

Note attuative per l'avvio in sperimentazione del telelavoro presso l'Università degli Studi della Tuscia

Con D.R. n. 821/16 del 10 ottobre 2016 è stato emanato il Regolamento per lo svolgimento dell'attività in telelavoro per il personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi della Tuscia.

In data 9 giugno 2017 è stato pubblicato, con repertorio n. 183/2017 e prot. n. 7843, il primo bando per l'attivazione di 3 postazioni di telelavoro domiciliare per l'anno 2017.

In data 25 settembre 2017 sono stati approvati gli atti della selezione con D.D.G. 868/2017 e in data 5 ottobre 2017 sono stati stipulati i contratti di telelavoro con le dipendenti Rossella Giacomini, Paola Marziali, Giuliana Solimine.

Al fine di avviare la sperimentazione del telelavoro sono state poste in essere le seguenti attività:

- Richiesta di n. 3 portatili e adeguamento n. 2 monitor, da inventariare per la finalità esclusiva del telelavoro.
- Incontro con **telelavoratori** nel quale si è convenuto di:
 - o utilizzare, in fase iniziale e fino all'arrivo dei portatili già richiesti, il proprio portatile personale;
 - o installare il software *TeamViewer* per sperimentare le attività di telelavoro e assistenza remota con *account* personale del dominio *@unitus.it* ad uso privato/non commerciale;
 - o utilizzare il sistema di rilevazione presenze *InfoWeb* per attestare entrata-uscita;
 - o predisporre, ove possibile, l'attivazione di segreteria telefonica in ufficio e utilizzare il numero verde per chiamate;
 - o utilizzare come punto di contatto per problemi tecnici i rispettivi responsabili informatici, che in questa fase sperimentale si sono tutti resi disponibili a collaborare e fornire informazioni di ritorno, migliorative e/o alternative;
- Coinvolgimento, su base volontaria, dei **responsabili informatici** delle strutture a cui sono assegnati i telelavoratori coinvolti (De Santis Giuseppe e Goffredo Nicola), concordando in fase iniziale e temporanea:
 - o attività di raccolta problematiche e malfunzionamenti;
 - o primo tentativo di intervento o ripristino;
 - o documentazione delle richieste ricevute, interventi effettuati, tempi di lavoro assorbiti da tale attività e comunicazione a livello centrale (Ufficio Personale DTA) con suggerimenti per migliorare il servizio.
- Verifica da parte dei colleghi telelavoratori delle funzionalità operative da casa, mediante simulazione in ufficio, che ha permesso di evidenziare alcune criticità relative alla diversa risoluzione tra portatile-PC d'ufficio (che saranno minimizzate con la sostituzione di *monitor* di risoluzione/dimensioni compatibili);

- Organizzazione dell'incontro formativo in data 5 ottobre 2017 per coordinamento e chiarimenti operativi, nel quale sono state svolte, tra l'altro, le seguenti attività:
 - o collegamento a rete fissa o WIFI;
 - o autenticazione e presa del controllo della stazione d'ufficio, operatività, lancio di programmi applicativi, blocco del PC, stampe;
 - o simulazione richiesta di supporto tecnico con indicazione delle informazioni da comunicare.

I telelavoratori e i referenti informatici dichiarano di essere disponibili alla sperimentazione, fermi restando la revisione e il miglioramento delle procedure attuate entro la fine dell'anno o prima, in caso di malfunzionamenti o di numerose richieste di intervento (vedi in allegato **Note operative per la segnalazione di malfunzionamenti**).

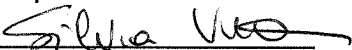
Al termine dell'iniziale periodo di sperimentazione (31/12/2017) sarà elaborato un documento definitivo, per la formalizzazione degli incarichi, con l'indicazione delle operazioni minime richieste e la previsione del supporto di seconda linea, in caso di assenza o impedimenti del responsabile informatico.

Il presente documento con il suo allegato è inviato a tutto il personale coinvolto e dovrà essere sottoscritto per approvazione entro il 31/12/2017. I firmatari si impegnano a proporre modifiche, integrazioni o migliorie alla presente proposta.

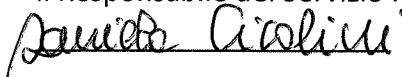
Tutte le richieste di intervento pervenute fino al 31/12/2017 saranno raccolte, a cura del **responsabile dell'Ufficio Personale DTA**, e analizzate al fine di proporre all'Amministrazione:

- miglioramenti o modifiche alle attività dei telelavoratori e/o dei responsabili informatici;
- valutazione della attività adicionalmente svolte dai responsabili informatici;
- verifica compatibilità o eventuale modifica del regolamento;
- eventuali acquisti di materiale *hardware* e *software* utilizzato per il telelavoro;

Il Responsabile dell'Ufficio Personale dirigente e tecnico amministrativo



Il Responsabile del Servizio Risorse Umane



Il Dirigente della I Divisione

Il Direttore Generale



Note operative per la segnalazione di malfunzionamenti

Il **telelavoratore** è tenuto a segnalare malfunzionamenti, avarie o difficoltà operative, tramite il proprio responsabile informatico preferibilmente utilizzando la posta elettronica (o in alternativa il numero verde) inviando un messaggio (o contattando telefonicamente il responsabile informatico) fornendo i seguenti elementi:

- In caso di *e-mail*: **A:** responsabile informatico e **CC** a *faxareapers@unitus.it*;
- **Oggetto: TELELAVORO** – richiesta intervento: nome e cognome – **OPERATIVITA'...** (**leggi dopo**);
- data e ora della rilevazione della problematica;
- indicare se la problematica si presenta sulla stazione d'ufficio, sul portatile o si riferisce a un problema di collegamento casa-lavoro utilizzando la seguente nomenclatura:
 - **OPERATIVITA' RIDOTTA SU STAZIONE D'UFFICIO:** se impossibilitato a svolgere compiti tramite la stazione d'ufficio ma operativo sul proprio portatile (attività lavorativa svolta in remoto) per problemi relativi a collegamento o malfunzionamento stazione d'ufficio;
 - **OPERATIVITA' RIDOTTA SU PORTATILE:** impossibilitato a svolgere compiti tramite il proprio portatile, ma operativo sul stazione d'ufficio per problematiche relative al software applicativo sul proprio portatile e non sul programma *TeamViewer* e collegamento;
 - **OPERATIVITA RIDOTTA PER COLLEGAMENTO:** se problema di collegamento generico (perdita della connessione o collegamento intermittente o estremamente lento);
 - **NESSUNA OPERATIVITA'** se la problematica impedisce al telelavoratore lo svolgimento del proprio lavoro come concordato nel progetto approvato dal superiore;
 - **ALTRO MALFUNZIONAMENTO/SUGGERIMENTO** eventi non rientranti nei casi precedenti, di lieve entità, che devono comunque essere presi in considerazione per il miglioramento delle condizioni lavorative tramite controllo remoto.
- breve descrizione dell'anomalia
- Invio (se *e-mail*) immagine della schermata di errore che si presenta al telelavoratore o del codice di errore riportato se impossibilitato ad effettuare la cattura dell'immagine.

Il **responsabile informatico** una volta ricevuta la segnalazione valuta autonomamente importanza e urgenza (anche compatibilmente con le altre attività da lui programmate o in corso di svolgimento) e effettua o programma le attività da intraprendere.

Nel caso in cui ritenga che il malfunzionamento non possa essere risolto da remoto o sia non grave e possa essere risolto in sede in maniera più agevole, può decidere di posporre l'intervento nei giorni di compresenza con il telelavoratore in sede.

In **caso di comunicazione dell'anomalia per via telefonica**, sarà cura del responsabile informatico (compatibilmente con le altre attività da lui programmate o in corso di svolgimento) **inviare comunicazione e-mail** all'indirizzo faxareapers@unitus.it e in CC all'indirizzo e-mail del telelavoratore della segnalazione ricevuta fornendo gli elementi precedentemente descritti.

Non appena possibile il responsabile informatico invia una e-mail a faxareapers@unitus.it e CC al telelavoratore (o contestualmente con la precedente se ha già risolto la problematica) indicando il tempo impiegato per la soluzione, se necessita di ulteriori approfondimenti oppure del supporto di altri colleghi/superiori o di intervento di una ditta esterna (problemi hardware).

Nel caso di incidente grave (NESSUNA OPERATIVITA'), la risoluzione dovrebbe essere eliminata prima che il telelavoratore effettui la successiva prestazione da remoto se il portatile o l'accesso alla postazione d'ufficio **sono l'unico strumento utilizzato o utilizzabile** nello svolgimento delle **attività programmate**.

In questo ultimo caso (NESSUNA OPERATIVITA' e NON RISOLUZIONE e PC o PORTATILE UNICO strumento per svolgere attività programmata) a seguito della segnalazione del responsabile informatico **all'Ufficio Personale DTA** (faxareapers@unitus.it), quest'ultimo, informerà il **responsabile della struttura** concordando o la modifica delle attività programmate da remoto o la temporanea sospensione del telelavoro fino a completa risoluzione e messa in efficienza degli strumenti messi a disposizione (a carico della struttura di appartenenza in caso del PC d'ufficio e a carico dell'amministrazione centrale per quanto riguarda i portatili dell'amministrazione).

Per presa visione e accettazione

I telelavoratori

Giuseppe Scuderi
Paolo Scuderi
Donella Scuderi

Il responsabile del telelavoratore

Giuseppe Scuderi
Paolo Scuderi
Donella Scuderi

I responsabili informatici

Giuseppe Scuderi
Paolo Scuderi
Donella Scuderi