

DELFINO

Software per la gestione delle violazioni alle norme da parte dei viaggiatori del trasporto pubblico

Delfino è un software web based realizzato da Fly Tecnologie e Servizi di Perugia in collaborazione con SITA S.p.A., per conto di SITA e dei consorzi di aziende di trasporto pubblico Etruria Mobilità (Arezzo), Autolinee Chianti Valdarno (Firenze) e Autolinee Mugello Val di Sieve (Firenze).

Il software, attualmente in comproprietà tra FLY e SITA, è in gestione fin dal mese di luglio 2008 e sta producendo risultati molto soddisfacenti.

Delfino facilita alle Aziende di trasporto la gestione dell'iter sanzionatorio, ad iniziare dall'emissione delle sanzioni a carico dei trasgressori alle norme che regolamentano il trasporto pubblico. Il controllore/verificatore, dotato di una stampante e di un palmare connesso al software di gestione **Delfino**, può stampare velocemente un verbale, nel caso in cui il violatore risultasse recidivo ed inserito già nell'anagrafica, o immettere i dati per un nuovo violatore e stampare il verbale. Nel caso di immissione di dati per un nuovo violatore, il tempo calcolato per svolgere le operazioni è di circa 2 minuti mentre nel caso di utente recidivo il tempo è di 30 secondi stampa compresa.

Le aziende che utilizzano **Delfino** hanno potuto apprezzare:

- l'aumento degli introiti, grazie a meccanismi di controllo e di recupero crediti che consentono l'esatta rintracciabilità del trasgressore e dunque la riscossione pressoché totale di ogni sanzione elevata, costituendo quindi un importante deterrente contro gli abusi;
- la semplicità e l'efficacia della procedura, completamente autodocumentata (documentazione contestuale), che riduce al minimo l'imputazione manuale dei dati e quindi i rischi di errore di digitazione;
- il perfetto funzionamento del software, dotato di moduli di servizio molto innovativi (collegamento continuo al CUA - Centro Unificato di Assistenza Fly - per le richieste di manutenzione software ed assistenza; comunicazioni via web tra gli utilizzatori; invio di sms automatici; filmati di comunicazione multimediale; sistemi di Sicurezza Logica SILO, etc.) il cui utilizzo riduce drasticamente i tempi necessari per le attività di ufficio ed implementa un sistema di gestione ottimizzato;
- la completa adattabilità alle normative nazionali e regionali, poiché il software, completamente parametrico, si adatta perfettamente a realtà normative diversificate;
- la facilità di produrre dati di sintesi a tutti i livelli, aziendali, di gruppo, per area geografica, per operatore di verifica, ecc., con visualizzazione immediata delle informazioni richieste, generazione di report statistici ed eliminazione pressoché totale di documentazione cartacea;
- la consultabilità su più livelli gerarchici e in base ai diversi ruoli di responsabilità coerentemente alle mansioni da assolvere nell'iter sanzionatorio.

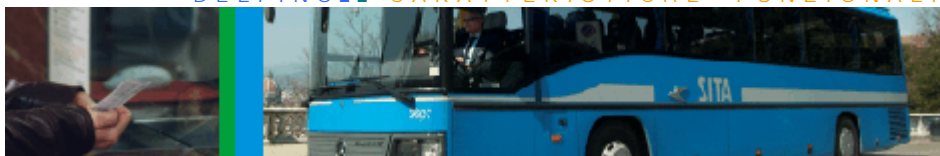
Delfino è composto da due procedure distinte ma correlate:

- **DelfinoWeb**: gestione amministrativa dell'iter sanzionatorio;
- **DelfinoPalm**: emissione sanzione mediante palmare.



DELFINO CARATTERISTICHE FUNZIONALI

- Delfino WEB pag. 3
- Delfino PALM pag. 4
- Hardware e Software di base pag. 5
- Conversione degli archivi pag. 5
- Servizi di assistenza pag. 6
- Servizi di manutenzione software pag. 8
- Specifiche contrattuali pag. 9



Delfino WEB

DelfinoWeb è composto da cinque moduli:



Modulo Anagrafiche

Questo modulo contiene le informazioni di tutte le anagrafiche – controllori/verificatori, trasgressori, titolari di abbonamento - e lo scambio di queste informazioni via internet tra *DelfinoWeb* e il palmare ne consente l'utilizzo in maniera automatica e rapida.



Modulo Violazioni

Questo modulo comprende tutte le informazioni delle violazioni commesse dai trasgressori riscosse o in corso di riscossione. Anche in questo caso, lo scambio di queste informazioni via internet tra *DelfinoWeb* e il palmare velocizza la procedura.



Modulo Recupero Crediti

Tutte le attività di riscossioni violazioni, recupero, rateizzazioni etc. sono completamente automatizzate; è possibile infatti eseguire velocemente adempimenti formali (senza alcun intervento manuale) per:

- solleciti di pagamento,
- ingiunzioni di pagamento,
- passaggio pratiche a società di recupero crediti,
- formazione dei ruoli coattivi,
- rateizzazioni.



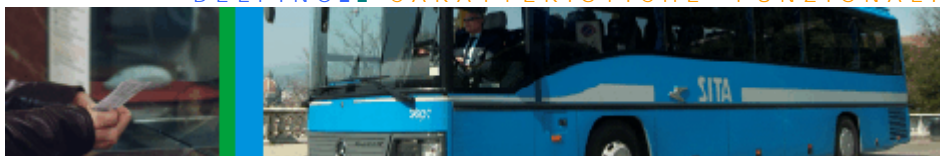
Modulo Ricorsi

Questo modulo consente l'automazione via software anche del processo dei ricorsi presentati dai trasgressori contro le sanzioni loro comminate; è prevista la possibilità di concordare importi diversi da quelli originari, in base alle normative in vigore, con relativa rateizzazione di pagamento.



Modulo Statistiche

DelfinoWeb offre una vasta gamma di possibilità per consuntivare le violazioni commesse, le somme riscosse, da riscuotere, sollecitate; è possibile eseguire riepiloghi per trasgressore, per sanzionato, per linea, ecc., il tutto via web senza alcuna stampa di materiale cartaceo.



Delfino PALM

Delfino Palm gestisce una propria banca dati comprendente tutte le informazioni anagrafiche dei trasgressori già noti, in modo da evitarne la ridigitazione.

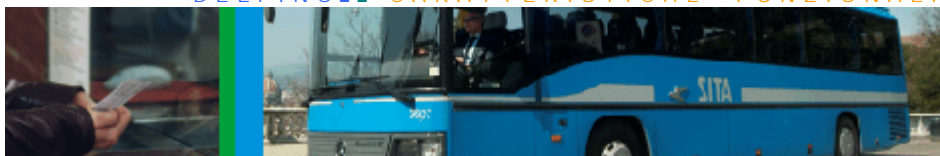
L'individuazione del trasgressore avviene componendo sul palmare anche la sola radice del nome o del cognome; il tutto per consentire al controllore/verificatore un rapido ma allo stesso tempo preciso reperimento dell'individuo sanzionato; nel caso in cui il trasgressore non fosse presente, con alcune semplici maschere di DelfinoPalm è possibile memorizzare tutti i dati anagrafici e di residenza del trasgressore stesso.

La stampa del verbale, completamente personalizzabile, avviene in maniera semplice e veloce mediante l'uso di una stampante di peso modesto ma con funzionalità complete, connessa al terminale mediante collegamento *bluetooth*. Le somme eventualmente riscosse dal controllore/verificatore come pagamento delle sanzioni vengono registrate nella banca dati del palmare e, contemporaneamente, viene emessa una apposita ricevuta.

La digitazione dei dati può avvenire sia utilizzando la tastiera del terminale (di tipo QWERTY) o mediante tastiera virtuale che compare, richiesta, sul monitor (in modalità *touch screen*).

La sincronizzazione con il data base centrale permette di trasferire automaticamente tutti i dati relativi ai nuovi trasgressori, alle violazioni comminate dal controllore ed alle cifre riscosse.

Il collegamento con il server di gestione può avvenire in qualsiasi momento e da qualsiasi località purché esista sufficiente campo.



HARDWARE E SOFTWARE DI BASE

L'architettura utilizzata per la procedura Gestione amministrativa delle sanzioni (DelfinoWeb) è di tipo web-oriented, pertanto sul computer che funge da Web Server deve essere installato il Web Server Internet Information, fornito di sistema operativo, e il Framework.NET, componente software gratuita.

Per quanto attiene ai P.C. presenti sulle postazioni di lavoro dedicate, è sufficiente che siano dotati del browser Internet Explorer 6.0 o superiori.

L'accesso alla procedura avviene sia utilizzando la rete Internet che mediante appositi collegamenti dedicati fra le sedi periferiche e la sede ove risiede la banca dati centrale (Extranet); ovviamente, nel primo caso il server dovrebbe risultare visibile attraverso la rete Internet.

La piattaforma tecnologica utilizzata per lo sviluppo dell'applicazione è ASP.NET con linguaggio di sviluppo Visual Basic.NET. L'applicazione è sviluppata secondo la logica a tre livelli:

- livello di presentazione: costituito da un thin-client, ovvero di un client che necessiterebbe solo di un browser in grado di visualizzare HTML, XML e fogli di stile;
- livello business-logic: risiede nel Web Server e contiene tutta la parte applicativa;
- livello dati: risiede nel Database Server; oltre a contenere tutti i dati del sistema presenterebbe la gestione della logica e dell'integrità dei dati attraverso l'utilizzo di stored procedures e triggers.

Per la procedura DelfinoPalm è invece sufficiente disporre di palmari di qualsiasi marca (meglio se con tastiera QWERTY) purché dotati di sistema operativo Windows Mobile 5.0.

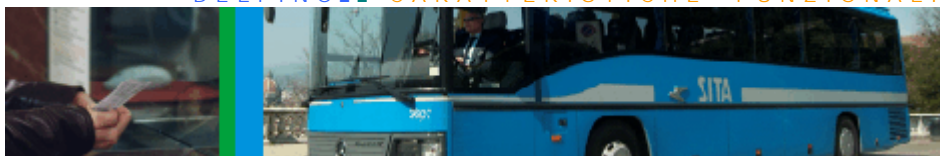
CONVERSIONE DEGLI ARCHIVI

Qualora il Cliente utilizzi già una procedura software, per il passaggio alla gestione con Delfino viene garantito il completo e corretto trasferimento dei dati nel nuovo data base.

Nel caso in cui l'attuale archivio contenesse informazioni non previste nel database del Delfino, viene garantito l'adeguamento della struttura dati del Delfino al fine di non perdere nessuna informazione.

Al contrario, qualora nella nostra banca dati siano previste informazioni non gestite attualmente dal Vostro software, potremmo farci carico di inserire dette informazioni, se disponibili, in un qualsiasi supporto.

Viene garantita ogni possibile connessione o interscambio di informazioni con banche dati di natura diversa, quali contabilità, centri di costo, ecc.



SERVIZI DI ASSISTENZA

Fly Tecnologie e Servizi, la società sviluppatrice del software Delfino, è in grado di fornire una serie di attività estremamente importanti per garantire il perfetto funzionamento dell'intero sistema, come **consulenza organizzativa** (in merito alla emissione e gestione delle sanzioni), **hosting del servizio su server c/o FLY** (disponibilità di risorse hardware e software di base indispensabili per il miglior funzionamento del servizio), **hosting del servizio su server c/o Vs sede** (con monitoraggio delle prestazioni del Vs server), **fornitura palmari e stampanti per i verbali**.

Hosting del servizio su server c/o la Vs. sede

Queste attività prevedono, mediante collegamento in teleassistenza:

- Servizio di monitoraggio automatico delle prestazioni del server*
- Servizio di backup automatico del data base Delfino su supporto portatile*
- Servizio di Amministrazione Sistemistica*

▪ Servizio di monitoraggio automatico delle prestazioni del server

Il servizio, effettuato tramite un Personal Computer di nostra proprietà installato c/o la Vs. sede, permette di misurare le prestazioni dei server; in particolare saranno monitorati i seguenti parametri:

- Disponibilità del server: verifica che il server sia in funzione e risposta alle richieste di accesso)
- Disponibilità dei servizi IIS (Internet Information Service) e SQL (Structured Query Language): verifica che i servizi siano attivi e rispondano alle richieste di accesso;
- Carico di lavoro dei processori: percentuale di utilizzo;
- Carico di lavoro delle memorie: percentuale di utilizzo della memoria reale, attività di sap, ecc.;
- Carico di lavoro dei dischi del server: percentuali di spazio libero, numero di operazioni di scrittura per secondo;
- Tempi di risposta del server e di eventuali apparati attivi di rete dotati di dispositivi SNMP.

▪ Servizio di backup automatico del data base Delfino su supporto portatile

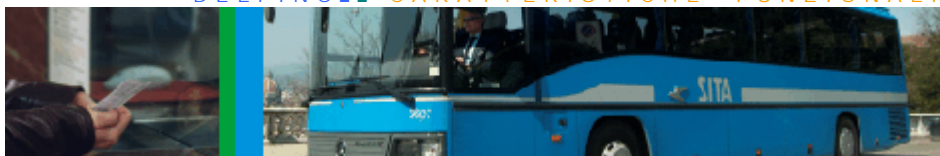
Il servizio, effettuato in maniera totalmente automatica, prevede l'esecuzione giornaliera del backup del data base mediante i tools dell'RDBMS e la copia dei file derivanti dal salvataggio su un supporto esterno estraibile, in modo da consentire al Vostro personale di prelevare detto supporto e custodirlo in luogo fisicamente distante da quello di installazione del server a garanzia che eventi straordinari che possano danneggiare il server, non danneggino anche le copie di salvataggio necessarie al ripristino delle informazioni.

▪ Servizio di Amministrazione Sistemistica

Il servizio, effettuato settimanalmente dalla nostra sede tramite collegamento in tele-assistenza con il server su cui risiede la procedura e la banca dati Delfino, permette di eseguire una manutenzione programmata finalizzata a verificare il perfetto funzionamento del software di base; questa attività si compone di:

Manutenzione del Sistema Operativo

- monitoraggio del log degli eventi;
- monitoraggio degli spazi sui dischi;
- esecuzione periodica della deframmentazione e del controllo di consistenza



sulle partizioni dei dischi fissi;

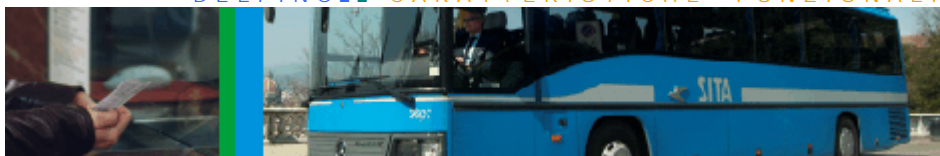
- monitoraggio della connettività di rete;
- monitoraggio della funzionalità del sistema;
- esecuzione dell'antivirus e controllo dei risultati.

Manutenzione del **data base**

- monitoraggio delle funzionalità dei servizi relativi al data base;
- monitoraggio dell'esecuzione dei backup dei dati e dei log;
- esecuzione periodica del controllo di consistenza ed integrità dei dati;
- monitoraggio delle attività utente e rilevazione di eventuali processi bloccati;
- monitoraggio dei log del data base;
- esecuzione periodica delle ottimizzazioni e della riorganizzazione degli indici (Query optimizer);
- compattazione periodica dello spazio dei Dati e dei Log.

Manutenzione del **Web Server**

- monitoraggio delle funzionalità dei servizi relativi al Web Server;
- monitoraggio dei Log del Web Server.



SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Manutenzione **ordinaria** del software applicativo

Per manutenzione ordinaria si intende:

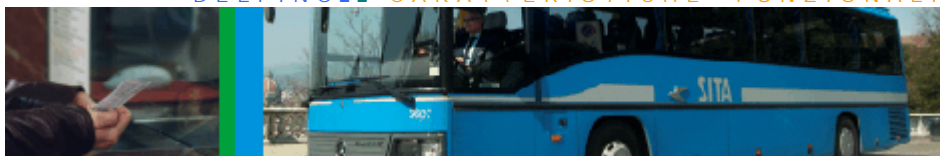
- Manutenzione **preventiva**, per eliminare gli errori che Fly riscontra in autonomia e comunica attraverso il CUA.
- Manutenzione **correttiva**, per eliminare gli errori nei programmi che l'Azienda riscontra durante l'uso quotidiano.
- Manutenzione **migliorativa**: le azioni migliorative saranno realizzate in manutenzione ordinaria, solo nei casi in cui l'intervento richiesto non implichi la creazione di nuovi servizi/funzionalità/moduli e non comporti una revisione sostanziale delle funzionalità già previste.

Le azioni migliorative saranno discusse e decise di comune accordo tra il personale dell'Azienda ed il personale Fly, mentre le modalità di miglioramento saranno individuate dal personale Fly.

Manutenzione **straordinaria** del software applicativo

Per manutenzione straordinaria si intendono tutti quegli interventi sul prodotto software, non compresi nella manutenzione ordinaria, relativi alla realizzazione di nuove funzioni e/o moduli o richieste di personalizzazione per soddisfare esigenze specifiche del Cliente.

Tale attività sarà subordinata alla approvazione di apposito preventivo di spesa.



SPECIFICHE CONTRATTUALI

Il software Delfino può essere fornito attraverso diverse forme contrattuali, tutte basate sul principio fondamentale che il Cliente nulla dovrà corrispondere sino a che l'intero sistema software (procedura web, procedura su palmare, eventuale conversione degli archivi esistenti) non sarà collaudato. Se ciò non dovesse avvenire causa il mancato rispetto di quanto contrattualmente concordato per nostre inadempienze, non ci sarà corrisposta alcuna somma e la procedura verrà disinstallata. In caso di positivo collaudo la fatturazione di quanto previsto avverrà il giorno successivo al collaudo stesso.

Il contratto può prevedere le seguenti opzioni:

- Fornitura della licenza d'uso a tempo indeterminato
- Fornitura della licenza d'uso a tempo determinato
- Manutenzione ordinaria del software
- Manutenzione straordinaria del software

La licenza d'uso, che può essere acquistata a tempo determinato o a tempo indeterminato, può essere corrisposta in un'unica soluzione o diluita in rate mensili pari alla durata del contratto di manutenzione.