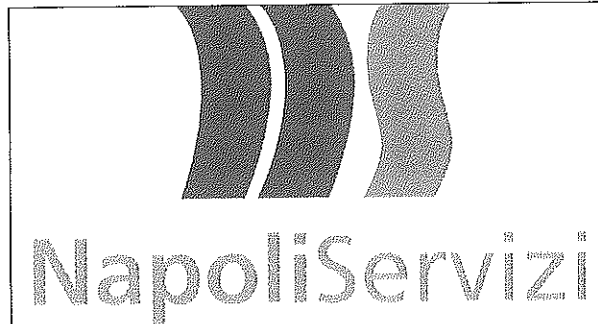


PRESA IN VISIONE
TARALLO



DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA N. 46 del giorno 7 luglio 2015

L'Amministratore Unico,

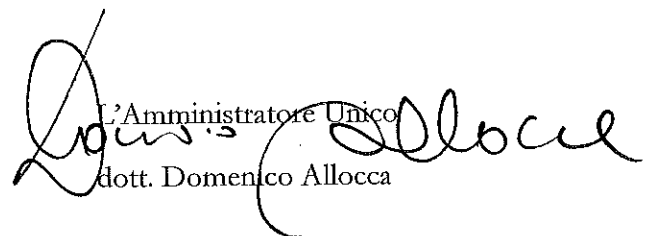
con la presente Disposizione Organizzativa approva, autorizzandone la distribuzione al personale, i seguenti documenti emessi dal settore Servizi Informativi con ultimo aggiornamento Giugno 2015, che si allegano alla presente:

- *Regolamento Informativo Aziendale*
- *Procedura supporto, fornitura e assistenza dei servizi ICT (e relativa procedura interna)*

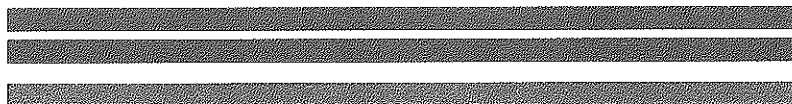
La presente Disposizione sarà trasmessa, per opportuna conoscenza, al Dirigente, ai Quadri, ai responsabili delle UOC, agli interessati e, per gli adempimenti del caso, alla UOC Gestione Contrattuale Dipendenti.

La presente Disposizione annulla e sostituisce ogni precedente Disposizione che dovesse risultare in contrasto con essa.

Napoli, 7 luglio 2015


L'Amministratore Unico
dott. Domenico Allocca

REGOLAMENTO INFORMATICO AZIENDALE



SOMMARIO

1.	Premessa	3
2.	Entrata in vigore e diffusione del RIA	3
3.	Campo di applicazione del regolamento	4
4.	Definizioni e terminologia	4
5.	Interventi di sicurezza e salvaguardia del sistema informatico	4
6.	Dotazione hardware e software	5
6.1	Finalità degli strumenti di lavoro informatici.....	5
6.2	Modalità di richiesta e assegnazione delle risorse informatiche	6
6.3	Licenze software	6
6.4	Protezione antivirus	6
7.	Credenziali	6
7.1	Gestione delle credenziali	7
7.2	Password	7
8.	Utilizzo della rete aziendale	7
8.1	Profili utente	8
8.2	Cartelle di lavoro	8
9.	Utilizzo e conservazione dei supporti rimovibili	9
10.	Connessione e navigazione Internet	10
11.	Utilizzo della posta elettronica	11
12.	Utilizzo di fax, stampanti e fotocopiatrici aziendali	12
13.	Modelli e templates di documenti informatici	13
14.	Non osservanza del RIA	14
15.	Osservanza delle disposizioni in materia di Privacy	14
16.	Aggiornamento e revisione	14

Versione Documento	Data Inizio Distribuzione Documento	Approvato dal	Approvato il
2.0	20/05/2013	CdA	17/05/2013
2.1	-	-	-

1. Premessa

La Napoli Servizi S.p.A. intende promuovere l'utilizzo della Rete Informatica e Telematica, di Internet e della Posta Elettronica quali strumenti utili a perseguire le proprie finalità.

La realizzazione e la messa in esercizio dell'infrastruttura di rete aziendale, in grado di erogare servizi centralizzati fruibili anche da sedi remote, introduce pertanto l'obbligo di stabilire alcune regole fondamentali sul corretto utilizzo del sistema informativo, al fine di prevenire l'insorgere di inconvenienti che, anche in buona fede, a vari livelli possono pregiudicarne il regolare funzionamento o addirittura arrecare danni concreti all'azienda sotto il profilo legale, economico, operativo e di immagine.

Il presente documento costituisce così il **"Regolamento Informatico" (RIA)**, che la Napoli Servizi adotta con l'obiettivo di diffondere tra i propri dipendenti la cultura della sicurezza nell'utilizzo degli strumenti informatici, ispirandosi a principi di correttezza e diligenza. Esso, inoltre, si aggiunge ed integra gli altri adempimenti tipici della disciplina della tutela della riservatezza in ottemperanza al d.lgs.vo 196/2003.

Le indicazioni di seguito riportate hanno quindi un diretto effetto prescrittivo e il carattere di obbligatorietà, con decorrenza dalla data di distribuzione del documento stesso.

La Napoli Servizi porrà in essere azioni di verifica al fine di monitorare l'integrità del proprio sistema informatico e il rispetto delle regole. Poiché la loro violazione, parziale o totale, dovrà ritenersi oggetto di valutazione con conseguenze proporzionate alla gravità degli atti o comportamenti assunti, se ne suggerisce un'attenta lettura, al fine di procedere all'accettazione dei contenuti in modo consapevole mediante sottoscrizione.

2. Entrata in vigore e diffusione del RIA

La prima stesura del regolamento è ufficialmente entrata in vigore dal 20/05/2013, per cui tutte le disposizioni in precedenza adottate in materia devono intendersi abrogate e sostituite da quelle contenute nell'ultima versione del presente documento.

Copia del regolamento, oltre ad essere affisso nella bacheca aziendale, verrà consegnato a ciascun utente del sistema informativo aziendale contestualmente all'affidamento della postazione informatica e/o all'erogazione delle credenziali di accesso, con l'obbligo di controfirmare per ricevuta la lettera di accompagnamento.

I Responsabili di funzione, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, provvedano a rendere esecutive le norme del presente regolamento e vigilino sulla costante applicazione ed il rispetto delle disposizioni impartite, riferendo al Responsabile dei Servizi Informativi ogni eventuale esigenza emerga nella fase operativa.

Tutti gli utenti possono rivolgersi ai Servizi Informativi aziendali oppure al proprio superiore gerarchico per ogni chiarimento, per necessità di ulteriori disposizioni particolari ovvero per la segnalazione di episodi rilevanti che si dovessero verificare durante l'utilizzo del sistema informativo.

3. Campo di applicazione del regolamento

Il nuovo regolamento si applica a tutti i dipendenti, senza distinzione di ruolo e/o livello, nonché a tutti i collaboratori dell'azienda a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto (collaborazioni, in stage, ecc.).

Ai fini delle disposizioni dettate per l'utilizzo delle risorse informatiche e telematiche, per "utente" deve intendersi ogni dipendente e collaboratore in possesso di specifiche credenziali di autenticazione.

4. Definizioni e terminologia

Al fine di agevolare la comprensione del regolamento, è opportuno precisare alcuni termini e definizioni:

- **Amministratore di sistema:** è il/i soggetto/i cui è demandata la gestione, configurazione e corretto funzionamento delle risorse hardware e software che compongono il sistema informativo aziendale;
- **Autenticazione:** è l'insieme di strumenti e procedure attraverso cui viene accertata l'identità dell'operatore al momento dell'accesso al sistema informativo aziendale e ai vari applicativi/servizi erogati;
- **Credenziali:** Iscrizione registrata su un server che, tramite l'autenticazione dell'utente, consente l'accesso alla rete e agli applicativi/servizi erogati. Comunemente costituita da un *nomeutente* e *password*;
- **Patrimonio informativo digitale:** è l'insieme delle banche dati e documenti in formato elettronico custoditi e/o prodotti dal sistema informativo aziendale;
- **Profilo utente:** è il set di informazioni che definiscono, nell'ambito dell'utilizzo del sistema informativo, quali sono le risorse hardware e software locali e di rete accessibili da uno specifico operatore e il grado di operatività sui dati ivi custoditi;
- **Postazione informatica:** insieme costituito dall'hardware (pc desktop o portatile, tastiera, mouse, monitor e altri dispositivi di input/output come stampanti, scanner ecc.) e dal software necessario al suo funzionamento (sistema operativo e applicativi).
- **Risorse informatiche:** sono l'insieme delle postazioni di lavoro, i servers, gli apparati di connettività e ogni altro dispositivo elettronico facente parte del sistema informativo aziendale.

5. Interventi di sicurezza e salvaguardia del sistema informatico

Il personale incaricato che opera presso la funzione Servizi Informativi della Napoli Servizi è stato autorizzato a compiere interventi, nel sistema informatico aziendale, diretti a garantire la sicurezza e la salvaguardia del sistema stesso, nonché per ulteriori motivi tecnici e/o manutentivi (ad es. aggiornamento/sostituzione/implementazione di programmi, manutenzione hardware etc.).

Detti interventi, in considerazione dei divieti enunciati nel presente documento potranno anche comportare l'accesso, in qualunque momento, ai dati trattati da ciascuno, ivi compresi gli archivi

di posta elettronica, nonché alla verifica sui siti internet acceduti dagli utenti abilitati alla navigazione esterna. La stessa facoltà, sempre ai fini della sicurezza del sistema e per garantire la normale operatività dell'Azienda, si applica anche in caso di assenza prolungata o impedimento dell'utente, nelle modalità prevista dal d.lgs.vo 196/2003.

Il personale incaricato dei Servizi Informativi ha la facoltà di collegarsi e visualizzare in remoto il desktop delle singole postazioni PC al fine di garantire l'assistenza tecnica e la normale attività operativa. Tali interventi vengono effettuati esclusivamente su richiesta dell'utente o, in caso di oggettiva necessità, a seguito della rilevazione tecnica di problemi nel sistema informatico. In quest'ultimo caso, e sempre che non si pregiudichi la necessaria tempestività ed efficacia dell'intervento, verrà data comunicazione della necessità dell'intervento stesso.

6. Dotazione hardware e software

6.1 *Finalità degli strumenti di lavoro informatici*

I componenti della postazione informatica rappresentano beni aziendali affidati all'utente con finalità di strumenti di lavoro.

L'utente si impegna pertanto a rispettare le seguenti prescrizioni:

1. **custodire ed utilizzare le risorse informatiche in modo appropriato**, assicurandone per quanto possibile un regolare e duraturo funzionamento;
2. **adoperarle esclusivamente a scopo professionale**, nell'ordinario svolgimento delle proprie attività aziendali;
3. **non collegare periferiche o supporti** che non siano quelli specificamente distribuiti per uso aziendale. In caso di necessità e solo per scopi aziendali, supporti e dispositivi di archiviazione di massa personali o ricevuti da terzi devono essere sottoposti a controllo antivirus prima del loro utilizzo;
4. **non installare programmi e applicazioni** anche gratuiti che non siano tra quelli forniti a corredo della postazione, e comunque senza averne dato notizia sull'effettivo fabbisogno ai Servizi Informativi tramite il proprio referente;
5. **effettuare su supporti rimovibili solo se necessario copie di file, documenti e applicazioni**, prediligendo piuttosto la rete aziendale (email, directory di transito su server) per il trasferimento verso altri uffici e per la conservazione di copie di sicurezza (backup);
6. **non modificare la configurazione hardware e software della postazione senza il supporto degli assistenti informatici**;
7. **verificare che il software di protezione antivirus installato sulla postazione sia funzionante e aggiornato**, evitando assolutamente la disattivazione anche temporanea o la modifica delle impostazioni di scansione;
8. **non disattivare, neanche temporaneamente, il firewall del sistema operativo né modificarne le impostazioni di protezione**;
9. **bloccare o disconnettere la sessione di lavoro attiva sulla propria postazione** in caso di allontanamento anche per brevi periodi e assicurarsi che lo screen saver si abilitato e che richieda la password per il ripristino delle attività;

10. dare tempestiva segnalazione al proprio referente in caso di funzionamento anomalo della postazione, di danneggiamento, furto o smarrimento di dispositivi affidati, affinché ciò venga comunicato ai Servizi Informativi per le azioni conseguenti;

L'utente deve essere consapevole che ogni utilizzo non inerente all'attività lavorativa può contribuire, anche in modo involontario, ad innescare disservizi, costi di manutenzione e, soprattutto, minacce alla sicurezza del sistema informativo aziendale.

6.2 Modalità di richiesta e assegnazione delle risorse informatiche

Per ricevere dai Servizi Informativi risorse informatiche in dotazione, per richiedere l'accesso alla rete e/o per abilitazioni all'utilizzo di servizi applicativi, è necessario attenersi alla procedura denominata "Assistenza e supporto informatico".

I materiali hardware e software forniti verranno consegnati agli utenti destinatari, contestualmente alla firma per ricevuta predisposta su apposito modello che elencherà i beni assegnati.

6.3 Licenze software

La dotazione software della postazione informatica comprende programmi e applicativi provvisti di regolare licenza d'uso custodita a cura dei Servizi Informativi. Pertanto ogni software estraneo a quelli forniti in dotazione è da considerarsi privo di tale requisito e assimilabile a software "pirata" con conseguenze legali direttamente riconducibili all'utente che lo ha installato.

È opportuno precisare che anche licenze di tipo Freeware o Shareware, se valide per un uso non commerciale del prodotto, non sono idonee ad una installazione in ambito aziendale.

6.4 Protezione antivirus

Il sistema informatico aziendale è protetto da software antivirus e antispam aggiornati quotidianamente. Ogni utente deve comunque tenere comportamenti tali da ridurre il rischio di attacchi informatici mediante virus o mediante ogni altro software pericoloso.

Nel caso i software antivirus/antispam rilevino la presenza di virus, l'utente dovrà immediatamente sospendere ogni elaborazione in corso senza spegnere il computer e segnalare prontamente l'accaduto al personale dei Servizi Informativi.

7. Credenziali

Le credenziali di autenticazione per l'accesso alla rete vengono assegnate dal personale dei Servizi Informativi, previa formale richiesta del Responsabile dell'ufficio/area nell'ambito del quale verrà inserito ed andrà ad operare il nuovo utente.

Ad ogni utente vengono assegnate un set di credenziali costituito da *nomeutente* e *password*, da utilizzare nelle fasi di autenticazione per l'accesso al sistema informativo aziendale, ai servizi e agli applicativi centralizzati. Per alcuni specifici applicativi potrà essere necessario fornire all'utente ulteriori set di credenziali.

7.1 Gestione delle credenziali

L'utente è tenuto a conservare nella massima segretezza i propri dati di accesso alla rete ed ai sistemi e qualsiasi altra informazione legata al processo di autenticazione.

Per nessun motivo deve essere consentito ad altri l'utilizzo delle proprie credenziali. Qualsiasi accesso alla rete ed ai sistemi, anche occasionale, deve prevedere l'utilizzo di credenziali personali rilasciate dall'Amministratore di sistema.

L'utente, nel caso sospetti che sia stato perso il carattere di segretezza delle proprie credenziali, deve darne tempestivo avviso all'Amministratore di sistema, ed avviare le procedure previste per la modifica delle stesse.

Analoga segnalazione va fatta dall'utente qualora venga a conoscenza delle credenziali di un altro utente, al fine di preservare la sicurezza del sistema informativo.

Qualora l'Amministratore di sistema, attraverso le normali attività di monitoraggio delle connessioni di rete rilevi l'utilizzo di credenziali da parte di soggetti diversi dall'assegnatario delle stesse, provvederà a darne immediata comunicazione per iscritto alla Direzione aziendale.

I responsabili di funzione/area hanno l'obbligo di comunicare tempestivamente all'Amministratore di sistema le variazioni in organico che comportino la revoca delle credenziali, al fine di inibire il processo di autenticazione per utenti che hanno perso la titolarità ad accedere al sistema informativo o a parte di esso (es.: in caso di cessazione del rapporto di lavoro, trasferimento ad altre funzioni).

Le credenziali utente devono essere oggetto di verifica periodica al fine di prevenire eventuali erronee abilitazioni ai sistemi applicativi.

7.2 Password

In conformità al Dlgs 196/2003, la password utilizzata per l'accesso al sistema informativo deve avere le seguenti caratteristiche:

- Lunghezza di almeno 8 caratteri tra numeri e lettere, e con almeno un carattere speciale (ad es.: _ | ? \ / #);
- Non deve contenere dati facilmente riconducibili all'utente come il nome, cognome o data di nascita;
- Essere modificata periodicamente, per garantire maggiormente i requisiti di sicurezza;

Al momento dell'assegnazione delle credenziali ad un nuovo utente, l'Amministratore di sistema stabilirà una password convenzionale da utilizzare per il primo accesso con l'obbligo di contestuale modifica secondo i criteri sopra esposti.

Nel caso l'utente non ricordi più la propria password, può rivolgersi in qualsiasi momento all'Amministratore di sistema per il rilascio di una nuova password provvisoria.

8. Utilizzo della rete aziendale

Le postazioni informatiche utilizzate dai dipendenti possono essere connesse stabilmente o solo occasionalmente alla rete aziendale (ad es.: collegamenti da sedi remote tramite Internet Key), per usufruire dei servizi erogati dal sistema informativo e utilizzare gli applicativi centralizzati.

Non è consentito il collegamento alla rete di postazioni o dispositivi diversi da quelli forniti in dotazione dall'azienda, se non previa esplicita autorizzazione dell'Amministratore di sistema.

8.1 Profili utente

Il processo di autenticazione per l'accesso alla rete avviene da ciascuna postazione mediante l'inserimento delle proprie credenziali, a cui corrisponde un profilo utente univoco che fornisce le autorizzazioni necessarie e il grado di operatività sugli applicativi e sulle risorse condivise, basato su indicazioni fornite dai rispettivi responsabili di funzione.

8.2 Cartelle di lavoro

Sui server centralizzati vengono messe a disposizione, per ogni settore aziendale, delle cartelle (directory) ad uso esclusivo o condiviso per l'accesso e la memorizzazione di quei dati che contribuiscono a definire il patrimonio informativo digitale, oggetto di backup periodico al fine di preservarne la disponibilità e l'integrità. La struttura di tali cartelle è predisposta dall'Amministratore di sistema (a cui è sempre garantito l'accesso ai dati per la corretta gestione e manutenzione) secondo lo schema organizzativo aziendale o in base a specifiche richieste dei responsabili di funzione/area, e a cui corrispondono autorizzazioni specifiche riconducibili al profilo utente sopra descritto.

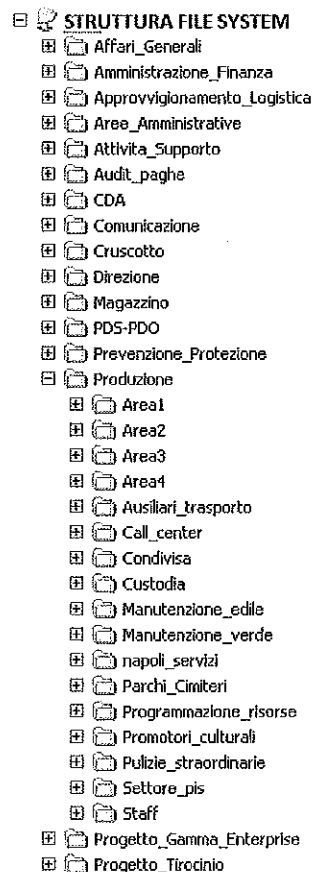


Fig. 1 Esempio di struttura delle cartelle di lavoro

Le cartelle di lavoro denominate “condivisa” (all’interno di ogni settore es.: Affari generali, Amministrazione e finanza ecc.) sono accessibili dai componenti dello specifico settore

aziendale e da soggetti che, pur non appartenendovi, hanno ricevuto la necessaria autorizzazione dal corrispondente responsabile di funzione/area.

Le cartelle personali (responsabile, dipendente ecc.) sono invece di tipo individuale, ovvero accessibili solo dal titolare.

L'utente, a riguardo, dovrà adottare le seguenti prescrizioni operative:

1. **trasferire nelle cartelle sui server i dati e documenti (files) di propria competenza che fanno parte del patrimonio informativo digitale** o per la cui rilevanza è necessaria la conservazione su sistemi ad alta affidabilità. Il contenuto delle cartelle, infatti, rappresenterà sempre la versione ufficiale più aggiornata dei predetti files sia per l'accesso condiviso con altri utenti, sia in caso di recupero per guasto o indisponibilità della postazione informatica;
2. **mantenere coerente il contenuto delle proprie cartelle sui server** al fine di evitare ridondanza di dati, così come l'ambiguità nelle versioni dei documenti e files non più necessari;
3. **archiviare i dati e documenti di interesse comune nella cartella denominata "condivisa"**, in modo da renderli accessibili a tutti i componenti del gruppo di lavoro;
4. **non utilizzare le cartelle di lavoro per l'Archiviazione, anche temporanea, di files personali o comunque non attinenti l'attività lavorativa (foto, musica ecc.) anche se già presenti sulla propria postazione;**
5. **non trasferire sui server dati e documenti che non hanno rilevanza per l'azienda, di utilizzo transitorio o non legato alla propria attività lavorativa.**

L'Amministratore di sistema ha facoltà di rimuovere ogni file e applicazione trasferiti sui server centralizzati in violazione al presente regolamento e/o ritenuti pericolosi per l'integrità del sistema informativo aziendale.

I Responsabili di funzione/area dovranno tempestivamente segnalare all'Amministratore di sistema le variazioni da apportare ai profili utente, al fine di garantire la corretta gestione degli accessi alle risorse informatiche e la coerenza delle autorizzazioni concesse su files, cartelle e applicativi centralizzati.

9. Utilizzo e conservazione dei supporti rimovibili

Tutti i supporti magnetici rimovibili (CD e DVD riscrivibili, supporti USB, ecc.), contenenti dati sensibili nonché informazioni costituenti know-how aziendale, devono essere trattati con particolare cautela onde evitare che il loro contenuto possa essere trafugato o alterato e/o distrutto o, successivamente alla cancellazione, recuperato.

Al fine di assicurare la distruzione e/o inutilizzabilità di supporti magnetici rimovibili contenenti dati sensibili, ciascun utente dovrà contattare il personale dei Servizi Informativi e seguire le istruzioni da questo impartite.

In ogni caso, i supporti magnetici contenenti dati sensibili devono essere dagli utenti adeguatamente custoditi in armadi/cassetti chiusi.

E' vietato l'utilizzo di supporti rimovibili personali.

I supporti rimovibili, prima di essere utilizzati, devono essere sottoposti obbligatoriamente a controllo antivirus.

10. Connessione e navigazione Internet

Sia per l'utilizzo come strumento di lavoro che per consentire la connessione alla rete aziendale da sedi remote, è prevista per alcune postazioni di lavoro l'abilitazione alla navigazione in Internet. Al fine di limitare il più possibile i rischi derivanti da tale abilitazione, è necessario adottare da parte degli utenti le prescrizioni di seguito riportate:

1. **non modificare in alcun modo le impostazioni di rete e di accesso remoto del pc.** In caso di problemi di connessione richiedere sempre l'intervento degli assistenti informatici;
2. **non utilizzare altri dispositivi di connettività (es.: cellulare) per effettuare connessioni alla rete internet a meno che non si disponga di un dispositivo fornito dall'azienda;**
3. **accedere esclusivamente a siti Internet che presentino adeguate garanzie in termini di attendibilità e contenuti sicuri;**
4. **non accedere a siti i cui contenuti non siano di interesse per l'attività lavorativa e alle mansioni affidate;**
5. **non modificare le impostazioni del browser Internet Explorer,** anche se tali modifiche vengono suggerite dai siti per una corretta fruizione dei contenuti, senza averne preliminarmente verificato l'attendibilità (siti istituzionali, agenzie di stampa ecc.) Nei casi dubbi, qualora venga richiesta la modifica di dette impostazioni (cookies, applet Java, script ActiveX ecc.) richiedere il supporto all'Amministratore di sistema per le necessarie verifiche di sicurezza e poi procedere all'eventuale attivazione;
6. **non attivare alcuna funzionalità di memorizzazione delle password e/o di compilazione automatica dei moduli;**
7. **non scaricare (download) files, documenti o applicazioni protetti da copyright e comunque non attinenti la propria attività aziendale.** Qualora necessario, richiedere il download da Internet all'Amministratore di sistema, che provvederà ad effettuare le necessarie verifiche di sicurezza e di compatibilità del software con il sistema informativo aziendale;
8. **qualsiasi file o software scaricato deve essere verificato con l'antivirus installato sulla postazione;**
9. **non alterare le funzionalità che prevedano l'automatico aggiornamento dei componenti software presenti sulla propria postazione (es.: Windows Update),** al fine di non comprometterne il regolare funzionamento.
10. **non utilizzare il browser o altri programmi per conversazioni in chat line, forum o collegamenti con web cam** se non in circostanze strettamente professionali;
11. **non attivare funzionalità di amministrazione remota della postazione,** se non esplicitamente richiesto dall'Amministratore di sistema o dagli assistenti informatici;
12. **non accedere a flussi audio/video in "streaming" per lunghi periodi anche se a scopo professionale,** al fine di non saturare la disponibilità della connessione Internet agli altri utenti dell'azienda;
13. **non utilizzare il browser o altri programmi (es.: Emule) per accedere a reti "peer-to-peer" finalizzate allo scambio di file e documenti con altri utenti;**
14. **non effettuare transazioni finanziarie personali o acquisti on-line a meno che non siano previste come attività d'ufficio.**



Si evidenzia, comunque, che la Napoli Servizi adotta sistemi automatizzati preventivi, basati su profili, diretti a filtrare l'accesso bloccando determinate categorie di siti o funzionalità non pertinenti all'attività lavorativa.

11. Utilizzo della posta elettronica

Il sistema informativo aziendale è dotato di un server di posta elettronica proprio, in grado di gestire sia la messaggistica interna che quella verso l'esterno.

Rappresentando la posta elettronica il principale strumento di comunicazione aziendale, l'assegnazione delle caselle e-mail segue lo schema organizzativo, recependo tuttavia eventuali indicazioni fornite dai responsabili di funzione/area in base alle specifiche esigenze di servizio.

Le caselle di posta elettronica possono essere di due tipi:

- **caselle e-mail di settore** (es.: Produzione, Affari generali, ecc.). Sono da preferire per l'invio e la ricezione di messaggi di interesse generale del gruppo di lavoro, per questo motivo sono normalmente accessibili dalle stesse caselle e-mail personali se opportunamente autorizzati dal responsabile di funzione;
- **caselle e-mail personali** (assegnate al singolo utente). Il loro ordinario utilizzo è legato all'invio e ricezione di messaggi che non necessitano di condivisione con altri componenti del gruppo di lavoro o che abbiano un requisito di riservatezza professionale.

La consultazione e la gestione delle caselle di posta elettronica può avvenire da qualsiasi postazione collegata alla rete Internet (sia aziendale che non), con gli strumenti Ms Outlook (o similari) e web mail mediante il browser Internet in uso. I messaggi ricevuti ed inviati da qualsiasi casella e-mail permanendo sui server aziendali saranno sempre disponibili anche se scaricati su una specifica postazione di lavoro.

Indipendentemente dalla modalità scelta, l'utilizzo delle caselle di posta elettronica è disciplinato dalle seguenti prescrizioni:

1. **la casella di posta elettronica aziendale viene concessa per un utilizzo professionale.** Le responsabilità derivanti da un uso diverso sono da ascrivere esclusivamente all'utente che la gestisce;
2. **in caso di necessità (esigenze di servizio, cessazione del rapporto di lavoro ecc.) può essere richiesto all'Amministratore di sistema di resettare la password per consentire l'accesso alla casella e-mail.** Pertanto l'utente è consapevole della possibilità di diffusione, a personale specificamente incaricato, dei contenuti dei messaggi inviati e ricevuti tramite la propria casella di posta elettronica;
3. **non è consentito inviare tramite e-mail informazioni e/o allegati di particolare rilevanza strategica per l'azienda,** poiché non è possibile garantire la certezza di identità del destinatario e le finalità di utilizzo di tali informazioni;
4. **non è consentita l'iscrizione a mailing list non professionali e l'invio di messaggi relativi a "catene di S. Antonio" e simili;**
5. **è vietata l'apertura e/o la memorizzazione di file allegati ai messaggi di posta elettronica provenienti da mittenti sconosciuti o di dubbia identità, a causa**



- dell'elevata diffusione di minacce alla sicurezza del sistema informativo costituite da virus, spyware, trojan, adware ecc;
6. **per i messaggi provenienti da mittenti attendibili, l'apertura e/o memorizzazione di file allegati deve essere sempre preceduta dalla scansione con il software antivirus residente sulla postazione informatica**, al fine di scongiurarne la pericolosità derivante da un'inconsapevole presenza di virus sulla postazione del mittente;
 7. **utilizzare sempre i formati compressi (es.: zip, rar) per ridurre le dimensioni dei file allegati ai messaggi di posta inviati;**
 8. **in ogni caso, tenere conto che la dimensione massima degli allegati è pari a 10 Mb.** Qualora necessario, inviare più messaggi contenenti allegati di dimensioni inferiori alla massima consentita.

Per quanto attiene agli aspetti formali è opportuno tenere conto anche delle seguenti indicazioni:

1. scrivere sempre l'oggetto del messaggio evitando di utilizzare oggetti di altre email non rispondenti al contenuto che si intende comunicare
2. firmare il messaggio soprattutto nei casi di utilizzo della casella di posta di settore, specificando il proprio ruolo rispetto all'organizzazione ufficiale (fare riferimento al proprio ordine di servizio per l'utilizzo dei termini: responsabile, supervisore, addetto etc)
3. il modello di firma standard da utilizzare è disponibile nell'area condivisa sui server \\datins\dati\Transito\MODELLI DOCUMENTI AZIENDALI (file firma-email.dot),
4. non utilizzare template o elementi grafici personalizzati
5. il font da utilizzare è: Garamond – dimensione 11
6. fare attenzione all'uso dello stile dei caratteri usando il grassetto/sottolineato per evidenziare solo i punti salienti del messaggio
7. nelle risposte/inoltri seguire il principio della "piramide rovesciata" – il testo che si sta redigendo va collocato all'inizio del messaggio.

12. Utilizzo di fax, stampanti e fotocopiatrici aziendali

Al fine di perseguire l'obiettivo di progressiva dematerializzazione dei documenti ed archivi cartacei e il relativo contenimento dei costi, corre l'obbligo di limitare il più possibile le attività di stampa, prediligendo ove possibile la conservazione e il trasferimento dei documenti in formato elettronico.

In ogni caso si devono preferire, laddove non sussistano requisiti di riservatezza o problemi di qualità/formato, le stampanti di rete di tipo dipartimentale che hanno costi di esercizio inferiori rispetto ad altri dispositivi personali. Detti dispositivi sono stati programmati per eseguire le stampe in modalità riservata dalle postazioni di lavoro in modo che possano essere ritirate solo dall'utente che ha eseguito il lavoro.

Per tutti i materiali di consumo: toner, cartucce ink jet, carta per stampanti, se ne raccomanda un uso per finalità strettamente necessarie evitando sprechi o utilizzo eccessivo.

Va inoltre precisato che, essendo tutte le stampanti in rete, è sempre possibile risalire al nominativo degli utenti e al numero di stampe effettuato.

In particolare è richiesta l'osservanza dalle seguenti prescrizioni:

- È vietato l'utilizzo dei fax, delle fotocopiatrici e stampanti aziendali per fini personali o comunque non inerenti la propria attività lavorativa
- Nell'eseguire fotocopie o scansioni, accertarsi che i fogli siano privi di punti metallici, fermagli, adesivi che possano bloccare e danneggiare il dispositivo
- Se viene utilizzato correttore liquido (bianchetto), assicurarsi della completa essiccazione sugli originali prima di effettuare fotocopie/scansioni al fine di non macchiare l'unità ottica di acquisizione
- Per problemi di inceppamento carta è necessario procedere all'estrazione della carta in maniera delicata usando le apposite rotelle e mai muovendo i fogli contro il loro naturale movimento; nei casi di utilizzo delle stampanti/fotocopiatrici dipartimentali bisogna seguire le indicazioni che appaiono sul display del dispositivo, e nei casi particolari contattare sempre i Servizi Informativi
- Ritirare le stampe non appena inviato il lavoro, eventualmente eliminando o interrompendo quelle eseguite per errore o non più necessarie
- Se possibile utilizzare la stampante in modalità fronte-retro e in modalità bianco e nero.

In termini generali gli utenti informatici devono attenersi ad un disciplinato uso dei dispositivi di stampa, ribadendo che si deve ricorrere alle stampe/fotocopie (e in particolare a quelle colore) solo per i reali casi di necessità, considerando che l'azienda dispone di diversi altri strumenti di accesso, condivisione e diffusione di documenti (e-mail, cartelle condivise, cartelle di transito).

13. Modelli e templates di documenti informatici

Una efficace gestione dei documenti elettronici aziendali è strettamente relazionata all'esistenza di modelli strutturali e contenutistici condivisi all'interno dell'organizzazione. E' pertanto necessario adottare delle regole nella creazione/modifica dei documenti sia per l'editing formale sia per il versioning dei contenuti in modo che ogni utente possa ricondursi ad un medesimo standard che faciliti condivisioni, collaborazioni e corretta comprensione dei documenti comuni.

La Napoli Servizi ha per questo individuato dei requisiti di uniformità delle documentazioni aziendali introducendo delle tipologie di modelli di files che dovranno essere utilizzati rispettando le regole di seguito indicate:

- Utilizzare i modelli predisposti nell'area condivisa sui server (\\datins\dati\Transito\MODELLI DOCUMENTI AZIENDALI), selezionando quello rispondente al documento da redigere (lettera, progetto-relazione, modulo etc), senza alterare i logo e le impostazioni standard, adattandoli alle proprie esigenze di stampa A4/A3 – orientamento orizzontale/verticale
- Nel nome file di ogni documento (Word, Excel etc) deve essere indicato: l'ufficio, il titolo del documento e la versione separati da un trattino (ad es. AFC-Budget2013-Ver.1.0.doc)
- Ogni documento di tipo relazione/progetto deve riportare nel piè di pagina:
 - a destra i numeri di pagina nel formato "pag. 1 di 2"

- a sinistra: l'ufficio, il titolo del documento, la data e la versione (vedasi il piè di pagina del presente documento)
- Per le lettere prevedere solo il numero di pagina a destra, specificando, nel caso venga richiesto dal proprio responsabile/dirigente, l'apposizione a sinistra della propria sigla personale che possa ricondurre successivamente all'autore
- Per ogni revisione dello stesso documento deve essere incrementata la versione (anche nel nome file) e aggiornata la data
- Utilizzare come testo standard (ad es. per il corpo di una lettera) il font Garamond corpo 11
- Utilizzare i font standard presenti in Word per definire i Titoli (H1, H2, etc) e Sottotitoli
- Utilizzare l'interlinea e spaziatura standard prevista in Word
- Utilizzare i punti elenchi e punti numerati standard presenti in Word
- Utilizzare la funzionalità di Word per costruire Sommari e Indici
- Formattare le tabelle con i font standard suddetti e ponendo i titoli delle colonne in maiuscolo. Utilizzare nei limiti del possibile sfondi in sfumature di grigio per le righe/colonne
- Assicurarsi che il documento proponga margini coerenti e dimensioni delle tabelle uniformi, a meno che non sia necessario diversamente.

Inoltre si tenga conto che:

- A causa dell'eterogeneità delle versioni di Office presenti in azienda, se possibile è opportuno prediligere dei formati file con supporto delle versioni meno recenti (es. Office 2003)
- I documenti possono essere distribuiti in formato Office (Word, Excel etc) o in formato di file salvato come Acrobat (.pdf), che diversamente dai pdf scansiti (che sono delle immagini) ne consentono ancora la gestione dei contenuti (es. ricerca e copia di testo).

14. Non osservanza del RIA

È fatto obbligo a tutti gli utenti di osservare le disposizioni portate a conoscenza con il presente regolamento. Il mancato rispetto e/o la violazione delle regole ivi contenute sono perseguibili con provvedimenti disciplinari e risarcitori, nonché con le azioni civili e penali consentite.

15. Osservanza delle disposizioni in materia di Privacy

È obbligatorio attenersi alle disposizioni in materia di Privacy e di misure minime di sicurezza, in ottemperanza al d.lgs.vo 196/2003.

16. Aggiornamento e revisione

Tutti gli utenti possono proporre, quando ritenuto necessario, integrazioni al presente Regolamento. Le proposte verranno esaminate dalla Direzione.
Il presente Regolamento è soggetto a periodiche revisioni.

DEFINIZIONE SERVIZI ICT - PROCEDURA SUPPORTO, FORNITURA E ASSISTENZA -



Versione 2.2		File ICT - Assistenza e supporto informatico.doc
Data creazione 29/10/2007		Data ult. agg. 19/06/2015
Tipo documento Definizione servizi e procedure		Distribuzione Uso interno
Autore Claudio Augusto (resp. Servizi informativi)		

SOMMARIO

1.	Premessa.....	3
2.	Struttura organizzativa dei Servizi Informativi.....	4
3.	Descrizione generale dei servizi	4
4.	Dettaglio dei servizi prestati e modalità di erogazione	5
4.1	Servizi di supporto.....	5
4.2	Servizi di fornitura.....	5
4.2.1	Fornitura di prodotti hardware.....	6
4.2.2	Fornitura di prodotti software.....	7
4.2.3	Fornitura di servizi.....	7
4.3	Assistenza tecnica all'utenza.....	8

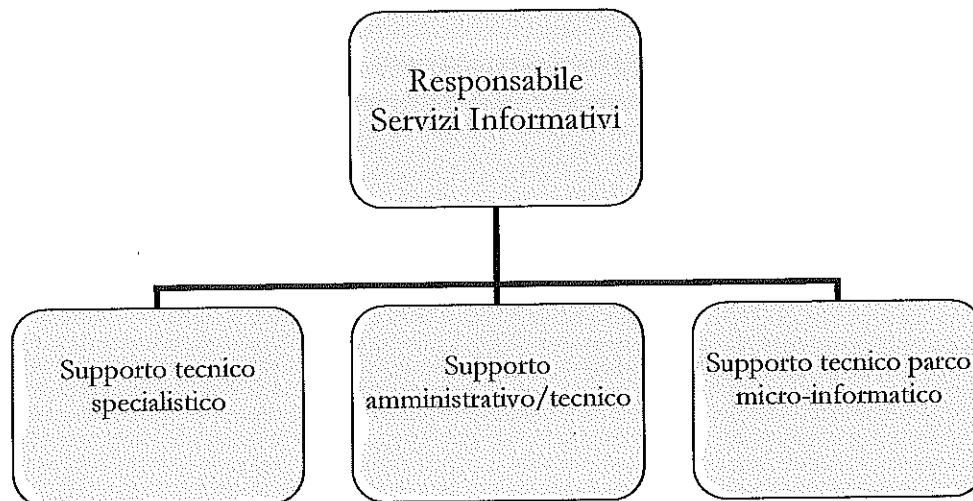
1. Premessa

La funzione aziendale assolta dai Servizi di “information and communication technology” (I.C.T.) della Napoli Servizi S.p.A. è riconducibile alle attività aziendali di pianificazione, gestione e assistenza informatica/telematica e relative forniture.

La pubblicazione del presente documento vuole essere uno strumento che, coniugando il rigore metodologico e la pianificazione, illustri i termini del rapporto tra l'utenza aziendale interna e l'ufficio Servizi Informativi. Le informazioni trattate riguardano i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione, e sono orientate da criteri di continuità, efficacia ed efficienza.

2. Struttura organizzativa dei Servizi Informativi

Nella figura seguente è illustrata la struttura interna della funzione Servizi Informativi.



3. Descrizione generale dei servizi

L'attività dei Servizi Informativi si articola fundamentalmente secondo queste direttrici:

- gestione apparati dei locali CED delle sedi aziendali;
- gestione del parco micro informatico;
- coordinamento nella gestione dei servizi di connettività e del VPN tra le sedi aziendali;
- coordinamento nella gestione dell'impianto di telefonia fissa;
- gestione dell'impianto di rilevazione delle presenze;
- gestione dei servizi di base erogati nell'ambito del sistema informatico;
- amministrazione di base degli applicativi software in dotazione aziendale;
- acquisizione di beni hardware, strumenti e/o applicativi software;
- supporto informativo e informatico per rispondere ai bisogni e alle esigenze evolutive di particolari settori dell'azienda;
- assistenza tecnica sugli apparati hardware e software in dotazione client, per problemi di configurazione, malfunzionamento o guasti;
- backup dati e configurazioni;
- gestione portale aziendale.

L'erogazione dei servizi prestati all'utenza aziendale avviene attraverso due canali in base alla tipologia di richiesta, come descritto in dettaglio nel capitolo 4:

- registrazione **richiesta nel sistema Gamma Enterprise**
- inviando una e-mail all'indirizzo **it@napoliservizi.com**.

4. Dettaglio dei servizi prestati e modalità di erogazione

4.1 Servizi di supporto

I servizi di supporto si riferiscono all'opportunità e alle modalità di informatizzazione/re-informatizzazione di talune funzioni aziendali, alle conseguenti attività di scelta di prodotti ed acquisizione di apparecchiature informatiche e di telecomunicazioni.

I risultati e le scelte di tale attività saranno orientate dalle politiche di obiettivo della direzione, nonché dall'offerta di mercato e dalla disponibilità di risorse assegnate.

Questo servizio viene erogato in una duplice modalità: su iniziativa dei Servizi Informativi (change management) e su richiesta (on demand) delle figure aziendali preposte a relazionarsi con i Servizi Informativi con modalità da concordare di volta in volta.

La prima modalità riguarda la gestione e il controllo dei cambiamenti normativi, procedurali, applicativi e tecnologici, che sono necessari per adeguare il sistema informatico alle nuove esigenze e sono originate generalmente dalla struttura dell'IT.

Il supporto on demand è, invece, richiesto dai soggetti aziendali deputati per quei progetti e per le attività con implicazioni informative-informatiche che ogni comparto aziendale si propone. E' necessario, nella fattispecie, che l'ufficio Servizi Informativi venga preliminarmente coinvolto per definire congiuntamente requisiti di fabbisogni utente, necessari sia nel dialogo con i fornitori sia per individuare le caratteristiche dei prodotti e dei supporti informatici previsti, al fine di garantire il corretto sviluppo ed integrazione del sistema informativo della Napoli Servizi.

Nei vari casi previsti si concorderanno le fasi che potrebbero coinvolgere referenti aziendali, fornitori e consulenti e che potrebbero richiedere ricerche di mercato, analisi dei costi, ed eventualmente attività dimostrative.

Le richieste di supporto devono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo **it@napoliservizi.com** dal responsabile di funzione o da un suo delegato che specificherà in cc il responsabile di funzione.

4.2 Servizi di fornitura

Le nuove forniture prevedono la registrazione di una **richiesta nel sistema Gamma Enterprise** per qualsiasi nuova dotazione di hardware, software o consumabili (toner, cartucce, nastri, DVD etc), specificando per ognuna di essa i singoli assegnatari.

Nella registrazione della richiesta (tranne per le richieste di consumabili) va allegato il modulo RDA generato dal Programma e firmato in modo leggibile dal responsabile di funzione.

Contestualmente alla suddetta RDA è fondamentale che i Servizi Informativi ricevano indicazioni di dettaglio relative:

- al bene oggetto della fornitura;
- il motivo della richiesta;
- ulteriori referenti aziendali;
- i requisiti funzionali ritenuti necessari;
- l'uso previsto;
- la sede di utilizzo;
- indicazione se in sostituzione di altro;
- il grado di priorità
- specifiche configurazioni da prevedere.

Il modulo RDA con la firma del responsabile di funzione non è necessario per le forniture di consumabili (toner, cartucce, DVD etc), dando per scontato che l'utente è legittimato a chiedere tali prodotti essendo già autorizzato all'uso della relativa tecnologia assegnata.

Le richieste pervenute saranno comunque valutate tenendo conto delle politiche di standardizzazione aziendale.

Per le richieste relative alle sostituzioni di tecnologie già in suo (ad es. sostituzioni per guasti etc) è sufficiente inviare una e-mail all'indirizzo it@napoliservizi.com e non è necessaria la conferma del responsabile. D'ufficio i Servizi Informativi, dopo aver verificato l'effettiva necessità di sostituzione, registreranno nel sistema Gamma una RDA e provvederanno alla consegna del prodotto nuovo e ritiro del precedente.

Si evidenzia a tal proposito che i Servizi Informativi, in base alle politiche aziendali di contenimento dei costi, adottano il criterio di sostituzione di dispositivi hardware ancora funzionanti solo al termine del ciclo di vita degli stessi o per evidente obsolescenza tecnologica.

4.2.1 Fornitura di prodotti hardware

Fanno parte di questa categoria le forniture di personal computer, stampanti, scanner, accessori, altre periferiche e relativi materiali di consumo.

A seguito della richiesta, registrata in Gamma con allegato il modulo firmato dal Responsabile di funzione, se non sono necessari altri chiarimenti e definizioni, i Servizi Informativi concordano una pronta consegna/installazione del prodotto richiesto qualora già disponibile nel proprio magazzino. Laddove se ne presenti l'esigenza le parti concordano un'attività di supporto per definite nel dettaglio le esigenze.

Nel caso necessiti procedere all'acquisto di quanto richiesto, i Servizi Informativi attivano l'iter di richiesta all'ufficio Acquisti con riserva di inserire la stessa in un piano di fornitura coordinato.

Le modalità e i tempi presunti di fornitura, verranno comunicati al responsabile richiedente la fornitura non appena possibile.

Quando il bene richiesto sarà disponibile, verrà concordato con il richiedente il momento e le modalità della consegna o installazione.

A consegna o installazione avvenuta, il destinatario/utilizzatore firmerà in modo leggibile un documento di ricevuta (bolla di consegna) che specifica i contenuti della fornitura che implica i controlli eseguiti e la piena soddisfazione della richiesta.

4.2.2 Fornitura di prodotti software

Rientrano in questa categoria le forniture di procedure e moduli applicativi software per la gestione delle attività di competenza del soggetto richiedente.

Qualora dovesse essere necessario definire o chiarire i requisiti indicati nella richiesta si concorderà un'attività di supporto, alla quale seguirà la ricerca di mercato per individuare il prodotto idoneo e le modalità di fornitura. Se invece, il prodotto richiesto è già chiaramente individuato in uno specifico applicativo di mercato (ad esempio una licenza Office), si evaderà la richiesta senza ulteriori interlocuzioni.

Nel caso necessiti procedere all'acquisto di quanto richiesto, i Servizi Informativi inoltrano la richiesta di acquisto all'ufficio Acquisti con riserva di inserire la stessa in un piano di fornitura coordinato.

Gli estremi circa le modalità e i tempi presunti di fornitura, verranno comunicati al responsabile richiedente la fornitura non appena possibile.

Quando il bene richiesto sarà disponibile, verrà concordato con il richiedente il momento e le modalità della installazione e della formazione, se prevista.

A consegna o installazione avvenuta, il richiedente firmerà un documento di ricevuta (bolla di consegna) che chiude il processo di fornitura.

Nel caso di applicativi software atti a soddisfare fabbisogni per specifiche funzioni aziendali, il Responsabile di riferimento dovrà sottoscrivere un documento che specifica i contenuti della fornitura e che implica la piena soddisfazione della richiesta. Secondo i casi il documento può essere rappresentato da: comunicazione email, rapporto di intervento del fornitore, verbale di consegna/collaudo.

4.2.3 Fornitura di servizi

Rientrano in questa categoria le forniture di servizi tecnico-informatici riferibili ai sistemi ed alle procedure in gestione ai Servizi Informativi (come ad esempio la progettazione e la manutenzione del cablaggio rete, la formazione sull'uso dei prodotti software e dei dispositivi, creazione account, abilitazioni e privilegi d'uso di applicativi etc.).

Relativamente a nuove o diverse abilitazioni e privilegi di utilizzo (ad es. sulla telefonia, per accedere ad aree dati condivise, per accedere ai programmi etc) è necessario che il responsabile di funzione confermi tale richiesta via e-mail, se non da lui stesso redatta.

La richiesta deve pervenire con le modalità suddette e contenere i requisiti del servizio da fornire. Ove se ne presenti l'esigenza, le parti concordano un'attività di supporto per definire nel dettaglio le esigenze.

Nel caso occorra procedere attraverso il ricorso a ditte esterne, i Servizi Informativi inoltreranno la richiesta all'ufficio Acquisti con riserva di inserire la stessa in un piano di fornitura coordinato.

Appena possibile il soggetto richiedente riceverà comunicazione sulle modalità e sui tempi presunti di fornitura non appena possibile.

Al completamento, il richiedente riceverà conferma via email dell'evasione della richiesta.

4.3 Assistenza tecnica all'utenza

Per assistenza tecnica si intendono tutti quegli interventi di supporto dell'utenza, a fronte di malfunzionamenti di prodotti hardware, software, di rete e di telefonia in carico ai Servizi Informativi, nonché il necessario interfacciamento con soggetti terzi (assistenza esterna, servizi in outsourcing) per gli interventi di loro competenza.

Si individuano quattro tipi di interventi in base alla loro urgenza e complessità:

1. interventi su guasti o anomalie che inibiscono completamente l'uso di una o più apparecchiature/applicativi normalmente utilizzate da più utenti;
2. interventi su guasti o anomalie che inibiscono completamente l'uso di una o più apparecchiature/applicativi normalmente utilizzate da un solo utente;
3. interventi di assistenza su guasti o anomalie senza carattere di particolare urgenza e che saranno affrontati in via ordinaria dal personale interno;
4. interventi di assistenza su guasti o anomalie senza carattere di particolare urgenza e che saranno affrontati in via ordinaria ricorrendo anche all'intervento di fornitori esterni.

Le richieste di assistenza devono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo it@napoliservizi.com.

Nei casi di impossibilità ad utilizzare l'e-mail bisognerà contattare i Servizi Informativi ai numeri:

- **081/19813118**
- **081/19813160**
- **081/7953932 (per la sede del Concono).**

Per velocizzare le operazioni di assistenza, è necessario fornire le seguenti informazioni:

- l'apparecchiatura che presenta l'anomalia;



- il contenuto esatto degli eventuali messaggi di errore (allegando eventualmente immagini);
- la descrizione esatta dell'operazione che si stava eseguendo quando si è verificato il malfunzionamento;
- le eventuali operazioni compiute prima di contattare i Servizi Informativi.

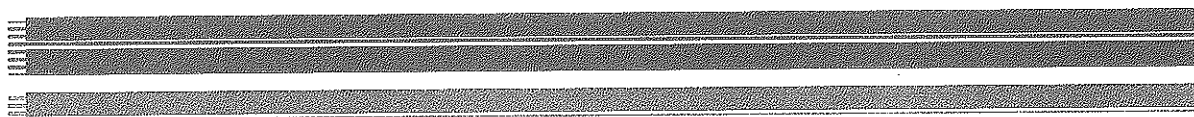
L'erogazione dell'intervento, ad eccezion fatta per i malfunzionamenti che impattano su attività strategiche, viene effettuata a seguito della classificazione interna della natura della richiesta operata con i criteri seguenti:

- Livello 1 - intervento posto in essere con priorità assoluta sugli altri interventi;
- Livello 2 - intervento la cui risoluzione del problema viene classificata come urgente;
- Livello 3 - intervento classificato come non urgente.

Le comunicazioni previste di chiusura dell'intervento, variazioni delle modalità di intervento, etc. vengono inoltrate al richiedente via posta elettronica e, se non disponibile, telefonicamente.



DEFINIZIONE SERVIZI ICT -
PROCEDURA INTERNA SUPPORTO, FORNITURA E ASSISTENZA -



Versione 2.2		File ICT - Procedura interna assistenza e supporto informatico.doc
Data creazione 29/10/2007		Data ult. agg. 19/06/2015
Tipo documento Procedura INTERNA assistenza e supporto		Distribuzione Uso interno
Autore Claudio Augusto (resp. Servizi informativi)		

SOMMARIO

1.	Premessa.....	3
2.	Struttura organizzativa dei Servizi Informativi.....	4
3.	Descrizione dei servizi prestati all'utenza	4
3.1	Servizi di fornitura	5
3.2	Assistenza tecnica all'utenza.....	6

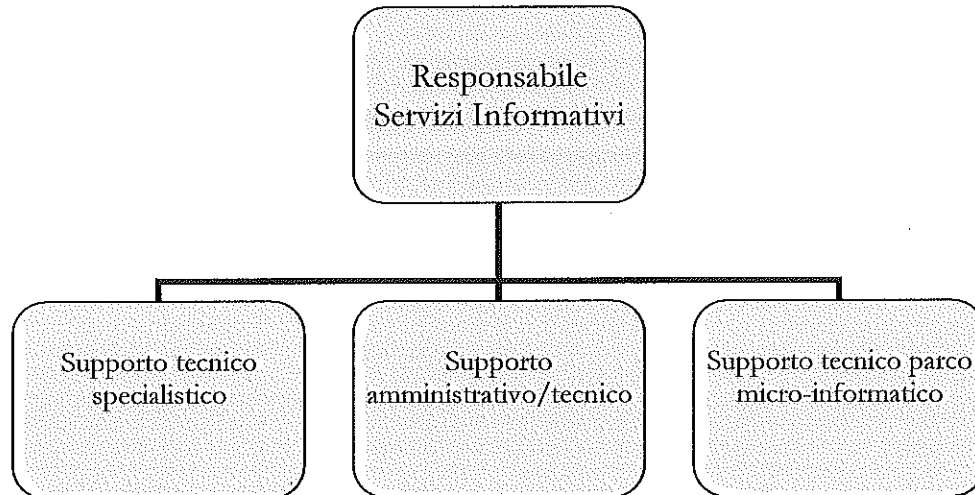
1. Premessa

Il presente documento ha lo scopo di descrivere e disciplinare le modalità di svolgimento delle attività di supporto IT, rivolgendosi al personale dell'ufficio Servizi Informativi anche con l'intento di fornire uno strumento di riferimento, da consultare ogni qual volta sia necessario ricondurre determinate problematiche a procedure di intervento già adottate ovvero per l'esigenza di crearne di nuove.

Le caratteristiche dell'azienda sotto il profilo organizzativo, logistico e di distribuzione delle sedi sul territorio determinano inoltre una molteplicità di mezzi di comunicazione ed interlocutori attraverso i quali il servizio ICT riceve notizia delle problematiche a cui è chiamato a rispondere: ciò comporta la necessità di operare in un contesto in cui la rapidità ed efficacia devono essere coniugate con pianificazione e rigore metodologico, anche facendo uso di strumenti che in qualsiasi momento consentano il completo governo dei processi in atto, degli addetti incaricati e delle risorse a disposizione.

2. Struttura organizzativa dei Servizi Informativi

Nella figura seguente è illustrata la struttura interna della funzione Servizi Informativi.



3. Descrizione dei servizi prestati all'utenza

L'attività dei Servizi Informativi si articola fundamentalmente secondo queste direttrici:

- gestione apparati dei locali CED delle sedi aziendali;
- gestione del parco micro informatico;
- coordinamento nella gestione dei servizi di connettività e del VPN tra le sedi aziendali;
- coordinamento nella gestione dell'impianto di telefonia fissa;
- gestione dell'impianto di rilevazione delle presenze;
- gestione dei servizi di base erogati nell'ambito del sistema informatico;
- amministrazione di base degli applicativi software in dotazione aziendale;
- acquisizione di beni hardware, strumenti e/o applicativi software;
- supporto informativo e informatico per rispondere ai bisogni e alle esigenze evolutive di particolari settori dell'azienda;
- assistenza tecnica sugli apparati hardware e software in dotazione client, per problemi di configurazione, malfunzionamento o guasti;
- backup dati e configurazioni;
- gestione portale aziendale.

L'erogazione dei servizi prestati all'utenza aziendale avviene attraverso due canali in base alla tipologia di richiesta, come descritto in dettaglio nel capitolo 3:

- registrazione richiesta nel sistema **Gamma Enterprise**
- inviando una **e-mail all'indirizzo it@napoliservizi.com**.

Ogni nuovo utente informatico dovrà ricevere e sottoscrivere per accettazione:

- RIA – Regolamento informatico aziendale, che dovrà essere firmato per accettazione
- Documento di Procedura per Assistenza e supporto informatico..

3.1 Servizi di fornitura

All'atto di ogni nuova richiesta di fornitura di hardware o software, gli addetti ICT dovranno preliminarmente verificare la dotazione informatica dell'utilizzatore/destinatario al fine di verificare la congruenza della richiesta e assicurandosi che la richiesta pervenga da soggetti abilitati.

Si ricorda a tal proposito che i Servizi Informativi, in base alle politiche aziendali di contenimento dei costi, adottano il criterio di sostituzione di dispositivi hardware ancora funzionanti solo al termine del ciclo di vita degli stessi o per evidente obsolescenza tecnologica.

Per l'evasione si procederà ad una verifica delle disponibilità tra le scorte di magazzino di beni assimilabili a quelli richiesti e solo in caso negativo, proseguirà con l'iter previsto per le nuove acquisizioni.

Fornitura tramite scorte di magazzino

Attraverso la consultazione del sistema di gestione dell'inventario e del magazzino Gamma, l'addetto ICT verificherà la disponibilità di hardware e/o software che possano soddisfare la richiesta e, in caso positivo, provvederà all'aggiornamento dei record di inventario (Asset) secondo le procedure stabilite e assegnare il bene utilizzando la procedura Gamma, registrando nel sistema la bolla di consegna firmata in modo leggibile per ricevuta dall'assegnatario.

Prima della consegna, il materiale selezionato dovrà essere opportunamente verificato per accertarne le condizioni di funzionamento e configurato secondo gli specifici standard individuati dal contesto operativo e di infrastruttura (fare riferimento alle procedure per l'approntamento di postazioni di lavoro).

Si ricorda che in caso di sostituzione di apparecchiature obsolete o guaste, dovrà essere previsto il trasferimento di dati preesistenti (laddove possibile) indicati dall'assegnatario del bene o il ripristino di eventuali copie di backup dallo stesso fornitore.

Nota: per le modalità di consegna dei beni e ritiro del materiale preesistente vedere lo specifico paragrafo del presente documento.

Fornitura di beni e servizi tramite ufficio acquisti

Solo dopo aver accertato l'indisponibilità in magazzino di materiale equivalente a quello richiesto, si potrà fare ricorso al reperimento dei beni sul mercato generando un pre-ordine verso l'ufficio acquisti.

L'addetto ICT incaricato per l'evasione della richiesta dovrà individuare, basandosi sulle caratteristiche e finalità di utilizzo indicate nella richiesta, le specifiche tecniche dei beni

da ricercare sul mercato e gestire le fasi di preventivazione dei costi di fornitura. Con cadenza appropriata in base all'urgenza, verrà emesso il pre-ordine riepilogativo da inoltrare all'ufficio acquisti allegando i preventivi.

Le modalità di consegna dei beni andranno di volta in volta concordate con il fornitore, secondo la necessità o meno di procedere preliminarmente a configurazioni e/o personalizzazioni da effettuare in laboratorio. Nel primo caso, dopo aver effettuato le attività previste, compresa la catalogazione dei beni nel sistema di gestione dell'inventario (Asset), si procederà alla consegna secondo le modalità più avanti riportate; nel secondo caso sarà garantita, presso la sede finale dove il fornitore effettuerà la consegna, la presenza di un incaricato dal Responsabile ICT per sovrintendere alle operazioni di messa in esercizio/installazione e affidamento dei beni all'assegnatario, trattenendo copia della documentazione della fornitura (DDT).

Al termine l'addetto ICT, accedendo al sistema Gamma processerà l'ordine allegando la documentazione della fornitura (DDT).

Modalità di consegna e ritiro materiali

Qualora le attività di consegna dei beni siano espletate dal personale ICT dell'azienda, l'incaricato dovrà generare da Gamma l'apposito modello registrando:

- Data di consegna
- Descrizione dei beni
- Assegnatario
- Annotazioni.

Il modulo dovrà essere firmato in modo leggibile per accettazione da destinatario/assegnatario del bene.

Tali registrazioni dovranno essere effettuate anche nell'inventario (Asset).

Nel caso la consegna sia espletata dal fornitore è necessario ritirare sul posto le relative bolle di consegna (DDT).

Analogamente al rientro in sede, si effettueranno le registrazioni nel sistema di gestione dell'inventario dei beni consegnati e l'aggiornamento per quelli eventualmente ritirati.

E' opportuno fornire via e-mail ai richiedenti i tempi di evasione delle richieste, motivando eventuali ritardi o tempi di attesa di approvvigionamento.

3.2 Assistenza tecnica all'utenza

Richieste di questo tipo possono pervenire da qualsiasi utilizzatore di apparati, strumenti software e tecnologie ricadenti sotto la gestione dell'ufficio Servizi Informativi. Oltre alle modalità di contatto via email è previsto nei casi necessari anche la ricezione di richieste di assistenza telefonica.

L'erogazione degli interventi di assistenza da parte degli addetti ICT dovrà essere modulata in base all'urgenza del problema, così classificata:



- Interventi su guasti o anomalie che inibiscono completamente l'uso di una o più apparecchiature/applicativi normalmente utilizzate da più utenti;
- Interventi su guasti o anomalie che inibiscono completamente l'uso di una o più apparecchiature/applicativi normalmente utilizzate da un solo utente;
- Interventi di assistenza su guasti o anomalie senza carattere di particolare urgenza e che saranno affrontati in via ordinaria dal personale interno;
- Interventi di assistenza su guasti o anomalie senza carattere di particolare urgenza e che saranno affrontati in via ordinaria ricorrendo anche all'intervento di fornitori esterni.

Per ogni richiesta pervenuta, l'addetto dovrà inserire nel sistema Asset le seguenti informazioni di dettaglio (ricavate dalla medesima richiesta):

- Data della richiesta
- Funzione aziendale (già codificata)
- Nominativo del richiedente l'intervento di assistenza tecnica
- Estremi di contatto (telefono, posta elettronica, fax ecc.)
- La configurazione del sistema oggetto dell'intervento;
- Il contenuto esatto di eventuali messaggi di errore;
- La descrizione esatta dell'operazione svolta quando si è verificato il malfunzionamento;
- La descrizione di eventuali operazioni compiute prima di inoltrare la richiesta di assistenza al supporto tecnico.

L'addetto ICT incaricato per l'evasione della richiesta di assistenza, prima di dare corso alle attività informerà il richiedente della presa in carico e successivamente tenterà in via preliminare di accedere remotamente al sistema (previa autorizzazione dell'utente collegato) sul quale si è verificata l'anomalia.

Qualora non sia possibile la risoluzione in modalità remota, sarà previsto l'intervento sul posto.

Al completamento delle attività (o al rientro in sede in caso di intervento esterno), l'addetto ICT procederà all'aggiornamento nel sistema Asset di gestione delle informazioni concernenti:

- Attività svolte
- Annotazioni
- Inoltro della comunicazione al richiedente (secondo gli estremi del contatto)
- Data di conclusione (che determina la chiusura del record).

E' fondamentale chiudere ogni intervento inviando una email al richiedente esplicitando l'attività eseguita e confermando l'avvenuta risoluzione.

Nei casi in cui la soluzione del problema dovesse richiedere un tempo prolungato, bisognerà informare il richiedente, motivando l'attesa.

