



# *Ministero della Giustizia*

*Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria, del Personale e dei Servizi*

*Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati*

CISIA RM/FB - CISIA MI/GT

*Al Sig. Capo di Gabinetto*

*All'Organismo indipendente di valutazione della Performance*

*Al Responsabile della protezione dei dati Personali*

*Ai Sigg. Capi Dipartimento*

*Al Sig. Direttore Generale per il coordinamento delle politiche di coesione*

*Al Sig. Direttore Generale degli Archivi notarili*

*Al Sig. Primo Presidente della Corte Suprema di Cassazione*

*Al Sig. Presidente del Tribunale Superiore delle Acque Pubbliche*

*Al Sig. Procuratore Generale presso la Corte Suprema di Cassazione*

*Al Sig. Procuratore Nazionale Antimafia e Antiterrorismo*

*Ai Sigg. Presidenti delle Corti di Appello*

*Ai Sigg. Procuratori Generali presso le Corti di Appello*

*Ai Sigg. Presidenti dei Tribunali*

*Ai Sigg. Procuratori della Repubblica presso i Tribunali*

*Ai Sigg. Presidenti dei Tribunali per i minorenni*

*Ai Sigg. Procuratori della Repubblica presso i Tribunali per i minorenni*

*Ai Sigg. Presidenti dei Tribunali di sorveglianza*

*Ai Sigg. Dirigenti degli Uffici giudiziari*

*p.c. Al Consiglio Superiore della Magistratura*

*Ai Sigg. Magistrati RID*

*Ai Sigg. Dirigenti DGSIA e CISIA*

**Oggetto: Emergenza COVID-19. Servizio di assistenza alle postazioni di lavoro e presidio informatico alle sedi. Rif. Prot. DGSIA n. 23706.U del 13.06.2017**

*Facendo seguito alle numerose richieste pervenute dagli uffici e relative all'assistenza, alla composizione dei presidi ed alle dotazioni hardware appare opportuno riassumere in un'unica nota le risposte alle questioni poste.*

*Come è noto questa Direzione Generale garantisce le necessarie manutenzioni ai software ed alle postazioni di lavoro fisse e mobili a disposizione degli utenti sia attraverso le attività dei C.I.S.I.A. sia mediante l'assistenza esternalizzata secondo le modalità sotto riportate.*

*Attività DGSIA e CISIA*

*La diffusione degli applicativi ed il loro continuo aggiornamento, nonché il monitoraggio della risoluzione delle anomalie segnalate e del rispetto dei livelli di servizio dei fornitori esterni sono di competenza dei CISIA e degli uffici DGSIA.*

*I CISIA – che nel corso dell'emergenza assicurano il presidio in presenza di tutti servizi non remotizzabili – risponderanno alle caselle di posta elettronica istituzionali ed in particolare:*

*Posta Elettronica Ordinaria:*            [cisia.genova@giustizia.it](mailto:cisia.genova@giustizia.it)  
[cisia.milano@giustizia.it](mailto:cisia.milano@giustizia.it)  
[cisia.brescia@giustizia.it](mailto:cisia.brescia@giustizia.it)  
[cisia.roma@giustizia.it](mailto:cisia.roma@giustizia.it)  
[cisia.napoli@giustizia.it](mailto:cisia.napoli@giustizia.it)  
[cisia.bari@giustizia.it](mailto:cisia.bari@giustizia.it)  
[cisia.catania@giustizia.it](mailto:cisia.catania@giustizia.it)  
*Posta Elettronica Certificata:*        [prot.dgsia.dog@giustiziacert.it](mailto:prot.dgsia.dog@giustiziacert.it)

*Gli uffici centrali di questa Direzione, che per la durata dell'emergenza epidemiologica in corso assicurano un presidio in presenza dei servizi essenziali, rispondono alle richieste e segnalazioni giunte all'indirizzo di PEC: [prot.dgsia.dog@giustiziacert.it](mailto:prot.dgsia.dog@giustiziacert.it).*

*Configurazione e gestione delle postazioni di lavoro fisse e mobili.*

*Questa attività, tra altre previste dal contratto SIA.54.02.03.08.GM.G.19/12 per la fornitura dei servizi di gestione dei sistemi e assistenza applicativa del sistema informativo del Ministero della*

*Giustizia e degli Uffici giudiziari, è resa esclusivamente dal personale dell'Assistenza Tecnica esterna.*

*L'ingaggio dell'Assistenza Tecnica esterna - per i servizi tra cui il presidio alle sedi e l'assistenza alle postazioni di lavoro, oltre che l'assistenza agli applicativi ed ai sistemi - avviene, pertanto, nelle forme contrattualmente previste e quindi esclusivamente attraverso l'apertura di un ticket allo SPOC o mediante telefonata al numero verde 800.868.444 o tramite mail indirizzata a [spocgiustizia@telecomitalia.it](mailto:spocgiustizia@telecomitalia.it), come meglio dettagliato nella nota prot. DGSIA n. 23706.U del 13.06.2017 richiamata in epigrafe.*

*A seguito della ricezione di una richiesta, l'operatore SPOC provvede in prima istanza a identificare l'utente stesso attraverso apposite funzionalità di ricerca (ad es. indirizzo e-mail, nome, cognome, sede etc). Si sottolinea a tale proposito che gli operatori dello SPOC sono tenuti ad intervenire solo per le richieste di assistenza effettuate dal diretto interessato e comunque da casella di posta elettronica [utente@giustizia.it](mailto:utente@giustizia.it).*

#### *Assistenza all'utilizzo degli applicativi per il collegamento da remoto*

*In questa fase di emergenza sanitaria, per rafforzare le misure anti-contagio, gli operatori del servizio sono stati istruiti a consolidare la loro attività privilegiando le forme di intervento da remoto, così come incentivato dalle regole contrattuali, anche mediante la piattaforma Microsoft TEAMS. In particolare, il personale dell'assistenza fornisce specifiche indicazioni per l'utilizzo del Remote Desktop Service (RTD), e per l'utilizzo di Skype for Business e Teams.*

*A questo scopo è stato abilitato, nell'ambito dello SPOC, un servizio di supporto dedicato che è raggiungibile al numero verde 800.868.444 post selezione 3.*

*E' esclusa la possibilità che il personale esterno e il personale CISIA presti stabile e continuativa assistenza al personale giustizia (ad esempio durante una udienza o durante le call conference)*

#### *Servizio di presidio alle sedi*

*Con riferimento al servizio di 'presidio alle sedi' reso dal personale tecnico esterno ed alla presenza del personale Cisia nelle sedi giudiziarie, si rappresenta che questa Direzione è tenuta a garantire, come stazione appaltante per gli operatori del servizio esterno che lavorano fisicamente presso le sedi dell'Amministrazione, e, come datore di lavoro per il personale in servizio presso i Cisia, il rispetto delle direttive emanate dalle autorità competenti in materia di mobilità sul territorio, distanziamento sociale, utilizzo dei DPI, quando previsti.*

*Pertanto anche per il personale DGSIA e CISIA valgono le attuali disposizioni in tema di lavoro agile quale regime ordinario di prestazione e di pianificazione del godimento delle ferie pregresse entro il 30 aprile 2020, fermo restando che sono stati individuati sia i servizi remotizzabili, sia i servizi indifferibili che richiedono la presenza in sede sia opportune modalità di reperibilità del personale.*

*Si precisa che i Centri Servizi dell'assistenza esterna, che operano ordinariamente da remoto presso sedi prestabilite, assicurano il rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti, anche dislocando il personale in sedi differenti da quelle ordinarie.*

#### *Fornitura hardware*

*Con riferimento alle innumerevoli richieste di hardware di varia natura che questa Direzione Generale sta ricevendo, si precisa che le dotazioni di Personal computer portatile sono previste per il personale di magistratura ordinaria ed onoraria, il personale dirigenziale della carriera amministrativa e penitenziaria, i funzionari apicali degli Uffici giudiziari privi della figura del dirigente e i comandanti di reparto della Polizia penitenziaria.*

*A tutte le suddette categorie sono stati forniti nominativamente per un totale di oltre 16.000.*

*Non sono previste dotazioni di Personal computer portatili per altro personale che ai sensi della normativa recentemente emanata può utilizzare dotazioni private di hardware per lo svolgimento di lavoro agile, né di altre strumentazioni che esulano dall'uso ordinario.*

*Tutte le dotazioni di hardware prevedono un periodo di ammortamento di almeno 5 anni, come previsto per la gestione dei beni mobili dello Stato, e non sono sostituibili prima di tale periodo.*

*Considerata la particolare necessità dell'uso della videoconferenza in questo periodo, sono stati disposti alcuni acquisti per webcam, microfoni e casse acustiche gli Uffici giudiziari.*

*Fermo restando il progetto in corso per consentire la partecipazione a distanza al dibattito dei detenuti, riguardo alle più generali necessità di conference-call degli Uffici amministrativi e giudiziari, questa Direzione Generale sta predisponendo un progetto a valere sul Fondo per il finanziamento degli investimenti e lo sviluppo infrastrutturale del Paese, ex comma 140 della legge 11 dicembre 2016, n. 232, e dei fondi del PON Governance e capacità istituzionale 2014-2020.*

#### *E-learning*

*Il Capo Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria, del personale e dei servizi ha disposto, ad ulteriore supporto di tutti gli utenti del dominio Giustizia, dotati di account ADN (Active Directory Nazionale), la più ampia accessibilità, sia tramite il Portale dei Servizi telematici, sia al link <https://e-learning.giustizia.it>, alla piattaforma ministeriale E-learning, in cui stato aperto un canale dedicato all'assistenza ed ai nuovi sistemi resi disponibili (sia per i collegamenti in conference-call, sia per gli accessi da remoto).*

*Il Direttore Generale*

*Alessandra Cataldi*

*Documento firmato in epigrafe digitalmente ai sensi del C.A.D.*