

# Università degli Studi di Torino

[www.unito.it](http://www.unito.it)

NON è consentita diffusione di questo documento a terzi rispetto ai destinatari diretti ai quali questo documento è fornito

Riferimenti e contatti: [spo@unito.it](mailto:spo@unito.it) (Angelo Saccà, Elisa Bernardi)

Estratto da linee guida per i RIF dell'Università di Torino (30-03-2016)

Tipologie e ambiti di intervento dei RIF

Attualmente sono previste le seguenti tipologie di Referente-Rif:

Pianificazione e Comunicazione,

Sito Federato (dipartimenti, centri, scuole)

Campusnet (sito corso di studio)

E-learning

Piattaforma Documentale

Identità Digitale

Area Tematica (presenti tipicamente in amministrazione centrale),

UniTo Media (web TV),

Social Network

Sito Tematico

Billing telefonico,

Rete, Wifi e VoIP,

Thinclient e cloud (virtualizzazione),

Postazioni di Lavoro e Licenze,

“Spazi Informatizzati” Comuni (Aule Informatiche, aule multimediali)

Iscreen (digital signage – cartellonistica digitale).

Con l'adozione delle nuove piattaforme non esiste più la pagina dedicata ai Rif Interstitial: infatti non essendoci più pagine interstitial, dal 2015 non è più stata attivata questa tipologia di Rif.

Attenzione: è suggerita a tutti i RIF una attenta lettura delle sezioni Intranet Strumenti per comunicare e collaborare, Strumenti di Collaborazione, Protocollo informatico, Albo e PEC, e più in generale è assolutamente raccomandata una buona conoscenza dei contenuti di tutta la Intranet.

### 3.1 RIF di Pianificazione e Comunicazione:

- partecipa agli incontri per la definizione del POP-SI. Contribuisce alla raccolta e alla condivisione delle esigenze espresse nel POP-SI ed esprime le proprie preferenze in termini di priorità
  - raccoglie le esigenze informative provenienti da utenti interni e utenti esterni (in primis, gli studenti) relative a didattica, ricerca, amministrazione e consentirne la traduzione in aggiornamenti e miglioramenti significativi nell'ottica di una revisione dell'organizzazione dei contenuti dei siti web più orientata agli utenti
  - favorisce e stimola, all'interno della propria Unità Organizzativa, la pianificazione e la presentazione di esigenze che – a meno di emergenze – andranno a confluire nel POPSI (Piano Operativo Portale Sistemi Informativi)
  - favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.2 RIF Sito Federato:

- presidia e amministra il sistema per la gestione dei contenuti del sito dell'unità organizzativa di riferimento
- raccoglie, organizza ed aggiorna informazioni e documenti destinati alla pubblicazione sul sito • gestisce la pubblicazione dei documenti e cura gli aspetti informativi dei servizi on line nel rispetto delle procedure di validazione definite dai responsabili delle rispettive strutture e delle indicazioni specifiche fornite dalla Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
- si confronta con gli altri RIF per costruire un'immagine coordinata dell'Ateneo
  - mantiene i rapporti con il gruppo di supporto del per dubbi o problematiche riguardanti l'utilizzo della piattaforma
- si occupa del passaggio di consegne quando si verificano variazioni a livello operativo
  - si attiene alle Linee Guida definite sul piano dell'organizzazione logica dei contenuti del sito della propria unità organizzativa
  - contribuisce, in collaborazione con i referenti delle altre unità organizzative, allo sviluppo continuo del Portale Federale di Ateneo anche partecipando agli incontri del POP-SI, alla definizione delle Linee Guida e ai gruppi di lavoro
- si impegna a controllare che le informazioni pubblicate sul sito siano coerenti, veritiere e non ridondanti

rispetto ai contenuti già pubblicati sul proprio sito e sul Portale

- partecipa a corsi di formazione e aggiornamento sugli strumenti per la gestione del sito e su altre tematiche inerenti la comunicazione su web

- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

Eventuali aggiornamenti e informazioni di dettaglio sono reperibili in Intranet, sezione Info Portale e Servizi Web Integrati, alla voce "Architettura Federata".

### 3.3 RIF Campusnet:

- presidia e amministra il sistema per la gestione dei contenuti del sito dell'unità organizzativa di riferimento

- è coinvolto in una attività di analisi delle esigenze della propria struttura

- partecipa ad attività di training per l'utilizzo della piattaforma in qualità di amministratore. A seguito del training il RIF, in stretta collaborazione con il gruppo di supporto, provvede all'inserimento dei contenuti sul proprio sito, avvalendosi della relativa documentazione

- svolge un ruolo fondamentale per l'evoluzione ed il miglioramento delle funzionalità della piattaforma

- mantiene i rapporti con il gruppo di supporto della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo per dubbi o problematiche riguardanti l'utilizzo della piattaforma

- partecipa a eventuali attività relative ad aggiornamenti della piattaforma CampusNet (proposta di miglioramento di alcune funzionalità, training per l'analisi delle novità introdotte a seguito degli aggiornamenti)

- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.4 RIF E-learning:

- presidia e amministra il sistema per la gestione dei contenuti del sito dell'unità organizzativa di riferimento

- si occupa della configurazione generale dell'istanza, dell'attribuzione dei ruoli e, in base agli accordi con i docenti, dell'inserimento o del supporto all'inserimento del materiale didattico

- partecipa ad attività di training per l'utilizzo della piattaforma in qualità di amministratore

- mantiene i rapporti con il gruppo di supporto della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo per dubbi o problematiche riguardanti l'utilizzo della piattaforma

- si impegna a partecipare ad incontri periodici di feedback sull'utilizzo della piattaforma

- si occupa del passaggio di consegne quando si verificano variazioni a livello operativo

- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.5 RIF Piattaforma Documentale:

- presidia e amministra la cartella riservata all'unità organizzativa di riferimento
- si occupa della configurazione delle autorizzazioni di accesso alla cartella e agli spazi sottostanti per membri e i gruppi della propria unità organizzativa
  - partecipa ad attività di training per l'utilizzo della piattaforma in qualità di amministratore della cartella
  - mantiene i rapporti con il gruppo di supporto della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo per dubbi o problematiche riguardanti l'utilizzo della piattaforma
  - si impegna a partecipare ad incontri periodici di feedback sull'utilizzo della piattaforma
  - si occupa del passaggio di consegne quando si verificano variazioni a livello operativo
  - favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa
  - Diffonde la conoscenza delle informazioni disponibili sulla intranet di Ateneo alla pagina "Piattaforma documentale: supporto e manualistica" (che in forma sintetica riportano le informazioni fondamentali per l'utilizzo del servizio) all'interno dell'unità organizzativa di cui è parte 3.6 RIF Identità Digitali:
- conosce il funzionamento del sistema di credenziali unificato SCU ed il Processo di accreditamento degli utenti del Portale Federale di Ateneo (informazioni comunque note a tutto il personale di ateneo in quanto pubblicate nella home page della Intranet di Ateneo)
- si occupa del Sistema di Credenziali Unificato ed in particolare provvede ad accreditare (registrare attraverso apposita procedura online) personale "non strutturato" che opera nella propria struttura organizzativa o a disabilitare le credenziali di autenticazione nel caso di dimissioni o di cessazione attività del personale "non strutturato"
  - provvede a verificare l'aggiornamento dei dati presenti sulla rubrica di ateneo del personale appartenente e/o afferente alla propria struttura organizzativa
  - diffonde la conoscenza delle informazioni pubblicate nella "Bussola di Unito" (documento pubblicato su Unito.it che in forma sintetica riporta le informazioni fondamentali per l'accesso ai servizi online ed al portale federale tramite credenziali di autenticazione) all'interno dell'unità organizzativa di cui è parte
  - provvede, con procedura di accreditamento semplificata, all'attivazione delle utenze 'guest' per consentire l'accesso temporaneo ad alcuni servizi unito (wi-fi, postazioni di lavoro) ai partecipanti a convegni su richiesta degli organizzatori, o negli altri casi su richiesta dell'interessato (es. utenti biblioteche)
  - richiede la creazione o la modifica degli account mail organizzativi
  - favorisce un corretto uso del sistema di supporto ai problemi di autenticazione (numero verde, call center etc.) all'interno dell'unità organizzativa di cui è parte; in particolare conosce quanto riportato nella sezione "istruzioni e supporto" del portale di Ateneo
  - si occupa dell'organizzazione del Supporto strutturato ai problemi di autenticazione per eventuali servizi specifici dell'unità organizzativa di cui è parte (contesto valido per casi molto particolari)

- effettua monitoraggi periodici nella propria Unità Organizzativa al fine di verificare nel tempo la persistenza dei requisiti in base ai quali sono state riconosciute le identità digitali (cioè l'attivazione delle credenziali personali)

- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

Eventuali aggiornamenti e informazioni di dettaglio sono reperibili sulla Home page della Intranet, sezione Infoportale e Servizi Web Integrati, alla voce "Autenticazione e identità digitali"

### 3.7 RIF Area Tematica

- è il responsabile per l'Amministrazione Centrale della gestione e del coordinamento dei flussi informativi e dei contenuti pubblicati nelle sezioni del Portale di pertinenza delle strutture organizzativa a cui afferisce

- raccoglie, organizza e aggiorna informazioni e documenti destinati alla pubblicazione sul portale direttamente riconducibili alla propria struttura

- contribuisce a semplificare l'organizzazione del lavoro anche attraverso la pubblicazione di contenuti sul portale federale e sulla intranet di ateneo

- favorisce la comunicazione interna facilitando i contatti all'interno dell'Amministrazione

- si confronta con gli altri RIF per costruire un'immagine coordinata dell'Ateneo

- svolge un ruolo attivo nella formulazione di proposte, sollecitando la coerenza dei contenuti

- mantiene i rapporti con la Redazione Web

- partecipa, se interessato, ai gruppi di lavoro dei RIF individuati per omogeneità operativa, con l'impegno di seguire le riunioni periodiche che saranno indette per attività di allineamento/aggiornamento operativo

- si raccorda con le strutture/uffici affini per attività trasversali allo scopo di evitare ridondanze o disallineamenti – incoerenze dei contenuti informativi pubblicati sul portale

- si occupa del passaggio di consegne allorché si verificano variazioni a livello operativo o organizzativo nella struttura organizzativa in cui opera

- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.8 RIF Unito Media

- raccoglie idee, proposte, suggerimenti

- propone, previo accordo con Direttore, etc. eventi da trasmettere in streaming o approfondimenti radiofonici di particolare rilievo che meritino la condivisione con la comunità accademica e l'archiviazione sulla piattaforma di contenuti multimediali. Può inoltre proporre la pubblicazione di contenuti realizzati in passato sulla piattaforma Unito Media. Richiede, nello specifico, la trasmissione di un contenuto multimediale sulla piattaforma Unito Media (video di eventi, corsi, conferenze, iniziative etc.), mediante la compilazione e l'invio

di apposito modulo disponibile in Intranet nella sezione “Infoportale e servizi web integrati” alla voce Unito Media

- è il tramite tra il soggetto organizzatore dell’evento, nonché la struttura per la quale è RIF, e il referente organizzativo di Unito Media per le suddette occasioni. Si fa portavoce presso la propria struttura delle iniziative e delle potenzialità della piattaforma Unito Media e dei social network nei quali l’Università è presente, in modo da incentivarne la partecipazione e promuovere la conoscenza delle attività di servizio realizzate
- rappresenta l’interlocutore di riferimento per la struttura organizzativa per la quale è RIF e per la Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo fornendo indicazioni su modalità, tempistiche e procedure operative per la realizzazione di eventi multimediali. Individua inoltre le persone da coinvolgere all’interno della struttura organizzativa in cui opera (referenti tecnici che gestiscono il corretto funzionamento dell’impianto di Rete e l’accesso ai dispositivi dell’impianto di amplificazione, referenti organizzativi etc.). È presente agli eventuali sopralluoghi o interviste in loco. Non è necessario che sia un esperto informatico o di multimedialità
- è aggiornato circa i servizi denominati UniTo People - Community e Social Network e Unito Media e consulta periodicamente quanto pubblicato su [www.unito.it/people](http://www.unito.it/people) e [www.unito.it/media](http://www.unito.it/media) oltre che nelle specifiche sezioni della Info Portale (sulla Intranet di Ateneo) • cura i rapporti con la Redazione Web di Unito.it per proporre la pubblicazione di avvisi/eventi che riguardano la propria struttura sui network dell’Università di Torino (Facebook, Twitter). Va ricordato che per Twitter il limite massimo di spazio è fissato in 140 caratteri
- si attiene alle “Linee guida per l’utilizzo dei social media in Unito” dell’Università di Torino (in Appendice al presente documento) e ne propone aggiornamenti/miglioramenti
- effettua un monitoraggio dei contenuti negli ambienti ufficiali sui social network per verificarne l’utilizzo coerente con le citate Linee guida e/o le condizioni di utilizzo del fornitore del servizio (Facebook, Twitter etc..)
- interagisce con gli utenti nella modalità definita dalle soprarichiamate Linee guida
  - si impegna a partecipare a incontri periodici di feedback sull’utilizzo dei servizi
  - si occupa del passaggio di consegne quando si verificano variazioni a livello operativo
  - favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all’interno della propria Unità Organizzativa. Eventuali aggiornamenti e informazioni di dettaglio sono reperibili in Intranet, rispettivamente nelle sezioni “Strumenti per comunicare e collaborare” e nella sezione Progetti e Gruppi di lavoro > Info Portale e Servizi Web Integrati, alle voci “Cronologia Attività”, “Unito Media”.

### 3.9 RIF Social Network

- raccoglie idee, proposte, suggerimenti e si mantiene informato sull’evoluzione degli strumenti di social network in particolare con riferimento al loro utilizzo da parte delle pubbliche amministrazioni
- è aggiornato circa i contenuti della sezione UniTo People - Community e Social Network del portale di Ateneo e della sezione Social Network della Intranet

- conosce ed osserva le “Linee guida per l’utilizzo dei social media in Unito” dell’Università di Torino (in Appendice al presente documento) e ne propone aggiornamenti e miglioramenti
  - interagisce con gli utenti osservando le soprarichiamate Linee guida ed effettua i controlli indicati nell’allegata Checklist operativa, curando in particolare l’osservanza dei tempi di risposta alle richieste degli utenti e mantenendo costante la presenza sui social media
  - si fa portavoce presso la propria struttura delle iniziative e delle potenzialità dei social network nei quali l’Università è presente, in modo da incentivarne la partecipazione e promuovere la conoscenza delle attività realizzate
  - comunica ogni variazione dei dati relativi alla presenza istituzionale della struttura di appartenenza mediante la compilazione e l’invio di apposito modulo disponibile in Intranet nella sezione Social Network sopra richiamata
  - verifica costantemente aggiornamenti e modifiche delle condizioni d’uso e delle funzionalità delle piattaforme di social media utilizzate
- cura i rapporti con la Redazione Web per proporre la pubblicazione di avvisi/eventi che riguardano la propria struttura sui network dell’Università di Torino (Facebook, Twitter) o per proporre la condivisione sugli stessi di contenuti pubblicati sugli spazi social della struttura di appartenenza
  - collabora nella ricerca e nella segnalazione di profili istituzionali non ancora censiti, di profili fake e di account che utilizzano in modo apparentemente indebito loghi, simboli e denominazioni dell’Ateneo, dandone comunicazione alla Redazione Web
- si impegna a partecipare a incontri periodici di feedback sull’utilizzo dei servizi
- si occupa del passaggio di consegne quando si verificano variazioni a livello operativo
- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all’interno della propria Unità Organizzativa  
 NOTA BENE: per ambienti di social network dell’Ateneo si intendono i servizi disponibili nella sezione UniTo People - Community e Social Network.

### 3.10 RIF Sito Tematico

- presidia e amministra il sistema per la gestione dei contenuti del sito tematico (tipologia di siti individuata dalle Linee guida per i siti web della PA che sono realizzati allo scopo di presentare un particolare progetto, evento o servizio)
  - raccoglie, organizza ed aggiorna informazioni e documenti destinati alla pubblicazione sul sito • mantiene i rapporti con il gruppo di supporto per dubbi o problematiche riguardanti l’utilizzo della piattaforma
  - contribuisce, in collaborazione con i referenti delle altre unità organizzative, allo sviluppo continuo del Portale Federale di Ateneo anche partecipando agli incontri del POP-SI, alla definizione delle Linee Guida e ai gruppi di lavoro
  - si impegna a controllare che le informazioni pubblicate sul sito siano coerenti, veritiere e non ridondanti

rispetto ai contenuti già pubblicati su siti di unità organizzative e sul Portale

- partecipa a corsi di formazione e aggiornamento sugli strumenti per la gestione del sito e su altre tematiche inerenti la comunicazione su web
- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.11 RIF Billing telefonico

- è il raccordo tra la Direzione SPO, gestore del sistema telefonico, e la propria Unità Organizzativa per quanto riguarda le informazioni inerenti al traffico e ai costi telefonici
  - In accordo col responsabile della propria Unità Organizzativa si occupa della consultazione, del monitoraggio e della reportistica dei dati telefonici del proprio Centro Di Costo (CDC) e dell'aggiornamento costante dell'associazione fra numero di telefono e utente responsabile di quel numero
  - Il RIF può visualizzare costi, chiamate e traffico degli interni del suo CDC – tipicamente la sua Unità Organizzativa – tramite specifico applicativo (nel rispetto del segreto d'ufficio e della disciplina sulla protezione della privacy)
  - favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa.

### 3.12 RIF Rete, Wifi e VoIP

- Svolge l'analisi tecnica delle esigenze/richieste della propria struttura circa la copertura WiFi
- Ha capacità di troubleshooting di base per la verifica di access point guasti e, più in generale, per troubleshooting presso l'utenza e si occupa della eventuale apertura del ticket (Service Desk Sistemi Informativi) per richieste di estensione della copertura WiFi o per nuove installazioni presso zone non coperte
  - Ha conoscenza della posizione degli access point della propria struttura anche attraverso la documentazione resa disponibile nell'apposita sezione Intranet di Ateneo dalla Direzione SPO
  - È portavoce delle istanze di ampliamento o potenziamento della rete all'interno della propria Struttura nell'ambito del processo del Piano Operativo Portale Sistemi Informativi (POPSI) al fine di favorire la pianificazione degli interventi
- Il RIF conosce la topografia e l'organizzazione della rete locale negli spazi di sua competenza e avere autonomia di accesso a tutti i locali (in particolare a quelli che ospitano i rack di rete)
- Il RIF è autonomo nelle operazioni di collegamento alla rete delle postazioni di lavoro e dei device che vanno allacciati alla rete nei locali della sua struttura, sia lato utente che sul rack. Dovrà mantenere un censimento delle postazioni di lavoro attive avendo cura di rimuovere i collegamenti non più attivi. Sarà cura del RIF mantenere i rack in ordine (tenere il rack "pettinato", assicurare la pulizia dei locali tramite il coinvolgimento del personale di competenza, mantenere la temperatura coerente con le caratteristiche delle apparecchiature ivi presenti)

- Il RIF si occupa di mantenere traccia degli IP assegnati ai dispositivi in uso presso la struttura di sua competenza. Nel caso di distribuzione dinamica degli IP dovrà definire preventivamente con SPO le soluzioni tecniche più adatte in modo da soddisfare le esigenze di sicurezza per l'accesso alla rete
  - Il RIF è il riferimento locale per le segnalazioni su problemi relativi alla sicurezza dei sistemi informatici e dell'accesso alla rete (anche in caso di verifiche effettuate da/per conto della polizia postale)
  - In caso di guasti o malfunzionamenti della rete, il RIF procede agli accertamenti di primo livello (controllo connessioni, alimentazioni elettriche etc) e solo dopo tali verifiche, eventualmente, aprirà un ticket sul Service Desk Sistemi Informativi indicando la natura del problema
  - Nel caso in cui siano necessari interventi strutturali (ampliamenti della rete locale, guasti su prese di rete etc) le richieste dovranno essere segnalate sempre tramite il Service Desk Sistemi Informativi e dovranno essere autorizzate dal responsabile della propria Unità Organizzativa
  - Con riferimento al corretto funzionamento della telefonia VoIP d'Ateneo, verifica i collegamenti nei rack, e conduce un accertamento di primo livello in caso di guasti, etc
  - Collabora, in tutti i casi in cui sia necessario, con gli altri RIF della propria struttura
  - favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.13 RIF Thinclient e cloud (virtualizzazione)

- Partecipa alla fase di startup: sopralluogo dei locali, elenco dei software e relative licenze, collaudo etc secondo le procedure descritte nell'apposita sezione della Intranet di Ateneo "Cloud e ambienti di virtualizzazione"
- Si occupa della gestione degli eventuali server rilasciati in Cloud UNITO per la didattica (es. printer server)
  - Segue la gestione ordinaria degli ambienti fisici e virtuali: - Verifica del funzionamento delle apparecchiature (ThinClient e/o monitor) e del relativo cablaggio elettrico e di rete - Gestione terminali guasti (la Direzione SPO provvederà alla sostituzione del terminale solo su segnalazione dei RIF) - Aggiornamento dei sistemi operativi con le opportune patch - Aggiornamento degli applicativi software rilasciati in fase di startup - Rilascio di nuovi software e verifica delle opportune licenze - Personalizzazione dei profili degli utenti tramite Policy di dominio o script - Eventuale modifica all'elenco di utenti autorizzati ad utilizzare il sistema (ENTITLEMENT) - Controllo preventivo del funzionamento delle attrezzature in occasione di eventi, incontri etc
- Si raccorda, in tutti i casi in cui sia necessario, con gli altri Rif di Rete, Wifi e VoIP e di "Spazi Informatizzati" Comuni
  - favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.14 RIF Postazioni di Lavoro e Licenze

- Il Rif di "Postazioni di lavoro e licenze", presso la sua Unità Organizzativa, assicurerà l'applicazione delle linee

guida relative alle postazioni di lavoro e licenze, quando queste saranno disponibili (entro la fine del 2015)

- Dispone delle informazioni relative alla dotazione tecnologica della propria UO (pc, tablet, smartphone, portatili, stampanti etc) e ne cura direttamente o indirettamente l'aggiornamento sui sistemi di Active Directory

- Nell'ambito della gestione delle licenze di Ateneo è il solo autorizzato a effettuare richieste di software; si dovrà occupare di censire le installazioni effettuate, di distribuire il software nel rispetto della normativa in materia, ed è responsabile della corretta gestione delle licenze affidate

- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.15 RIF "Spazi Informatizzati" Comuni (Aule Informatiche, aule multimediali)<sup>1</sup>

- Conosce la dislocazione, le funzionalità e le possibilità di configurazione degli impianti di propria competenza (videoproiettori, schermi, casse, microfoni, sistema di controllo, collegamenti ecc.);

- È a conoscenza delle informazioni relative alla garanzia delle apparecchiature e dei contratti di manutenzione in essere presso la propria Unità Organizzativa

- In caso di guasto, è in grado di effettuare un'analisi di primo livello sulle cause del malfunzionamento e di eseguire le operazioni standard per il riavvio/ripristino degli impianti. Nei

<sup>1</sup> Da intendersi, per aula informatica, un'aula dotata di più postazioni pc. Per aula multimediale si intende un'aula dotata di impianto di video-proiezione e di eventuale impianto di amplificazione audio (aula magna inclusa).

Nei casi in cui il guasto non sia risolvibile in autonomia, procede con una richiesta di intervento ai soggetti incaricati della manutenzione o ad una richiesta di consulenza tramite il Service Desk Sistemi Informativi

- Si interfaccia con il personale incaricato della gestione ordinaria degli spazi e, dove necessario, con gli utenti finali: - facendosi promotore di un corretto utilizzo degli impianti, delle corrette prassi di accensione e spegnimento, del ripristino delle condizioni originarie in seguito ad utilizzi speciali degli impianti - monitorando lo stato del materiale di consumo - individuando un magazzino per le attrezzature a supporto degli impianti (telecomandi, cavi ecc.) e gestendo l'assegnazione di attrezzature di backup in caso di necessità (kit di emergenza) - assicurandosi che la manualistica di base sia sempre aggiornata e disponibile agli utenti finali - tenendo traccia dei guasti e aggiornando tutti i soggetti interessati sullo stato degli interventi di ripristino

- Si interfaccia con il personale e/o con le piattaforme per l'allocazione degli spazi, verificandone la disponibilità in caso di necessità di interventi di manutenzione o di eventi speciali

- In caso di utilizzo degli spazi per eventi o per usi che necessitino una riconfigurazione/integrazione degli impianti, è presente ai sopralluoghi tecnici ed è in grado di effettuare un'analisi di primo livello delle esigenze dei richiedenti, proponendo gli spazi con le dotazioni più vicine alle esigenze, individuando criticità o necessità di integrazione degli impianti e segnalandole tramite il Service Desk Sistemi Informativi

- In caso di utilizzo degli spazi per dirette/registrazioni streaming (tipicamente Aula Magna della struttura o postazione multimediale tecnicamente attrezzata), rappresenta il riferimento in grado di fornire ai tecnici incaricati le specifiche su funzionalità degli impianti, collegamenti, configurazioni, rete, wifi etc.

- Si ricorda, in tutti i casi in cui sia necessario, con gli altri Rif di Rete, Wifi e VoIP e di Thiclient e Cloud • favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa

### 3.16 RIF Iscreen

- Conosce la dislocazione e il funzionamento degli impianti di propria competenza (monitor, pc ecc.)
- É a conoscenza delle informazioni relative alla garanzia delle apparecchiature e dei contratti di manutenzione
- Gestisce il magazzino per le attrezzature a supporto degli impianti (telecomandi, cavi ecc.)
- Conosce il funzionamento del back office della piattaforma di gestione (a seguito della formazione)
- Favorisce la diffusione di eventi/video/informazioni di servizio della propria struttura
- É in grado di realizzare ed inserire nella piattaforma nuovi contenuti multimediali in base alle esigenze della propria struttura
  - In caso di malfunzionamenti, procede con una richiesta di intervento o ad una richiesta di consulenza tramite il Service Desk Sistemi Informativi
  - É in contatto con la Redazione web e ne accoglie le proposte di diffusione in caso di eventi istituzionali di massima importanza
- favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili all'interno della propria Unità Organizzativa