

Direzione Generale Cura della  
Persona, Salute e Welfare

Servizio Strutture, Tecnologie e  
Sistemi informativi



# SMI: FAQ assistenza informatica e utenze



Edizione 2017 delle risposte alle domande più frequenti sull'applicativo  
«Sorveglianza Malattie Infettive e alert»

A cura di Massimiliano Navacchia

Aggiornamento del 15/06/2017

# Cosa mi serve sul PC per SMI?

L'applicativo SMI, in ottemperanza alla Legge 04/2004 e successive modifiche inerenti l'accessibilità dei siti web e le "Linee guida per la governance del sistema informatico regionale" è utilizzabile tramite la maggior parte dei browser e dei sistemi, ma per essere fruibile in maniera ottimale (velocità, performance, automatismi), si consiglia l'utilizzo di un browser recente, nella fattispecie:

- Mozilla Firefox aggiornato all'ultime release
- Google Chrome aggiornato all'ultime release

Allo stesso tempo l'applicativo SMI può essere utilizzato con buoni risultati anche tramite Internet Explorer 9+ e smartphone con browser web aggiornati all'ultime release

# SMI è lento, come posso fare?

L'applicativo SMI risiede fisicamente in un unico server presso il CED della Regione Emilia-Romagna e viene quotidianamente monitorato. In caso di «timeout» significativi rallentamenti non preventivamente segnalati dal Gruppo di Lavoro Regionale:

- 1- Contattare il proprio CED Aziendale per chiedere se vi siano rallentamenti sulla rete di trasmissione dati
- 2- Fare una «stampa schermo» dell'errore ed inviarlo insieme alla descrizione alla email [servicedesk@regione.emilia-romagna.it](mailto:servicedesk@regione.emilia-romagna.it) e in copia a [smi@regione.emilia-romagna.it](mailto:smi@regione.emilia-romagna.it) specificando il dettaglio della procedura nella quale c'è stato il rallentamento

# Perché nel mio Distretto SMI non va?

Sebbene gli utenti di SMI possono avere tanti livelli di utenza differenti, l'applicativo SMI risiede fisicamente in un unico server presso il CED della Regione Emilia-Romagna e il programma viene erogato verso le Aziende Sanitarie con le stesse tecnologie a Piacenza come a Riccione. Poiché però le regole delle infrastrutture tecniche interne e i filtri informatici sono a totale discrezione delle singole Aziende, segnalare il malfunzionamento via email a [smi@regione.emilia-romagna.it](mailto:smi@regione.emilia-romagna.it) e contestualmente:

contattare il proprio CED Aziendale per chiedere se vi siano problemi sulla rete di trasmissione dati chiedendo di mettersi quanto prima in contatto con la nostra assistenza tecnico informatica.

# Come richiedo una nuova utenza?

I Referenti delle Aziende possono richiedere nuove utenze o modifiche a quelle esistenti inviando una email a [smi@regione.emilia-romagna.it](mailto:smi@regione.emilia-romagna.it) e contestualmente in copia a [claudio.gualanduzzi@regione.emilia-romagna.it](mailto:claudio.gualanduzzi@regione.emilia-romagna.it) specificando obbligatoriamente:

- [se presente] nome utente EXTRARER\Cognome.Nome
- Cognome, Nome e Codice Fiscale
- Email Aziendale personale
- Telefono Aziendale personale
- Distretto/i e/o Azienda di pertinenza operativa

# Come invio una stampa schermo?

- 1- tenere premuti contemporaneamente sulla tastiera i tasti "ALT" + "STAMP" nel momento dell'errore
  - 2- creare un nuovo messaggio di posta elettronica e posizionarsi sul corpo del messaggio
  - 3- fare click con il tasto destro del mouse e selezionare "incolla"
- OPPURE
- 3b- tenere premuti contemporaneamente sulla tastiera i tasti "CTRL" + "V"

# Quali sono i criteri per le password?

- 1- le password delle utenze hanno durata massima di 90 giorni\*
- 2- le utenze non utilizzate per 180 giorni o scadute da 60 giorni vengono cancellate o bloccate automaticamente dal sistema informatico Regionale
- 3- la lunghezza minima deve essere 10 caratteri\*\*
- 4- devono contenere caratteri alfanumerici
- 5- le nuove password devono essere diverse dalle ultime tre usate, indipendentemente dal tempo per cui sono state utilizzate

\* Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (privacy) – All. B riprese anche da “Disciplinare tecnico per utenti sull'utilizzo dei sistemi informativi nella Giunta della Regione Emilia-Romagna”

\*\* Aggiornamento da 8 a 10 caratteri inserito all'interno del nuovo Disciplinare Tecnico della Regione Emilia-Romagna del 06/06/2017

# Quali sono le soluzioni più comuni?

- 1- Occorre obbligatoriamente seguire le indicazioni inviate via mail per una nuova utenza o per il reset di una password punto per punto rispettando rigorosamente l'ordine di esecuzione
- 2- Controllare che il tasto di blocco maiuscole/minuscole non fosse attivo durante la scrittura della nuova password
- 3- Prestare attenzione alla gestione automatizzata delle password da parte dei propri browser web in quanto, oltre a non essere una procedura sicura a livello di privacy e sicurezza, provoca spesso errori scrivendo automaticamente password "vecchie" e non l'ultima corrente.



# E se SMI continua a «non andare»?

Tecnicamente noi non possiamo intraprendere azioni da remoto da parte nostra sui vostri PC, quindi in caso di permanenza degli errori occorre rivolgersi a un tecnico/informatico della propria Struttura/Azienda e farci contattare via email a [smi@regione.emilia-romagna.it](mailto:smi@regione.emilia-romagna.it) per prendere appuntamento e risolvere insieme il problema

# Grazie per l'attenzione

