



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

Direzione generale

Servizio Innovazione Tecnologica

SERVIZIO INNOVAZIONE TECNOLOGICA:

**REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATIVI E
DELLE APPARECCHIATURE ELETTRONICHE**

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE ED ELETTRONICHE DELL'ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

Capo I - Definizioni e Ambiti di Applicazione

Art.1

Campo di applicazione

Il presente regolamento fornisce le disposizioni da ottemperare, per l'utilizzo di tutte le attrezzature informatiche dell'Ente Foreste Della Sardegna, intendendo con ciò tutti gli apparati tecnologici (personal computer, stampanti, telefoni, fax, fotocopiatrici e simili) presenti presso i locali dell'Ente o comunque messi a disposizione dall'Amministrazione.

Il Regolamento si applica a tutti i dipendenti, senza distinzione di ruolo e/o livello, nonché a tutti i Collaboratori che facciano uso delle attrezzature elettroniche e dei servizi informatici dell'Ente stesso, a prescindere dal tipo di rapporto contrattuale (stagisti, tirocinanti, collaboratori a progetto, ecc.).

Art.2

Definizioni

Per "utente" deve intendersi ogni Dipendente e collaboratore in possesso di specifiche credenziali di autenticazione, e che utilizza attrezzatura informatica di proprietà dell'ente per lo svolgimento della propria attività lavorativa.

Per "referente IT" deve intendersi la figura professionale individuata dai Servizi, incaricata di gestire i contatti con il servizio IT della Direzione Generale, applicando il presente regolamento ed attuando le strategie impartite.

Per "Amministratore di Sistema" deve intendersi il tecnico incaricato della gestione e del buon governo dell'hardware e del software affinché essi funzionino in modo corretto, ovvero, affinché le macchine ed i programmi possano erogare il servizio come è stato pensato dal programmatore.

Per “Amministratore di Rete” si intende la figura professionale incaricata della gestione dell'interconnessione delle strutture di elaborazione dati e della sicurezza informatica.

Per “Responsabile dei sistemi informativi gestionali” deve intendersi il tecnico incaricato della gestione e del buon governo dell'hardware e del software a presidio dei sistemi informativi gestionali.

Capo II Attori e Compiti

Art.3

Servizio Innovazione Tecnologica della Direzione Generale

Nell'ambito dei compiti attribuiti al Servizio di Innovazione Tecnologica della Direzione Generale dalla Delibera CdA n. 150 del 22/12/2008, per quanto concerne del presente regolamento, detto servizio:

1. Provvede alla pianificazione pluriennale degli interventi necessari a soddisfare le esigenze dell'Ente, ovvero, dei servizi centrali e territoriali.
2. Provvede alla programmazione annuale degli interventi pianificati in relazione alle risorse umane, logistiche e finanziarie messe a disposizione del Servizio.
3. Cura il coordinamento delle attività di competenza attraverso periodiche riunioni con i Servizi e con i tutti i referenti del Servizio.
4. Effettua, gli acquisti dell'hardware, del software e dei materiali di consumo ed effettua l'assegnazione di questi ai Servizi Territoriali, sulla base alle necessità manifestate in fase di programmazione e successive richieste
5. Attraverso il proprio personale ovvero ricorrendo a contratti e convenzioni per forniture di servizi, effettua tutti gli interventi e le attività di pubblicazione sul portale istituzionale, di manutenzione ed aggiornamento dei contenuti e gestione degli asset multimediali, di gestione della manutenzione evolutiva dei siti internet gestiti ed indirizzati sul dominio enteforestesardegna.it, alla progettazione e presidio delle attività basate sulla comunicazione web
6. Attraverso il proprio personale ovvero ricorrendo a contratti e convenzioni per forniture di servizi o globalservices, effettua tutti gli interventi sulle attrezzature hardware HW/SW su:
 - a) apparati di rete

- b) server
 - c) Sistema delle paghe e protocollo.
-
- 7. Attraverso il proprio personale, effettua gli interventi di competenza per tutti i Servizi Centrali presenti nella sede della Direzione Generale.
 - 8. Provvede alla nomina delle figure di Amministratore dei Sistemi informativi di Base, dell'Amministratore di Rete responsabile della sicurezza, dell'amministratore delle risorse HW e SW e del responsabile dell'area Web fra il personale del Servizio

Art.4

Servizi Territoriali

I Servizi Territoriali dell'Ente, in sinergia con il Servizio IT:

- 1. contribuiscono alla pianificazione degli interventi IT e alla programmazione delle relative attività, secondo le disposizioni indicate dai direttori dei S. Territoriali.
- 2. provvedono alle attività ordinarie sulle attrezzature elettroniche ed informatiche loro assegnate, attraverso il referente IT .

Attribuiscono l'incarico di referente IT, designando un sostituto per la continuità del servizio

Art.5

Referenti IT

I referenti IT dei S. Territoriali hanno il compito di eseguire in tutte le strutture periferiche afferenti ai ST di appartenenza le seguenti attività:

- 1. Effettuare, sulla base delle proprie competenze, interventi sulle attrezzature hardware (esclusi server).
- 2. Installare Software in accordo con il servizio IT (escluse installazioni afferenti i sistemi paghe e protocollo).
- 3. Verificare il funzionamento dei sistemi e segnalare i problemi che richiedono supporto esterno.

4. Gestire il Software Antivirus (aggiornamenti, controlli etc)
5. Gestione delle scorte relative ai materiali di consumo con particolare attenzione alla verifica di consumi anomali da segnalare al Servizio IT.

Art.6

Amministratore del Sistema Informativo di Base Amministratore dei Sistemi informativi Avanzati e Amministratore di Rete,

Le figure professionali sopra indicate vengono nominate dal Direttore del Servizio IT, fra il personale a disposizione del servizio. In difetto di nomina la competenza ed il ruolo viene assunto dalla persona del direttore del Servizio IT.

Le figure di cui al presente articolo operano sulla base delle direttive impartite dal direttore del Servizio IT, in attuazione delle politiche aziendali indicate dal Consiglio di Amministrazione. Ogni figura professionale cura e verifica l'applicazione del regolamento nella propria sfera di competenza.

L'amministratore del Sistema Informativo di Base (SIB) è il tecnico che si occupa della manutenzione (ma anche della progettazione e dell'aggiornamento) di sistemi informativi di base. I principali compiti dell'Amministratore dei Sistemi SIB sono:

1. Collaborare nella progettazione dei sistemi informativi di base dell'Ente.
2. Monitorare la struttura e gli apparati raccordandosi con l'amministratore di Rete
3. Curare l'installazione e la configurazione di nuovo hardware/software, afferente ai SIB, sia lato client che lato server, avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT.
4. Gestire gli account utente nelle macchine dedicate ai processi SIB.
5. Curare la risposta ai quesiti degli utenti, in merito ai SIB avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT..
6. Pianificare e verificare la corretta esecuzione dei backup dei dati dei SIB.
7. Curare l'applicazione delle patch e gli aggiornamenti necessari, avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT, per ciò che attiene i SIB.
8. Documentare le operazioni effettuate.
9. Coordinare le attività, per ciò che attiene i SIB, di risoluzione di problemi/guasti tramite tecniche di troubleshooting, in collaborazione ed in contatto con i Referenti IT.

10. Ottenere le migliori prestazioni possibili con l'hardware a disposizione (ottimizzazione delle risorse).

L'amministratore di Rete e responsabile delle politiche di Sicurezza è la figura professionale che si occupa delle problematiche inerenti l'interconnessione delle strutture di elaborazione dati e della loro sicurezza. In particolare si occupa di:

1. collaborare alla progettazione, allo sviluppo ed alla realizzazione dei sistemi di connessione LAN (Local Area Network) e WAN (Wide Area network)
2. verificare e controllare i sistemi di connessione LAN e WAN suddetti, avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT.
3. Stabilire realizzare e verificare le politiche e i protocolli per l'accesso alle strutture di rete.
4. configurare e gestire router, dei proxy server, dei firewall (per implementare le politiche di accesso alle risorse esterne) e di tutti i dispositivi comunque connessi alla rete, avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT..
5. gestire gli accessi (access control list) e delle password di connessione.
6. curare la definizione e la realizzazione della policy di Sicurezza Aziendale con un ruolo strategico di informazione, consulenza e allerta della direzione generale sui rischi in materia di sicurezza informatica
7. Redigere ed aggiornare il Documento Programmatico della Sicurezza e curarne la attuazione

Il Responsabile dei SIB ricopre il ruolo riservato all'amministratore di sistema, limitatamente ai sistemi gestionali. Il responsabile della Rete e della Sicurezza ricopre il ruolo di amministratore per tutte le altre macchine ed apparati di rete aziendali.

Nell'ambito di applicazione del presente regolamento, si intendono per sistemi gestionali tutte quelle macchine dedicate ai seguenti processi:

1. Paghe (payroll e gestione giuridica)
2. Protocollo della direzione generale
3. gestione documentale centralizzata

L'amministratore dei Sistemi Informativo Avanzati (SIA) è il tecnico che si occupa della manutenzione (ma anche della progettazione e dell'aggiornamento) di sistemi informativi non ricadenti nei SIB , come sopra definiti. Principali compiti dell'Amministratore dei Sistemi SIA sono:

1. Collaborare nella progettazione dei sistemi informativi dell'Ente.
2. Monitorare la struttura e gli apparati raccordandosi con l'amministratore di Rete
3. Curare l'installazione e la configurazione di nuovo hardware/software sia lato client che lato server, avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT.
4. Gestire gli account utente.
5. Curare la risposta ai quesiti degli utenti, avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT..
6. Pianificare e verificare la corretta esecuzione dei backup.
7. Curare l'applicazione delle patch e gli aggiornamenti necessari, avvalendosi, se necessario, della collaborazione dei referenti IT..
8. Documentare le operazioni effettuate.
9. Coordinare le attività di risoluzione di problemi/guasti tramite tecniche di troubleshooting, in collaborazione ed in contatto con i Referenti IT.
10. Ottenere le migliori prestazioni possibili con l'hardware a disposizione (ottimizzazione delle risorse).

Capo III Gestione delle attrezzature

Art.7

Assegnazioni

l'assegnazione di una generica attrezzatura di pertinenza del Servizio IT è effettuata esclusivamente in relazione al reale utilizzo che ne deve fare l'utente al fine di eseguire i compiti assegnati dall'Amministrazione, è assegnata ai dipendenti per lo svolgimento dei compiti assegnati e non può essere utilizzata per altri scopi.

L' iter di richiesta/assegnazione deve essere effettuata unicamente attraverso:

1. richiesta dal servizio di appartenenza dell'utilizzatore, con prospetto contenente le necessità che la suddetta strumentazione deve soddisfare. La richiesta deve essere inserita nell'apposito sistema di ticketing;
2. successivamente alla richiesta
 - a) Il servizio IT provvede all'assegnazione, compatibilmente con la disponibilità e con l'assegnazione di risorse messe a disposizione dal bilancio, sulla base delle priorità derivanti dal raggiungimento degli obiettivi aziendali

Ovvero

- b) Il servizio IT non effettua l'assegnazione, e comunica al servizio che ha effettuato la richiesta le motivazioni del diniego, indicando, qualora possibile, un orizzonte temporale entro il quale la richiesta potrebbe essere soddisfatta.

Il servizio IT è l'unico competente nell'individuazione e nella successiva assegnazione di macchine adibite a compiti specifici di propria pertinenza, per ciò avvalendosi se ritenuto necessario, di servizi in outsourcing o di gestione tramite un contratto di Global Services ad hoc.

Art.8

Controllo

L'Amministrazione ha il diritto di verificare, tramite gli strumenti tecnici disponibili, l'effettivo utilizzo che viene fatto delle proprie attrezzature. Resta comunque inteso che il dipendente sarà sempre ritenuto responsabile per eventuali danni provocati dall'uso delle attrezzature per scopi diversi da quelli relativi ai compiti assegnati

Nell'effettuazione di questi controlli dovranno comunque essere rispettati i diritti alla privacy dei dipendenti sanciti dal D.Lgs. 196/2003 e dalla L. 300/70.

Potrà essere tenuta traccia dei numeri telefonici utilizzati, della durata delle chiamate, degli indirizzi di mail usati, delle pagine e di ogni altra risorsa internet utilizzata .

Le informazioni raccolte a questo scopo potranno essere visionate esclusivamente dal Direttore del Servizio IT e/o dal Responsabile della sicurezza informatica e dovranno essere distrutte dopo tre mesi, sempre che non abbiano dato luogo a provvedimenti disciplinari; in questo caso dovranno essere distrutte una volta terminato il procedimento in questione.

Per ragioni tecniche di intervento, gli addetti al Servizio IT e comunque degli addetti alla manutenzione delle apparecchiature, sono autorizzati ad effettuare accessi alle attrezzature di

altri utenti, fermo restando che l'accesso alle informazioni personali deve essere limitato allo stretto indispensabile, e che i medesimi addetti sono tassativamente tenuti a rispettare i vincoli di riservatezza.

Art.9

Responsabilità nell'utilizzo delle attrezzature

Le attrezzature devono essere mantenute utilizzando la normale cura del "buon padre di famiglia"; in particolare devono essere evitate tutte quelle situazioni che ne possano compromettere il funzionamento.

L'Amministrazione si riserva il diritto di addebitare all'utente le spese derivanti da guasti o malfunzionamenti derivanti dal mancato rispetto di queste regole.

Le postazioni di lavoro devono essere posizionate in modo tale da non comportare rischi per la sicurezza e l'incolumità dell'operatore.

Sono vietati tutti quei comportamenti che possono causare un danno di immagine all'Amministrazione, quali l'utilizzo, come sfondo del desktop, di immagini non confacenti con la dignità del posto di lavoro.

Se non autorizzata dal Servizio è vietata l'installazione di modem per collegamenti esterni; per quanto riguarda le apparecchiature che sono dotate di modem incorporato (come i PC portatili) ne è vietato il collegamento alla rete telefonica quando l'apparecchio è collegato alla rete dell'Ente

Gli utenti che, per qualsiasi motivo, intendano installare periferiche di proprietà personale dovranno verificare prima con il servizio IT la compatibilità delle attrezzature.

Su queste comunque non verrà garantita alcuna assistenza né la fornitura di materiale di consumo.

Nel caso di passaggio di dati da un personal computer ad un altro il servizio IT non fornirà alcuna garanzia per i dati prodotti o gestiti da applicazioni non ufficiali.

Art.10

postazioni informatiche fisse

Le postazioni non devono essere protette da password di accensione, salvo deroga preventivamente autorizzata dal Servizio IT al quale deve essere comunicata immediatamente la password utilizzata ed ogni successiva modifica della stessa.

Ogni dipendente al quale viene assegnata, anche in condivisione con altri, una stazione di lavoro informatica, riceve dal servizio IT un nome utente ed una password; Questa password è assolutamente personale e non deve essere comunicata ad altri, per alcun motivo. L'utente è quindi tenuto a modificare immediatamente la password standard che gli viene assegnata ed a modificarla nuovamente ogni volta sospetti che altri ne siano venuti a conoscenza

Tutti i Servizi sono tenuti a comunicare tempestivamente al Servizio IT l'ingresso e la cessazione dal servizio di ogni dipendente o collaboratore che abbia necessità di operare sulle stazioni di lavoro, in modo da provvedere alla creazione delle relative credenziali.

Restano salve le norme più restrittive stabilite dalla legge nel caso che l'utente abbia accesso a dati personali e/o sensibili.

La password deve rispettare opportuni criteri di robustezza quali:

- lunghezza minima: 8 caratteri
- deve contenere almeno una cifra e/o un simbolo speciale
- non deve essere una parola di senso compiuto
- non deve riferirsi a dati ricollegabili al titolare (data di nascita, nome dei figli, squadra del cuore ecc.).

L'utente è responsabile per tutte le attività che vengono svolte utilizzando il suo nome utente e la sua password.

L'utente che si allontana dal posto di lavoro deve preventivamente provvedere a spegnere l'apparecchiatura o, comunque, ad attivare un sistema di "screen saver" dotato di password di sblocco, password che deve possedere le sopra citate caratteristiche qualora il sistema non preveda tale funzionalità di blocco in automatico.

Le credenziali dell'utente sulla stazione di lavoro fissa assegnata può essere solo del tipo "user" o "power user". Su autorizzazione del Servizio IT e a sua esclusiva discrezione per una particolare attività che lo richieda possono essere concesse ad un utente le credenziali di Amministratore della stazione di lavoro. Tali credenziali sono concesse limitatamente al periodo di tempo strettamente necessario allo svolgimento della specifica che richiede questo tipo di credenziali.

Art.11

postazioni informatiche mobili

In linea di principio l'assegnazione di un notebook è prevista

- il presidente ed i consiglieri di amministrazione
- Il direttore generale
- i dirigenti
- i dipendenti dell'Ente che per la loro specifica attività hanno un elevato grado di mobilità.

le disposizioni del precedente art.10 sono valide anche per le postazioni mobili

Le credenziali dell'utente sulla stazione di lavoro mobile assegnata possono essere di "Administrator" esclusivamente se il notebook non è utilizzato anche come postazione di lavoro fissa.

L'accesso alle risorse di rete aziendali attraverso un portatile deve essere autorizzato del Servizio IT.

L'utente utilizzatore di un portatile è tenuto al rispetto delle disposizioni previste per le postazioni di lavoro fisse e **risponde personalmente delle eventuali irregolarità connesse con la gestione del portatile**

Art.12

Stampanti

E' generalmente prescritto l'esclusivo utilizzo di stampanti di rete. Fanno eccezione e pertanto possono avere una stampante individuale:

1. Presidente ed addetti alla presidenza
2. Direttore generale e addetti alla direzione generale
3. Direttori di servizio.
4. Personale dell'ufficio legale;
5. Personale dell'ufficio protocollo;
6. Personale dell'ufficio paghe;

nei casi 4, 5, 6 è prevista l'installazione di una stampante di rete a servizio esclusivo dell'ufficio.

La scelta della stampante di rete da installare e il dimensionamento del gruppo di utilizzatori pur basata sulle esigenze palesate dai Servizi cui sono messe a disposizione è di competenza del servizio IT.

Tutte gli acquisti relativi alle stampanti (toner, inchiostro etc) sono eseguite esclusivamente dal servizio IT, che, sulla base delle necessità, le assegna ai servizi. In nessun caso la direzione

generale provvede all'acquisizione di materiali di consumo per stampanti che non rientrano nella programmazione del Servizio IT.

L'utilizzo delle stampanti deve essere correlato esclusivamente alla attività lavorativa. In relazione a quanto disposto dai precedenti articoli, i referenti dei servizi ed il personale del servizio IT hanno il compito di segnalare eventuali consumi anomali che saranno oggetto di analisi.

È cura dell'utente effettuare la stampa dei dati solo se strettamente necessaria e di ritirarla prontamente dai vassoi delle stampanti comuni.

Art.13

Software

Il Servizio IT è l'unico soggetto competente all'acquisto di tutti i pacchetti software ed alla sua successiva assegnazione Servizi centrali e territoriali.

E' responsabilità del direttore del Servizio territoriale, per il tramite del referente locale, segnalare eventuali necessità di software per esigenze di servizio.

Fatto salvo quanto diversamente stabilito gli utenti non possono installare nelle postazioni fisse o mobili alcun programma, salvo esplicito consenso del servizio IT in questo caso l'utente è comunque tenuto a conservare tutta la documentazione comprovante il rispetto della corrispondente licenza d'uso.

Non è altresì consentita la disinstallazione di componenti software presenti sulla postazione né l'alterazione delle sue configurazioni base.

Il servizio IT provvede a redigere un elenco di programmi di uso comune, dei quali sia stata preventivamente testata la sicurezza e la compatibilità con i sistemi operativi aziendali, che verranno messi a disposizione in spazi protetti comuni.

E' vietata la duplicazione abusiva del software, ovvero l'uso in violazione del diritto d'autore delle attrezzature di copia (i.e. masterizzatori).

Il servizio IT non fornirà assistenza su pacchetti software non forniti direttamente o autorizzati preventivamente ed i costi relativi ad interventi conseguenti a blocchi o malfunzionamenti attribuibili alla presenza di pacchetti "estranei" o a comportamenti non corrispondenti a queste indicazioni verranno addebitati all'utente.

Art.14

Rete e relativo utilizzo

Qualunque file che non sia legato all'attività lavorativa non può essere dislocato nemmeno per brevi periodi nelle unità di rete.

Su queste unità, vengono svolte regolari attività di controllo, amministrazione e backup, da parte del Servizio IT.

Le password d'ingresso alla rete ed ai programmi sono segrete e vanno comunicate e gestite secondo le procedure impartite.

È assolutamente proibito l'accreditamento in rete con credenziali di altri utenti.

Il Servizio IT è autorizzato in qualunque momento, a procedere alla rimozione di ogni file o applicazione che riterrà essere pericolosi per la Sicurezza sia sui PC sia sulle unità di rete.

Art.14

Internet e Posta elettronica

Il PC abilitato alla navigazione in Internet costituisce uno strumento dell'Ente necessario allo svolgimento della propria attività lavorativa.

È assolutamente proibita la navigazione in Internet per motivi diversi da quelli strettamente legati all'attività lavorativa stessa. È stato pertanto implementato un servizio di filtraggio dei siti internet potenzialmente dannosi o non certificati.

È fatto divieto all'utente il download di software gratuito (freeware) e shareware prelevato da siti Internet, se non espressamente autorizzato dal Servizio IT.

È tassativamente vietata l'effettuazione di ogni genere di transazione finanziaria ivi comprese le operazioni di remote banking, acquisti on-line e simili salvo i casi direttamente autorizzati dall'Amministrazione e con il rispetto delle normali procedure di acquisto.

È vietata ogni forma di registrazione a siti i cui contenuti non siano legati all'attività lavorativa, la partecipazione a Forum non professionali, l'utilizzo di chat line (esclusi gli strumenti autorizzati), di bacheche elettroniche e le registrazioni in guest books anche utilizzando pseudonimi (o nicknames).

Il Servizio IT gestisce l'assegnazione di connessioni dati attraverso la rete mobile.

E' compito dell'utente cui sia stata assegnata una connessione dati mobile la puntuale verifica del non superamento delle eventuali soglie di traffico assegnate dall'operatore. Ogni eccedenza di utilizzo che comporti dei costi va addebitata all'utente assegnatario.

Le caselle di posta elettronica messe a disposizione per le attività dell'Ente hanno dominio **@enteforestesardegna.it. o @pec.enteforestesardegna.it per la Posta Certificata.**

La casella di posta istituzionale, assegnata dall'Amministrazione all'utente, è uno strumento di lavoro e gli assegnatari delle caselle di posta elettronica sono responsabili del corretto utilizzo delle stesse.

La gestione della posta, e in particolare la gestione password di accesso e le varie attività di configurazione è a cura del dipendente.

Tutte le comunicazioni legate all'attività all'interno dell'Ente devono essere inviate esclusivamente attraverso le caselle istituzionali.

È fatto divieto di utilizzare le caselle di posta elettronica istituzionale dell'Amministrazione per la partecipazione a dibattiti, forum o mail-list salvo diversa ed esplicita autorizzazione.

Ogni comunicazione inviata o ricevuta che abbia contenuti rilevanti o contenga impegni contrattuali o precontrattuali per l'Amministrazione deve essere visionata od autorizzata dall'Amministrazione. In ogni modo è opportuno fare riferimento alle procedure in essere per la corrispondenza ordinaria.

Per la trasmissione di file all'interno di l'Amministrazione è possibile utilizzare la posta elettronica, prestando attenzione alla dimensione degli allegati.

È vietato inviare catene telematiche (o di Sant'Antonio). E non si devono in alcun caso attivare gli allegati di tali messaggi.

E' possibile accedere alla posta elettronica dell'Ente, fuori dalla propria sede di lavoro, attraverso la webmail al link: <http://webmaildomini.aruba.it/>

Art.15

Apparecchi telefonici, fax, fotocopiatrici ed altra strumentazione elettronica

Il telefono fisso dell'Ente affidato all'utente è uno strumento di lavoro. Non sono consentite comunicazioni a carattere personale o comunque non strettamente inerenti l'attività lavorativa stessa. La ricezione o l'effettuazione di telefonate personali è consentito solo nel caso di comprovata necessità ed urgenza.

L'utente assegnatario di telefono fisso o cellulare è responsabile del suo utilizzo e della sua custodia. Al cellulare dell'Ente si applicano le medesime regole sopra previste per l'utilizzo del telefono fisso dell'Ente, in particolare, è vietato l'utilizzo del telefono cellulare messo a disposizione per inviare o ricevere SMS o MMS di natura personale o comunque non pertinenti rispetto allo svolgimento dell'attività lavorativa.

È vietato l'utilizzo dei fax dell'Ente per fini personali, tanto per spedire quanto per ricevere documentazione, salva diversa esplicita autorizzazione da parte del proprio direttore di Servizio.

L'utilizzo dei fotocopiatori e delle stampanti deve essere limitato alle necessità lavorative. Non è quindi in alcun modo consentito l'utilizzo per fini personali salvo preventiva ed esplicita autorizzazione da parte del proprio direttore di Servizio.

Anche per fini lavorativi, l'effettuazione di stampe e fotocopie deve essere limitata al minimo indispensabile; ove possibile per la diffusione e la trasmissione dei documenti il supporto cartaceo deve essere sostituito dal supporto elettronico.

E' fatto divieto di utilizzare i fotocopiatori per utilizzi in violazione del diritto d'autore.

In generale ogni altra strumentazione elettronica, quali GPS, distanziometri, macchine fotografiche, strumentazione geomatica, non deve essere usata per scopi non legati alla attività lavorativa.

Per l'ottimizzazione delle risorse, l'assegnazione di qualsivoglia apparecchiatura non implica l'uso esclusivo da parte dell'assegnatario, il quale è tenuto a custodire presso gli uffici la strumentazione ed a metterla a disposizione, per le esigenze del servizio di appartenenza, ad altri utenti.

Art.16

Assistenza

La richiesta di assistenza viene veicolata dall'utente attraverso il referente locale dell'IT, con il visto del direttore del servizio di appartenenza.

Il referente del servizio, nel limite dei propri compiti e in relazione alle risorse disponibili, provvede a soddisfare la richiesta di assistenza, dandone pronta comunicazione al servizio IT; qualora la richiesta di assistenza non possa essere soddisfatta con le risorse o le competenze del referente, quest'ultimo inoltra la richiesta di assistenza al servizio IT che provvede, se possibile, alla risoluzione del problema.

In ogni caso dovrà essere registrato l'esito della richiesta e comunicato all'utente ed al Direttore del servizio di appartenenza dell'utente medesimo l'eventuale motivo del non soddisfacimento della richiesta effettuata.

L'assistenza software riguarda l'installazione/disinstallazione/malfunzionamento esclusivamente dei programmi messi a disposizione dell'utente dall'amministrazione. Detta assistenza, per ovvi motivi di praticità non può essere estesa all'aiuto nell'utilizzo di software funzionanti, dovuti ad una scarsa conoscenza degli applicativi. Dette richieste immotivate, soprattutto se ripetute e riferibili ad un particolare gruppo di utenti dovranno essere segnalate, anche in maniera anonima, affinché si possa provvedere ad un coordinamento con il servizio del Personale, finalizzato alla formazione degli utenti

L'assistenza hardware riguarda i malfunzionamenti degli apparati che l'amministrazione pone a disposizione degli utenti. Per quanto possibile si dovrà fare ricorso ai contratti di garanzia delle case di produzione; qualora detti contratti siano fuori dal campo di validità, si dovrà fare riferimento a centri di assistenza garantiti dalle case produttrici, salvo per interventi di piccola entità risolvibili da personale del servizio IT ovvero dai referenti territoriali

Per la gestione delle richieste di assistenza (hardware e software, rete e web) sarà implementato dal servizio IT un idoneo sistema di ticketing, basato su accesso via web/intranet previa autenticazione mediante password . Attraverso tale sistema potranno essere redatte statistiche, monitorate le richieste, eventualmente inoltrate ad un soggetto terzo incaricato di effettuare l'assistenza con tempistica e modalità definite nell'ambito di un contratto di global service.

Capo IV Portale Istituzionale ed attività connesse con il dominio Web

Art. 17

Attività della Redazione Web e flusso di pubblicazione

La gestione della Redazione web include attività e competenze (sintetizzate nella figura del tecnico "web master") che sebbene individuabili tra le competenze attribuite al servizio IT, per loro natura richiedono l'interazione con i servizi centrali e territoriali

Il Servizio IT presidia gli interventi di gestione e manutenzione tramite l'intervento sui server che ospitano il Sistema Integrato dei Portali R.A.S. (di cui il portale SardegnaForeste è parte); tali attività comprendono:

- Presidio del processo di pubblicazione dei contenuti (tramite amministrazione del C.M.S., il Sistema di gestione dei contenuti)
- Controllo e gestione degli asset multimediali pubblicati;
- Rispetto della normativa sui siti istituzionali
- Presidio delle caselle di posta e dei domini Web SardegnaForeste.it, enteforestesardegna.it e relative configurazioni DNS
- Supporto alla Comunicazione Istituzionale, anche tramite progettazione di nuove funzionalità sul portale web
- Supporto per la gestione dei contenuti webGIS relativi alla pubblicazione delle aree gestite e della rete Sentieristica (sentieri da escursionismo realizzati dall'EFS)

Art. 18

Tipologie di contenuti della Redazione Web e flusso di pubblicazione

Le tipologie di articoli pubblicabili sul portale sono:

- Atti e provvedimenti soggetti, per vigente legislazione (e.g. D.Lgs. 163/06, art. 54 del D.Lgs 82/05, art.32 L. 69/09) alla evidenza pubblica quali procedure selettive, concorsuali o bandi di gara per servizi-forniture-lavori: *Bandi, Concorsi e Selezioni* (indizione, comunicazioni relative all'iter avviato, esiti, eventuali rettifiche, etc.);
- Documenti di Trasparenza amministrativa relativi alla c.d. "operazione trasparenza" di cui all'art. 21, comma 1 della legge 18 giugno 2009 n. 69, ovvero: retribuzioni annuali, curricula vitae, indirizzi di posta elettronica certificata e numeri telefonici dei dirigenti nonché documenti contabili e di programmazione e dati relativi ai tassi di assenza e presenza del personale regionale distinti per uffici di livello dirigenziale;
- Delibere del C.d.A. alla cui richiesta di pubblicazione provvede direttamente la segreteria della Presidenza dell'Ente;
- Schede di carattere informativo e notizie sulle attività, l'agenda e gli eventi di interesse tematico forestale, i prodotti le azioni ed i progetti messi in campo dall'Ente Foreste nel normale compimento del mandato di cui alla L.R. 24/99;
- Pagine tematiche sulle strutture territoriali (Foreste Demaniali e Complessi Forestali, Servizi Territoriali, Vivai, Autoparchi etc.) periodicamente aggiornate secondo quanto segnalato dai referenti dei Servizi Territoriali;
- Documenti in vari formati multimediali (Cartografia, Libri in formato pdf, Filmati ed Immagini di proprietà dell'Ente o della Regione Sardegna)

La pubblicazione dei documenti della tipologia *Atti e provvedimenti amministrativi* e *Trasparenza amministrativa* sono conseguenti ad un iter presidiato da un responsabile del procedimento amministrativo e/o da un dirigente, come suggerito dagli artt. 1, 4, 14 e 16 del D.lgs 165/01 e dagli artt. 8, 21, 23, 24 e 25 L.R. 31/98 oltre allo stesso art. 6 della 24/99.

Art. 19

Principio di responsabilità nella pubblicazione

Il redattore del documento da pubblicare deve attuare alla fonte ogni controllo sulla documentazione trasmessa per la pubblicazione.

I tecnici operanti sul portale web svolgono meramente il compito di pubblicare *on line* la documentazione ricevuta, e non possono né devono modificare in alcun modo i contenuti ricevuti, specie quando si tratti di *output* di procedimenti amministrativi importanti e/o riservati

e/o riconducibili ad istruttorie di gara (bandi e capitolati compresi) sui quali non è competente né autorizzata a modifiche di alcun tipo.

Lo stesso aspetto ed il formato in cui viene consegnata la documentazione da pubblicare, fa senz'altro parte dell'output del procedimento amministrativo su cui non è in nessun caso ammissibile operare modifiche, senza esplicito mandato, da parte di un operatore della redazione web.

Art. 20

Flusso documentale

Gli operatori dotati di credenziali per operare sul sistema CMS gestito dalla figura incaricata dal direttore del Servizio IT, ciascuno con la propria area di competenza (referenti dei vari Servizi, direttori dei Complessi Forestali) e privilegi di accesso, rappresentano il riferimento per le corrispondenti attività collegate alla pubblicazione dei contenuti (notizie, documenti, multimedia) sul portale, nelle modalità rese disponibili dal CMS (*Content Management System*). Dovranno essere altresì rispettati i vincoli descritti nel seguente articolo

Art. 21

Requisiti dei documenti in pubblicazione

I documenti da allegare agli articoli o avvisi pubblicati sul sito web devono necessariamente essere consegnati in formato finale (tale da non richiedere revisioni o modifica alcuna a testo, metadati, formato e immagini o loghi inclusi) in .PDF o .RTF (evitando il formato proprietario .DOC in quanto presuppone la disponibilità di un software a pagamento per l'accesso degli utenti alle risorse pubblicate) ed essere consegnati in versione definitiva e con la necessaria formattazione, secondo gli standard dell'immagine coordinata R.A.S. evitando l'utilizzo di CD usa-e-getta ma preferendo le USB pendrive o la trasmissione via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo **sardegnaforeste@pec.enteforestesardegna.it**;

Eventuali immagini a corredo degli articoli dovranno essere in formato .TIFF oppure .JPG con la massima risoluzione disponibile (almeno 150dpi) ed indicazione della provenienza (autore ed eventuale liberatoria scritta alla pubblicazione se non provenienti da personale dell'amministrazione Regionale) ed una didascalia a corredo (contenente indicazione di località, breve descrizione del soggetto, inserite in un semplice file di testo, possibilmente le coordinate geografica per la geo-localizzazione);

Per la pubblicazione di concorsi e band/gare e di tutti quei contenuti sottostanti ad un procedimento amministrativo, la richiesta di inserimento on-line avverrà previa segnalazione email ad uno dei seguenti indirizzi: **redazione@enteforestesardegna.it** o **info@enteforestesardegna.it** allegando la scansione della determina dirigenziale od il provvedimento protocollato richiedente la pubblicazione,

In ogni caso i documenti da pubblicare dovranno essere inviati preferibilmente via P.E.C. ed accompagnati da richiesta protocollata e firmata dal responsabile del procedimento amministrativo o dal direttore del Servizio interessato, eventualmente vistati dalla Presidenza per le tipologie di competenza (comunicazione istituzionale, attività di rappresentanza, Delibere del CdA).

Art. 22

Supporto preliminare alla corretta generazione dei documenti in pubblicazione

Il supporto del *Servizio programmazione, contabilità bilancio e appalti* per problematiche giuridiche inerenti bandi e gare da pubblicare dovrà eventualmente essere richiesto con congruo anticipo (almeno una settimana prima della pubblicazione);

Il supporto del Servizio IT per problematiche tecniche inerenti bandi e gare da pubblicare dovrà eventualmente essere richiesto con congruo anticipo (almeno una settimana prima della pubblicazione);

Ciascun Servizio, centrale e territoriale, deve inoltre individuare un funzionario referente, con competenze forestali o naturalistiche, allo scopo di supportare le attività di aggiornamento dei contenuti nel contesto dei complessi forestali e delle attività istituzionali (invio mensile di notizie aggiornate, raccolta di dati e immagini da pubblicare sulla Digital Library, supporto alla revisione dell'esistenti). Tale referente, deve essere comunicato al direttore del servizio IT.

Art. 23

Presidio caselle U.R.P. afferenti al portale web istituzionale SardegnaForeste.it

La casella e-mail pubblicata sul portale istituzionale costituisce parte integrante del sistema di Relazioni con il Pubblico, ai sensi della normativa sui siti web istituzionali (Codice dell'Amministrazione Digitale, Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione etc) ed ai sensi della *Delibera n. 150 in materia di organizzazione dei servizi*, risulta di competenza del *servizio AAGG e legali*, che pertanto indica al servizio IT il/i nominativo/i del personale cui intende affidare detto compito, al fine di effettuare le opportune comunicazioni e formazione sull'utilizzo dello strumento, in raccordo con la *Redazione Web* che svolge quotidianamente il presidio tecnico ed operativo sui contenuti e sul sistema nell'ambito del mantenimento dei livelli di servizio associati al sistema integrato dei portali R.A.S., in particolare il mantenimento dei tempi massimi di riscontro alle email inviate dal cittadino tramite il canale web, per la casella info@enteforestesardegna.it e di quanto indicato nel link: <http://www.sardegnaambiente.it/foreste/contatti.html>