



PROVINCIA DI BRINDISI

Servizio 1 – Amministrazione Generale	
Denominazione del Procedimento	Assistenza agli utenti per l'utilizzo delle stazioni di lavoro
Descrizione	<p>Attività volta all'assistenza ai dipendenti per quel che concerne il corretto utilizzo delle stazioni di lavoro (stampanti, PC, collegamenti in rete). Fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricezione della richiesta a mezzo telefono o di persona o 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. - Verifica dell'esito dell'intervento
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353 -
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

Servizio 1 – Amministrazione Generale

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.
Riferimenti normativi	-
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema .
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

S e r v i z i o 1 – Amministrazione Generale

Denominazione del Procedimento	Assistenza tecnica per la gestione della sicurezza informatica dell'Ente
Descrizione	<p>Attività complessa di gestione della sicurezza informatica dell'Ente</p> <p>Verifica costante per l'installazione e l'aggiornamento del software antivirus (perimetrale) residente sulle stazioni di lavoro dell'Ente.</p> <p>Creazione, modifica ed eventuale richiesta di cancellazione di regole di firewalling per l'assistenza tecnica del Firewall in outsourcing.</p> <p>Attività di controllo ed eventuale procedura di rimozione da blacklist di Ip appartenenti ai servizi dell'Ente (Server Web , Server di posta elettronica).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricezione delle indicazioni fornite da altri settori dell'Amministrazione Provinciale. - Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi. - Esecuzione dell'attività prevista. - Feedback e verifica finale corretto funzionamento dell'attività
Riferimenti normativi	CAD
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353
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	Telefono: 0831-565111/565353 e-mail:– urp@provincia.brindisi.it Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema .
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

S e r v i z i o 1 – A m m i n i s t r a z i o n e G e n e r a l e

S e r v i z i o 1 – A m m i n i s t r a z i o n e G e n e r a l e	
Denominazione del Procedimento	Gestione e configurazione di posta elettronica
Descrizione	<p>Attività volta alla gestione ed alla configurazione della posta elettronica</p> <p>Interventi d'installazione, configurazione e gestione degli account PEO Interventi d'installazione, configurazione e gestione degli account PEC</p> <p>Interventi di risoluzione problematiche della posta elettronica a vari livelli di complessità</p> <p>Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione Provinciale.</p> <p>Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.</p> <p>Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte. Verifica dell'esito dell'intervento</p>
Riferimenti normativi	Art. 24 CAD
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it - Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

Servizio 1 – Amministrazione Generale

Servizio 1 – Amministrazione Generale	
Denominazione del Procedimento	Gestione, configurazione ed assistenza software per la firma digitale
Descrizione	<p>Attività volta alla configurazione ed alla gestione sulle stazioni di lavoro dell'Ente, del software di firma digitale.</p> <p>Interventi di configurazione, gestione ed eventuale assistenza tecnica del software di firma digitale.</p> <p>Assistenza tecnica per un corretto utilizzo del suddetto software presso le stazioni di lavoro dei dipendenti dell'Ente.</p> <p>Interventi di risoluzione problematiche della firma digitale a vari livelli di complessità-</p> <p>Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione Provinciale.</p> <p>Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.</p> <p>Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.</p> <p>Verifica dell'esito dell'intervento</p>
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it - Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema .
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

Servizio 1 – Amministrazione Generale	
Denominazione del Procedimento	Gestione tecnica telefonia fissa
Descrizione	<p>Attività volta alla gestione tecnica della telefonia fissa.</p> <p>Interventi di configurazione, gestione ed eventuale assistenza tecnica di apparati telefonici analogici e digitali.</p> <p>Interventi di chiamata del fornitore esterno per risoluzione guasti.</p> <p>Assistenza tecnica nei rapporti con il fornitore esterno per risoluzione problematiche dei dipendenti dell'Ente.</p> <p>Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione Provinciale.</p> <p>Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.</p> <p>Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.</p> <p>Verifica dell'esito dell'intervento</p>
Riferimenti normativi	-
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

S e r v i z i o 1 – Amministrazione Generale

S e r v i z i o 1 – Amministrazione Generale	
Denominazione del Procedimento	Installazione e configurazione dispositivi hardware (stampanti di rete, stampanti locali, fotocopiatori)
Descrizione	<p>Attività volta alla installazione ed alla configurazione di dispositivi hardware presenti (stampanti di rete, stampanti locali, fotocopiatori)..</p> <p>Interventi di configurazione, gestione ed eventuale assistenza tecnica di stampanti di rete e non.</p> <p>Interventi di configurazione, gestione ed eventuale assistenza tecnica di fotocopiatori.</p> <p>Interventi di configurazione, gestione di fotocopiatori da utilizzare come scanner e/o installazione dei driver per la stampa.</p> <p>Assistenza tecnica nei rapporti con il fornitore esterno per risoluzione problematiche fotocopiatori</p> <p>Ricezione delle richieste da altri settori dell'Amministrazione Provinciale.</p> <p>Accettazione e conferma da parte del Responsabile Sistemi Informativi.</p> <p>Intervento in base alle procedure se previste da manuale o da informazioni raccolte.</p> <p>Verifica dell'esito dell'intervento.</p>
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353 -
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it - Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema .
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

Servizio 1 – Amministrazione Generale

Denominazione del Procedimento	Gestione e manutenzione dei Sistemi Operativi workstation
Descrizione	<p>Preparazione delle singole workstation per una completa installazione del Sistema Operativo in uso (Microsoft Windows Xp o Microsoft Windows 7), ed installazione di tutte le patch di sicurezza, aggiornamenti vari risoluzione dei problemi di compatibilità dei drivers; ottimizzazione delle prestazioni e monitoraggio delle stesse.</p> <p>Notevole è la complessità per il raggiungimento dei livelli ottimali delle funzionalità prestazionali e della sicurezza.</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 updates; - Ottimizzazioni varie; - Installazione e configurazione drivers; - Ottimizzazione finale delle prestazioni del sistema, verifica del suo corretto funzionamento e test vari di verifica
Riferimenti normativi	
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)



PROVINCIA DI BRINDISI

Servizio 1 – Amministrazione Generale

Denominazione del Procedimento	Gestione e manutenzione dei software gestionali.
Descrizione	<p>Preparazione delle singole workstation per una completa installazione dei software gestionali tra i più importanti si citano: Microsoft Office, Acrobat Reader, Flash Player, Civilia Open, firma digitale DigitalSign, antivirus Kaspersky, vari Browser, software per la tele assistenza.</p> <p>La difficoltà consiste nel raggiungimento dei livelli ottimali delle funzionalità prestazionali e della sicurezza informatica.</p> <p>Analisi della Workstation in esame;</p> <p>Ottimizzazioni varie;</p> <p>Ad installazioni ultimate, ottimizzazione finale delle prestazioni del sistema, verifica del loro corretto funzionamento.</p>
Riferimenti normativi	-
Unità organizzativa responsabile	Servizio 1 – Amministrazione Generale – Settore: Sistemi Informativi
Ufficio del Procedimento	Sistemi Informativi 0831-565111 – 0831-565353
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	Telefono: 0831-565111/565353 E-mail:– urp@provincia.brindisi.it - Richiesta di accesso agli atti
Silenzio - assenso	Non previsto
Termine finale procedimentale	In base alla natura del problema
Strumenti di tutela	
Link Ente	www.provincia.brindisi.it
PEC	provincia@pec.provincia.brindisi.it (riceve anche da PEO)