



Trieste, 6 febbraio 2020

**Circolare n. 1/2021**

Alla c.a. di  
Tutti i Dipendenti EDR di Trieste  
SEDE

Oggetto: disposizioni per la gestione dei Sistemi Informativi

In seguito alla dismissione del dominio di UTI-Giuliana e alla migrazione degli utenti e dei computer assegnati nel nuovo dominio EDR Trieste, il Sistema Informativo del nostro Ente è divenuto più complesso dovendosi integrare con la realtà regionale.

Questo aumento di complessità ha conseguentemente diversificato le modalità di interfacciamento dell'utenza con i Sistemi Informativi e reso necessario adottare un approccio metodologico analogo a quello previsto nell'ambito dell'Amministrazione della Regione.

Nello specifico, il Sistema Informativo dell'EDR si integra con quello di Regione FVG mantenendo nel contempo una propria autonomia essendo dotato di apparecchiature di proprietà non rientranti nel patrimonio della Regione.

Per la corretta gestione dei beni e del Sistema Informativo, con Decreto n. 262 dd. 30/12/2020 è stato nominato l'Amministratore di Sistema per l'EDR Trieste nella figura del Collega Carlo Tauraso cui è stata assegnata anche la delega per le attività di CRM.

Pertanto, a seguito di tale nomina, vengono stabilite tre differenti modalità di contatto che derivano da tre diversi scenari previsti dagli standard lavorativi applicati all'interno della Regione FVG che ogni dipendente è tenuto a seguire in maniera precisa al fine di garantire la funzionalità del sistema ed evitare che malfunzionamenti generici diventino veri e propri disservizi.

Le tre modalità sono le seguenti:

- 1) **Richiesta Helpdesk 1° Livello:** è il primo punto di riferimento per gli utenti che abbisognano di assistenza in ambito tecnico/informatico.

L'utente che rileva un qualsiasi malfunzionamento che inficia la propria operatività può contattare da fisso il numero verde **800-098788** oppure lo **040-0649013** da cellulare o dall'estero.

Per tutti i dipendenti regionali, è previsto un servizio di helpdesk organizzato e costituito da tecnici in grado di risolvere direttamente il problema o trasmettere correttamente la richiesta di assistenza al gruppo specializzato. Ad esempio: malfunzionamento di un applicativo Insiel, problemi inerenti la navigazione Internet o il malfunzionamento della rete aziendale, malfunzionamento di dispositivi di proprietà regionale collegati all'infrastruttura aziendale come i timbratori ecc.

- 2) **Richiesta CRM:** viene utilizzata per tutte quelle attività che necessitano di un percorso autorizzativo. Un buon modo di approcciarsi a questa modalità è quella di chiedersi se per eseguire una certa azione di cui necessitiamo per ragioni lavorative abbiamo bisogno di un'autorizzazione esplicita.

Ad esempio: l'abilitazione ad un applicativo Insiel, la creazione di una nuova casella di posta elettronica, l'installazione di un nuovo applicativo che comporta l'acquisto di una licenza commerciale ecc.

La richiesta non può essere effettuata direttamente dal dipendente ma deve essere autorizzata dal Direttore di Servizio/Titolare di Posizione Organizzativa.

Il dirigente/Titolare di PO deve inviare una mail al delegato CRM per l'EDR Trieste al seguente indirizzo di posta elettronica: [carlo.tauraso@trieste.edrfvg.it](mailto:carlo.tauraso@trieste.edrfvg.it).

- 3) **Richiesta Helpdesk 2° Livello:** riguarda attività che vengono svolte internamente dall'Amministratore di Sistema, in genere comportano un livello di complessità più elevato rispetto ai malfunzionamenti del punto 1) oppure sono correlati ad una tempistica di intervento incompatibile con le attività di helpdesk ordinarie.

Riguardano principalmente problematiche inerenti la sicurezza informatica e il trattamento dei dati dell'Ente.

Ad esempio: problematiche inerenti le credenziali di dominio utilizzate dal dipendente per l'autenticazione sulla rete aziendale, l'autorizzazione/sospensione dei profili utente, la gestione degli spazi dati condivisi quindi creazione, modifica, cancellazione di cartelle, autorizzazioni per l'accesso ai dati, problematiche inerenti malware, virus, attacchi informatici, in grado di inficiare l'operatività di dispositivi di proprietà aziendale, il monitoraggio delle attività di utilizzo dell'infrastruttura di comunicazione aziendale e qualsiasi necessità di inserimento di qualsiasi dispositivo/software all'interno della rete aziendale.

Quest'ultimo punto è da tenere in particolare considerazione in quanto ogni dipendente, come previsto dal regolamento aziendale per l'utilizzo dei beni informatici, deve astenersi dal collegare in autonomia qualsiasi dispositivo alla rete aziendale, l'infrastruttura infatti è obbligata a mantenere un registro degli apparati attivi autorizzati ed è tenuta ad un aggiornamento della piattaforma di hardware/software inventory come avviene per tutto il parco informatico regionale.

Come nel caso 2, la richiesta non può essere effettuata direttamente al delegato CRM per l'EDR Trieste al seguente indirizzo di posta elettronica: [carlo.tauraso@trieste.edrfvg.it](mailto:carlo.tauraso@trieste.edrfvg.it).

Per eventuali richieste di acquisizione di nuovo materiale informatico (es: monitor, docking station, mouse, software specifico ecc.) le necessità potranno essere proposte dai Direttori di Servizio/Titolari di PO direttamente all'indirizzo di posta [roberto.dodich@trieste.edrfvg.it](mailto:roberto.dodich@trieste.edrfvg.it) che provvederà alla programmazione ed esecuzione degli acquisti.

Si evidenzia che quanto suesposto non può esaurire tutti i possibili scenari che potessero presentarsi durante l'attività lavorativa ma definisce un approccio ragionato da seguire per allertare uno dei canali disponibili avendo come unico obiettivo l'efficacia dell'azione risolutiva.

In conclusione, alcune raccomandazioni:

**ogni dipendente è invitato a conservare in maniera sicura le proprie credenziali personali, a custodire con cura gli apparati che vengono messi a disposizione dall'amministrazione e ad utilizzarli esclusivamente per ragioni di servizio, a segnalare tempestivamente qualsiasi trattamento dati che ritenga non consono o anomalo rispetto alle finalità istituzionali dell'Ente, infine, ad evitare l'utilizzo delle aree condivise denominate "Public", "Scanner", "ScannerPROVV", come aree di archiviazione in quanto si tratta esclusivamente di aree di interscambio temporaneo che verranno periodicamente cancellate.**

Distinti saluti

Il Commissario Straordinario  
Paolo Viola

*Servizio Tecnico*

*P.O. Impianti Tecnologici, informatici ed Energia*

*Responsabile del procedimento: Roberto Dodich*

*Responsabile dell'istruttoria: Carlo Tauraso*

## VERIFICA DOCUMENTO

DATI DOCUMENTO INFORMATICO	
Data di verifica	11/02/2021
Nome	CIRCOLARE SERVIZI INFORMATIVI N. 1 21.PDF.P7M
Impronta	2D0B88E08EFD4C04DE92338D166B28CC548778C974696F59682952F2A0ECF61E
Dimensione (Byte)	728,893

REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	
Estremi prot.	EDRTS-INT-2021-85-P
Verso	Partenza
Data registrazione	11/02/2021

FIRME DIGITALI	
Numero firme	1

FIRMA 1	
Firmatario	<b>PAOLO VIOLA</b>
Codice Fiscale	TINIT-VLIPLA55T21L424U
Codice Identificativo	2019147720103
Ente Certificatore	InfoCert Firma Qualificata 2
Organizzazione	
Stato	IT
Algoritmo	SHA-256
Impronta della Firma	42 C8 93 4F DC 78 C7 18 DD 53 B0 E6 7F 9E 1F 2C 24 FC 55 FB CB 4E AB 42 DD 3E D9 3B 80 76 AC 8D 04 A2 4A CC F6 EB E4 19 08 AB 12 8B 4F 82 E8 D5 43 59 C5 ED 7C C4 DB 52 2E 72 4D 7D 1D 75 7D 6E 36 87 35 BD 6D 26 3D 49 81 A7 23 62 E9 2B 4E 29 65 F2 A3 9E A5 78 EF 5F D1 B3 77 39 AD 1C 9E 25 6D C7 EA 2A 16 2B C7 8A E8 77 05 86 32 CA 92 9C B8 77 4B 92 1F 78 93 73 D0 76 0D E5 CD 34 E7 7B B3 6F 6E 1C 80 FA 3B E3 B7 72 34 52 2E 5A 34 35 64 BE 45 68 8E 0A 9B AD 84 48 4D 3C 1A 84 36 5E 7A 3B 62 EF 2C F5 71 4A 1D 54 F4 C5 E0 34 10 85 AA 57 B8 B7 66 68 FE 41 11 EF B3 B2 C5 91 22 8C 14 53 D3 35 D8 6F 6D 12 6E A4 08 3E 81 93 F2 56 31 B3 C3 43 05 4D 35 2E 02 68 85 50 BB 0C A9 1E 92 92 C2 8B AA 35 AB E4 24 06 C0 FD BE 78 97 89 1E F2 7A 39 9D 3D FB AA ED AF DD D7 FB 9B 6A 3D
Data e ora della Firma	11/02/2021 08:43:27 GMT
Validità del certificato	Dal 25/11/2019 15:24:14 GMT al 25/11/2022 00:00:00 GMT
<a href="#">Certificato del Firmatario valido</a>	
<a href="#">Verifica CRL eseguita</a>	
<a href="#">Firma Valida</a>	