



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

ALLEGATO 4

Scheda organizzativa - Divisione infrastruttura tecnologica e servizi informatici

- 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 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E SERVIZI INFORMATICI

SCHEDA ORGANIZZATIVA
ALLEGATO 4



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

AREA SISTEMI INFORMATICI E SERVIZI INFORMATIVI

A5.D19. DIVISIONE INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA
E SERVIZI INFORMATICI



FAMIGLIA PROFESSIONALE	Area professionale: ELEVATE PROFESSIONALITÀ Settore professionale: SETTORE TECNICO - INFORMATICO SETTORE TECNICO, SCIENTIFICO, TECNOLOGICO, INFORMATICO E DEI SERVIZI GENERALI
DIPENDENZA FUNZIONALE	In staff all' Area sistemi informatici e servizi informativi per indirizzi, priorità e coordinamento, opera in raccordo con le strutture dell'Area e dell'Ateneo per le materie e gli ambiti di competenza.
MISSION	Assicurare la gestione integrata e l'efficienza dell'infrastruttura tecnologica dell'Ateneo, garantendo continuità operativa, disponibilità, prestazioni e sicurezza dei servizi infrastrutturali a supporto delle attività istituzionali. Pianificare e coordinare l'evoluzione delle reti e dei data center, assicurando monitoraggio, manutenzione e ottimizzazione delle risorse, nonché la gestione strutturata degli incidenti e delle misure di continuità e i piani di ripristino, in raccordo con le politiche di sicurezza. Governare l'erogazione dei servizi di assistenza tecnica all'utenza, garantendo adeguati livelli di servizio, tracciabilità e orientamento all'utenza, nonché la disponibilità e la fruibilità delle postazioni di lavoro e degli strumenti informatici funzionali alla collaborazione e alle attività istituzionali. Garantire, inoltre, il presidio tecnico-operativo dei progetti trasversali dell'Area, quale riferimento professionale per gli aspetti di competenza.
VISION	Consolidare un'infrastruttura tecnologica sicura e resiliente, misurabile nei livelli di servizio e capace di sostenere l'evoluzione digitale dell'Ateneo, con reti e piattaforme governate e monitorate, una risposta efficace agli incidenti e servizi di assistenza integrati che riducano l'impatto delle criticità operative sulla comunità accademica.
AMBITI/FUNZIONI	<ul style="list-style-type: none">• Coordinare l'utilizzo delle risorse tecnologiche, i piani di evoluzione e gli interventi su reti, data center e servizi infrastrutturali• Assicurare osservabilità, capacità e continuità dei servizi infrastrutturali, presidiando le finestre di manutenzione e la gestione delle indisponibilità• Coordinare l'attuazione dei presidi tecnici di sicurezza su infrastrutture e sistemi di accesso, in coerenza con indirizzi e policy• Assicurare la gestione dei backup, degli incidenti e delle misure di riduzione dell'impatto, nonché il coordinamento e l'attuazione delle azioni di ripristino, in raccordo con la Divisione Strategie per l'Innovazione, la Sicurezza e la Digitalizzazione• Governare l'erogazione del service desk e dell'help desk, definendo criteri di priorità, standard di presa in carico, escalation strutturata e piano di comunicazione e informazione all'utenza• Presidiare le escalation tecniche, i livelli di servizio, le verifiche e gli aspetti operativi dei contratti di competenza, assicurando tracciabilità e controllo
OUTPUT (ATTI/DOCUMENTI)	<ul style="list-style-type: none">• Piani operativi e programmazione degli interventi su infrastrutture, reti, <i>data center</i> e servizi, con relative finestre di manutenzione e informative• Report di monitoraggio e dei livelli di servizio, con indicatori di disponibilità, prestazioni, capacità e analisi di criticità e ricorrenze• Procedure operative e standard di esercizio, inclusi gestione delle criticità operative, escalation, modifiche, evolutive e verifiche periodiche• Procedure operative di continuità e backup, con esiti di test e verifiche, attivazioni e azioni di ripristino• Registri e report degli incidenti, con cause, impatti, azioni correttive e tracciamento delle escalation• Report e cruscotti di service desk e help desk, con volumi, tempi, tipologie, <i>backlog</i> e aggiornamenti dell'informativa, incluse guide, FAQ e procedure
RELAZIONI FUNZIONALI (SINTESI)	Relazioni interne: <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, coordinamento, policy e requisiti di sicurezza)

	<ul style="list-style-type: none"> • Divisione Sistemi e Servizi Informativi (esigenze applicative, ambienti e raccordo tecnico-operativo) • Strutture e sedi dell'Ateneo (connettività, accessi e servizi infrastrutturali a supporto delle attività) <p>Relazioni esterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GARR e operatori o fornitori di connettività e telecomunicazioni (erogazione, manutenzione e continuità dei servizi di rete) • Fornitori infrastrutturali (apparati di rete, firewall, data center e servizi infrastrutturali, per manutenzione, assistenza e livelli di servizio) 						
<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>							
<p>PROCESSI E SOTTOPROCESSI PRESIDIATI</p>	<p>MACROPROCESSO TRASVERSALE SERVIZI INFORMATICI</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="539 970 801 1018">PROCESSO</th> <th data-bbox="801 970 1160 1018">SOTTOPROCESSO</th> <th data-bbox="1160 970 2072 1018">ATTIVITÀ/FASI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="539 1043 801 1225"> SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE, SERVIZI INFORMATICI E GESTIONE DELLA SICUREZZA </td> <td data-bbox="801 1043 1160 1075"> RETI E INFRASTRUTTURE </td> <td data-bbox="1160 1043 2072 1465"> <ul style="list-style-type: none"> 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) </td> </tr> </tbody> </table>	PROCESSO	SOTTOPROCESSO	ATTIVITÀ/FASI	SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE, SERVIZI INFORMATICI E GESTIONE DELLA SICUREZZA	RETI E INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"> 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)
PROCESSO	SOTTOPROCESSO	ATTIVITÀ/FASI					
SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE, SERVIZI INFORMATICI E GESTIONE DELLA SICUREZZA	RETI E INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"> 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) 					

TELEFONIA VOIP, FISSA,
MOBILE E LINEE DI
TRASMISSIONE DATI

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

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)

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

ASSISTENZA
E SUPPORTO TECNICO

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