

DOMANDA A.1

Identità digitale secondo il Codice Codice dell'Amministrazione Digitale

DOMANDA A.2

La firma digitale tra Codice dell'Amministrazione Digitale e Regolamento eIDAS

DOMANDA A.3

Validità ed efficacia probatoria dei documenti informatici secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale

DOMANDA A.4

Domicilio Digitale per imprese, professionisti e cittadini secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale

DOMANDA A.5

Il principio "once only" o una tantum e la Piattaforma Nazionale Digitale Dati secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale

DOMANDA A.6

Le copie informatiche di documenti analogici secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale

DOMANDA A.7

Privacy by design e digitale by default secondo le Linee Guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale

DOMANDA A.8

Minimizzazione dei dati secondo il GDPR Regolamento UE 2016 679

DOMANDA A.9

Banche dati di interesse generale secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale

DOMANDA A.11

Principali piattaforme abilitanti per l'erogazione dei servizi digitali nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2024-2026.

DOMANDA B.1

Durante la notte tra domenica e lunedì si è verificato un guasto all'impianto di condizionamento della sala server. A causa dell'eccessiva temperatura raggiunta, la maggior parte dei server si è spenta. Lunedì mattina arrivi in largo anticipo rispetto ai tuoi colleghi.

Come intendi organizzare e gestire la mattinata lavorativa, considerando la criticità della situazione e il fatto che sei momentaneamente da solo?

DOMANDA B.2

Nel fine settimana hai ricevuto numerosi messaggi di allerta, sul telefono, riguardanti un'interruzione di corrente elettrica in sala server. L'ultimo avviso risale alle 04:57 di domenica, dopo di che non hai più ricevuto notifiche. Dal tuo smartphone verifichi che la connessione VPN non è attiva, mentre la posta elettronica continua a funzionare. Sei consapevole che, a causa di ferie e malattie, lunedì mattina in servizio sarete solo in due. Al tuo arrivo sul posto di lavoro, timbrando l'ingresso, noti che l'alimentazione elettrica è presente.

Che scenario operativo ti aspetti per l'inizio della giornata lavorativa e quali sono le azioni che intraprendi prioritariamente per gestire la situazione?

DOMANDA B.3

Ricevi una telefonata da un utente di un museo che ti segnala che lo schermo del proprio computer è completamente rosso, compare un conto alla rovescia e una richiesta di pagamento. In questo momento in ufficio è presente l'intero team IT, inclusa l'assistenza tecnica di primo livello. Il tuo bacino di utenza comprende circa 1850 utenti, distribuiti su 200 sedi, con circa il 15% del personale in smart working.

Quali sono le azioni che intraprendi immediatamente e come organizzi la gestione dell'incidente, tenendo conto della diffusione dell'infrastruttura e della necessità di contenere l'eventuale minaccia?

DOMANDA B.4

Sono le 21:12 di un giovedì sera quando ricevi una telefonata da un numero non presente nella tua rubrica. Al telefono si presenta l'Assessore al Bilancio, che ti chiede urgentemente il cambio della password della sua casella di posta elettronica istituzionale. Ti informa che è in corso una seduta del Consiglio Comunale durante la quale si sta discutendo il bilancio, e ha bisogno immediato di accedere a un documento contenuto in una mail ricevuta nei giorni precedenti. I numeri di telefono degli Assessori non siano elencati nella intranet e la segreteria dell'Assessore, a quell'ora, non è contattabile. Ti ricordi di aver ricevuto una comunicazione interna che annunciava una seduta del Consiglio destinata a protrarsi fino a tarda notte, proprio per discutere il bilancio.

Come ti comporti in questa situazione?

DOMANDA B.5

I circa 1850 utenti del tuo ente operano da anni in un ambiente eterogeneo in cui convivono diversi strumenti per la produttività individuale: principalmente LibreOffice, ma anche Apache OpenOffice e svariate versioni di Microsoft Word, dalla 2000 alla 2019.

È stata presa la decisione strategica di fornire a tutto il personale una licenza di Microsoft Office 365. Il tuo compito è pianificare l'introduzione di questo nuovo ambiente

Come pianifichi e gestisci la migrazione verso Microsoft Office 365?

DOMANDA B.7

Nel tuo ente operano circa 1850 utenti distribuiti su circa 200 sedi. Attualmente sono in uso circa 1600 stampanti, tra stampanti personali e di rete, con tecnologie e funzionalità eterogenee (bianco/nero, colore, laser, inkjet, ecc.). È inoltre presente un centro stampa centrale dotato di due stampanti ad alto volume una in bianco e nero e l'altra a colori. L'obiettivo è realizzare un piano di sostituzione e razionalizzazione del parco stampanti che consenta di:

- ridurre la varietà di marchi e modelli a meno di 15;
- portare il numero complessivo di stampanti sotto le 250 unità;
- eliminare completamente la necessità di gestire un magazzino di toner e cartucce;
- superare la naturale resistenza degli utenti e offrire funzionalità aggiuntive

Come progetteresti e implementeresti il piano di sostituzione considerando i vincoli sopra indicati e la necessità di garantire la continuità dei servizi?

DOMANDA B.8

Il datacenter della tua organizzazione utilizza VMware come ambiente di virtualizzazione da circa 15 anni. Tuttavia, a seguito dell'acquisizione della società VMware da parte di Broadcom, si prevede che i costi di licensing quadruplicheranno al prossimo rinnovo, previsto tra circa 18 mesi. Sei a conoscenza di diverse soluzioni alternative, incluse alcune open source, diffuse tra enti locali simili al tuo. Inoltre, sai che un collega stimato in un altro Comune utilizza con successo una di queste alternative.

Il budget che verrà messo a disposizione con il prossimo bilancio non potrà coprire l'aumento stimato dei costi.

Come ti muoveresti in questa situazione per gestire l'impatto economico e garantire la continuità del servizio?

DOMANDA B.9

Nel contratto di assistenza informatica in essere fino ad oggi, le richieste di supporto da parte degli utenti venivano gestite esclusivamente via telefono. Il nuovo contratto, in fase di attivazione, prevede invece l'utilizzo esclusivo di un sistema di web ticketing per la gestione delle richieste di assistenza.

Come comunicheresti questo cambiamento sia all'utenza sia alla Dirigenza? Che tipo di reazioni ti aspetti e quali azioni metteresti in atto per garantire un passaggio graduale ed efficace?

DOMANDA B.10

L'Ufficio Anagrafe, che attualmente gestisce le richieste di "Certificazione Stato di Famiglia Storico" tramite quattro unità di personale che operano a rotazione su sei sportelli sul territorio comunale, dovrà ridurre la propria capacità operativa a una sola unità entro sei mesi.

Per mantenere il servizio, hai deciso di digitalizzare la richiesta, consentendo così ai cittadini e ai professionisti (notai, avvocati) di accedervi online.

Descrivi il piano di comunicazione rivolto alla cittadinanza e agli studi professionali, i meccanismi per mitigare eventuali proteste da parte degli utenti e di alcuni Consiglieri Comunali, e il piano di introduzione e attivazione del nuovo servizio digitale.

DOMANDA B.12

A partire dal mese di ottobre, il Comune adotterà un nuovo contratto per la telefonia mobile con un diverso gestore. Il vecchio contratto, tuttavia, non prevede la possibilità di riscattare i dispositivi telefonici attualmente in uso. Il parco utenti coinvolto è di circa 1100 dispositivi.

Come pianifichi e gestisci il passaggio al nuovo gestore?