

Modalità di intervento su sistemi, software e infrastrutture realizzati o gestiti da terzi

Professionalità, collaborazione e tutela del cliente

Nel corso della mia attività professionale può capitare di intervenire presso aziende, studi professionali o privati in cui computer, server, reti, apparati, software, gestionali, sistemi di backup, servizi cloud, caselle e-mail, domini, infrastrutture informatiche o altre configurazioni siano stati installati, configurati o gestiti da altri tecnici, fornitori o aziende.

In queste situazioni il mio obiettivo è sempre lo stesso: individuare e risolvere il problema nel modo più rapido, sicuro ed efficace possibile, operando con competenza, trasparenza e nel pieno interesse del cliente.

Per questo motivo adotto un metodo di lavoro preciso, volto a tutelare il cliente, il mio operato e quello degli altri professionisti eventualmente coinvolti.

Ricerca la soluzione, non un colpevole

L'informatica è composta da sistemi complessi e interconnessi. Un malfunzionamento può dipendere da molteplici fattori: configurazioni pregresse, aggiornamenti, incompatibilità software, licenze, credenziali, problemi hardware, errori di configurazione, servizi esterni o interventi eseguiti in passato.

Attribuire immediatamente una responsabilità senza un'adeguata analisi tecnica non aiuta il cliente e spesso rallenta la risoluzione del problema.

Il mio approccio consiste nell'analizzare i fatti, verificare le possibili cause e individuare la soluzione più corretta, senza ricercare responsabilità prima che siano supportate da elementi oggettivi.

Collaborazione con altri tecnici e fornitori

Quando il sistema oggetto dell'intervento è stato realizzato o gestito da altri professionisti, sono pienamente disponibile a collaborare con il tecnico, il fornitore software o l'azienda coinvolta.

La collaborazione può comprendere confronti tecnici, verifiche congiunte, analisi delle configurazioni, raccolta delle informazioni necessarie e coordinamento delle attività utili alla risoluzione del problema.

Ritengo infatti che la collaborazione tra professionisti rappresenti il modo migliore per offrire un servizio di qualità e risolvere rapidamente le criticità, sempre nell'interesse del cliente.

Interventi su sistemi realizzati o gestiti da terzi

Quando un sistema, un software, un apparato o una configurazione sono stati realizzati o gestiti da terzi, evito di effettuare modifiche operative senza una specifica richiesta e autorizzazione del cliente.

Questa scelta non nasce dalla volontà di sottrarmi alle responsabilità, ma dall'esigenza di operare con correttezza professionale.

Qualsiasi intervento tecnico, anche se eseguito con la massima diligenza, può modificare lo stato del sistema, alterare configurazioni esistenti o far emergere problematiche già presenti ma non ancora manifeste.

Per questo motivo ogni attività viene valutata con attenzione prima di procedere.

Tutela delle responsabilità tecniche

Quando più professionisti intervengono sullo stesso sistema, software o infrastruttura, l'individuazione dell'origine di un eventuale malfunzionamento può diventare particolarmente complessa.

Un intervento successivo potrebbe infatti essere indicato come possibile causa del problema anche quando quest'ultimo derivi da configurazioni, anomalie o condizioni preesistenti.

Per evitare equivoci, contestazioni o attribuzioni improprie di responsabilità, gli interventi su sistemi realizzati o gestiti da terzi vengono effettuati esclusivamente previa autorizzazione del cliente e, quando possibile, privilegiando il confronto e la collaborazione con il fornitore originario.

Questa procedura tutela tutte le parti coinvolte e consente di mantenere la massima trasparenza sull'attività svolta.

Ambito di applicazione

La presente modalità operativa si applica, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, a:

- reti dati, Wi-Fi, firewall, router, switch e apparati di rete;
- server fisici e virtuali;
- computer, NAS e sistemi di archiviazione;
- software gestionali, contabili, fiscali, CAD, CRM ed ERP;
- database e archivi dati;
- sistemi di backup e disaster recovery;
- servizi cloud, Microsoft 365, Google Workspace e piattaforme analoghe;
- hosting, domini, DNS, PEC, posta elettronica e servizi Internet;
- stampanti, multifunzione e periferiche condivise;
- sistemi di videosorveglianza, controllo accessi, VoIP e dispositivi collegati alla rete;
- qualsiasi altra infrastruttura hardware o software installata, configurata o gestita da soggetti terzi.

Autorizzazione all'intervento

Qualora il cliente richieda espressamente un intervento su sistemi o configurazioni realizzati o gestiti da terzi, l'attività potrà essere eseguita previa autorizzazione del cliente.

Con tale autorizzazione il cliente prende atto che:

- l'intervento è richiesto su sistemi non realizzati da Fabio Pinardi;
- qualsiasi attività tecnica può comportare modifiche alle configurazioni esistenti;
- eventuali anomalie preesistenti potrebbero manifestarsi o aggravarsi durante le operazioni di diagnosi o intervento;
- Fabio Pinardi non può essere ritenuto responsabile per difetti, errori progettuali, configurazioni errate, incompatibilità, malfunzionamenti o problematiche preesistenti riconducibili a sistemi, software o interventi effettuati da terzi;
- eventuali responsabilità saranno valutate esclusivamente sulla base di elementi tecnici oggettivi e documentabili.

In assenza di autorizzazione

In mancanza di autorizzazione mi limiterò alle attività di diagnosi, verifica tecnica, consulenza e supporto, senza apportare modifiche operative ai sistemi interessati.

Il mio impegno professionale

Credo nel rispetto del lavoro altrui, nella collaborazione tra professionisti e nella massima trasparenza nei confronti del cliente.

Un tecnico serio non cerca un colpevole: cerca la soluzione.

Allo stesso modo, un tecnico responsabile sa quando è opportuno intervenire e quando è necessario fermarsi per evitare di compromettere ulteriormente un sistema o assumere responsabilità che non gli competono.

La tutela delle responsabilità professionali non serve a evitare il lavoro, ma a garantire che ogni intervento venga svolto in modo corretto, documentabile e trasparente, nell'interesse del cliente e nel rispetto del lavoro di tutti i professionisti coinvolti.

Fabio Pinardi

Specialista IT

www.fabiopinardi.com

www.system-lab.it

Pinardi Fabio

Specialista IT

Assistenza, Consulenza, Servizi e soluzioni Informatiche

Via Sabotino 5 - 00058 Santa Marinella (RM)

Tel. 3398893601

e-mail: email@fabiopinardi.com Pec: fabio.pinardi@pec.it

C.F. PNRFBA84M07C773Q P.Iva 13206821004