workflow di tipo ITSM
- Integra il «vecchio» modulo insight per la gestione degli Asset
- Ora Jira Service Management
  - Asset è un suo componente

servicedesk.infn.it

- Definiti finora 76 progetti (un progetto è un «dominio» all'interno del quale sono definite regole e privilegi omogenei)
  - 26 LNGS
  - 20 DSI
  - 5 LNL
  - 4 LNF
  - Servizi calcolo delle strutture
  - Servizi nazionali
- 359 gestori di ticket



# servicedesk: user interface

- A seconda che siate gestore di ticket o semplicemente «reporter» avrete accesso all'interfaccia di back-end o al solo portale

The screenshot shows the 'Project settings - LNGS TEST' page in the JIRA Service Desk. The top navigation bar includes 'Dashboards', 'Projects', 'Issues', 'Assets', 'Refined', 'Calendar', and a 'Create' button. The left sidebar contains various settings categories like 'Request types', 'Customer permissions', and 'Incident management'. The main content area is divided into sections: 'Summary', 'Details', 'Audit log', 'Re-index project', 'Delete project', 'Request types', 'Customer permissions', 'Language support', 'Portal settings', 'Email requests', 'Customer notifications', 'Satisfaction settings', 'Knowledge base', 'SLAs', 'Calendars', and 'Incident management'. The 'Issue types' section is expanded, showing a list of issue types: 'IT Help', 'Service Request', 'Service Request with Approvals', 'Sub-task SUB-TASK', 'Task', 'test approvazione', and 'Work Order'. The 'Workflows' section is also visible, showing a workflow named 'JIRA Service Desk IT Support Workflow Scheme generated for Project LNGSTEST'.

The screenshot shows the 'Welcome to the INFN CCR Help Center' page. The top navigation bar includes the INFN logo, a 'Requests' button with a notification count of 7, and a user profile picture. The main content area features a search bar with the placeholder text 'What do you need help with?' and a 'Search help' button. Below the search bar, there is a section titled 'All portals' with a 'Popular' dropdown menu. The portals are displayed in a grid of six cards:

- DSI - Missioni**: Sezione dedicata all'assistenza per il l'operatività su missioni, sia su Oracle EBS che sul portale web
- DSI - Ciclo Acquisti: RDA -**: Sezione dedicata all'assistenza per il tool RDA (<https://rda.dsi.infn.it>), il tool
- DSI - Ciclo passivo, Fatture,**: Sezione dedicata alle richieste di assistenza su ciclo passivo (fatture) su Oracle EBS, Alfred
- DSI - Assistenza generica**: Sezione dedicata all'assistenza per questioni generali o per cui non si è trovata l'adeguata sezione
- DSI - Anagrafiche**: Sezione dedicata all'assistenza per il tool Anagrafica Unica (<https://gestioneaziende.dsi.infn.it>)
- IT Service Desk Padova**: Welcome! You can raise a IT Service Desk Padova request from the options provided.

At the bottom of the grid, there is a 'Browse all' button with a dropdown arrow.

# High customization/user friendly

---

Le possibilità di configurazione e definizione dei workflow sono in linea di principio senza limiti

- Può essere molto complesso, ma posso fare quello che voglio

L'utilizzo per l'utente finale è veramente molto intuitivo

# Ticket via e-mail

- Molti progetti sono configurati in modo che il ticket venga aperto alla ricezione di una mail in una opportuna casella IMAP definita su appositi server nazionali
  - Account AAI di servizio con autenticazione LDAP
  - Possibilità di gestire routing automatico verso componenti specifiche di progetto in funzione del folder di ricevimento (via filtri sieve, ad esempio)

# Licenze Software

---

# Gestione contratti sw

- A SX il SW a carico della CCR
- A DX il SW a carico dell'utente finale

## Piattaforme Software



- Webex presidenza, Sogo, PluginSSO

National Instruments

Vmware

Microsoft (con Antivirus)  
Alfresco  
Atlassian/Jira

Adobe  
Zoom

Autodesk  
Solidworks  
CREO

MatLab  
Mathematica

**Ansys:** CFD, EM, HF,  
Granta, Lumerical  
**Comsol**  
**Opera – CST**

Siemens NX-IDEAS  
3DEXperience/CATIA

Altium  
Cadence

Cristina Vistoli

04/10/2023

2

# Accesso alle licenze

- Nessuna licenza attivata automaticamente
- Per ogni software c'è una modalità di richiesta



Commissione Calcolo e Reti dell' INFN

La CCR | Le attività | Eventi | Progetti | Utenti registrati

Utenti del calcolo

- Network
- Licenze Nazionali
- Sicurezza Informatica
- Attività formativa
- I Servizi Nazionali dell'INFN

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

**In primo piano**

Prossima fonconferenza di CCR e minute delle riunioni precedenti

 La registrazione al sito, rivolto ai Membri di CCR e a tutti gli utenti del calcolo INFN, ti permetterà di visualizzare documentazione e informazioni utili riguardanti l'attività della Commissione Calcolo e Reti. Possono iscriversi al sito i dipendenti e gli associati INFN.

**REGISTRATI**

[Joomla template](#) created with Artisteer by Rossana.

# Attivazione account MS365

- Ogni avente diritto per prima cosa deve fare richiesta di un account Office365, collegandosi a [questo indirizzo](#)

E' importante ricordare che **le richieste vengono processate in modalità best-effort** da colleghi (non esiste procedura automatica) indicativamente una volta a settimana. Ad avvenuta attivazione si riceve un email di conferma: **è normale quindi attendere 5-7 giorni prima di ricevere conferma dell'attivazione del proprio account.**

Il pacchetto per installare Office365 si trova all'interno della propria area personale sul portale Office 365 una volta effettuato il login: `[[http://portal.office.com]]`

L'utilizzo di Office365 è legato allo stato giuridico di **Dipendente o Associato** quindi alla scadenza del contratto a tempo determinato, l'account Office365 verrà cancellato (fermo restando un periodo di "grazia" di 3 mesi).

**Il salvataggio dei dati dalla piattaforma Microsoft è a cura dell'utente.**

<https://web.infn.it/windows/index.php/istruzioni>

# Direzione Sistemi Informativi (DSI)

---



# Servizi della DSI

---

- La DSI sviluppa, manutiene ed eroga un discreto numero di servizi sia per gli utenti finali che per le amministrazioni.
- Tutti i servizi sono accessibili a partire dal portale della DSI <https://portale.dsi.infn.it>
- La maggior parte di quelli che interessano noi è raccolto nel «tab» Utente che contiene i folder
  - Missioni
  - Ordini
  - Sicurezza
  - Michellanea



# Servizi della DSI

---

- Ciclo Acquisti (RDA): gestione dei workflow di acquisto di beni, servizi e lavori aperto a tutto il personale dipendente/associato
  - Riferimento: Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo



# Servizi della DSI

---

- Benefici Assistenziali + Sussidi: richieste di concessione di benefici di natura assistenziale e sociale dell'INFN per il personale dipendente.
  - Riferimento: Direzione Risorse Umane
- Cartellino (Presenze): gestione delle timbrature e dei giustificativi di assenza.
  - Riferimento: Direzione Risorse Umane
- Formazione: portale della Formazione INFN per la gestione e la partecipazione ai corsi
  - Riferimento: Direzione Risorse Umane



# Timesheet

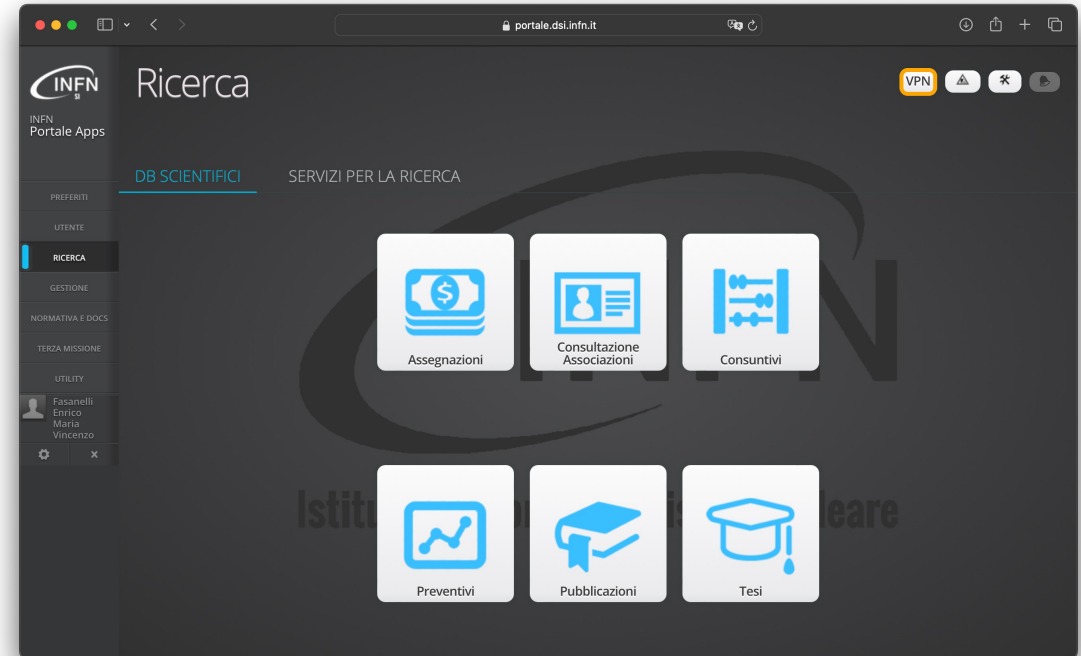
- Applicazione per la rendicontazione dell'attività svolta su progetti di ricerca finanziati da fondi esterni (ad es. PNRR).  
L'accesso è riservato per *afferenti, financial officer e principal investigator*.
- Riferimento: Direzione Servizi alla Ricerca

The screenshot displays a web application for timesheet management. At the top, there's a navigation bar with 'Info Utente' highlighted. Below it, a summary row shows 'Validations', 'Declared hours for external projects in 2023: 0:00', 'Loc.Resp', 'Declared hours for internal projects in 2023: 16:22', and 'Nat.Resp', 'Total declared hours in 2023: 16:22'. A date selector shows 'September 2023'. The main content area is divided into sections: 'Projects financed by the EU and other external funders', 'Internal and National Projects' (with a grid of hours for activities like Teaching, Research, and Other), 'Absences' (with a grid for Annual Leave, Special Leave, and Illness), and 'Tot. Prod. hours'. At the bottom, there's a section for 'Ore lavorate ancora da assegnare' and 'Cartellino personale'.

# Servizi della DSI

---

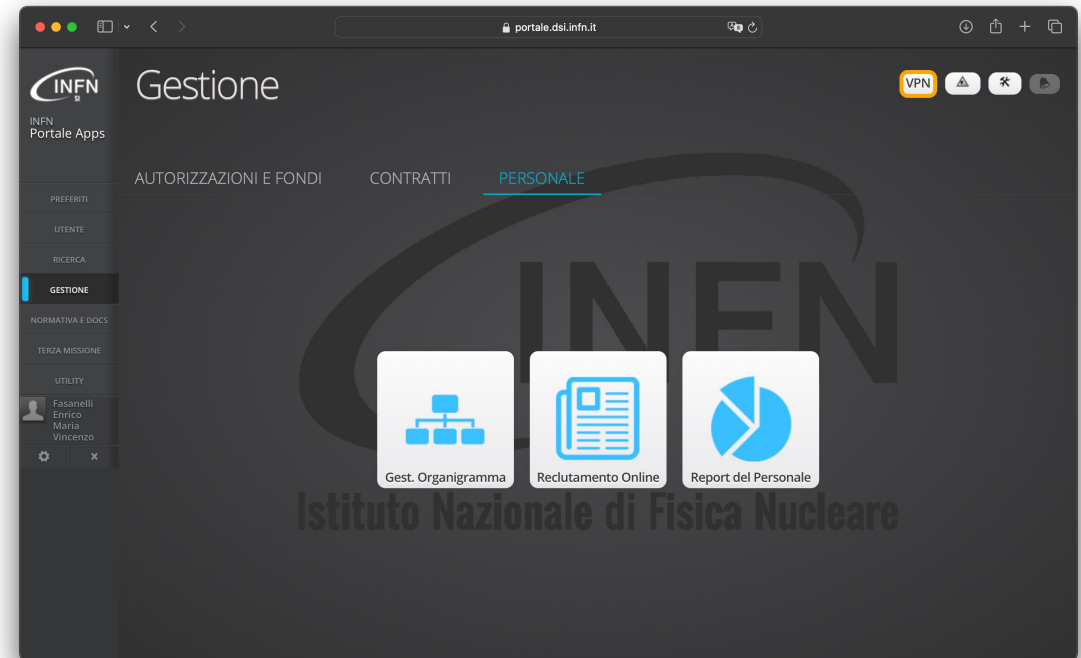
- Prodotti scientifici (Pubblicazioni e Tesi): archivio istituzionale dei prodotti della ricerca dell'INFN aperto a tutto il personale.
  - Riferimento: Direzione Servizi alla Ricerca
- Preventivi: applicazione per la formazione del bilancio preventivo dei progetti di ricerca aperta ai responsabili di esperimento.
  - Riferimento: Direzione Servizi alla Ricerca



# Servizi della DSI

---

- Reclutamento Online: gestione dei concorsi e raccolta delle candidature online ai bandi di concorso dell'INFN.
  - Riferimento: Direzione Risorse Umane



# Servizi della DSI

---

- Conferenze: richiesta di contributo per l'organizzazione di conferenze e workshop nazionali e internazionali.
  - Riferimento: Servizio Professionale Relazioni Internazionali



# Servizi della DSI

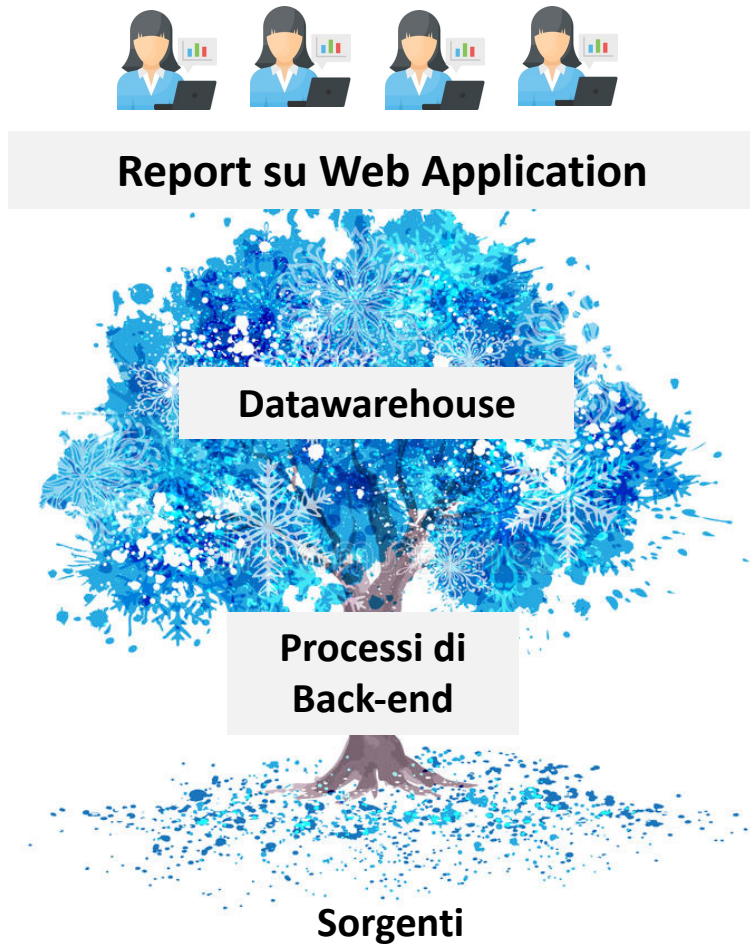
---

- Libro firma: gestione del workflow di firma digitale dei documenti amministrativi
  - Riferimento: Direzione Sistemi Informativi





# Business Intelligence INFN



Il Servizio si compone di **3** principali elementi

- ▶ **Web Application** (front-end Utente e Report)
- ▶ **Datawarehouse** (Database di servizio per analisi Dati)
- ▶ **Processi di Back-End** (Modellazione dei dati)

Il livello di accesso ai dati ed ai report dipende dai ruoli assegnati all'utente dall'amministrazione.

Ogni utente ha accesso almeno all' area :

**Report INFN → Personale INFN → Cartellino Presenze**

In cui può Vedere I dati del proprio **Cartellino**  
e il report di **Mostra Disponibilità**.

Servizio Web ... quello che ci interessa oggi !

<https://portale.dsi.infn.it/>

Redirect sempre su <https://> *no bookmark please !*

IT | EN

**INFN**  
CCR - AAI

Username o e-mail  
cgalli

Password

ACCEDI

REGISTRATI

Cambio o Rigenerazione Password - Recupero Username

CERTIFICATO X509

KERBEROS - GSSAPI

Entra con SPID

Entra con CIE

INFN Portale Apps

PREFERITI

UTENTE

RICERCA

GESTIONE

NORMATIVA E DOC

TERZA MISSIONE

UTILITY

Galli Claudio

Utility

INFN Istituto Nazionale di Fisica Nucleare Visualizza

**Cartelle**

- Cartelle Personali
- Report INFN
  - Contabilita INFN
    - Bilancio [NUOVI]
  - Personale INFN
    - Cartellino Presenze**

**Archivio**

Esegui Modifica Apri Copia Taglia Incolla Eliminazione

Nome
Cartellino per timesheet
Mostra Disponibilità Giustificativi
Stampa Cartellino Personale INFN

## Formato dei report.

- I dati vengono importati dalle sorgenti ed elaborati una volta al giorno (**notte tempo**)

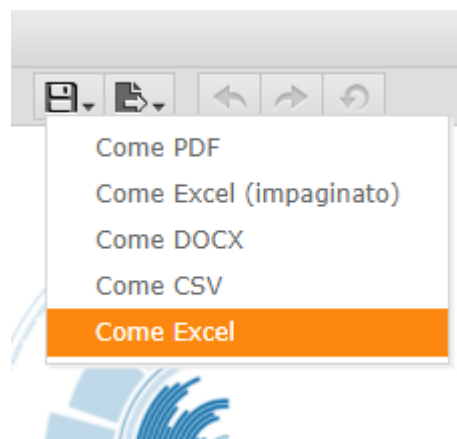
- La struttura dei Report è sempre in forma tabellare →

- è possibile esportare i report in vari formati

(excel, pdf, word) tramite l'apposito menu a

a tendina che si trova in alto a destra del report

→



CODICE GIUSTIFICATIVO	DESCRIZIONE GIUSTIFICATIVO	TIPO GIUSTIFICATIVO	UNITA' MISURA PRINCIPALE	UNITA' MISURA ALTERNATIVA	GIUSTIFICATIVO SOLARE	GIUSTIFICATIVO FRAZIONATO
11	Straordinario	Lavoro	Ore		NO	NO
12	Straordinario fuori orario servizio	Lavoro	Ore		NO	NO
23	Lav. in più a saldo personale	Lavoro	Ore		NO	NO
32	Permesso per servizio	Lavoro	Ore		NO	NO
33	Attività fuori sede I-III	Lavoro	Ore		NO	NO
34	Tempo Viaggio	Lavoro	Ore		NO	NO
35	telelavoro	Lavoro	Giorni		NO	NO
36	Telelavoro (ore)	Lavoro	Ore		NO	SI
37	Spostamento tra sedi INFN	Lavoro	Ore		NO	NO

# Servizi della DSI

- Sito Direzione Sistemi Informativi: sito divulgativo delle attività della Direzione contenente le news e gli avvisi, gli aggiornamenti e la manualistica degli applicativi
  - Pillole formative: brevi video di istruzioni per l'utilizzo di applicazioni più comuni
- <https://www.dsi.infn.it/>

INFN DSI

Istituto Nazionale di Fisica Nucleare | Direzione Sistemi Informativi

HOME STORIA COMPITI ISTITUZIONALI CHI SIAMO ATTIVITÀ NOTIZIE ED EVENTI CONTATTI

NEWS E AWISI

Sei qui: Home

**Manuale per i report di Bilancio INFN disponibili in BI e rilascio "Dettaglio di tutti i movimenti"**

pubblicato il 09/02/23 da Claudio Galli in collaborazione col Servizio Gestione Progetti della DSR

È ora disponibile il [manuale di supporto](#) alla lettura dei report di Bilancio presenti in BI.

Il manuale che contiene anche le tabelle con la spiegazione delle voci dei report e l'equivalenza in Oracle, potrebbe essere utile per i neo assunti ed è disponibile sulla BI.

>> [Leggi tutto](#)

AREE E PROGETTI

- > Transizione Digitale e Protocollo
- > Sviluppo e Gestione Infrastruttura
- > Sviluppo e Gestione Applicativi
- > Data Warehouse e Supporto all'utenza

PILLOLE FORMATIVE

- > Istruzioni Mediawall
- > Il Trailer
- > Libro Firma
- > Firme elettroniche
- > Seminari e Collab. Scientifiche

Amministrazione Trasparente

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 Next

# Domande?

---