



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

ALLEGATO 1

Scheda organizzativa - Area sistemi informatici e servizi informativi

- Qualifica;
- dipendenza funzionale;
- mission;
- vision;
- ambiti e funzioni;
- output;
- relazioni funzionali;
- ruoli e incarichi connessi a obblighi di legge;
- organigramma;
- macroprocesso, processi, sottoprocessi e attività/fasi presidiati.



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

AREA SISTEMI INFORMATICI E SERVIZI INFORMATIVI

SCHEDA ORGANIZZATIVA
Allegato 1



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

A5. AREA SISTEMI INFORMATICI E SERVIZI INFORMATIVI



QUALIFICA	DIRIGENTE
DIPENDENZA FUNZIONALE	In staff alla Direzione Generale per indirizzi, priorità e coordinamento, agisce in raccordo con il Rettore e gli Organi di governo per le materie e gli ambiti di competenza.
DIVISIONI AFFERENTI	<ol style="list-style-type: none">DIVISIONE STRATEGIE PER L'INNOVAZIONE, LA SICUREZZA E LA DIGITALIZZAZIONEDIVISIONE SISTEMI E SERVIZI INFORMATIVIDIVISIONE INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E SERVIZI INFORMATICI
MISSION	Assicurare la regia unitaria dei servizi ICT dell'Ateneo, garantendo coerenza tra indirizzi di sviluppo tecnologico e digitalizzazione, qualità e continuità dei servizi digitali, sicurezza e sostenibilità tecnico-organizzativa ed economica. Coordinare la pianificazione, la definizione delle priorità e il controllo dell'erogazione dei servizi informatici, assicurando l'integrazione tra sviluppo applicativo, infrastrutture tecnologiche e supporto all'utenza, in raccordo con le strutture dell'Ateneo e con i fornitori strategici, nel rispetto dei riferimenti nazionali e degli obblighi di conformità.
VISION	Consolidare il patrimonio tecnologico e digitale come leva strategica dell'Ateneo, in grado di offrire servizi digitali integrati e affidabili, con adeguati standard di sicurezza e livelli di servizio misurabili. Sostenere l'innovazione continua, l'evoluzione dei processi e delle esigenze della comunità accademica attraverso scelte tecnologiche coerenti, modelli di servizio chiari e trasparenti, una gestione strutturata dei rischi e il miglioramento continuo della qualità percepita dei servizi.
AMBITI/FUNZIONI	<ul style="list-style-type: none">• Coordinare le strutture dell'Area assicurando coerenza complessiva tra indirizzi, sviluppo, priorità e capacità operative delle strutture ICT• Consolidare fabbisogni, definire priorità e roadmap operative e coordinare le dipendenze tra applicativi, infrastrutture e supporto tecnico operativo• Presidiare la continuità dei servizi digitali e l'affidabilità complessiva delle piattaforme, dei dati e delle infrastrutture, definendo standard operativi e indicatori e monitorando costantemente le prestazioni, i livelli di servizio e le criticità ricorrenti, orientando azioni correttive• Assicurare il presidio complessivo di <i>policy</i> di sicurezza, controlli e adempimenti e la supervisione dei piani di continuità e della gestione incidenti in raccordo con le strutture competenti• Presidiare la coerenza delle scelte architetture e dell'interoperabilità tra sistemi e servizi, evitando frammentazioni e duplicazioni• Governare i rapporti con fornitori e partner strategici per qualità, <i>escalation</i> e risultati, in coordinamento con le Divisioni competenti• Garantire il supporto tecnico, la presa in carico dei fabbisogni, il coordinamento delle risposte e la trasparenza su priorità, tempi, responsabilità e interventi• Promuovere il miglioramento continuo della qualità percepita dei servizi digitali e della soddisfazione dell'utenza
OUTPUT (ATTI/DOCUMENTI)	<ul style="list-style-type: none">• Piano per la transizione digitale• Piano/<i>roadmap</i> ICT per lo sviluppo e l'innovazione e priorità annuali• Piani di continuità operativa e indirizzi per la gestione della sicurezza, degli incidenti e criticità (per i profili di competenza)• Piani di miglioramento della qualità percepita e iniziative di <i>customer/feedback</i> su servizi digitali• Linee di indirizzo architetture e criteri di integrazione e interoperabilità (principi e regole di coerenza)

	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogo dei servizi ICT e standard operativi (procedure, istruzioni, modelli) • Cruscotti e report di monitoraggio dei servizi (continuità, qualità, livelli di servizio, principali indicatori) • Evidenze di gestione fornitori strategici (report di servizio, escalation, verifiche livelli di servizio e consuntivi operativi)
<p>RELAZIONI FUNZIONALI (SINTESI)</p>	<p>Relazioni interne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direzione Generale e Organi di governo (indirizzi, priorità e <i>reporting</i>/rendicontazioni) • Divisione Strategie per l'Innovazione, la Sicurezza e la Digitalizzazione (indirizzi, policy e <i>roadmap</i> di innovazione/digitalizzazione, presidio di conformità e governo del rischio in ambito ICT) • Divisione Sistemi e servizi informativi (gestione ed evoluzione dei sistemi applicativi e dei servizi informativi, integrazioni e qualità dei dati e degli applicativi di competenza e supporto specialistico di secondo livello) • Divisione Infrastruttura tecnologica (gestione ed evoluzione di reti, <i>data center</i> servizi infrastrutturali, continuità operativa e sicurezza tecnica di esercizio, governo dei servizi e di assistenza e dei canali di supporto) • Tutte le Aree/Divisioni/Dipartimenti (fabbisogni, adozione e utilizzo dei servizi, supporto e miglioramento continuo) <p>Relazioni esterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornitori/partner strategici/PP.AA.
<p>RUOLI/INCARICHI PER OBBLIGHI DI LEGGE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoli/incarichi per obblighi di legge non prevalenti per la struttura <p><i>Eventuali ulteriori incarichi saranno individuati con atto formale secondo normativa di settore, assetto organizzativo vigente e disposizioni interne di Ateneo.</i></p>
<p>ORGANIGRAMMA</p>	<pre> graph TD DIRIGENTE[DIRIGENTE] --- STAFF[STAFF DI AREA] DIRIGENTE --- DIV1["DIVISIONE STRATEGIE PER L'INNOVAZIONE, LA SICUREZZA E LA DIGITALIZZAZIONE"] DIRIGENTE --- DIV2["DIVISIONE SISTEMI E SERVIZI INFORMATIVI"] DIRIGENTE --- DIV3["DIVISIONE INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E SERVIZI INFORMATIVI"] DIV1 --- RTD["RESPONSABILE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE"] DIV1 --- RCYB["REFERENTE PER LA CYBERSICUREZZA"] DIV2 --- GSA["GESTIONE E SVILUPPO APPLICATIVI"] DIV2 --- HDA["HELP DESK APPLICATIVI"] DIV3 --- GSI["GESTIONE E SVILUPPO SERVIZI INFORMATIVI"] DIV3 --- SD["SERVICE DESK E HELP DESK"] </pre>

Nel complesso l'Area supporta tutti i processi di Ateneo. La strutturazione in divisioni è funzionale a fornire un'interfaccia di riferimento alle funzioni direzionali e alle relative politiche, ai processi di supporto e alle infrastrutture di funzionamento del sistema



FUNZIONIGRAMMA (FOCUS)

**MACROPROCESSO TRASVERSALE
SERVIZI INFORMATICI**

Il processo si occupa dell'implementazione e dell'evoluzione del sistema informativo di Ateneo e dello sviluppo di soluzioni efficaci ed efficienti necessarie per le strategie e l'operatività attraverso la realizzazione di un sistema integrato di servizi e applicazioni, in attuazione delle normative vigenti e nella logica di incrementare la sicurezza e garantire la privacy dei dati. Svolge una funzione di supporto su tutti i livelli dell'organizzazione, assicurando alla governance l'orientamento per le politiche di sviluppo in sicurezza e l'infrastruttura di rete, nonché la funzionalità di tutte le strutture attraverso la gestione centralizzata dell'architettura degli applicativi.

PROCESSO

SOTTOPROCESSO

ATTIVITÀ/FASI

**SVILUPPO TECNOLOGICO
E TRANSIZIONE DIGITALE**

**DEFINIZIONE
DELLE POLITICHE**

Supporto agli organi di governo nella definizione di strategie in materia di digitalizzazione e innovazione tecnologica dei servizi informatici interni/esterni

Analisi fabbisogni tecnologici, requisiti e specifiche tecniche

Analisi delle competenze digitali della comunità accademica e dell'accessibilità degli strumenti e dei servizi digitali per gli utenti con disabilità

Pianificazione e programmazione dello sviluppo, definizione obiettivi e dei risultati attesi

Definizione linee di indirizzo e programmazione attività delle strutture

Definizione *policy* di sicurezza e *gap analysis*

Identificazione e valutazione dei requisiti di sicurezza

Valutazione rischi/vulnerabilità e piano di mitigazione

Proattività e verifiche periodiche dei livelli di sicurezza implementati

Diffusione buone pratiche per il mantenimento della sicurezza e monitoraggio del corretto recepimento

Definizione, mantenimento e revisione delle procedure per la gestione degli incidenti di sicurezza informatica

Definizione misure di contenimento dei *data breach*

Monitoraggio della sicurezza informatica, della sicurezza dati, dei sistemi e delle infrastrutture

Supporto tecnico al DPO sui profili tecnologici della protezione dei dati e raccordo nella gestione di incidenti e misure di contenimento

Identificazione e gestione delle cause di incidente in raccordo con i presidii dell'infrastruttura tecnologia e dei sistemi

Individuazione ed attuazione di misure di contenimento e azioni di ripristino

Pianificazione e gestione *disaster recovery* in raccordo con i presidii dell'infrastruttura tecnologia e dei sistemi

Rapporti con le Autorità competenti

Rilascio/revoche firme e pianificazione rinnovi

Supporto e assistenza a incaricati alla registrazione

Assistenza firme digitali applicativi di firma ai titolari

Analisi, miglioramento e digitalizzazione dei processi gestionali di Ateneo

Individuazione soluzioni software adeguate

Pianificazione delle risorse e dell'erogazione dei servizi in produzione

**GESTIONE E SUPPORTO
SERVIZIO FIRME DIGITALI**

**PIANIFICAZIONE
E ANALISI
RICHIESTE DI SVILUPPO**

		<p>Pianificazione e attuazione accordi/convenzioni di servizio tra PP.AA. per la cooperazione applicativa dei sistemi, l'integrazione e l'interoperabilità tra sistemi e servizi interni e esterni</p> <p>Pianificazione, coordinamento e promozione iniziative attinenti all'attuazione delle strategie politiche di innovazione, digitalizzazione, accessibilità e usabilità</p> <p>Azioni di miglioramento per la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi</p> <p>Consulenza e supporto alle strutture dell'Area e alle strutture direzionali</p> <p>Supporto per la transizione al digitale dell'Amministrazione centrale e dei Dipartimenti</p> <p>Coordinamento e raccordo con le strutture interne e trasversali per investimenti</p> <p>Rapporti con Cineca e altri fornitori/enti esterni per sviluppo</p>
	RAPPORTI E RELAZIONI INTERNE E ESTERNE	<p>Verifica attuazione adempimenti AgID</p> <p>Supporto organizzativo ai processi dell'Area dei servizi informatici</p> <p>Monitoraggio dello sviluppo dei sistemi e dei servizi informatici interni/esterni</p> <p>Monitoraggio dei processi e delle attività trasversali interne/esterne</p> <p>Verifica periodica delle tecnologie in essere e analisi della coerenza tra l'organizzazione e l'utilizzo effettivo</p> <p>Valutazione tempi, costi, e qualità dei servizi informatici e informativi</p> <p>Rendicontazione degli obiettivi del piano</p>
	COORDINAMENTO, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLE STRUTTURE	<p>Implementazione, aggiornamento, manutenzione e controllo delle basi di dati di Ateneo</p> <p>Gestione di <i>data mart</i> per il <i>data warehouse</i></p> <p>Realizzazione procedure di estrazione e alimentazione del database</p> <p>Coordinamento con le attività statistiche - istituzionali</p>
SVILUPPO E GESTIONE BASI DI DATI E APPLICATIVI	AMMINISTRAZIONE E POPOLAMENTO BASI DI DATI	
	ALIMENTAZIONE BANCHE DATI ESTERNE	<p>Raccolta e controllo di informazioni e dati (trasparenza, contabilità, risorse umane, ...)</p>
	SVILUPPO SISTEMI DI INTEGRAZIONE DATI E INTEROPERABILITÀ DEGLI APPLICATIVI	<p>Sviluppo di strumenti e metodologie per il miglioramento della gestione delle informazioni</p> <p>Realizzazione servizi in cooperazione applicativa per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi nella Pubblica Amministrazione</p>
	APPLICATIVI PER LA DIDATTICA	<p>Coordinamento con le strutture tecnico funzionali di ambito</p> <p>Attività di amministrazione e profilazione utenze</p>

**APPLICATIVI
PER LE RISORSE UMANE**

Pianificazione e coordinamento manutenzioni e aggiornamenti e allineamenti ambienti di test e produzione

Gestione richieste supporto tecnico ai fornitori

Analisi dei processi esistenti e proposta di soluzioni per il miglioramento dell'efficienza e l'automazione

Sviluppo dei servizi a supporto della gestione e dell'integrazione con le altre applicazioni

Configurazioni tecniche dell'applicativo, raccolta e analisi delle esigenze evolutive e definizione dei requisiti

Implementazione in ambiente di preproduzione, verifica del funzionamento e rilascio in produzione

Sviluppo dei servizi a supporto della gestione e dell'integrazione degli applicativi della didattica

Analisi e sviluppo di reportistica a supporto della gestione degli applicativi

Sviluppo del sistema di contribuzione studentesca

Gestione dei flussi dei dati da e verso le banche dati

Supporto all'implementazione di nuovi moduli/componenti dell'applicativo

Collaborazione, consulenza e supporto tecnico alle strutture funzionali competenti in materia

Coordinamento con le strutture tecnico funzionali di ambito

Attività di amministrazione e profilazione utenze

Pianificazione e coordinamento manutenzioni e aggiornamenti e allineamenti ambienti di test e produzione

Gestione richieste supporto tecnico ai fornitori

Configurazioni tecniche dell'applicativo, raccolta e analisi delle esigenze evolutive e definizione dei requisiti

Analisi dei processi esistenti e proposta di soluzioni per il miglioramento dell'efficienza e l'automazione

Sviluppo dei servizi a supporto della gestione e dell'integrazione con le altre applicazioni

Analisi e sviluppo di reportistica a supporto della gestione degli applicativi

Gestione dei flussi dei dati da e verso le banche dati

Supporto all'implementazione di nuovi moduli/componenti dell'applicativo

**APPLICATIVI
PER LA CONTABILITÀ**

Collaborazione, consulenza e supporto tecnico alle strutture funzionali competenti in materia

Coordinamento con le strutture tecnico funzionali di ambito

Attività di amministrazione e profilazione utenze

Pianificazione e coordinamento manutenzioni e aggiornamenti e allineamenti ambienti di test e produzione

Gestione richieste supporto tecnico ai fornitori

Configurazioni tecniche dell'applicativo, raccolta e analisi delle esigenze evolutive e definizione dei requisiti

Analisi dei processi esistenti e proposta di soluzioni per il miglioramento dell'efficienza e l'automazione

Sviluppo dei servizi a supporto della gestione e dell'integrazione con le altre applicazioni

Analisi e sviluppo di reportistica a supporto della gestione degli applicativi

Gestione dei flussi dei dati da e verso le banche dati

Supporto all'implementazione di nuovi moduli/componenti dell'applicativo

Collaborazione, consulenza e supporto tecnico alle strutture funzionali competenti in materia

**SVILUPPO
APPLICAZIONI WEB**

Adempimenti AgID e adeguamenti normativi in tema di accessibilità, usabilità, dematerializzazione e digitalizzazione e adozione di strumenti per la condivisione di documenti

Sviluppo *tools* di integrazione tra applicativi

Raccolta e analisi delle esigenze evolutive, definizione dei requisiti e redazione del progetto

Implementazione e test dello sviluppo in ambiente di preproduzione, verifica del funzionamento e rilascio in ambiente di produzione

Manutenzione e aggiornamenti

Consulenza, assistenza, supporto tecnico e formazione dell'utenza

**GESTIONE PORTALE E
INTRANET DI ATENEO**

Gestione tecnica e sviluppo pagine *embedded* per il portale di Ateneo e siti dipartimentali

Gestione *wordpress multisite*

Sviluppo e gestione *intranet* di Ateneo

Assistenza, supporto tecnico e formazione all'utenza

**SVILUPPO
INFRASTRUTTURE
TECNOLOGICHE, SERVIZI
INFORMATICI
E GESTIONE DELLA
SICUREZZA**

RETI E INFRASTRUTTURE

Analisi, progettazione, sviluppo, monitoraggio e manutenzione reti (cablata, wireless) e apparati di rete

Interventi in caso di incidenti in raccordo con il referente per la cybersicurezza

Gestione collegamenti con rete GARR e infrastrutture di interconnessione sedi

Gestione fisica e logica delle LAN

Gestione firewall di Ateneo, gestione sistemi di controllo accessi alle risorse di rete e monitoraggio sicurezza perimetrale, end point e sistemi di accesso

Gestione VPN

Gestione data center

Gestione e manutenzione rilevatori presenze (timbratori)

Gestione, monitoraggio e ottimizzazione dell'infrastruttura, analisi delle prestazioni e continuità di servizio

**TELEFONIA VOIP, FISSA,
MOBILE E LINEE DI
TRASMISSIONE DATI**

Gestione, sviluppo, monitoraggio e manutenzione telefonia VoIP e gestione terminali

Analisi, sviluppo, gestione e monitoraggio telefonia mobile, fissa e linee di trasmissione dati (sim, terminali mobili, linee telefoniche e linee trasmissione dati)

Assistenza utenze fisse e mobili

Gestione guasti e malfunzionamenti dell'infrastruttura telefonica

Analisi dei consumi, rendicontazione e fatturazione

**GESTIONE CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO**

Ridimensionamento dell'impatto degli eventi malevoli

Gestione backup e ripristino dati in caso di necessità

**AGGIORNAMENTO, GESTIONE,
MONITORAGGIO,
MANUTENZIONE
E OTTIMIZZAZIONE DEI
SISTEMI**

Monitoraggio dei parametri di funzionamento e dell'efficienza

Pianificazione e sviluppo della protezione e della sicurezza dei dati

**SVILUPPO, GESTIONE,
MANUTENZIONE
E AGGIORNAMENTO
DEI SERVIZI INFORMATICI**

Definizione, gestione e aggiornamento del catalogo dei servizi ICT e dei relativi livelli di servizio (posta elettronica, alias e caselle condivise, liste di distribuzione, DNS, accesso remoto, Eduroam, indirizzi IP, hosting web, nuvola, ...)

Gestione piattaforme collaborative (*Google Workspace, Microsoft*)

Gestione dominio *Active Directory*

Coordinamento, gestione e controllo centralizzato delle postazioni di lavoro

Gestione sistemi di accesso ai servizi (autenticazione e profilazione)

ASSISTENZA
E SUPPORTO TECNICO

Gestione servizi a supporto della ricerca, housing server e hosting web

Gestione server virtuali

Aggiornamento postazioni rilascio badge studenti

Servizio di videoconferenza e supporto tecnico audio-video per venti e attività istituzionali, secondo priorità, perimetri di intervento e livelli di servizio definiti

Interventi risoluzione guasti e malfunzionamenti postazioni di lavoro e servizi operativi

Gestione help desk (supporto all'utenza interna per le problematiche connesse all'utilizzo degli strumenti e applicativi informatici)

Attività informativa relativa all'accesso e al funzionamento dei servizi



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240