



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

ALLEGATO 3

Scheda organizzativa - Divisione sistemi e servizi informativi

- Famiglia professionale;
- 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

DIVISIONE SISTEMI E SERVIZI INFORMATIVI

SCHEDA ORGANIZZATIVA
ALLEGATO 3



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

AREA SISTEMI INFORMATICI E SERVIZI INFORMATIVI

A5.D18. DIVISIONE SISTEMI E SERVIZI INFORMATIVI



FAMIGLIA PROFESSIONALE	Area: ELEVATE PROFESSIONALITÀ Settore professionale: SETTORE TECNICO - INFORMATICO
DIPENDENZA FUNZIONALE	In staff all' Area sistemi informatici e servizi informativi per indirizzi, priorità e coordinamento, agisce in raccordo con le strutture dell'Area e dell'Ateneo per le materie e gli ambiti di competenza.
MISSION	Assicurare la gestione e lo sviluppo dei sistemi e dei servizi informativi, garantendo continuità, affidabilità e qualità dei servizi a supporto dei processi core dell'Ateneo, governando l'evoluzione dei sistemi applicativi e dei servizi informativi di ambito, l'analisi dei fabbisogni e la progettazione delle soluzioni e delle integrazioni. Curare l'amministrazione delle componenti dati e la qualità delle informazioni di competenza e assicurare il presidio specialistico tecnico-operativo, inclusi il supporto di secondo livello e il raccordo con i fornitori per il supporto di terzo livello, alle strutture funzionali di ambito, in coerenza con le priorità di piano. Garantire, inoltre, il presidio tecnico-operativo dei progetti trasversali dell'Area, quale riferimento professionale per gli aspetti di competenza.
VISION	Consolidare un patrimonio applicativo e informativo integrato, affidabile e orientato al servizio, con servizi digitali stabili e scalabili, dati coerenti e processi interoperabili, in grado di accompagnare l'evoluzione organizzativa e di garantire disponibilità e qualità dei servizi e delle informazioni a supporto delle attività istituzionali.
AMBITI/FUNZIONI	<ul style="list-style-type: none">• Coordinare lo sviluppo e la manutenzione evolutiva degli applicativi e dei servizi informativi, assicurando rilasci coerenti con tempi, priorità pianificate e standard metodologici e documentali• Amministrare e presidiare le basi di dati interne, inclusi alimentazione, estrazione, controlli di qualità, integrazione e data mart, nonché l'alimentazione delle banche dati esterne, garantendo scadenze, qualità e coerenza• Realizzare e mantenere servizi di cooperazione applicativa e integrazioni tra sistemi, assicurando interoperabilità e tracciabilità dei flussi• Presidiare la gestione e l'evoluzione degli applicativi di ambito, con riferimento a didattica, risorse umane, contabilità e ricerca, garantendo supporto specialistico dedicato, qualità e continuità del servizio• Curare la gestione di utenze e profili, degli ambienti di test, riproduzione e produzione, delle release, delle configurazioni, delle parametrizzazioni e della gestione tecnica degli applicativi, in raccordo con le strutture funzionali proprietarie dei processi• Governare lo sviluppo di applicazioni web e del portale e della intranet di Ateneo, assicurando continuità, aggiornamenti tecnici e coerenza applicativa• Gestire i rapporti tecnici con i fornitori degli applicativi e presidiare le attività di test, collaudo e rilascio• Assicurare coerenza con i requisiti di sicurezza, continuità operativa e requisiti infrastrutturali, in coordinamento con la Divisione Strategie per l'Innovazione, la Sicurezza e la Digitalizzazione
OUTPUT (ATTI/DOCUMENTI)	<ul style="list-style-type: none">• Esiti di test e collaudo, checklist di rilascio, piani di intervento e di rilascio delle evolutive, documentazione delle modifiche, registri delle anomalie e report sulla qualità dei dati• Documentazione e manualistica tecnico-operativa, specifiche funzionali e tecniche, documentazione di integrazione e istruzioni di configurazione• Catalogo dei flussi verso banche dati esterne, con esiti degli invii e dei riscontri• Documentazione delle procedure di estrazione e alimentazione del data warehouse e dei data mart

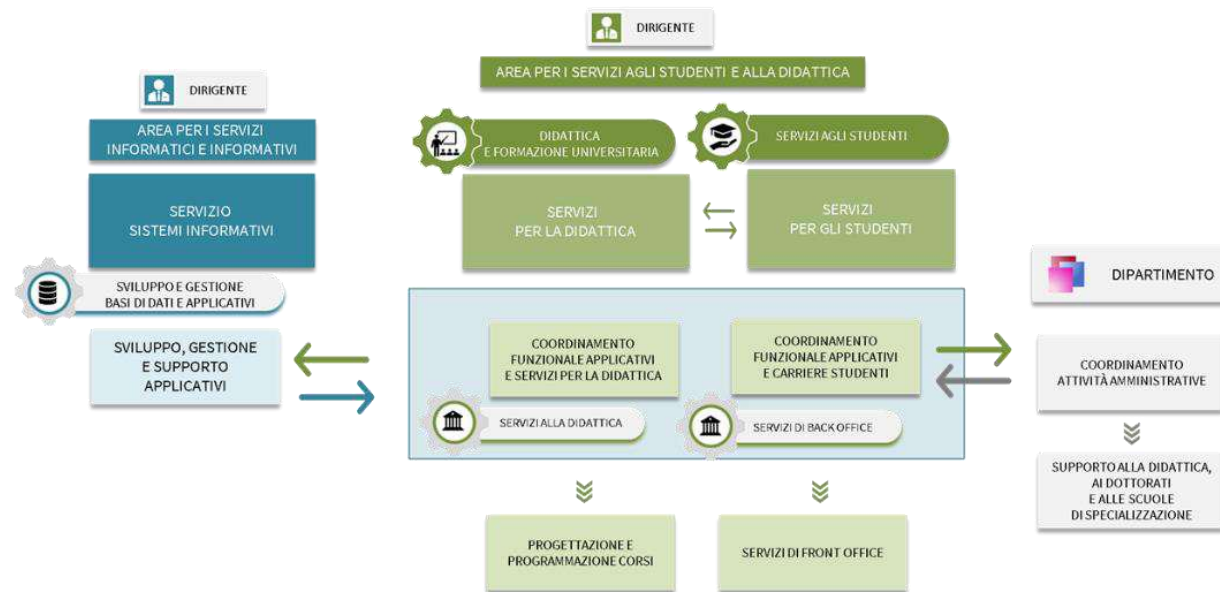
	<ul style="list-style-type: none"> • Report di controllo e qualità o integrità dei dati, report su interventi e aggiornamenti relativi a portale, intranet e componenti web • Report di utenze, profili e richieste di abilitazione • Report sui ticket e sulle principali ricorrenze e criticità
<p>RELAZIONI FUNZIONALI (SINTESI)</p>	<p>Relazioni interne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Area Sistemi Informatici e Servizi Informativi (indirizzi, priorità e coordinamento) • Divisione Strategie per l’Innovazione, la Sicurezza e la Digitalizzazione (priorità di piano, requisiti di interoperabilità e standard di governo e sicurezza) • Divisione Infrastruttura Tecnologica (requisiti infrastrutturali, presidi tecnici di sicurezza e continuità operativa) • Divisione Pianificazione Strategica e Programmazione Operativa (cruscotti, data warehouse e integrazione dei dati di supporto direzionale) • Help desk applicativi (gestione delle anomalie, escalation e interventi tecnici) • Management Didattico e Applicativi e Management Servizi di Back Office e Applicativi (raccolta requisiti, validazioni, test e presidio tecnico-funzionale degli applicativi di dominio) • Divisione Servizi per la Ricerca e la Terza Missione, Divisione Servizi Economici e Finanziari e Divisioni dell’Area Servizi di Gestione e Sviluppo del Personale (applicativi di dominio, requisiti funzionali e raccordo tecnico-informatico di competenza) <p>Relazioni esterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornitori applicativi e partner tecnologici (assistenza, <i>escalation</i>, aggiornamenti e integrazioni)
<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 <i>Eventuali ulteriori incarichi saranno individuati con atto formale secondo normativa di settore, assetto organizzativo vigente e disposizioni interne di Ateneo.</i>
<p>ORGANIGRAMMA</p>	<pre> graph TD subgraph "AREA SISTEMI INFORMATICI E SERVIZI INFORMATIVI" DIR[DIRIGENTE] STAFF[STAFF DI AREA] end D1["DIVISIONE STRATEGIE PER L'INNOVAZIONE, LA SICUREZZA E LA DIGITALIZZAZIONE"] D2["DIVISIONE SISTEMI E SERVIZI INFORMATIVI"] D3["DIVISIONE INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E SERVIZI INFORMATIVI"] D1 --- D2 D1 --- D3 D2 --- D2_1["GESTIONE E SVILUPPO APPLICATIVI"] D2 --- D2_2["HELP DESK APPLICATIVI"] D3 --- D3_1["GESTIONE E SVILUPPO SERVIZI INFORMATIVI"] D3 --- D3_2["SERVICE DESK E HELP DESK"] D1 --- R1["RESPONSABILE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE"] D1 --- R2["REFERENTE PER LA CYBERSICUREZZA"] </pre>

FUNZIONIGRAMMA
(FOCUS)

La divisione ha una particolare e sinergica relazione con il **Management didattico e applicativi**, relativo ai servizi per la didattica e il **Management servizi di back office e applicativi** relativo ai servizi per gli studenti. Il presidio e la gestione degli applicativi per la didattica e i servizi agli studenti si basa, infatti, su una struttura organizzativa integrata che distingue:

- *governance* dei processi (*Management* didattico e applicativi e *Management* servizi di *back office* e applicativi)
- presidio tecnico-funzionale (*Management* didattico e applicativi e *Management* servizi di *back office* e applicativi)
- operatività amministrativa decentrata (strutture dipartimentali di supporto alla didattica)
- presidio tecnico-informatico e architetture (Divisione sistemi e servizi informativi)

Le responsabilità distribuite devono altresì garantire una gestione strutturata del cambiamento assicurando continuità, coerenza applicativa ed efficacia dei servizi, nonché la qualità dei dati, dei rilasci e delle integrazioni con i sistemi in uso.



MACROPROCESSO TRASVERSALE
SERVIZI INFORMATICI

PROCESSI E SOTTOPROCESSI
PRESIDIATI

PROCESSO	SOTTOPROCESSO	ATTIVITÀ/FASI
SVILUPPO E GESTIONE BASI DI DATI E APPLICATIVI	AMMINISTRAZIONE E POPOLAMENTO BASI DI DATI	Implementazione, aggiornamento, manutenzione e controllo delle basi di dati di Ateneo Gestione di <i>data mart</i> per il <i>data warehouse</i> Realizzazione procedure di estrazione e alimentazione del database

**ALIMENTAZIONE
BANCHE DATI ESTERNE**

Coordinamento con le attività statistiche - istituzionali

**SVILUPPO SISTEMI
DI INTEGRAZIONE DATI
E INTEROPERABILITÀ
DEGLI APPLICATIVI**

Raccolta e controllo di informazioni e dati (trasparenza, contabilità, risorse umane, ...)

Sviluppo di strumenti e metodologie per il miglioramento della gestione delle informazioni

Realizzazione servizi in cooperazione applicativa per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi nella Pubblica Amministrazione

**APPLICATIVI
PER LA DIDATTICA**

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

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

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

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

**APPLICATIVI
PER LE RISORSE UMANE**

Coordinamento con le strutture tecnico funzionali di ambito

Attività di amministrazione e profilazione utenze

**APPLICATIVI
PER LA CONTABILITÀ**

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

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



**GESTIONE PORTALE
E INTRANET DI ATENEO**

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 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





UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240