



Decreto n. 2016 anno 2017

Prot. n. 178110

Il Direttore Generale

VISTI

- lo Statuto dell'Università degli Studi di Firenze ed in particolare l'art. 38 nel quale SIAF è definito quale struttura dotata di autonomia gestionale;
- il D.D. n. 344 del 26 febbraio 2015, prot. n. 25649 di approvazione del Documento avente ad oggetto "Linee Guida per la riorganizzazione delle funzioni tecnico amministrative di Ateneo", con il quale, fra l'altro:
  - si e' ritenuto di operare interventi atti a incardinare pienamente SIAF nell'organizzazione dei processi di Ateneo e a dare alla struttura un connotato strategico ed una referenza dirigenziale pur in assenza di una sua qualificazione come Area dirigenziale;
  - si disegnava contestualmente una più ampia funzione trasversale denominata "Servizi informatici e sistemi informativi";

RICHIAMATI i propri precedenti decreti relativi all'organizzazione interna di SIAF, all'individuazione dei processi presidiati e all'attribuzione dei relativi incarichi;

TENUTO CONTO inoltre di quanto segue:

- con D.R. n. 623 prot. n. 110089 del 1 agosto 2016 è stata costituita la funzione trasversale denominata "Innovazione per lo sviluppo sinergico dei processi di informatizzazione dell'Ateneo", quale punto di aggregazione di risorse, strumenti e strutture per lo sviluppo di strategie e programmi in ambito informatico e informativo a valere per tutto l'Ateneo;
- la funzione trasversale ha trovato punto di riferimento, di indirizzo e di sintesi nella previsione di una cabina di regia unica, costituita con il medesimo decreto, all'interno della quale pianificare e progettare soluzioni innovative, attribuire le competenze realizzative, valutare i risultati conseguiti; di detta cabina di regia fanno parte SIAF, DISIA e DINFO;
- con D.D. n. 591 prot. n. 47988 del 29 marzo 2017, a seguito della revisione degli assetti dirigenziali è stata costituita l'Area per l'Innovazione e Gestione

dei Sistemi Informativi ed Informatici, con la finalità di favorire e strutturare attraverso essa l'evoluzione dei sistemi e degli strumenti informatici nell'ottica di una loro progettazione unitaria, di ampia e capillare diffusione. L'Area rappresenta il riferimento dirigenziale di SIAF, che connota in essa la propria operatività;

#### VISTI

- il D.D. n. 649 - prot. n. 52158 del 5 aprile 2017 di approvazione della sottoarticolazione della struttura organizzativa di Ateneo, con la quale, fra le altre è stata definita la struttura organizzativa di SIAF come raffigurata sub A); essa veniva approvata in prima applicazione e sperimentalmente nelle more di una più complessa revisione ed in attesa di evolvere il sistema anche attraverso la progressiva sostenibilità del reclutamento particolarmente necessario in quest'ambito;
- il D.D. n.770 (prot. n. 65002) del 2 maggio 2017 di modifica ed integrazione degli allegati del citato Decreto 649/2017;

RICHIAMATI i propri decreti con cui sono state avviate e concluse le selezioni per il conferimento degli incarichi relativi alle unità funzionali, alle funzioni di responsabilità e specialistiche dell'Amministrazione Centrale, ex articolo 91 del CCNL;

VISTO il D.D. n. 1146 prot. n. 102410 del 7 luglio 2017 di conferimento all'ing. Marius Bogdan Spinu, dell'incarico dirigenziale a tempo determinato dell'Area Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici e di Direttore tecnico di SIAF a far data dal 1 luglio 2017;

TENUTO CONTO che, fra gli obiettivi generali affidati al Dirigente e definiti nel D.D. 1146/2017, erano previste azioni per l'implementazione e revisione dell'organizzazione per processi e la valorizzazione in essa del personale;

CONSIDERATA la trasversalità connaturata alla missione dell'Area e la sua centralità nel contesto sopra descritto che la rende un nodo strutturale per:

- rendere pienamente operative, oltre che sinergiche, le strutture interne che si connotano per gli apporti dati da ciascuno all'evoluzione dei sistemi e degli strumenti informatici e nell'ottica di una loro progettazione unitaria, di ampia e capillare diffusione;

- sintetizzare e rendere operative, di intesa con le altre strutture, le linee strategiche evidenziate dalla Cabina di regia per l'evoluzione dei sistemi informatici di Ateneo;
- garantire l'adeguato impiego delle risorse e tecnologie ICT per lo studio, sviluppo e gestione di un sistema interoperabile delle applicazioni e servizi;

RITENUTO OPPORTUNO, nell'ottica dell'implementazione dell'organizzazione per processi, della valorizzazione in essa del personale e dell'ottimizzazione della gestione e del controllo dei sistemi e servizi informatici, in coerenza con le strategie, le politiche e gli obiettivi di Ateneo, disegnare l'assetto organizzativo dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici come rappresentato sub a) operando dunque su tre livelli: A) a livello di Cabina di regia per garantire la sinergia dei programmi, B) a livello di Area per la sinergia operativa, C) a livello di SIAF, struttura ad essa strettamente correlata;

RITENUTO OPPORTUNO evolvere l'organizzazione dei processi afferenti complessivamente all'Area nel senso di costituire il gruppo di Enterprise Architecture e Project Management Office (EAPMO) a supporto delle attività di pianificazione e monitoraggio nell'ambito della Funzione trasversale dell'innovazione per lo sviluppo sinergico dei processi di informatizzazione dell'Ateneo con le seguenti attività:

1. Supporto operativo e metodologico alla gestione e governo dei progetti e dei processi anche tramite l'individuazione delle metodologie e strumenti di PM da utilizzare;
2. Promozione e aggiornamento di metodologie di project management e relativa formazione;
3. Valutazione tecnica delle soluzioni interne ed esterne più adatte a soddisfare le esigenze espresse dalla cabina di regia nell'ambito della funzione trasversale;
4. Garanzia della coerenza delle nuove iniziative con il percorso di evoluzione organizzativa e tecnologica dei sistemi informativi e allineamento agli obiettivi strategici di Ateneo;
5. Monitoraggio delle attività dell'ambito verificando il rispetto della pianificazione ed il coordinamento con gli altri settori;

6. Coordinamento delle attività nell'ambito della qualità e sicurezza informatica;
  7. Promozione della partecipazione dell'Area e della Funzione trasversale a progetti di ricerca e collaborazione nazionale e internazionale;
  8. Definizione delle priorità di azione in base alle indicazioni della cabina di regia e del Front Office SIAF ed in collaborazione con le altre strutture dell'Ateneo;
  9. Attività di raccolta e catalogazione delle informazioni prodotte dall'insieme dei progetti tecnologici di Ateneo;
  10. monitoraggio e diffusione dei progressi relativi al percorso di evoluzione tecnologica dell'Ateneo;
- affidare il coordinamento dell' EAPMO all'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici;

CONSIDERATA la revisione complessiva della *mission* per effetto di quanto sopra rappresentato, evidenziata nell'allegato B);

CONSIDERATO che il Dirigente ha riesaminato i processi alla luce dei principi suesposti, che richiedono un aggiornamento complessivo dell'organizzazione, secondo quanto previsto nella scheda allegata al presente decreto , allegato C);

RITENUTO altresì:

- di confermare i processi censiti riorganizzandoli secondo un'ottica funzionale e non territoriale;
- di mantenere la previsione di due coordinamenti su cui insisteranno e articoleranno la maggior parte dei processi;
- evolvere quindi la precedente organizzazione articolata in un coordinamento tecnico delle attività interne e in un coordinamento tecnico di tutte le attività territoriali, riallocando i relativi processi secondo un principio che tenga conto delle componenti (hardware e software) che definiscono l'architettura del sistema informativo di Ateneo ;

DATO ATTO pertanto della necessità di costituire un:

- Unità di processo "Coordinamento tecnico sistemi e reti", dedicato alla

progettazione e gestione dell'infrastruttura tecnologica; al coordinamento saranno riallocati i principali processi gestiti dall'UP "Unifinet", che viene riclassificata, in ragione della minore complessità e responsabilità organizzativa, in Funzione di responsabilità;

- Unità di processo "Coordinamento tecnico applicativi", dedicato alle attività di manutenzione e sviluppo di applicativi e siti web e alla comunicazione in rete;

RITENUTO al contempo di:

- confermare l'unità di processo "E-Learning e formazione informatica" e la posizione professionale dedicata ai "Siti Web";
- affidare al Dirigente il coordinamento ed il monitoraggio dei front services relativi alle attività informatiche di SIAF per garantire l'ottimale e uniforme erogazione dei servizi agli *stakeholders* interni ed esterni (dipartimenti, strutture comuni con il SSR, amministrazione centrale, sportelli per gli studenti) attraverso la previsione di funzioni dedicate all'interfaccia verso l'utenza con l'obiettivo di coordinare e monitorare in forma sinergica, uniforme e ottimale i rapporti all'esterno di SIAF;
- di confermare/riconfigurare all'interno dell'organizzazione di SIAF le seguenti posizioni:

**Funzioni di responsabilità:**

- "Infrastrutture Data center", precedentemente definita come "Server Farm";
- "Comunicazione in rete";
- "Servizi informatici alle Strutture con il SSR";
- Servizi informatici all'Amministrazione Centrale";
- "Servizi informatici ai Dipartimenti";
- "Gestione Amministrativa e Contabile";

**Funzione Specialistica:**

- “Servizi Informativi Front-Office Studenti”;
- di istituire le seguenti posizioni:

**Funzioni di responsabilità:**

- “Software Farm”;
- “Unifi Net”;

RITENUTO pertanto di ridisegnare l’assetto organizzativo dell’Area per l’Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici come rappresentato dal funzionigramma allegato A) operando sui vari livelli organizzativi, su cui insistono i processi informativi ed informatici di Ateneo sopra citati;

PRECISATO QUANTO SEGUE:

- il “Coordinamento tecnico sistemi e reti” e il “Coordinamento tecnico applicativi”, in ragione dei processi assegnati alla loro referenza e alla ripesatura secondo le linee tracciate *ex* D.D. 344/2015, danno luogo ad incarichi di fascia alta; le competenze richieste per l’affidamento degli incarichi sopra indicati saranno valutate con apposita selezione fra il personale di Ateneo in possesso di idonea qualifica;
- nelle more delle selezioni sono confermati gli incarichi relativi al Coordinamento Tecnico delle attività territoriali di SIAF, ad interim dell’UP. Unifi net e “Coordinamento Tecnico delle attività interne di SIAF”;
- il disegno organizzativo come descritto potrà nel tempo essere perseguito ed implementato anche in ragione della sostenibilità del necessario, progressivo e graduale reclutamento di risorse tecniche, secondo criteri di priorità di intervento;
- parimenti in ragione delle dinamiche contrattuali potranno essere attivate le nuove posizioni descritte nella misura sostenibile e progressivamente funzionale;

CONSIDERATO altresì opportuno:

- procedere alla selezione per la funzione di responsabilità “Infrastrutture Data center”, ancora da assegnare in quanto la precedente posizione relativa alla

“Server Farm” è risultata vacante per mancanza di candidati idonei;

- assegnare, nel progressivo evolversi dell’implementazione della nuova organizzazione dell’Area, la referenza dei processi delle funzioni di responsabilità “Unifi net” e “Software Farm” al Dirigente della medesima;
- rinviare ad un successivo decreto l’integrazione del funzionigramma generale di Ateneo di cui al D.D. n. 649/2017 così come integrato dal D.D. n.770/2017;

#### DECRETA

- a decorrere dal 01.12.2017 la struttura organizzativa dell’Area per l’Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici è articolata secondo quanto illustrato nei seguenti allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto:
  - Funzionigramma descritto nell’allegato A);
  - Mission dell’Area per l’Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici, allegato B);
  - Scheda relativa ai processi ad essa afferenti nell’allegato C);
- di costituire :
  - il “Coordinamento tecnico sistemi e reti”, dedicato alla progettazione e gestione dell’infrastruttura tecnologica; al coordinamento saranno riallocati i principali processi gestiti dall’UP “Unifinet”, che viene riclassificata, in ragione della minore complessità e responsabilità organizzativa, in Funzione di responsabilità;
  - il “Coordinamento tecnico applicativi”, dedicato alle attività di manutenzione e sviluppo di applicativi e siti web e alla comunicazione in rete;
- di confermare l’unità di processo “E-Learning e formazione informatica” e la posizione professionale dedicata ai “Siti Web”;
- di confermare/riconfigurare all’interno dell’organizzazione di SIAF le seguenti funzioni:

### **Funzioni di responsabilità:**

- “Infrastrutture Data center”, precedentemente definita come “Server Farm” ;
- “Comunicazione in rete”;
- “Servizi informatici alle Strutture con il SSR”;
- Servizi informatici all’Amministrazione Centrale”;
- “Servizi informatici ai Dipartimenti”;
- “Gestione Amministrativa e Contabile”;

### **Funzione Specialistica:**

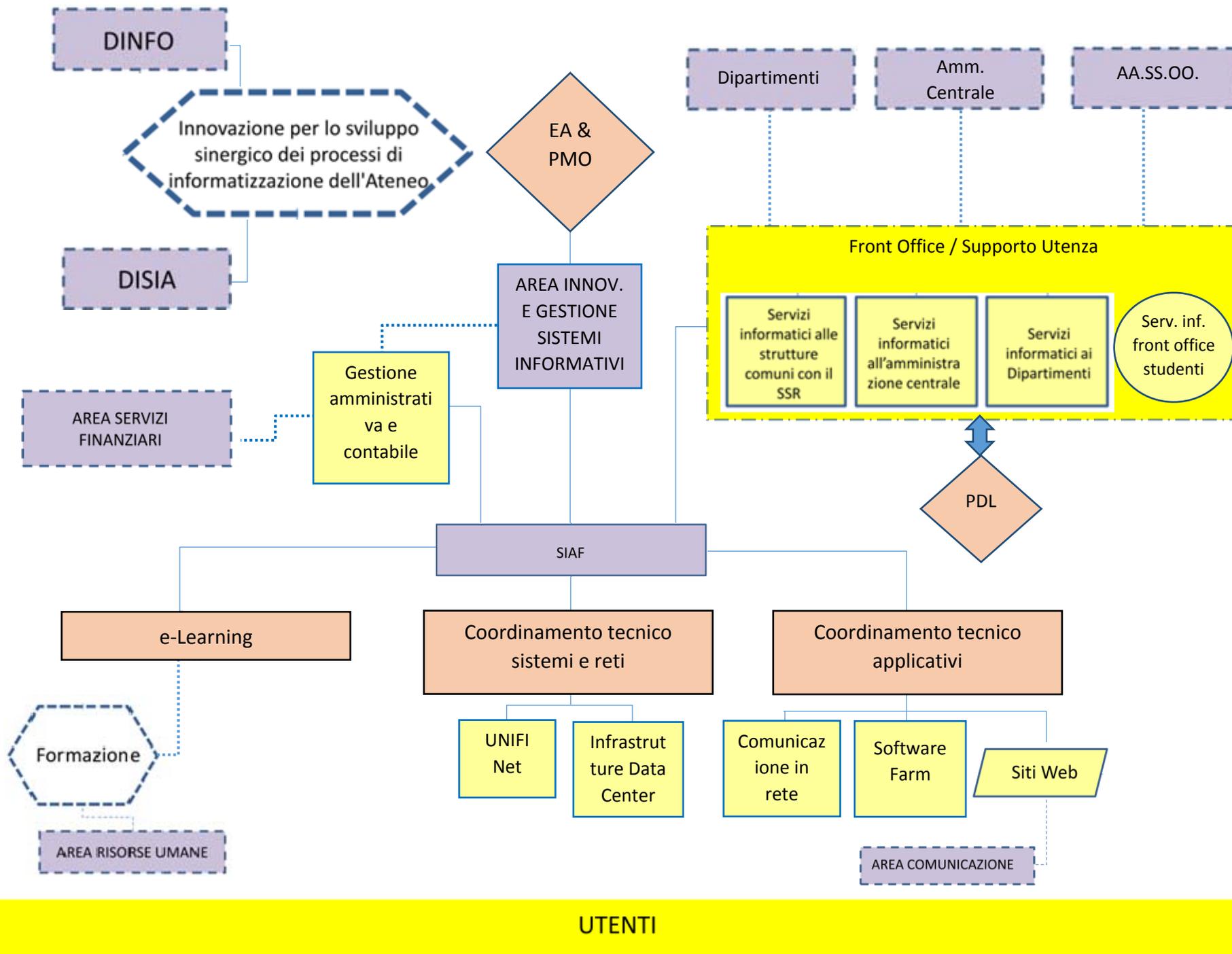
- “Servizi Informativi Front-Office Studenti”;
- di istituire al contempo le funzioni di responsabilità: “Unifi net” e “Software farm”, assegnando la referenza dei processi al Dirigente, riservandosi di attivarle con successivo provvedimento;
- di dare mandato ai competenti Uffici per l’avvio:
1. delle selezioni interne per l’affidamento degli incarichi di responsabilità dei due Coordinamenti a personale di categoria EP, secondo il profilo professionale necessario ed esplicitato nel bando;
  2. della selezione interna per l’affidamento della funzione di responsabilità “Infrastrutture Data center”, riservata al personale di categoria B, C e D, in sostituzione della precedente vacante Funzione di Responsabilità “Server Farm”;
- di procedere all’attivazione del “Coordinamento tecnico sistemi e reti” e del “Coordinamento tecnico applicativi”, e alla conseguente disattivazione degli attuali coordinamenti, agli esiti delle selezioni per l’assegnazione dei corrispettivi incarichi;
- di mantenere gli incarichi del Dott. Eugenio Dibilio, responsabile del “Coordinamento Tecnico delle attività territoriali” di SIAF e ad interim dell’UP. “Unifi Net” e del Dott. Valdo Pasqui, responsabile del “Coordinamento Tecnico delle attività interne” di SIAF sugli attuali incarichi e funzioni fino all’esito della selezioni sopra citate;

- di mantenere, gli incarichi relativi alle funzioni specialistiche e di responsabilità confermate e precedentemente assegnate ;
- di dare mandato al Dirigente di procedere alla riallocazione complessiva delle risorse umane;
- rinviare ad un successivo decreto l'integrazione del funzionigramma generale di Ateneo di cui al D.D. n. 649/2017 così come integrato dal D.D. n.770/2017.

Firenze, 29 Novembre 2017

F.to Il Direttore Generale  
(Dott.ssa Beatrice Sassi)

S  
T  
R  
U  
T  
T  
U  
R  
E



# **MISSION DELLE AREA/FUNZIONI E DELLA SOTTOARTICOLAZIONE**

## **Allegato B**

## **Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici**

L'Area nasce con la finalità di favorire e rendere pienamente operative, oltre che sinergiche, le strutture interne che si connotano per gli apporti dati da ciascuno all'evoluzione dei sistemi e degli strumenti informatici e nell'ottica di una loro progettazione unitaria, di ampia e capillare diffusione. Essa fornisce prodotti e servizi informatici integrati per le esigenze degli utenti interni ed esterni.

Garantisce l'adeguato impiego delle tecnologie ICT per lo studio, sviluppo e gestione di un sistema interoperabile di applicazioni e servizi. Si occupa della progettazione, dello sviluppo e della gestione delle infrastrutture integrate di rete e di fonia di Ateneo, garantisce la connessione con le reti metropolitane, nazionali e internazionali e con i relativi servizi e la continuità dei sistemi.

Insieme ai dipartimenti DISIA e DINFO costituisce la Piattaforma di Innovazione per lo sviluppo dei processi di informatizzazione dell'Ateneo e definisce le strategie di evoluzione dell'architettura tecnologica dell'Ateneo. L'Area coordina il gruppo di Enterprise Architecture e Project Management Office (EAPMO) a supporto delle attività di pianificazione e monitoraggio nell'ambito della Funzione trasversale dell'innovazione per lo sviluppo sinergico dei processi di informatizzazione dell'Ateneo.

Le attività prevalenti del EAPMO riguardano:

- Supporto operativo e metodologico alla gestione e governo dei progetti e dei processi anche tramite l'individuazione delle metodologie e strumenti di PM da utilizzare
- Promozione e aggiornamento di metodologie di project management e relativa formazione
- Valutazione tecnica delle soluzioni interne ed esterne più adatte a soddisfare le esigenze espresse dalla cabina di regia nell'ambito della funzione trasversale
- Garanzia della coerenza delle nuove iniziative con il percorso di evoluzione organizzativa e tecnologica dei sistemi informativi e allineamento agli obiettivi strategici di Ateneo
- Monitoraggio delle attività dell'ambito verificando il rispetto della pianificazione ed il coordinamento con gli altri settori
- Coordinamento delle attività nell'ambito della qualità e sicurezza informatica
- Promozione della partecipazione dell'Area e della Funzione trasversale a progetti di ricerca e collaborazione nazionale e internazionale
- Definizione delle priorità di azione in base alle indicazioni della cabina di regia e il Front Office SIAF ed in collaborazione con le altre strutture dell'Ateneo
- Attività di raccolta e catalogazione delle informazioni prodotte dall'insieme dei progetti tecnologici di Ateneo
- Il monitoraggio e la diffusione dei progressi relativi al percorso di evoluzione tecnologica dell'Ateneo

L'Area, inoltre, assume la Direzione tecnica di SIAF.

### **SIAF**

È centro dotato di autonomia gestionale, è preposto al Sistema Informatico e Informativo di Ateneo ed ha lo scopo di fornire prodotti e servizi informatici integrati, con relativi supporti per il loro uso, che rispondano alle esigenze degli utenti interni ed esterni in termini di utilità, qualità, affidabilità ed economicità.

Le attività prevalenti sono:

- Studio operativo delle soluzioni progettuali, analisi e sviluppo di programmi con riguardo alla funzionalità dell'infrastruttura, alla affidabilità della rete, alla politica degli applicativi, alle relazioni con Cineca ed i fornitori di servizi e prodotti informatici, implementazione di programmi di dematerializzazione e all'avanzamento dei servizi on line
- Attività di gestione dell'infrastruttura tecnologica che riguardano reti, fonia e data center;
- Attività di supporto tecnologico alle iniziative di e-learning dell'Ateneo e attività di formazione in ambito informatico per utenti interni ed esterni
- Attività territoriali: o di ripristino di tipo informatico, relative ad hardware e software, integrazione di programmi nella gestione dei fabbisogni e processi, e-learning e formazione informatica;
- Attività amministrative a supporto della funzionalità e dei programmi di SIAF e dell'Area relative ad attività esecutive dei piani di spesa e alla gestione delle risorse interne;
- Sviluppo e supporto dell'informatizzazione dei servizi agli studenti e relativi front-office.

Il Centro prende in carico lo sviluppo e le sinergie necessarie a garantire il supporto alla Didattica nel Polo Penitenziario di Prato con le particolarità tecniche e di contesto.

Si articola in:

- Un coordinamento tecnico sistemi e reti dedicato alla progettazione e gestione dell'infrastruttura tecnologica;
- Un coordinamento tecnico applicativi dedicato alle attività di manutenzione e sviluppo di applicativi e siti web e alla comunicazione in rete.
- Una funzione di responsabilità dedicata alla gestione amministrativa
- Tre funzioni di responsabilità e una specialistica dedicate all'interfaccia verso l'utenza con l'obiettivo di coordinare e monitorare in forma sinergica, uniforme e ottimale i rapporti all'esterno del SIAF.

#### ***UP - Coordinamento tecnico sistemi e reti***

- Coordinamento sinergico delle attività dei data center e del settore reti
- Coordinamento e condivisione con EAPMO e Front Office per le attività di gestione delle richieste di intervento, manutenzione o collaborazione all'avvio di nuovi progetti
- Presidio al funzionamento e alla continuità dei servizi esistenti;
- Monitoraggio e valutazione dei servizi forniti da terze parti;
- Monitoraggio e valutazione dei servizi forniti all'utenza;
- Politiche di mantenimento ed evoluzione dell'infrastruttura tecnologica necessaria al funzionamento dei sistemi informativi di Ateneo;
- Supporto tecnico per l'attuazione delle politiche di Ateneo in materia di Business Continuity e Disaster Recovery;
- Coordinamento, in collaborazione col Consortium Garr, con il Comune di Firenze e in sinergia con altri Enti, dello sviluppo e progettazione della rete a livello geografico inclusa della rete wireless di Ateneo nelle biblioteche cittadine
- Coordinamento delle attività relative al sistema fonia
- Sicurezza informatica e privacy

La gestione del coordinamento integra due funzioni di responsabilità:

#### ***FR - Infrastrutture Data center***

- Sviluppo e manutenzione delle infrastrutture data center di ateneo (server fisici, macchine virtuali e container Linux, sottosistemi di storage, infrastrutture

iperconvergenti, etc.) di cui si avvalgono i servizi erogati da SIAF con particolare attenzione a definire politiche in grado di sostenere in modo proattivo il ruolo di fornitore di servizi

- Sviluppo e manutenzione dei servizi di supporto dei data center (database, sistemi operativi, servizi di backup & recovery, middleware, sistemi di sicurezza e controllo, etc.)
- Analisi e implementazione delle policy di Business Continuity e Disaster Recovery dei servizi operanti sui data center di competenza;
- Individuazione e implementazione delle azioni necessarie in attuazione degli adeguamenti normativi e corrispondenza a regolamenti o indicazioni strategiche nazionali o locali;
- Progettazione e realizzazione di quanto necessario a rispondere in modo idoneo alle esigenze delle altre strutture dell'Area tramite monitoraggio e pianificazione delle attività
- Elaborazione di documenti di analisi e capitolati tecnici per l'acquisizione di attrezzature hardware, software e middleware, curando la successiva gestione dei contratti di fornitura di beni e servizi;
- Interfacciamento continuo con il Front Office ed EAPMO per gli ambiti di competenza

#### ***FR - UniFi-Net***

- Progetto e sviluppo delle infrastrutture di rete dell'Ateneo e dei relativi sistemi di sicurezza garantendo la continuità dei servizi;
- Analisi e implementazione delle policy di Business Continuity e Disaster Recovery dei servizi operanti sui sistemi di competenza;
- Individuazione e implementazione delle azioni necessarie in attuazione degli adeguamenti normativi e corrispondenza a regolamenti o indicazioni strategiche nazionali o locali;
- Gestione del mantenimento ed evoluzione tecnologica dell'infrastruttura wired e wireless;
- Presidio del corretto funzionamento dei servizi esistenti progettando i relativi sistemi di monitoraggio
- Progettazione e realizzazione di quanto necessario a rispondere in modo idoneo alle esigenze delle altre strutture dell'Area tramite monitoraggio e pianificazione delle attività
- Elaborazione di documenti di analisi e capitolati tecnici per l'acquisizione di attrezzature hardware, software e middleware, curando la successiva gestione dei contratti di fornitura di beni e servizi
- Gestione operativa delle attività relative al sistema fonia
- Interfacciamento continuo con il Front Office ed EAPMO per gli ambiti di competenza.

#### ***UP - Coordinamento tecnico applicativi***

- Sviluppo dei servizi, prodotti e progetti secondo le linee di indirizzo d'Ateneo;
- Coordinamento e condivisione con EAPMO e Front Office per la gestione delle richieste di intervento e manutenzione
- Progettazione, sviluppo, gestione e assistenza di servizi informatici di interesse dell'Ateneo in sinergia con il Front Office ed EAPMO.
- Gestione dei rapporti con il Cineca per la parte tecnica;

- Gestione dei servizi di comunicazione in rete (posta elettronica).
- Interventi operativi dedicati alla sicurezza informatica e privacy

La gestione del coordinamento integra due funzioni di responsabilità oltre ad una posizione professionale dedicata alla gestione dei siti web.

#### **FR – Software farm**

- Analisi e sviluppo degli applicativi software in accordo con segnalazioni ricevute dal Front office e gli indirizzi indicati dal EAPMO
- Manutenzione, monitoraggio e aggiornamento del parco software
- Valutazione della necessità di aggiornamento degli applicativi
- Definizione di percorsi di aggiornamento tecnologico, organizzativo ed operativo dedicati al raggiungimento di standard di qualità e sicurezza elevati
- Definizione di percorsi per l'adozione di modalità di lavoro omogeneo sia in termini di strumenti di sviluppo che di metodologie organizzative
- Interfacciamento continuo con il Front Office ed EAPMO per gli ambiti di competenza

#### **PP - Siti Web**

- Gestione della piattaforma applicativa dei siti web;
- Progettazione dell'infrastruttura tecnica dei siti web e individuazione di soluzioni di efficacia comunicativa, in sinergia con la funzione trasversale Comunicazione e Public Engement;
- Sviluppo e gestione della piattaforma applicativa e aggiornamento dati del servizio Rubrica on line del personale e delle strutture (Cerca Chi).
- Interfacciamento continuo con il Front Office ed EAPMO per gli ambiti di competenza

#### **FR - Comunicazione in rete**

- Gestione, monitoraggio, sviluppo e aggiornamento dei sistemi e dei servizi di posta elettronica istituzionale per il personale, gli studenti, i dottorandi, gli assegnisti di ricerca ed i soggetti esterni autorizzati a detenere una casella di posta;
- Gestione e manutenzione delle procedure di aggiornamento automatico delle caselle di posta (provisioning) e delle mailing-list in conformità a quanto previsto dal Regolamento di Ateneo di utilizzo dei servizi di comunicazione;
- Supporto all'utenza istituzionale attraverso Call center web, posta elettronica e telefono;
- Individuazione, implementazione, monitoraggio e adeguamento delle soluzioni volte ad attuare le policy di sicurezza in particolare per la protezione dei sistemi di posta gestiti in house da malware e spam;
- Amministrazione, monitoraggio e supporto all'utenza dei servizi di posta elettronica certificata (PEC);
- Aggiornamento dell'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA);
- Cura dell'evoluzione del servizio, in linea con le normative, gli standard e l'innovazione tecnologica anche attraverso l'elaborazione di capitolati tecnici per

l'acquisizione di soluzioni software e servizi curando la successiva gestione dei contratti di fornitura di beni e servizi.

- Interfacciamento continuo con il Front Office ed EAPMO per gli ambiti di competenza

### ***UP - E-Learning e formazione informatica***

- Promozione e cura della formazione in e-learning, per l'innovazione dei metodi di apprendimento e di insegnamento, fornendo servizi e tecnologie di supporto alla formazione a distanza, incentivandone lo sviluppo e l'innovazione ed offrendo supporto tecnico ai docenti di Ateneo sull'utilizzo della piattaforma di e-learning
- Gestione della piattaforma e-learning di Ateneo, supporto tecnologico per la didattica di Ateneo;
- Gestione della piattaforma e-learning di Ateneo, supporto tecnologico per la formazione al personale tecnico amministrativo, in sinergia con la funzione trasversale Formazione;
- Predisposizione della piattaforma e-learning per i test di ingresso delle scuole aderenti e per il recupero dei crediti formativi nei corsi di studio che la utilizzano;
- Organizzazione ed erogazione dei corsi di formazione informatica per i dipendenti, studenti, enti pubblici e privati, privati cittadini, in conformità alle procedure ed agli standard definiti nell'ambito del Sistema di Qualità certificato ISO9001, e relativa gestione delle aule informatiche SIAF;
- Gestione del Test Center ECDL di Ateneo per il conseguimento della patente europea del computer;
- Gestione e manutenzione del servizio on-line per l'iscrizione dei corsi di formazione di Ateneo.
- Coordinamento e condivisione con EAPMO e Front Office per il proprio ambito

Coordinamento delle attività dei servizi informatici ai dipartimenti, alle strutture comuni con il SSR, all'amministrazione centrale e, in modo dedicato, agli sportelli per gli studenti;

### ***FR - Servizi informatici ai Dipartimenti***

- Supporto di consulenza professionale all'acquisto di apparecchiature informatiche (PC, Stampanti, Scanner ecc.);
- Configurazione della postazione di lavoro (S.O., Rete, File service, Antivirus ecc);
- Installazione di software di produttività individuale (Posta, Office, Adobe, Aruba ecc.);
- Installazione di software specifico di Ateneo (CSA, nuovo GISS, Gestione Presenze ecc.);
- Valutazione delle richieste e installazione di software;
- Configurazione delle periferiche dipartimentali e procedure per servizi di larga diffusione (Stampanti e Scanner di rete, ecc.);
- Consulenza sui principali software;
- Collaborazione con i tecnici afferenti alla struttura nella soluzione dei problemi e nelle scelte tecniche ed operative per la messa a punto di una rete di servizi;
- Supporto informatico ai test di ingresso e ai test sulla sicurezza.
- Gestione delle aule didattiche informatiche;

- Gestione e assistenza di servizi on line di interesse dell'Ateneo in sinergia con il Coordinatore delle attività Interne;
- Assistenza informatica a manifestazioni e convegni.

#### ***FR - Servizi informatici all'Amministrazione Centrale***

- Supporto di consulenza professionale all'acquisto di apparecchiature informatiche (PC, Stampanti, Scanner ecc.);
- Gestione delle attrezzature informatiche e dei relativi software negli spazi istituzionali di Ateneo (Aula Magna, Consiglio di Amm.ne, Senato Accademico);
- Configurazione della postazione di lavoro (S.O., Rete, File service, Antivirus ecc);
- Installazione di software di produttività individuale (Posta, Office, Adobe, Aruba ecc.);
- Installazione di software specifico di Ateneo (CSA, nuovo GISS, Gestione Presenze ecc.);
- Valutazione delle richieste e installazione di software;
- Configurazione delle periferiche di rete (Stampanti, Scanner ecc.);
- Supporto informatico ai test sulla sicurezza;
- Assistenza informatica a manifestazioni e convegni.

#### ***FR - Servizi informatici alle strutture comuni con il SSR***

- Assistenza tecnica nei Dipartimenti dell'area medica in collaborazione con l'unità funzionale "Servizi ai Dipartimenti";
- Configurazione e gestione delle postazioni PC presenti nelle aule didattiche presso il plesso Morgagni ed all'interno dell'AOUC, in relazione alla tipicità del contesto integrato;
- Supporto informatico alla didattica e corsi svolti da SSR nelle strutture del plesso Morgagni;
- Gestione della configurazione delle attrezzature e dell'installazione dei software;
- Supporto informatico ai test di ingresso e ai test sulla sicurezza;
- Sviluppo delle relazioni tecniche con le AAOOUU di riferimento;
- Assistenza informatica a manifestazioni e convegni.

#### ***FS - Servizi informatici per il front-office agli studenti***

- Sviluppo e supporto dell'informatizzazione dei servizi agli studenti (sportelli unici studenti) e relativi front-office nelle componenti hardware e software.

#### ***FR- Gestione amministrativa e contabile***

- Gestione contabile-amministrativa del budget assegnato: iscrizione crediti, verifica della loro esigibilità, ripartizioni budget, incassi e pagamenti fatture;
- Gestione contabile-amministrativa dei beni inventariabili (buoni di carico e scarico);
- Supporto alla conduzione delle attività negoziali, alle pratiche amministrative correlate alle esigenze contrattuali, alla gestione di finanziamenti esterni;
- Adempimenti richiesti dalla piattaforma Certificazione dei crediti del MEF-Ragioneria Generale dello Stato;
- Coordinamento delle attività amministrative generali anche in riferimento all'area.

All. C) PROCESSI

AMBITO	Macro processi	Processi	Sottoprocessi
SIAF	Servizi informatici	1 - Progettazione e gestione infrastruttura informatica, reti e fonia	Gestione e supporto hardware parco macchine
SIAF	Servizi informatici	1 - Progettazione e gestione infrastruttura informatica, reti e fonia	Progettazione e gestione sicurezza sistemi
SIAF	Servizi informatici	1 - Progettazione e gestione infrastruttura informatica, reti e fonia	Supporto per problematiche relative alla infrastruttura informatica, di rete e fonia
SIAF	Servizi informatici	1 - Progettazione e gestione infrastruttura informatica, reti e fonia	Gestione, manutenzione ed aggiornamento dell'infrastruttura server e reti di Ateneo
SIAF	Servizi informatici	2 - Sistemi informativi	Gestione, manutenzione e supporto software
SIAF	Servizi informatici	2 - Sistemi informativi	Gestione e manutenzione sistemi di accesso e condivisione dati
SIAF	Servizi informatici	2 - Sistemi informativi	Gestione e manutenzione del sistema di posta elettronica di ateneo
SIAF	Servizi informatici	2 - Sistemi informativi	Gestione e manutenzione del sistema web di ateneo
SIAF	Servizi informatici	2 - Sistemi informativi	Sviluppo applicativi
SIAF	Servizi informatici	2 - Sistemi informativi	Gestione sicurezza sistemi software
SIAF	Servizi informatici	3 - E-Learning e Formazione Informatica	Gestione piattaforma e-Learning per la Didattica
SIAF	Servizi informatici	3 - E-Learning e Formazione Informatica	Organizzazione ed erogazione corsi formazione informatica
SIAF	Servizi informatici	3 - E-Learning e Formazione Informatica	Gestione Aule didattiche SIAF
SIAF	Servizi informatici	4 - Gestione amministrativa	Gestione contabile-amministrativa del budget
SIAF	Servizi informatici	4 - Gestione amministrativa	Supporto alla conduzione delle attività negoziali
AREA	Servizi informatici	5 - Monitoraggio	Monitoraggio operativo servizi e tecnologie
AREA	Servizi informatici	1 - Progettazione e gestione infrastruttura informatica, reti e fonia	Aggiornamento tecnologico continuo
AREA	Servizi informatici	2 - Sistemi informativi	Aggiornamento tecnologico continuo
AREA	Servizi informatici	6 - Gestione front office	Gestione, valutazione e prioritizzazione delle richieste
AREA	Servizi informatici	7 - Enterprise Architecture e Project management office	Supervisione applicazione di metodologie di project management
F.Trasversale	Servizi informatici	7 - Enterprise Architecture e Project management office	Valutazione di rispetto degli standard definiti in ambito informatico
F.Trasversale	Servizi informatici	7 - Enterprise Architecture e Project management office	Coordinamento delle attività nell'ambito della qualità e sicurezza informatica e evoluzione tecnologica