

COMUNE DI FORMIA

Settore: I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI	
Servizio/Ufficio : Servizio informatico	
Denominazione del Procedimento	Assistenza agli utenti per l'utilizzo delle stazioni di lavoro
Descrizione	Attività volta all'assistenza ai dipendenti per quel che concerne il corretto utilizzo delle stazioni di lavoro (stampanti, PC, collegamenti in rete). Fasi: <ul style="list-style-type: none">• Ricezione della richiesta preferibilmente a mezzo portale di segnalazione interno o eventualmente a mezzo telefono, di persona, per email• Valutazione del problema• Intervento personale presso l'ufficio del dipendente e/o suggerimento di soluzione nei casi in cui il dipendente sia in grado di operare autonomamente.
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.lt.it
Email	ced@comune.formia.lt.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Installazione, aggiornamento, configurazione software e risoluzione problematiche a differenti livelli di complessità sulle stazioni di lavoro dei dipendenti dell'Ente
Descrizione	Attività volta alla installazione, aggiornamento e configurazione di software e hardware in supporto ai dipendenti dell'Ente. Fasi: <ul style="list-style-type: none">• Valutazione e studio approfondito del problema.• Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.• Verifica dell'esito dell'intervento e/o notifica dell'esito a mezzo email
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.lt.it
Email	ced@comune.formia.lt.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Assistenza tecnica per la gestione della sicurezza informatica dell'Ente
Descrizione	Attività complessa di gestione della sicurezza informatica dell'Ente. Verifica del corretto funzionamento ed attività di installazione ed aggiornamento del software antivirus residente sui server e sulle postazioni di lavoro dell'Ente. Attività di controllo ed eventuale procedura di rimozione da blacklist di IP appartenenti ai servizi dell'Ente (Server Web , Server di posta elettronica). Fasi : <ul style="list-style-type: none">• Ricezione delle indicazioni fornite da altri settori dell'Amministrazione.• Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.• Esecuzione dell'attività prevista.• Feedback e verifica finale corretto funzionamento dell'attività
Riferimenti normativi	C.A.D.
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.lt.it
Email	ced@comune.formia.lt.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Gestione e configurazione di posta elettronica e PEC
Descrizione	Attività volta alla gestione ed alla configurazione della posta elettronica Interventi d'installazione, configurazione e gestione degli account Posta elettronica ordinaria Interventi d'installazione, configurazione e gestione degli account PEC Interventi di risoluzione problematiche della posta elettronica a vari livelli di complessità Fasi : <ul style="list-style-type: none">• Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione• Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.• Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.• Verifica dell'esito dell'intervento
Riferimenti normativi	C.A.D. - Art. 48 - Posta elettronica certificata ()
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.it
Email	ced@comune.formia.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Gestione, configurazione ed assistenza per l'uso della firma digitale
Descrizione	<p>Attività volta alla configurazione ed alla gestione sulle postazioni di lavoro dell'Ente, del software di firma digitale.</p> <p>Interventi di installazione, configurazione e gestione del software di firma digitale sia stand-alone (per firma digitale di documenti, per ordinativi in MePA, etc) che nell'ambito dei gestionali in uso nell'amministrazione per la gestione informatizzata delle determinazioni dirigenziali.</p> <p>Assistenza tecnica per un corretto utilizzo del software di firma digitale sulle postazioni di lavoro dei dipendenti dell'Ente.</p> <p>Fasi :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione• Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.• Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.• Verifica dell'esito dell'intervento
Riferimenti normativi	C.A.D. - Art. 24 - Firma digitale
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.lt.it
Email	ced@comune.formia.lt.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Gestione tecnica telefonia fissa
Descrizione	Attività volta alla gestione tecnica della telefonia fissa sul nuovo centralino telefonico. Interventi di configurazione, gestione ed eventuale assistenza tecnica di apparati telefonici digitali. Interventi di chiamata del fornitore esterno per risoluzione guasti. Assistenza tecnica nei rapporti con il fornitore esterno per risoluzione problematiche di fonia. Fasi : <ul style="list-style-type: none">• Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione• Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.• Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.• Verifica dell'esito dell'intervento
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.it
Email	ced@comune.formia.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Installazione e configurazione dispositivi hardware per stampa (stampanti di rete, stampanti locali, fotocopiatrici)
Descrizione	Attività volta alla installazione ed alla configurazione di dispositivi hardware presenti (stampanti di rete, stampanti locali, fotocopiatrici). Interventi di configurazione, gestione ed eventuale assistenza tecnica di stampanti di rete e non. Interventi di configurazione, gestione ed eventuale assistenza tecnica di fotocopiatrici. Interventi di configurazione, gestione di fotocopiatrici da utilizzare come scanner e/o installazione dei driver per la stampa. Fasi : <ul style="list-style-type: none">• Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione• Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.• Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.• Verifica dell'esito dell'intervento
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.lt.it
Email	ced@comune.formia.lt.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Gestione e manutenzione sistemi operativi e di produttività postazioni di lavoro
Descrizione	<p>Preparazione delle singole workstation per una completa installazione del sistema operativo con conseguente installazione di tutte le patch di sicurezza, aggiornamenti vari, risoluzione dei problemi di compatibilità dei drivers; ottimizzazione delle prestazioni e monitoraggio delle stesse. Notevole è la complessità per il raggiungimento dei livelli ottimali delle funzionalità prestazionali e della sicurezza nell'accesso alle risorse di rete in uso nell'amministrazione.</p> <p>Fasi :</p> <ul style="list-style-type: none">• Analisi della Workstation in esame;• Azzeramento dello storico software precedente;• Prima fase: installazione del SO;• Seconda fase: installazione completa degli aggiornamenti;• Ottimizzazioni varie;• Installazione e configurazione drivers;• Ottimizzazione finale delle prestazioni del sistema• Verifica del suo corretto funzionamento
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.lt.it
Email	ced@comune.formia.lt.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it

COMUNE DI FORMIA

Settore: **I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI**

Servizio/Ufficio : **Servizio informatico**

Denominazione del Procedimento	Gestione e manutenzione dei software gestionali
Descrizione	<p>Preparazione delle singole postazioni di lavoro per una completa installazione dei software gestionali ed in dettaglio si citano:</p> <ul style="list-style-type: none">• LibreOffice, Adobe Acrobat Reader, Firma digitale Aruba o Dike, Antivirus Kaspersky, browser vari, software per la teleassistenza Anydesk. <p>Si pone continua attenzione nel raggiungimento dei livelli ottimali delle funzionalità prestazionali e della sicurezza informatica.</p> <p>Fasi :</p> <ul style="list-style-type: none">• Analisi della postazione di lavoro in esame;• Verifica ed applicazione ottimizzazioni varie;• Ad installazioni ultimate, verifica ed ottimizzazione finale delle prestazioni del sistema, verifica del loro corretto funzionamento.
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	I SETTORE PERSONALE - SVILUPPO ECONOMICO – AFFARI GENERALI Servizio informatico
Ufficio del Procedimento	Servizio informatico 0771.778355
Indicazione dei documenti da allegare, della modulistica necessaria e dei riferimenti dell'ufficio cui rivolgersi nel caso di istanza di parte	Non prevista
Modalità per eventuale effettuazione di pagamenti	Non prevista
Modalità per l'ottenimento di informazioni sui propri procedimenti in corso	
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	Non previsti
Link Ente	www.comune.formia.lt.it
Email	ced@comune.formia.lt.it
PEC	protocollo@pec.cittadiformia.it