



Città di **ASTI**
www.comune.asti.it

Carta dei Servizi

Comune di Asti

2025

Indice del documento

1. TIPOLOGIA DI SERVIZIO	3
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	4
UFFICIO COMPETENTE	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
TEMPISTICHE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
EVENTUALI COSTI DEL SERVIZIO E/O COSTI ACCESSORI SE PREVISTI	4
NOMI DEI REFERENTI RESPONSABILI	5
CONTATTI TELEFONICI E INDIRIZZI EMAIL	5
ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO COMPETENTE E/O DELLO SPORTELLO DEDICATO CON ANNESSI INDIRIZZI DELLE SEDI FISICHE	5
INDICAZIONI SU EVENTUALI COLLEGAMENTI AD ALTRI SERVIZI, POSSIBILMENTE CON UNA DESCRIZIONE DELLE PROCEDURE DA SEGUIRE CON ULTERIORE EVIDENZA DI TEMPI E COSTI	5
ALLEGATI: EVENTUALE MODULISTICA NECESSARIA ALLA FRUIZIONE E/O RICHIESTA DEL SERVIZIO	6



Sistemi informativi

Denominazione del servizio

Servizio Sistemi Informativi.

Ufficio competente

Servizio Sistemi Informativi.

Descrizione del servizio

Attività:

- Gestione sistemistica (per quanto di competenza) dei servizi infrastrutturali e delle VM (virtual machine) su cloud NIVOLA di CSI Piemonte;
- Gestione della MAN cittadina e delle LAN delle sedi di uffici comunali;
- Gestione del parco hardware (PC, monitor e periferiche varie);
- Supervisione del servizio di stampa acquisto in noleggio;
- Gestione del servizio di telefonia fissa e delle centrali telefoniche;
- Gestione delle suite di software applicativi gestionali
- Gestione delle TLC videosorveglianza cittadina e controllo accessi alla ZTL;
- Gestione controllo accessi e timbratura del personale;

Tempistiche di erogazione del servizio

Tutte le attività indicate al punto precedente, si caratterizzano per il seguente metodo di gestione del malfunzionamento:

- Acquisizione della segnalazione di disservizio che deve essere effettuata a mezzo di posta elettronica alla casella denominata: assistentatecnica@comune.asti.it;
- Successivamente i tecnici del servizio effettuano tutte le verifiche necessaria atte a comprendere l'entità del problema, al fine di stabilire se la soluzione può essere attuata dal personale dell'ente, oppure se occorre rivolgersi ad aziende esterne cui sono affidati, per competenza, i servizi di assistenza e manutenzione del sistema ICT della Città di Asti;

Se la segnalazione viene correttamente effettuata mediante la citata casella di posta elettronica, l'utente ottiene – immediatamente – il ticket che certifica giorno ed ora della richiesta di intervento.

Successivamente, entro 6 ore lavorative, i tecnici del Servizio Sistemi Informativi provvedono ad analizzare il problema, valutando l'entità del guasto e identificando la corretta modalità operativa di risoluzione e prendono contatto con il mittente della segnalazione per concordare le

modalità di esecuzione dell'intervento (da remoto ovvero recandosi di persona presso l'interessato);

Entro le successive 12 ore lavorative il Servizio Sistemi Informativi provvede, di norma, alla soluzione del guasto con risorse proprie o aprendo idonea segnalazione ai servizi di supporto esterni.

Referente

Mauro Quadro: Responsabile Servizio Sistemi Informativi – m.quadro@comune.asti.it –
contatto telefonico: Centralino +39.0141.399111

Orari di apertura dell'ufficio competente e/o dello sportello dedicato con annessi indirizzi delle sedi fisiche

Sede	Indirizzo	Orario
Palazzo Mandela	Piazza Catena, 1	Normale orario di lavoro uffici comunali