

## Help-desk for testing

<b>WP4</b>	<b>Pilot application and assessment of the econometric model for SP fisheries</b>
<b>Activity 4.2</b>	<b>Pilot testing of the ICT system</b>
<b>D.4.2.2</b>	<b>Help-desk for testing</b>
<b>Responsible PP</b>	<b>LP – Veneto Agricoltura</b>

## Index of contents

<i>Help-desk reporting</i> .....	2
<i>List of fixed bugs</i> .....	3
<i>General support provided to partners/operators</i> .....	5

## Help-desk reporting

The help-desk support, provided by the ICT expert in charge for the ITACA WebAPP development starting from March 2022 until June 2022, included the following main activities:

### 1. CORRECTIVE MAINTENANCE

The corrective maintenance activity consisted in the removal of system malfunctions caused by "bugs" or an error present in the ITACA WebAPP, latent until detected, as well as possible configuration errors in the application environment. The list of bugs detected and fixed is reported below.

### 2. EVOLUTIONARY MAINTENANCE

Evolutionary maintenance of the supplied System has been provided to reply to requests of users (both Partners and operators, ending in the modification of existing functions or the activation of new functions.

To this purpose, the new "Reporting" section has been implemented through which the LP -VA type operator can download data from the economic module.

The extraction is based on the setting of the filters on the type of report (Aggregate weekly or monthly) and on the indication of the areas to be included in the report. Once the operation has been confirmed, the application generates an excel file which will be saved on the user device.

### 3. OPERATIONAL MANAGEMENT

The service included system assistance, monitoring and tuning of the systems both for the development environment (single server on which the bio-econometric model complete with all its functions is present) and for the pair of test environments and of production of the single system.

Online assistance (Help Desk) has been requested via a dedicated email address and telephone number for problems with the application and active service h. 24, 7/7. Examples of mail and replies are reported below.

Moreover, a video tutorial has been developed to support operators in using the ITACA WebAPP. The tutorial is available in the ITACA WebAPP index, ITACA website and at the following link:

[https://drive.google.com/drive/folders/1sIVm8-V8i0a5KuYC6Q\\_jiDCJ1P5MB\\_ZX?usp=share\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1sIVm8-V8i0a5KuYC6Q_jiDCJ1P5MB_ZX?usp=share_link)

## List of fixed bugs

Data	Mittente	Email - Telefono	Modalità	Oggetto segnalazione	Risoluzione
07/04/2022	Silvia Angelini	[REDACTED]	Email	Errore in fase di inserimento dati nel modulo economico	È stato eseguito un aggiornamento della piattaforma per risolvere l'anomalia che si verificava in fase di inserimento dei dati.
11/04/2022	Ombretta	[REDACTED]	Email	Nel modulo bio-ecologico appare un pop-up di errore.	L'errore era causato dalla mancata selezione dell'area di pesca. È stata migliorata la maschera di inserimento dati per evitare questa problematica.
11/04/2022	Ombretta	[REDACTED]	Email	Periodo "buco" nelle statistiche 06 Mar 22 - 12 Mar 22	Falso problema. Nel periodo segnalato sono stati inseriti i dati con valore zero.
11/04/2022	Ombretta	[REDACTED]	Email	Punto esclamativo rosso indicante un errore nel modulo economico	Fino a quando tutti i modelli non saranno correttamente aggiornati, si verificherà un errore nell'allineamento di tutti i dati. Momentaneamente è stato messo in pausa l'aggiornamento del modello, in attesa dell'aggiornamento da parte del prof. Biscaro.
12/04/2022	Ombretta	[REDACTED]	Email	Impossibilità di eliminare le informazioni dal modulo bio-ecologico	È stato pubblicato un aggiornamento del modulo, abilitando la possibilità di aggiornare e cancellare le informazioni precedentemente inserite.

Data	Mittente	Email - Telefono	Modalità	Oggetto segnalazione	Risoluzione
22/04/2022	Luigino Pelà	[REDACTED]	Email	Cambiando il periodo di riferimento nel modulo economico, le date non si aggiornano di conseguenza (ma i dati si)	Unica segnalazione di questo genere senza la possibilità di replica della problematica. È stato tentato un aggiornamento della piattaforma per verificare la risoluzione del problema.
26/04/2022	Roberta Bergantin	[REDACTED]	Email	Cambiando il periodo di riferimento nel modulo economico, le date non si aggiornano di conseguenza (ma i dati si)	Unica segnalazione di questo genere senza la possibilità di replica della problematica. È stato tentato un aggiornamento della piattaforma per verificare la risoluzione del problema.
26/04/2022	Claudia	[REDACTED]	Email	Nel modulo bio-ecologico deve essere abilitata la possibilità di riportare i dati di una sola specie	È stato eseguito un aggiornamento della piattaforma rimuovendo il blocco stringente che obbligava l'utente a valorizzare le informazioni su entrambe le specie.
06/05/2022	Donato Longo	[REDACTED]	Email	Segnalazione relativa all'impossibilità di inserire le informazioni nel modulo economico (botone disabilitato)	Nel modulo economico sono bloccate tutte le immissioni antecedenti alla settimana del 17 Ottobre 2021 in quanto tutte le informazioni erano già state fornite. Da questa data in poi, tutte le immissioni sono abilitate.
20/06/2022	Silvia Angelini	[REDACTED]	Email	Richiesta di rinvio credenziali ad operatore di San Benedetto	Le credenziali sono state inviate nuovamente all'indirizzo email <a href="mailto:navalpesca@virgilio.it">navalpesca@virgilio.it</a>



General support provided to partners/operators



---

**Re: Progetto ITACA - Accesso**

---

**Federico Bagato** <[redacted]> 20 maggio 2022 15:32  
A: Donato Longo <[redacted]>  
Cc: Cataldi Gianfranco <[redacted]>, ITACA management <[redacted]>

Buongiorno Donato,

quale operatività dovrebbero eseguire i nuovi utenti sulla piattaforma? In quale area geografica?

Grazie.  
Cordiali saluti,  
Federico.

Il giorno ven 20 mag 2022 alle ore 13:44 Donato Longo <[redacted]> ha scritto:

Buongiorno Federico,

Le chiedo gentilmente se per questi utenti e rispettivi indirizzi email possono essere fornite le credenziali:

Barca	ditta	Email di riferimento
Nuova Andrea padre	Enea di dell'Olio Pietro	[redacted]
Nuova Laura madre	Dell'Olio Pietro sas	[redacted]

In attesa di una sua gentile risposta, Le invio  
Cordiali saluti,

Donato Longo

---

**Da:** [Federico Bagato](#)  
**Inviato:** venerdì 1 aprile 2022 14:31  
**A:** [Donato Longo](#)  
**Cc:** [Cataldi Gianfranco](#); [ITACA management](#)  
**Oggetto:** Re: Progetto ITACA - Accesso

Buongiorno Donato,

ho provveduto ad inoltrare nuovamente le credenziali all'utente [redacted]. Se possibile, le chiedo la cortesia di farmi avere un riscontro in merito alla ricezione in quanto erano già state inviate.

Per quanto riguarda utenza [REDACTED] l'attivazione era stata richiesta su due società distinte (Enea snc, Eredi di dell'Olio Laura S.n.c.). Dato che la webapp non supporta ancora il collegamento con una doppia società, abbiamo intanto abilitato l'utenza alla prima indicata. Non appena gli sviluppi saranno ultimati, verrà abilitata anche la seconda.

Cordiali saluti,

Federico.

Il giorno mer 30 mar 2022 alle ore 13:32 Donato Longo <[REDACTED]> ha scritto:

Buongiorno Federico,

Le segnalo che anche per questo indirizzo email non è ancora stata ricevuta la password:

- Email: [copes](#)
- Intestatario:

In attesa di una sua gentile risposta, Le invio

Cordiali saluti,

Donato Longo

---

**Da:** [Donato Longo](#)

**Inviato:** lunedì 28 marzo 2022 12:12

**A:** [Federico Bagato](#)

**Cc:** [Cataldi Gianfranco](#); [ITACA management](#)

**Oggetto:** Progetto ITACA - Accesso

Buongiorno gentile Federico,

Le segnalo che per il seguente indirizzo email non è stata ancora ricevuta la password:

- Email:

Tale utenza è collegata alle società: Dell'Olio Pietro SAS - ENEA di Dell'Olio Pietro & C.SNC.

In attesa di una sua gentile risposta, Le invio

Cordiali saluti,

Donato Longo





---

## Attività di help desking a favore degli operatori della pesca dei piccoli pelagici

---

Donato Longo <[REDACTED]>

15 marzo 2022 18:32

A: "federico@themostaza.com" <[REDACTED]>

Cc: Cataldi Gianfranco <[REDACTED]> "itaca@techneprojects.eu" <itaca@techneprojects.eu>

Buonasera,

sono Donato Longo, incaricato dell'attività di help desking a favore degli operatori della pesca dei piccoli pelagici. Riporto dei problemi tecnici riscontrati nel caricamento dei dati sulla piattaforma ITACA.

Effettuando l'accesso da device portatile (telefono o tablet) non è possibile cambiare la settimana di inserimento dati nella sezione "modulo economico", mentre è possibile cambiarla dal pc.

Cordiali saluti,

Donato Longo

---

**Re: URGENTE :Richiesta per possibilità simulazioni**

---

Federico Bagato &lt;[REDACTED]&gt;

23 maggio 2022 14:40

A: Valentina Zambetti &lt;[REDACTED]&gt;

Ciao Valentina,

è attiva la piattaforma di Demo dove è possibile eseguire delle simulazioni "fittizie" che non si agganciano agli algoritmi della piattaforma vera e propria. Di seguito ti riporto alcune credenziali con le quali è possibile effettuare l'accesso all'indirizzo <https://itaca-webapp-demo.herokuapp.com/> (il primo accesso potrebbe richiedere qualche secondo in più del normale):

**LP VA**

Email:

Password:

**Operatore**

Email:

Password:

Tramite l'utenza LP VA è possibile generare nuove credenziali, dalla sezione Utenti.

Rimango a disposizione.

Buona giornata,

Federico.

Il giorno lun 23 mag 2022 alle ore 10:13 Federico Bagato <[REDACTED]> ha scritto:

Ciao Valentina,

ieri ho ricevuto da Quirino gli ultimi dati. Nella giornata di oggi mi occuperò del caricamento dati e poi ti passerò tutte le indicazioni per operare con le simulazioni.

Buona giornata,

Federico.

Il giorno ven 20 mag 2022 alle ore 15:41 Valentina Zambetti <[REDACTED]> ha scritto:

Ciao Federico, avrei bisogno di far vedere come funzionano le simulazioni nella WebAPP. Mi puoi abilitare la funzione nel mio account o mi dai un accesso che lo può fare?

grazie

valentina

--

**Federico Bagato**

Chief Technology Officer

Mostaza è p [REDACTED]