

INAF



ISTITUTO NAZIONALE DI ASTROFISICA
NATIONAL INSTITUTE FOR ASTROPHYSICS



OSSERVATORIO ASTRONOMICO DI TRIESTE

Servizio Sistemi Informatici

Carta dei servizi

13 settembre 2006

I.N.A.F. – Istituto Nazionale di Astrofisica
Osservatorio Astronomico di Trieste - Via G.B. Tiepolo, 11 I-34131 Trieste, Italy
C.F. 97220210583 Tel. 040 3199 111 Fax. 040 30 94 18 www.ts.astro.it



Nel presente documento sono specificati i servizi forniti a cura del personale afferente al Servizio Sistemi Informatici OATs – Osservatorio Astronomico di Trieste e le regole che governano l'erogazione di tali servizi.

I servizi elencati sono commensurati all'attuale (settembre 2006) forza uomo disponibile (2 persone full-time di cui un D3 e un C1, un C2 part-time verticale 35% ed un'unità di personale aggregato DAUT C4 part-time orizzontale 50%) ed al numero di utenti. Variazioni significative di questi due parametri comporteranno revisioni nella quantità e tipologia dell'erogazione dei servizi stessi.

In funzione dell'attuale contingenza, il personale afferente ai Sistemi Informatici OATs, secondo le mansioni proprie di ciascun profilo professionale, si fa carico di:

- a) progettazione, manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti telematiche OATs e relativi dispositivi di rete (router, switch);
- b) gestione policy di sicurezza informatica a livello di rete, firewall e macchine direttamente controllate;
- c) realizzazione di studi di fattibilità e progettazione relativi a soluzioni informatiche per sistemi network oriented;
- d) analisi di mercato relative alle acquisizioni di soluzioni informatiche;
- e) gestione di contratti di fornitura di tecnologie informatiche e di contratti di assistenza tecnica HW e SW;
- f) redazione ed aggiornamento documento programmatico sulla sicurezza (come previsto dal Dlgs 30 giugno 2003, n.196) e relativi adempimenti (per la parte di propria responsabilità);
- g) applicazione degli adempimenti (di propria specifica competenza) decisi dall'Ente in ottemperanza a leggi, decreti e regolamenti in materia di trattamento dei dati personali e sicurezza informatica;
- h) gestione server centrali di Istituto e relativi servizi di rete (mail, webmail, DNS, http, DHCP, ssh, cluster di calcolo);
- i) gestione computer inventariati OATs appartenenti ad Amministrazione, Biblioteca, Segreteria, Servizi Generali e relative periferiche; computer inventariati DAUT in uso all'Amministrazione DAUT;
- j) gestione stampanti di rete;
- k) gestione rilevatori presenza e relativo software;
- l) gestione software centralino telefonico.

Le richieste di assistenza vanno indirizzate via e-mail all'indirizzo help.astro@ts.astro.it e di norma avranno un riscontro entro le 24 ore del giorno lavorativo successivo. Richieste verbali e/o telefoniche non verranno prese in considerazione se non in caso di avaria tale da impedire l'utilizzo della posta da parte dell'utente.