

 UTI delle **VALLI** e delle **DOLOMITI FRIULANE**

Area Sistemi Informativi e comunicazione
Relazione attività 2018

1. Attività e progetti area ICT

Gli ambiti di azione su cui è stata svolta l'attività prevalente nell'anno 2018 dall'area servizi ICT nell'UTI sono i seguenti:

- Lo sviluppo di infrastrutture e dei sistemi informatici
- Consolidamento dei dati e implementazione di politiche di sicurezza

1.1 Lo sviluppo di infrastrutture e dei sistemi informatici

Il concetto di rete degli Enti non deve essere inteso solamente come il mezzo per la connesione ad Internet e per il raggiungimento dei servizi regionali erogati tramite Insiel. La rete va pensata come mezzo di diffusione di tutti i servizi ICT dell'UTI, siano essi interni agli uffici che erogati al pubblico sotto forma di sportelli e strumenti telematici.

L'UTI inoltre nel corso del 2018 è stata chiamata a svolgere un'attività di consolidamento alla diffusione della larga banda sul proprio territorio attraverso misure dirette ed indirette volte al potenziamento delle proprie infrastrutture; per questo motivo è stata attivata la promozione della diffusione su larga scala di punti di accesso alla rete ed ai servizi informativi.

E' stato erogato e potenziato il servizio di teleassistenza da remoto in ambito di UTI e attivati meccanismi di helpdesk.

L'obbiettivo raggiunto è stato un miglioramento dello scambio di informazioni, una messa a servizio delle risorse tecniche e delle competenze interne, senza un aggravio di tempi e costi causato da spostamenti di mezzi e dipendenti.

Per quanto riguarda gli altri sistemi informativi, relativamente alle dotazioni di ogni comune dell'UTI è stata effettuata la rilevazione dello stato delle dotazioni ed il suo progressivo rinnovamento, oltre che la definizione di una strategia per il miglioramento del supporto delle manutenzioni degli impianti tecnologici informatici degli enti.

Nel seguente elenco vengono riassunti per punti i principali interventi

- Predisposizione connessioni inter-ente
- Analisi infrastrutture di rete
- Analisi fabbisogni dotazioni
- Attività di replacement HW
- Definizione contratti unici di manutenzione ed assistenza

1.2 Consolidamento dei dati e implementazione sicurezza

Durante il 2018 è proseguito il percorso di evoluzione dei sistemi distribuiti di fileserver e storage dei vari enti passando dai dati immagazzinati sui singoli PC o al più su un server comunale (DAS – Direct Attached Storage) ad un sistema di SAN (Storage Area Network).

Al tempo stesso è stato gestito il sistema antivirus su base su tutti i dispositivi dell'Ente (Servizio regionale)

2. Area servizi di assistenza

Oltre a quanto esposto in ambito di sviluppo e di progetti area ICT, l'attività dell'ufficio si è indirizzata sul miglioramento e la standardizzazione delle procedure e delle modalità di assistenza diretta per tutti i dipendenti e le strutture dell'ente, oltre che per il supporto al personale dei comuni dell'UTI. E' stato potenziato il servizio unico di helpdesk per la raccolta via mail delle segnalazioni attraverso l'indirizzo unico helpdesk@vallidolomitifriulane.utifvg.it

Sono state sviluppate le procedure per l'accesso da remoto delle postazioni utenti e sono stati presi in carico e risolte le segnalazioni relative ai seguenti ambiti

- Assistenza per problemi legati a connettività ed internet
- Attivazione e gestione caselle posta elettronica
- Assistenza per problemi su sistemi telefonici fissi e mobili
- Attivazione e gestione di connessioni wifi
- Assistenza per problemi su PC
- Assistenza per problemi server
- Assistenza e gestione profili:
 - Adweb
 - Ascotweb
 - Protocollo
 - Applicativi Alice
- Assistenza sistemi rilevazione presenze e timbratori
- Assistenza sistemi di stampa

Relativamente all'area comunicazione, durante il corso del 2018 l'attività principale è stata la razionalizzazione dei contenuti del sito web dell'ente ed il supporto per la creazione dei contenuti per il social media management sui canali:

- Sito tematico notiziario
- Canale facebook dell'ente
- Canale twitter dell'ente