

# LAVORO AGILE: GUIDA TECNICA ICT

## Premessa

Il presente documento rappresenta la Guida Tecnica ICT e definisce le corrette modalità di accesso e di utilizzo dei sistemi e dei software messi a disposizione dall'Azienda per la connessione ai sistemi aziendali quando ci si trova all'esterno della stessa in modalità di lavoro agile.

Come stabilito dalle regole aziendali sul lavoro agile, al dipendente sono forniti i sistemi e i software necessari per poter operare al di fuori dell'azienda e l'assistenza necessaria, tramite il servizio di Help Desk telefonico, per risolvere i problemi che possono sorgere durante il normale utilizzo dei sistemi.

Il dipendente si impegna ad utilizzare la strumentazione in maniera conforme alle Policy e regole stabilite dall'Azienda, nonché a rispettare le norme di sicurezza e privacy, a non manomettere gli apparati e a non consentire ad altri l'utilizzo degli stessi.

L'Azienda non è responsabile di eventuali danni che possano derivare a persone o cose a causa di un eventuale uso non corretto della strumentazione.

## Dotazione Strumenti di Lavoro

Per ottenere la dotazione richiesta per lavorare in modalità agile o per necessità aggiuntive, come ulteriori software o accesso ad altri sistemi, occorre aprire una Richiesta di Servizio secondo le procedure aziendali.

Eventuali accessori ulteriori e comuni quali cuffiette aggiuntive (pc e telefono), cavi d'alimentazione, hard disk usb possono essere richiesti e acquistati tramite l'applicazione shopping basket, gestita normalmente dalle segreterie di Funzione o Direzione.

I costi di tali accessori saranno normalmente addebitati sul centro di costo del dipendente.

### **COSA SERVE PER LAVORARE IN MODALITÀ AGILE:**

1. il PC PORTATILE AZIENDALE, corredato di telecamera integrata per le videochiamate e riunioni on line
2. Uno SMARTPHONE AZIENDALE (se non già assegnato) , dotato di cuffiette ed un cavo per l'alimentazione. Nel caso in cui, per le finalità lavorative definite dalle policy aziendali di assegnazione device ICT, un dipendente sia già assegnatario di uno smartphone aziendale o se, per tali finalità, ne dovesse fare richiesta, potrà utilizzare tale device nelle giornate di Lavoro agile. Lo smartphone non deve esser utilizzato come strumento di connessione alla rete Internet per il pc quando si lavora in modalità agile (cd. Tethering);
3. SOFTWARE VPN per il collegamento alla rete aziendale (installato sul proprio pc)
4. Software di COLLABORATION (es. Teams)
5. Tutti i PROGRAMMI NECESSARI per il proprio lavoro.

## Collegamento alla rete aziendale

Per lavorare in modalità agile è necessario essere dotati di una connessione dati adeguata, NON fornita dall'Azienda. Analogamente NON è consentito utilizzare chiavette di connessione dati fornite dall'azienda a fronte di esigenze di mobilità legate allo svolgimento delle proprie attività lavorative. Per collegarsi ai sistemi aziendali devono essere eseguiti i seguenti passaggi:

### I 3 PASSAGGI PER CONNETTERSI AI SISTEMI AZIENDALI

1. CONNETTERSI ALLA RETE, ad esempio l'ADSL di casa, via cavo (consigliato) o wi-fi
2. VERIFICARE LA QUALITÀ DELLA CONNESSIONE (almeno **2m/bits** al secondo) collegandosi a:  
<https://www.speedtest.net/it>  
<https://www.speedtest.net/it>
3. CONNETTERSI ALLA VPN AZIENDALE tramite il software Forticlient

#### 1. CONNETTERSI ALLA RETE

La connessione può avvenire tramite cavo o rete wi-fi. Per garantire una adeguata sicurezza e privacy, **NON DEVONO ESSERE UTILIZZATE CONNESSIONI WI-FI "APERTE"** (non protette da password). Se possibile va impostato sul router WIFI il protocollo WAP2 o WAP3, che garantiscono una adeguata sicurezza sulla rete WIFI.

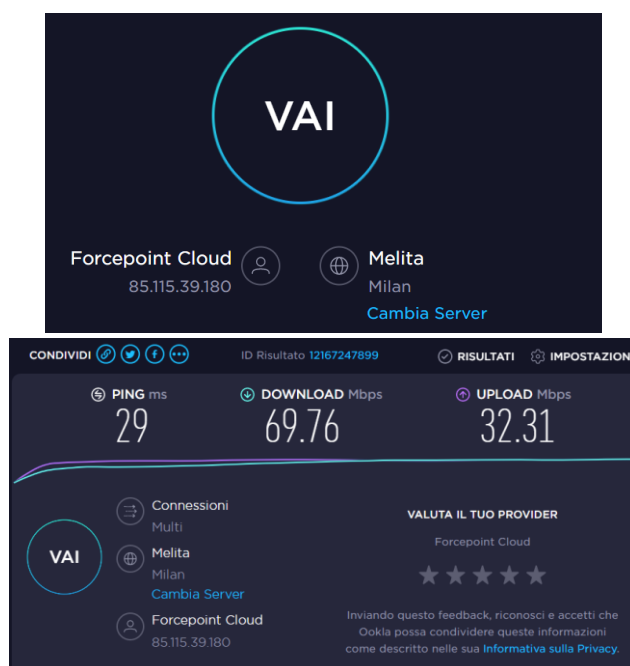
#### 2. VERIFICARE LA QUALITÀ DELLA CONNESSIONE (SPEEDTEST)

Per poter lavorare al di fuori della rete aziendale in modalità agile, è raccomandabile che la rete utilizzata permetta un collegamento ad Internet con una capacità minima di **2Mbps** in download (SCARICA), **0,512 Mbps in upload** (CARICA) ed una latenza (ritardo del segnale) voce **PING** massima **non superiore a 100 millisecondi**.

La velocità e la latenza della propria connessione devono essere verificate **prima** di pianificare la giornata di lavoro agile.

Per testare la velocità ci si può collegar al sito: <https://www.speedtest.net/it> (non è richiesta utenza o password).

Per eseguire il test, una volta entrati nel sito, occorre cliccare sulla voce **VAI** ed attendere l'esito del test, che dura circa 30 secondi. Terminato il test ci si può scollegare dal sito.



**COSA FARE SE LA QUALITÀ CONNESSIONE NON È ADEGUATA:** Nel caso la connessione abbia prestazioni inferiori ai valori minimi richiesti, l'utilizzo delle applicazioni aziendali risulterà penalizzato. In presenza di problematiche tecniche che impediscano o pregiudichino il normale svolgimento dell'attività in modalità agile, il dipendente deve darne immediata comunicazione al proprio responsabile per valutare

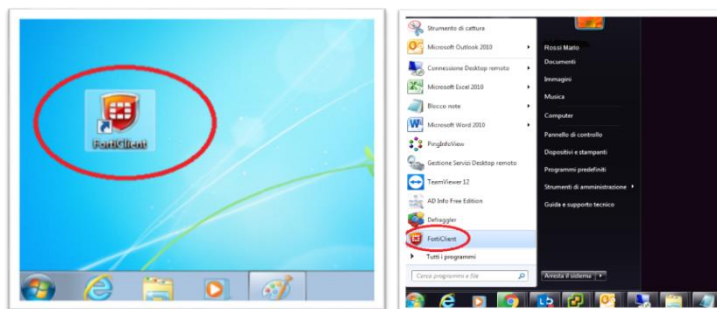
gli opportuni interventi e/o provvedimenti atti ad assicurare il ripristino di condizioni di corretto esercizio della prestazione lavorativa.

### 3. COLLEGARSI ALLA RETE AZIENDALE

Per accedere ad alcune applicazioni aziendali è necessario connettersi alla rete aziendale. Tramite l'applicazione FORTICLIENT si può effettuare un collegamento sicuro con la rete aziendale (i.e. VPN) e lavorare come se si fosse in ufficio. Attivare per almeno 1h al giorno la connessione VPN consente, inoltre, di mantenere il PC aggiornato ed in linea con i più recenti standard di sicurezza.

Non tutte le applicazioni e i servizi aziendali richiedono l'attivazione della VPN: la posta aziendale, la Intranet, le applicazioni Microsoft 365 (Teams, Sharepoint, OneDrive, etc), Workday, Zucchetti sono alcuni esempi di applicazioni aziendali accessibili senza collegamento VPN. Tutte le altre applicazioni di rete (ad esempio Sap, ed altre raggiungibili dalla Intranet come T&A, Hrsi..) e i dischi di rete sono utilizzabili solo se si è connessi alla rete aziendale tramite FORTICLIENT. L'utilizzo contemporaneo da parte di altre persone dello stesso collegamento internet per il trasferimento di dati molto pesanti (es. videostreaming o video giochi on line...) può penalizzare le prestazioni del collegamento e quindi rallentare le applicazioni aziendali.

La connessione alla VPN avviene tramite l'esecuzione del programma Forticlient presente sul desktop e nel menu programmi del proprio pc.

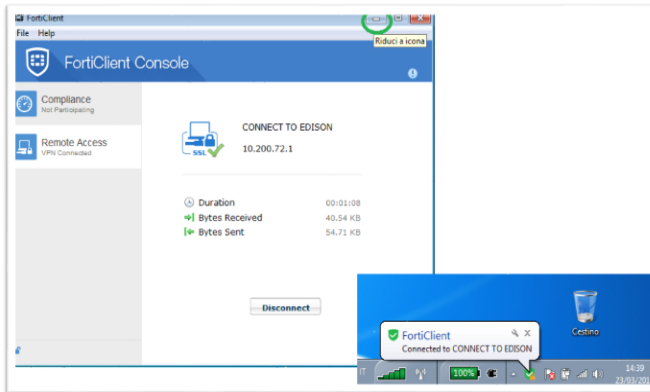


Dopo aver immesso la propria username e password di rete (quelle del pc), alla prima connessione occorre selezionare il certificato (Nome+cognome/EdisonSubCa) dal menù a tendina,



VPN Name	CONNECT ME
Username	
Password	
Client Certificate	Rossi, Mario /EdisonSubCA
<b>Connect</b>	

fare click sul pulsante **Connect** ed attendere l'avvio della connessione fino a quando viene visualizzata la figura riportata qui sotto.



A questo punto, è possibile utilizzare le applicazioni normalmente come se fossi in ufficio. Alcune applicazioni potrebbero presentarsi più lente in fase di avvio (ad esempio i dischi di rete la cui mappatura richiede un po' di tempo): questa condizione è strettamente legata alla velocità e latenza della rete Internet a cui siamo connessi.

Il programma FortiClient mantiene la connessione aperta per circa 8 ore consecutive. Nel caso il pc sia disconnesso dalla rete Internet o si spenga per via di una prolungata inattività, per riconnettersi alla rete Edison si devono rieseguire i passi di questo paragrafo, oppure (scelta consigliata) riavviare il pc e rieseguire l'intera procedura.

La disconnessione dalla rete Edison può avvenire cliccando sul pulsante Disconnect o spegnendo il pc.

## Organizzazione di riunioni online

### CONSIGLI PER UNA BUONA RIUNIONE ON-LINE

- Quando sei in ufficio, nel caso la numerosità delle persone lo richieda, **UTILIZZA UNA SALA RIUNIONI DEBITAMENTE ATTREZZATA** (utilizzando il sistema di Prenotazione Sale Riunioni si può verificare la disponibilità di sale con Video-Conferenze);
- Utilizza **SUPPORTI AUDIO VIDEO ADEGUATI** come ad esempio auricolari o mini- casse;
- **SCEGLI LUOGHI ADATTI, RISERVATI E NON RUMOROSI;**
- **NOMINA UN MODERATORE** della riunione, ovvero una persona che guidi la conversazione, e tenga i tempi facendo in modo che ciascuno possa esprimere il proprio punto di vista;
- **PARLATE UNO ALLA VOLTA:** E' una buona prassi in ogni riunione, ma fondamentale quando si partecipa a riunioni online, in cui parte delle persone sono collegate da remoto, non sovrapporsi con chi sta parlando in quel momento: per le persone che partecipano da remoto, prima di intervenire nella discussione, è sempre meglio chiedere il permesso al moderatore, di solito via chat;
- **INSERISCI I NUMERI DI PAGINA NELLE PRESENTAZIONI:** sarà più facile avere dei riferimenti durante la discussione;
- Ricordati di **CHIUDERE IL MICROFONO** quando non si deve intervenire;
- **CHIUDI I PROGRAMMI NON NECESSARI:** Verifica che sul pc non siano in esecuzione più programmi di quelli necessari alla riunione, in modo da non rallentare la connessione;
- **NON EFFETTUARE DOWNLOAD O UPLOAD** di dati durante la riunione online: occuperai la banda di rete rallentando la comunicazione. Assicurati che non vi siano altre persone che utilizzano in contemporanea la stessa connessione per il trasferimento di dati molto pesanti (es. videostreaming o video giochi on line...);
- **LIMITA L'UTILIZZO DEL VIDEO** per evitare un consumo eccessivo di banda che potrebbe rallentare la connessione e comportare costi aggiuntivi

Lo strumento aziendale adottato per gestire le riunioni online ed interagire con i colleghi da remoto è Teams.

Con Teams oltre alle funzioni di base, ovvero la chat e lo stato per la verifica della disponibilità dei colleghi, si possono organizzare videochiamate (uno a uno), riunioni online (uno a molti) e condividere in tempo reale i contenuti (a seconda della dimensione del file da condividere la prestazione dell'applicazione può essere più o meno efficace).

Quando si lavora in modalità agile, **OCCORRE SEMPRE RENDERE VISIBILE E AGGIORNATO IL TUO STATO PERSONALE**, in modo da essere raggiungibili e contattabili

Una guida sulle funzionalità e sulle modalità di utilizzo di Teams, è presente sulla Intranet aziendale, nell'area "Persone-ICT4YOU-Approfondimenti-2019".  
Iscriverti ai corsi erogati sulla piattaforma di formazione digitale aziendale è fondamentale.

## Utilizzo Smartphone

Quando si lavora in modalità agile si deve essere raggiungibili anche attraverso lo smartphone aziendale. Occorre verificare che il numero di telefono assegnato sia aggiornato nella rubrica aziendale ed è possibile chiamando l'Help Desk (int. 4000).

### TETHERING



Il TETHERING ("incatenamento") consiste nell'uso di un telefono cellulare come gateway per offrire accesso alla rete ad altri dispositivi che ne sono sprovvisti (es. laptop). La connessione tra i due dispositivi può avvenire via wireless (Bluetooth o Wi-Fi) o in maniera cablata (USB).

**Il TETHERING utilizza il traffico dati dello smartphone, che è limitato, per cui non va mai usato.**

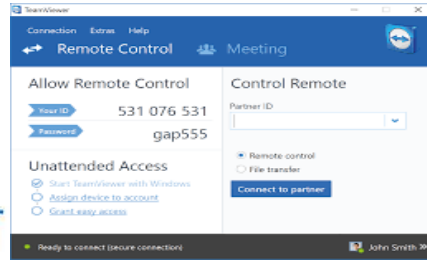
**IN LAVORO AGILE, NON DEVE ESSERE UTILIZZATO LO SMARTPHONE PER COLLEGARE IL PC A INTERNET O ALLA RETE AZIENDALE.**

## Richiesta di assistenza

**Help Desk – 02.6222.4000 opzione 2.** Se non si riesce a collegarsi alla rete Edison, si può richiedere assistenza al servizio di Help Desk che risponde al numero 02.6222.4000, opzione 2.

**Il programma TeamViewer** - Per risolvere alcuni problemi l'operatore di help desk potrebbe aver la necessità di collegarsi da remoto al pc del dipendente.

Per permettere questo tipo di assistenza è stato installato sul PC il programma TeamViewer. Per il suo utilizzo è autorizzato l'operatore del servizio Help Desk con cui si è in contatto.



**Nota Bene** – prima di contattare l'help desk è consigliato riavviare il Pc e rieseguire l'intera procedura di connessione.