



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI E DEI SERVIZI DI TELEFONIA E MODALITA' DI CONTROLLO**

**Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 62 del 20 luglio 2010**



## INDICE

<b>CAPO I</b>	<b>FINALITA' - AMBITO DI APPLICAZIONE - PRINCIPI GENERALI</b>	pag. 3
Art. 1	FINALITA'	pag. 3
Art. 2	AMBITO DI APPLICAZIONE	pag. 3
Art. 3	PRINCIPI GENERALI	pag. 3
<b>CAPO II</b>	<b>CRITERI DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI INTERNET E DELLA POSTA ELETTRONICA</b>	pag. 4
Art. 4	MODALITA' DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI	pag. 4
Art. 5	GESTIONE DELLE PASSWORD E DEGLI ACCOUNT	pag. 5
Art. 6	UTILIZZO DI PERSONAL COMPUTER PORTATILI	pag. 6
Art. 7	UTILIZZO DELLE STAMPANTI E DEI MATERIALI DI CONSUMO	pag. 6
Art. 8	UTILIZZO DELLE PERIFERICHE E DELLE CARTELLE CONDIVISE	pag. 6
<b>CAPO III</b>	<b>CRITERI DI UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE TELEFONICHE</b>	pag. 7
Art. 9	UTILIZZO DEI SERVIZI E DEGLI APPARECCHI TELEFONICI	pag. 7
Art. 10	DISPOSIZIONI AGGIUNTIVE PER LA TELEFONIA MOBILE	pag. 7
<b>CAPO IV</b>	<b>GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI TELEMATICHE</b>	pag. 7
Art. 11	UTILIZZO DI INTERNET	pag. 7
Art. 12	GESTIONE E UTILIZZO DELLA POSTA ELETTRONICA	pag. 9
<b>CAPO V</b>	<b>ASSISTENZA E SERVIZI</b>	pag. 10
Art. 13	PROCEDURE OPERATIVE	pag. 10
<b>CAPO VI</b>	<b>FORMAZIONE</b>	pag. 11
Art. 14	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	pag. 11
<b>CAPO VII</b>	<b>MODALITA' DI CONTROLLO DA PARTE DEL COMUNE</b>	pag. 11
Art. 15	CONTROLLI, RESPONSABILITA' E SANZIONI	pag. 11
<b>CAPO VIII</b>	<b>INFORMATIVA</b>	pag. 12
Art. 16	INFORMATIVA	pag. 12
<b>CAPO IX</b>	<b>NORME FINALI</b>	pag. 12
Art. 17	PRESA VISIONE ED ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO	pag. 12
<b>ALLEGATO A</b>	<b>GLOSSARIO DEI TERMINI TECNICI E INFORMATICI</b>	pag. 13



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

## CAPO I FINALITA' - AMBITO DI APPLICAZIONE – PRINCIPI GENERALI

### Art. 1

#### Finalità

1. Il presente regolamento è diretto a definire le modalità di accesso ed utilizzo degli strumenti informatici, di internet, della posta elettronica, e dei servizi di telefonia, nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni e compiti, ai fini di un corretto utilizzo degli strumenti stessi da parte degli amministratori, dipendenti e collaboratori del Comune di Aosta.
2. L'Amministrazione promuove ogni opportuna misura, organizzativa e tecnologica, volta a prevenire il rischio di utilizzi impropri delle strumentazioni e delle banche dati di proprietà del Comune e disciplina le modalità con cui effettuerà i relativi controlli.

### Art. 2

#### Ambito di applicazione

1. Gli strumenti informatici sono costituiti dall'insieme delle risorse informatiche comunali, ovvero dalle risorse infrastrutturali e dal patrimonio informativo digitale.  
Le risorse infrastrutturali sono costituite dalle componenti hardware e software.  
Il patrimonio informativo è l'insieme delle banche dati in formato digitale ed in generale di tutti i documenti prodotti tramite l'utilizzo delle risorse infrastrutturali.
2. I servizi di telefonia sono costituiti dall'insieme delle infrastrutture telefoniche in dotazione, in particolare dalle linee e dagli apparecchi telefonici.
3. Il presente regolamento si applica a tutti gli utenti interni ed esterni.  
Per utenti interni si intendono gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti a tempo indeterminato e determinato, i collaboratori coordinati e continuativi e il personale con altre forme di rapporto di lavoro.  
Per utenti esterni si intendono tutti i soggetti che usufruiscono dei sistemi informativi e dei servizi di telefonia comunali per erogare un servizio pubblico (ad esempio, consultazioni anagrafiche).
4. Il presente regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici e dei servizi di telefonia e modalità di controllo è consegnato agli utenti interni di cui al comma 3, che lo sottoscrivono per presa visione e accettazione, quale parte integrante del contratto di lavoro o altra forma di collaborazione, (cfr. art. 17).

### Art. 3

#### Principi generali

1. Il Comune di Aosta promuove l'utilizzo degli strumenti informatici, di internet e della posta elettronica quali mezzi utili a perseguire con efficacia ed efficienza le proprie finalità istituzionali, in accordo con le linee guida e i principi delineati dalla normativa vigente.



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

2. Ogni utente è responsabile, civilmente e penalmente, del corretto uso delle risorse informatiche e telefoniche, con particolare riferimento ai servizi, ai programmi a cui ha accesso e ai dati trattati a fini istituzionali.

E' altresì responsabile del contenuto delle comunicazioni effettuate e ricevute a fini istituzionali anche per quanto attiene la riservatezza dei dati ivi contenuti, la cui diffusione impropria potrebbe configurare violazione del segreto d'ufficio o della normativa per la tutela dei dati personali.

Sono vietati comportamenti che possono creare un danno, anche di immagine, all'Ente.

3. I lavoratori devono attenersi, nell'utilizzo degli strumenti, ai principi e ai doveri stabiliti nel "Codice di comportamento", adottato ai sensi dell'articolo 53 della legge regionale 23 ottobre 1995, n. 45.

4. Il lavoratore deve custodire ed utilizzare gli strumenti informatici, internet, la posta elettronica e i servizi di telefonia in modo appropriato e diligente ed è responsabile della propria postazione di lavoro.

## **CAPO II**

### **CRITERI DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI, DI INTERNET E DELLA POSTA ELETTRONICA**

#### **Art. 4**

##### **Modalità di utilizzo degli strumenti informatici**

1. Durante l'espletamento della propria attività lavorativa, i dipendenti devono attenersi alle seguenti istruzioni e raccomandazioni:

- a. per evitare il grave pericolo di introdurre virus informatici nei sistemi comunali, devono essere utilizzati esclusivamente programmi distribuiti dall'ente; in particolare è vietato scaricare files e software anche gratuiti, prelevati da siti internet, se non su espressa autorizzazione del Dirigente competente, di concerto con il Servizio Sistemi Informativi Comunali;
- b. non è consentito modificare la configurazione impostata sul proprio PC e installare periferiche (hard-disk, DVD, fotocamere, apparati multimediali, ecc ...) esterne agli strumenti in dotazione se non per esigenze di servizio, autorizzate dal Dirigente responsabile, di concerto con il Servizio Sistemi Informativi Comunali;
- c. al fine di evitare di introdurre virus, si raccomanda di non copiare files di provenienza incerta da supporti quali pen drive, Cd-ROM, DVD, ecc.. per finalità non attinenti alla propria prestazione lavorativa;
- d. gli applicativi gestionali (Iride, Anagrafe, ecc ...) sono destinati alla gestione di informazioni il cui utilizzo deve essere compatibile con la normativa vigente relativa alla privacy (vedi dlgs 196/2003 e successive modificazioni);
- e. non è consentita la consultazione, memorizzazione e diffusione di documenti informatici di natura oltraggiosa e/o discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica;



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

- f. è vietata l'installazione non autorizzata di modem che sfruttino il sistema di comunicazione telefonico per l'accesso a internet o a banche dati esterne.
- g. non è consentito agli utenti duplicare e/o cedere programmi e altro materiale informatico, se non nelle forme e per gli scopi di servizio per i quali sono stati assegnati;
- h. l'eventuale malfunzionamento o danneggiamento del personal computer deve essere tempestivamente comunicato al SIC tramite Service Desk.
- i. i sistemisti ed i tecnici che hanno in gestione e seguono la manutenzione dei componenti del sistema informatico comunale possono procedere alla rimozione dei files o applicazioni che riterranno essere pericolosi per la sicurezza sia sui singoli personal computer, sia sulle unità di rete.
- j. i sistemisti ed i tecnici del SIC incaricati della gestione e della manutenzione dei componenti del sistema informatico comunale possono, in qualsiasi momento, accedere al personal computer (anche con strumenti di supporto, assistenza e diagnostica remota) per manutenzione preventiva e correttiva, previa autorizzazione dell'utente.
- k. ogni dipendente che dovrà per qualsiasi motivo lasciare incustodita la propria postazione di lavoro sarà tenuto a chiudere tutte le applicazioni attive e bloccare l'accesso o spegnere fisicamente il computer (ad esempio, mediante l'utilizzo di salvaschermo dotato di password o eventuale estrazione e custodia dell'hardware di autenticazione e degli altri supporti removibili).

## Art. 5

### Gestione delle password e degli account

1. L'account è costituito da un codice identificativo personale (username o user id) e da una parola chiave (password).
2. Si distinguono account di accesso alla rete e di accesso ai programmi autorizzati, ciascuno con una specifica password, in particolare:
  - password di rete, per l'avvio e l'utilizzo del sistema operativo e di tutte le risorse di rete;
  - password per l'accesso a particolari programmi e applicativi, ivi compresa la intranet;Non è consentita l'attivazione della password di accensione (bios) del personal computer.
3. La password non deve contenere riferimenti agevolmente riconducibili all'utente. Essa deve essere modificata al primo utilizzo e periodicamente ai sensi della normativa in vigore, secondo la procedura di modifica proposta automaticamente all'utente.
4. La password deve essere personale, segreta e pertanto non deve essere comunicata a nessuno. Ogni individuo è responsabile civilmente e penalmente della custodia e della segretezza delle proprie credenziali (v. dlgs 196/2003 e s.m.i.).
5. In caso di cessazione del rapporto di lavoro, l'account individuale del dipendente verrà immediatamente dismesso.



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

6. E' compito del Servizio Personale di aggiornare tempestivamente le variazioni del personale sulla intranet, in modo che il SIC possa procedere alla creazione, modifica e cancellazione degli account.

#### **Art. 6**

##### **Utilizzo di personal computer portatili**

1. I Dirigenti, qualora ritengano necessaria l'assegnazione di personal computer portatili ad uso del proprio personale dovranno inoltrare apposita richiesta motivata al SIC. In linea di massima, l'assegnazione del personal computer portatile prevede la restituzione di quello fisso e l'installazione di tastiera, mouse e monitor per facilitarne l'utilizzo nella propria postazione.
2. Il Dirigente di area vigila sul corretto utilizzo del personal computer portatile e ne è corresponsabile assieme al lavoratore che deve custodirlo con diligenza sia durante gli spostamenti sia durante l'utilizzo nel luogo di lavoro.
3. L'utilizzo del personal computer portatile è soggetto alle stesse regole previste per i personal computer fissi connessi in rete; non è pertanto cedibile a terzi estranei all'Ente e deve essere utilizzato ai soli fini istituzionali.

#### **Art. 7**

##### **Utilizzo delle stampanti e dei materiali di consumo**

1. L'utilizzo delle stampanti e dei materiali di consumo in genere (carta, inchiostro, toner, supporti magnetici, supporti digitali) è riservato esclusivamente ai compiti di natura strettamente istituzionale. Devono essere evitati in ogni modo sprechi dei suddetti materiali o utilizzi eccessivi.

#### **Art. 8**

##### **Utilizzo delle periferiche e delle cartelle condivise**

1. Per periferica condivisa si intende stampante, scanner, plotter o qualsiasi altro dispositivo elettronico che può essere utilizzato in contemporanea da più uffici.
2. Per cartella condivisa (unità di rete) si intende uno spazio disco disponibile sui server centrali, per la memorizzazione di dati e programmi accessibili ad un gruppo di utenti preventivamente autorizzati.
3. L'utente è tenuto ad utilizzare le unità di rete per la condivisione di informazioni strettamente professionali; non può pertanto collocare, anche temporaneamente, in queste aree qualsiasi file che non sia attinente allo svolgimento dell'attività lavorativa. L'utente è tenuto, altresì, alla periodica (almeno ogni 6 mesi) pulizia di tutti gli spazi assegnati, con cancellazione dei files obsoleti o inutili. Particolare attenzione deve essere prestata alla duplicazione dei dati al fine di evitare, salvo casi eccezionali, un'archiviazione superflua.



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

4. L'utilizzo delle periferiche condivise è riservato esclusivamente ai compiti di natura strettamente istituzionale.

5. I Dirigenti si impegnano ad eliminare, ove è possibile, le stampanti e/o gli scanner personali in favore di quelli di rete (condivisi), che permettono un risparmio nei costi di gestione.

### **CAPO III CRITERI DI UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE TELEFONICHE**

#### **Art. 9**

##### **Utilizzo dei servizi e degli apparecchi telefonici**

1. Fermo restando il rispetto dei principi e dei doveri di cui all'art. 3, l'utilizzo delle utenze telefoniche di servizio per scopi personali è consentito solo in caso di urgenza, a fronte di occasionali ed improrogabili esigenze private.

2. Al fine di garantire un corretto utilizzo dei servizi di telefonia il Comune predispone, ove tecnicamente possibile, adeguate profilazioni che consentano l'effettuazione o meno delle diverse tipologie di chiamata (es. chiamate internazionali).

3. Il Comune, per finalità di gestione contabile, procede alla registrazione e alla conservazione, per il tempo strettamente necessario dei tabulati del traffico effettuato. Per motivi di privacy le ultime tre cifre delle numerazioni sono oscurate.

#### **Art. 10**

##### **Disposizioni aggiuntive per la telefonia mobile**

1. E' fatto assoluto divieto di cessione ai terzi degli apparecchi e delle SIM.

2. Se le condizioni tecniche lo consentono, i cellulari di servizio assegnati agli utenti devono risultare attivi e raggiungibili quando essi sono in attività di servizio.

3. Il traffico telefonico per ragioni di servizio deve essere attestato dal dirigente responsabile dell'area assegnataria degli apparecchi di telefonia mobile, contestualmente alla consuntivazione periodica ivi prevista.

### **CAPO IV GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI TELEMATICHE**

#### **Art. 11**

##### **Utilizzo di Internet**



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

1. L'utilizzo di Internet deve essere limitato a scopi inerenti l'attività lavorativa.
2. L'amministrazione si riserva di applicare profili di navigazione personalizzati per aree o servizi, a seconda dell'attività professionale svolta.  
Attraverso tale profilazione, saranno consentite le attività di accesso, navigazione, registrazione a siti, scaricamento (download), ascolto e visione di file audio / video in modo personalizzato e correlato con la propria attività lavorativa (c.d. "white list").
3. Ferme restando le modalità di utilizzo degli strumenti informatici di cui all'art. 4, durante l'espletamento della propria attività lavorativa, i dipendenti devono attenersi alle seguenti istruzioni e raccomandazioni:
  - a. non accedere ed evitare ogni forma di registrazione a siti Internet non attinenti allo svolgimento delle mansioni assegnate; in particolare è in ogni caso vietato accedere a siti i cui contenuti non siano adeguati alla serietà ed al decoro richiesti nei luoghi di lavoro.
  - b. è vietata la consultazione delle banche dati a pagamento (ad esempio, SISTER, SIATEL, ecc...) per finalità non pertinenti ai propri doveri d'ufficio, pur essendo autorizzati all'accesso.
  - c. non è consentita l'effettuazione di ogni genere di transazione finanziaria non rientrante nei compiti istituzionali tramite internet, con particolare riguardo a acquisti on-line e simili.
  - d. è facoltà dell'Amministrazione disporre controlli a campione sui siti web visitati. L'accesso ai dati di connessione, che comprendono data e ora della connessione, indirizzo IP di mittente e destinatario e volume complessivo dei dati trasmessi, è limitato all'amministratore di sistema, il quale è tenuto al rispetto delle norme in materia di protezione dei dati. I dati di connessione sono utilizzati esclusivamente per la ricerca di eventuali errori, per garantire la sicurezza del sistema, per verificare eventuali abusi.
  - e. non è permessa la partecipazione, per motivi non professionali a forum, l'utilizzo di chat line, di bacheche elettroniche, social network (ad esempio, Facebook e similari).
  - f. non è consentito scambiare materiale protetto dalla normativa vigente in tema di tutela del diritto d'autore e utilizzare sistemi di scambio dati/informazioni con tecnologie "peer to peer" (da utente a utente).
4. L'Amministrazione si riserva di applicare delle restrizioni ("Black list") alla navigazione sui siti internet ritenuti non opportuni per lo svolgimento delle proprie attività lavorative.
5. Nel rispetto dei principi e doveri stabiliti nel codice di comportamento di cui all'art. 53 della l.r. 23 ottobre 1995, n. 45, fermi restando i meccanismi di registrazione e i divieti di utilizzo di cui sopra, gli utenti possono utilizzare la rete internet per il tempo strettamente necessario ad assolvere incombenze amministrative e burocratiche di natura personale (adempimenti "on line" nei confronti di pubbliche amministrazioni, servizi pubblici, istituti bancari o assicurativi) senza allontanarsi dal luogo di lavoro.



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

## Art. 12

### Gestione e utilizzo della posta elettronica

1. Ad ogni ufficio del Comune viene assegnata una casella di posta elettronica definita "casella di posta elettronica dell'ufficio o istituzionale" in ordine alla quale il Dirigente di riferimento individua un responsabile della gestione che deve assicurare quotidianamente la lettura e l'evasione delle e-mail ricevute. La "casella di posta elettronica dell'ufficio o istituzionale" potrà essere condivisa tra più addetti individuati dal Dirigente di riferimento, alcuni solo in lettura ed altri anche in lettura/scrittura.
2. In caso di assenze dal lavoro il Dirigente responsabile della gestione della "casella di posta elettronica dell'ufficio o istituzionale" deve delegare un altro lavoratore a verificare il contenuto dei messaggi della casella per garantire la continuità del servizio;
3. La posta elettronica è un mezzo di comunicazione messo a disposizione del dipendente esclusivamente per consentirgli lo svolgimento della propria attività lavorativa, con riferimento sia alla "casella di posta elettronica dell'ufficio o istituzionale", sia alla "casella di posta elettronica individuale".
4. In ogni caso non è consentito:
  - a. utilizzare tecniche di "mail spamming" (invio massiccio di comunicazioni);
  - b. utilizzare il servizio di posta elettronica per inoltrare "catene di Sant'Antonio", appelli e petizioni, giochi, scherzi e barzellette, ecc.;
  - c. trasmettere, con dolo, virus, worms, Trojan o altro codice maligno, finalizzati ad arrecare danni e malfunzionamenti ai sistemi informatici;
5. Nel rispetto dei principi e doveri stabiliti nel Codice di comportamento di cui all'art. 3, comma 3, l'uso da parte dell'utente del servizio di posta elettronica a fini privati deve essere limitato ai meri casi di urgenza.
6. La gestione delle caselle di e-mail avviene in modo centralizzato su server. L'accesso a tali caselle avviene preferibilmente mediante l'utilizzo della intranet (posta web). In caso di esigenze particolari di amministratori, dirigenti, funzionari, dipendenti assunti a tempo indeterminato, determinato e collaboratori esterni è possibile prevedere, previa autorizzazione da parte del Dirigente competente di concerto con il Servizio Sistemi Informativi Comunali, l'installazione di specifici programmi di gestione di posta elettronica (es. Lotus Notes).
7. Ai fini di cui ai precedenti punti del presente articolo, non è consentita l'installazione di client di posta elettronica in locale (es. Microsoft Outlook).
8. Al fine di garantire la continuità dell'attività lavorativa, in caso di assenza programmata e prolungata (ad es. per ferie), gli utenti sono tenuti ad utilizzare un'apposita funzionalità di sistema che invia automaticamente al mittente un messaggio di risposta, avvisando dell'assenza del destinatario e indicando eventuali modalità per contattare la struttura.
9. In caso di assenze non programmate (es. per malattia), qualora l'utente non possa attivare la predetta procedura, se necessario il dirigente ne richiede formalmente l'attivazione all'amministratore di sistema.
10. In caso di cessazione del rapporto di lavoro, l'indirizzo di "casella di posta elettronica individuale" dell'interessato verrà immediatamente dismesso, come già stabilito al punto 6 dell'articolo 5 del presente regolamento.



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

## CAPO V ASSISTENZA E SERVIZI

### Art. 13

#### Procedure operative

1. Le procedure operative per le richieste di assistenza/servizi di cui al successivo comma 2 sono regolate da apposita procedura di gestione delle richieste (Service desk), previo assenso, ove necessario del dirigente competente e del SIC.

2. Il Service desk istruisce le principali richieste di assistenza/servizio, ovvero:

- richiesta di acquisto, sostituzione o spostamento di un personal computer, stampante, scanner e altre apparecchiature;
- richiesta di abilitazione all'accesso alla rete Internet;
- richiesta di creazione del profilo di posta elettronica e abilitazione all'accesso della casella di posta elettronica dell'ufficio;
- richiesta di accesso alle informazioni presenti nelle cartelle condivise d'ufficio;
- richiesta di creazione, modifica e cancellazione di un'utenza per l'accesso ai servizi della rete comunale;
- prenotazione per il prestito di un apparato multimediale (personal computer e proiettore);
- richiesta di installazione di un nuovo applicativo;
- richiesta di abilitazione ai servizi erogati sulla Intranet comunale per l'accesso a banche dati esterne (SIATEL, Servizi di Partout, e altri servizi on-line);
- richiesta di abilitazione ai servizi erogati sulla Intranet comunale per l'accesso a banche dati interne (Anagrafe, Protocollo, Iride, e altri servizi);
- richiesta di ripristino del personal computer, stampante o altro dispositivo fornito dall'ente;
- richiesta di ripristino del funzionamento di software e programmi applicativi installati dall'ente.

3. L'operatore apre un «incidente», che scaturisce in prima battuta una e-mail al Dirigente di riferimento che valuta la richiesta pervenuta. Se viene respinta, il Service desk ne dà comunicazione all'utente; se viene approvata, passa al SIC per la valutazione tecnica. In caso di obiezione da parte del SIC segue comunicazione al Dirigente e all'utente. In caso contrario il SIC esegue l'intervento.

4. Per tutti gli interventi di ripristino del funzionamento di un personal computer, o di una stampante, nonché dei programmi e dell'impiego degli apparati multimediali (in dotazione all'ente) non è necessaria l'autorizzazione del Dirigente.

5. La presa in carico delle richieste di cui al punto 2 non è garantita qualora non venga rispettato l'iter descritto ai punti 1 e 3 del presente articolo.



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

## **CAPO VI FORMAZIONE**

### **Art. 14**

#### **Formazione e Aggiornamento**

Il Comune di Aosta promuove, all'interno del piano annuale della formazione, l'aggiornamento e la formazione dei propri dipendenti in merito al corretto utilizzo delle strumentazioni informatiche e delle apparecchiature telefoniche.

## **CAPO VII MODALITA' DI CONTROLLO DA PARTE DEL COMUNE**

### **Art. 15**

#### **Controlli, responsabilità e sanzioni**

1. L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli sul corretto utilizzo degli strumenti informatici, della posta elettronica, di internet e delle apparecchiature telefoniche, nel rispetto delle normative vigenti e del presente regolamento.

2. Per esigenze organizzative, produttive e di sicurezza l'Amministrazione può avvalersi di strumenti che consentono un controllo a distanza di tipo generalizzato, indiretto e anonimo, relativo all'intera struttura amministrativa, ad aree, servizi o gruppi di utenti. Qualora – durante un controllo generalizzato – vengano rilevate anomalie nell'utilizzo degli strumenti informatici e telefonici, l'Amministrazione procede preliminarmente all'invio di un avviso generalizzato relativo all'uso improprio riscontrato, con l'invito ad attenersi scrupolosamente al presente regolamento e alla normativa vigente, e si riserva la facoltà di svolgere successive azioni mirate alla verifica del corretto utilizzo.

3. La violazione da parte degli utenti dei principi e delle norme contenute nel presente regolamento comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalle disposizioni contrattuali vigenti in materia, previo espletamento del procedimento disciplinare. A tal riguardo, il Comune si atterrà a quanto previsto nel "Contratto Collettivo Regionale in materia di procedimenti disciplinari e controversie di lavoro dei dipendenti appartenenti alle categorie del comparto unico di cui all'art. 1 della L.R. n. 45/95" (nel seguito, "CCRL"), pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta del 3 giugno 2003.

4. In coerenza con il punto 3 della deliberazione dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali 1° marzo 2007, n. 13, recante "Linee guida sull'utilizzo della posta elettronica ed internet", pubblicata nella GURI n. 58 del 10 marzo 2007, non si procede, al di là di quanto tecnicamente necessario per svolgere il servizio:

- alla lettura e alla registrazione sistematica dei messaggi di posta elettronica ovvero dei relativi dati esteriori;
- alla riproduzione e alla eventuale memorizzazione sistematica delle pagine web visualizzate;
- alla lettura e alla registrazione dei caratteri inseriti tramite tastiera o analogo dispositivo;
- all'analisi di computer da remoto.



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

## CAPO VIII INFORMATIVA

### Art. 16

#### Informativa

1. Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003 si comunica che:

- l'Amministratore di sistema, può effettuare il trattamento dei dati relativi al traffico sulla rete;
- il titolare dei dati di traffico è il Sindaco;
- la presa visione e l'accettazione delle condizioni contenute nel presente regolamento costituiscono l'informativa e l'esplicito consenso da parte dell'utente alla raccolta ed all'eventuale trattamento dei dati relativi al traffico.

## CAPO IX NORME FINALI

### Art. 17

#### Presenza visione ed accettazione del regolamento

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_

Residente \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ cod. fisc. \_\_\_\_\_

Dichiara di:

- aver preso visione ed accettare tutte le norme contenute nel regolamento d'uso del sistema Informativo del Comune di Aosta;
- aver acquisito le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs n. 196 del 30 Giugno 2003;
- essere a conoscenza dei diritti dell'interessato di cui agli articoli 7, 8, 9, 10, del medesimo decreto.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## ALLEGATO A : GLOSSARIO DEI TERMINI TECNICI E INFORMATICI



CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300.429 Fax: 0165. 231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

VILLE D'AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300.429 Fax: 0165.231872  
[sic@comune.aosta.it](mailto:sic@comune.aosta.it)

<b>Account</b>	Iscrizione registrata su un server e che, tramite l'inserimento di una userId e di una password, consente l'accesso alla rete e/o ai servizi. Ad esempio, un account ci permette di entrare in Internet, un altro account ci serve per ricevere e spedire posta elettronica. Un account ci consente di accedere alle risorse di una rete locale, come server, file server, stampanti. Altri account servono per accedere a server e servizi vari.
<b>Antivirus</b>	Tipo di software che cerca e distrugge gli eventuali programmi virus e cerca di rimediare ai danni che gli stessi virus hanno compiuto.
<b>Backup</b>	Copia di riserva di disco, di una parte del disco o di uno o più file.
<b>Black list</b>	Elenco di siti considerati non opportuni per l'espletamento delle funzioni lavorative dell'Amministrazione.
<b>Database</b>	(Base di Dati). Qualsiasi aggregato di dati organizzato in campo (colonne) e record (righe).
<b>Download</b>	Registrare sul proprio disco rigido un file richiamandolo, tramite modem o rete, da un computer, da un server o da un host (tramite Internet, rete locale o geografica).
<b>E-mail</b>	Electronic mail, posta elettronica. Scambio di messaggi e di file attraverso una rete locale o Internet. Avviene in tempo reale ed è indipendente dalla posizione fisica dei computer mittente e destinatario. I messaggi e file vengono conservati da un server che provvede ad inoltrarli al destinatario quando questo si collega.
<b>Firewall</b>	Insieme di software/hardware usato per filtrare i dati in scambio fra reti diverse, al fine di proteggere un server da attacchi pervenuti via rete locale o via Internet. Consente il passaggio solamente di determinati tipi di dati, da determinati terminali e determinati utenti.
<b>Freeware</b>	Software gratuito realizzato e distribuito da privati o piccole società, attraverso Internet o CD-ROM allegati a pubblicazioni in edicola.
<b>Hardware</b>	Letteralmente ferramenta, in informatica si intende l'insieme dei componenti (CPU, Hard Disk ecc.) che costituiscono un computer.
<b>Service Desk</b>	Risorsa informativa e di assistenza che prende in carico i problemi che sorgono nell'uso del sistema informativo comunale.
<b>Internet</b>	La madre di tutte le reti di computer. E' l'insieme mondiale delle reti di computer interconnesse.
<b>Intranet</b>	La Intranet è una rete locale (Local Area Network), o un raggruppamento di reti locali, usata all'interno di una organizzazione per facilitare la comunicazione e l'accesso alle informazioni



<b>MP3 (MPEG-4)</b>	Tecnologia per la compressione/decompressione di file audio/video che consente di mantenere una perfetta fedeltà e qualità anche riducendo i file di ben 11 volte la grandezza originale.
<b>MPG (Motion Picture Experts Group)</b>	Stabilisce gli standard digitali per audio e video. E' in particolare lo standard di compressione utilizzato per codificare i video registrati su DVD.
<b>Password</b>	Parola che consente l'accesso di un utente ad una rete, ad un servizio telematico o ad un sito Internet. E' necessario digitarla esattamente (caratteri maiuscoli/minuscoli), assieme alla user-id.
<b>Quicktime</b>	Standard definito dalla Apple e utilizzato da tutti i computer per la riproduzione fedele dei filmati video.
<b>SIC</b>	Sistemi Informativi Comunali - Servizio che, nell'ambito dell'Amministrazione, si occupa di impostare, indirizzare e coordinare l'introduzione delle tecnologie informatiche nell'attività del Comune, ponendosi quale punto di riferimento tecnologico per la definizione delle strategie di evoluzione e innovazione dei Sistemi Informativi.
<b>Software</b>	Sono i programmi (professionali, ludici, video, musicali, raccolte di suoi ed immagini) per i computer.
<b>Streaming</b>	Con il termine streaming si intende un flusso di dati audio/video trasmessi da una sorgente a una o più destinazioni su Internet.
<b>Url filtering</b>	Sistema che permette di monitorare e filtrare la navigazione in Internet, bloccando l'accesso a particolari categorie di siti, al fine di limitare il rischio di utilizzo improprio della rete e la navigazione in siti non pertinenti o non compatibili con l'attività aziendale.
<b>User Id</b>	Nome utente
<b>Utente (User)</b>	Chiunque utilizzi un elaboratore collegato alla rete, sia che il collegamento avvenga in rete locale sia che si tratti di un accesso remoto.
<b>Virus</b>	Un programma creato per diffondersi da computer a computer, spesso danneggiando i dati e gli altri programmi registrati.
<b>White list</b>	Elenco di siti considerati opportuni per l'espletamento delle funzioni lavorative dell'Amministrazione.