



**Università  
degli Studi  
di Palermo**

**AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE  
SETTORE RECLUTAMENTO, CONTRATTUALIZZAZIONE E INCARICHI  
DEI DIRIGENTI E PERSONALE TAB**

## **IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTO** il Decreto Legislativo 30.3.2001, n. 165 e ss.mm.ii.;

**VISTO** il Decreto Legislativo 27.10.2009, n.150 e ss.mm.ii.;

**VISTA** la Legge 30.12.2010, n. 240 e ss.mm.ii.;

**VISTO** il vigente CCNL del personale del Comparto Istruzione e Ricerca;

**VISTO** il vigente CCI del personale dell'Università di Palermo;

**VISTO** lo Statuto dell'Università degli Studi di Palermo;

**VISTO** il Regolamento sull'organizzazione dei servizi tecnico-amministrativi dell'Università degli Studi di Palermo, emanato con D.R. 1327/2017;

**VISTA** la D.D.G. n. 1326 del 18.04.2017 con la quale si è proceduto ad adottare il modello per la pesatura delle posizioni di responsabilità dell'Ateneo, dirigenziali e non, e alla definizione delle correlate metriche;

**VISTA** la D.D.G. n. 1328 del 18.04.2017 con la quale, in applicazione del suddetto modello, è stata stabilita la graduazione degli incarichi ex artt.75 e 91 del vigente CCNL di comparto;

**VISTA** la delibera del Consiglio di Amministrazione del 27.03.2023, n. 10/12 avente ad oggetto: "Indirizzi strategici 2023/2027 – Nuovo modello organizzativo dell'Amministrazione";

**VISTA** la D.D.G. n. 2718/2023 del 07.04.2023 con cui, a decorrere dalla medesima data, sono state istituite le Aree dirigenziali e adottate le relative pesature;

**VISTA** la D.D.G. n. 2753/2023 del 07.04.2023 con cui, a decorrere dalla medesima data, è stata attivata Sistemi Informativi di Ateneo la cui responsabilità è stata affidata al dott. Riccardo Uccello, dirigente di seconda fascia a tempo indeterminato;

**RITENUTO OPPORTUNO** procedere ad una ulteriore riorganizzazione della stessa.

## **DISPONE**

**Art 1)** A decorrere dalla data del presente provvedimento l'Area Sistemi Informativi di Ateneo è articolata nel seguente modo:



AREA SISTEMI INFORMATIVI DI ATENEO		NOMINATIVO	IMPORTO
U.O.	Segreteria area e supporto amministrativo-contabile	Giammona Maria Novella	€ 4.000,00
FSP	Supporto alle procedure amministrativo-contabili, supporto amministrativo alle procedure negoziali e contratti correlati e alle certificazioni informatiche	Mancuso Rosanna	€ 1.500,00
FSP	Supporto procedure negoziali e contratti correlati	Prestia Serafina	€ 1.500,00
FSP	Supporto pagamento fatture e monitoraggio della PCC	Marino Pietro	€ 1.500,00
FSP	Supporto gestione amministrativo-contabile	Aguglia Francesca	€ 1.500,00
<b>settore</b>	<b>TRANSIZIONE AL DIGITALE, PROGETTAZIONE ICT</b>	Roberto Barbiera	€ 8.960,00
U.O.	Progettazione ICT, transizione al cloud, attuazione piano triennale, supporto RTD	Crapanzano Calogero	€ 4.000,00
FSP	FSP Progettazione applicazioni in Cloud	Enrico Barbera	€ 1.500,00
U.O.	Supporto alla digitalizzazione e reingegnerizzazione dei processi, gestione banche dati ministeriali	Provenzano Calogero	€ 2.800,00
<b>settore</b>	<b>SERVIZI INNOVATIVI PER LA DIDATTICA, SERVIZI MULTIMEDIALI E PORTALE DI ATENEO</b>	Brignola Pietro	€ 8.960,00
U.O.	Portale di Ateneo e Database	Teresi Alessandro	€ 4.000,00
FSP	Gestione dei contenuti redazionali del portale di Ateneo	Francesco Ventura	€ 1.500,00
U.O.	Servizi e-learning e didattica Innovativa	Ruocco Claudio	€ 2.800,00
FSP	Supporto tecnico all'utilizzo delle piattaforme di collaborazione e supporto alla gestione dell'attività istituzionale a distanza	Vinci Mario	€ 1.500,00
U.O.	Identità digitale e gestione ruoli e autorizzazioni	Gallea Roberto	€ 4.000,00



FSP	Gestione Infrastruttura VDI per Amministrazione e Didattica	Bertolino Bartolomeo	€ 1.500,00
<b>settore</b>	<b>INFRASTRUTTURE E SERVIZI ICT</b>	Belfiore Carmelo	€ 14.000,00
U.O.	Networking, servizi WiFi e sicurezza IT	Pisano Gaetano	€ 4.000,00
FSP	Supporto reti wired/wireless/security	Trapani Nicola	€ 1.500,00
FSP	Supporto reti wired/wireless delle strutture dipartimentali	Da assegnare	€ 1.500,00
FSP	Sviluppo reti e gestione aule test on line	Farruggia Orazio	€ 1.500,00
U.O.	Gestione servizi digitali di supporto alle strutture di Ateneo (VOIP, telefonia) e gestione magazzino	Sangiorgi Fabio	€ 2.800,00
FSP	Informatizzazione sistema presenze di Ateneo	Capuani Enrico	€ 1.500,00
U.O.	Sistemi, Cloud e servizi di virtualizzazione	Vassallo Benedetto	€ 4.000,00
FSP	Gestione dei sistemi Cloud	Zema Ernesto	€ 1.500,00
FSP	Gestione dei sistemi iperconvergenti	Provenzano Sandro	€ 1.500,00
<b>settore</b>	<b>BANCHE DATI DEL PERSONALE, WORKFLOW DOCUMENTALE E COORDINAMENTO APPLICATIVI U-GOV</b>	Siino Rosario	€ 14.000,00
U.O.	Banche dati di Ateneo e supporto Procedure informatiche di Ateneo	Dario Pirrone <i>interim</i>	€ 2.800,00
FSP	Attività di ETL a supporto di UGOV e di Unidb	Cali Calogero	€ 1.500,00
FSP	Gestione U-GOV COEP e ufficio di fatturazione unica di Ateneo	Ocello Carmela	€ 1.500,00



FSP	Gestione indice delle PA	Liberti Claudia	€ 1.500,00
U.O.	Gestione del protocollo e workflow documentale	Dario Pirrone	€ 4.000,00
FSP	Aggiornamento anagrafica e organigramma strutture in Titulus	Vassallo Giacchino	€ 1.500,00
FSP	Albo ufficiale di Ateneo	Patané Gaetano	€ 1.500,00
<b>settore</b>	<b>APPLICAZIONI E SISTEMI INTEGRATI</b>	Ornato Fulvio	€ 14.000,00
U.O.	Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti	Mulia Vincenzo	€ 4.000,00
FSP	Sviluppo e gestione app di Ateneo	Ficano Davide	€ 1.500,00
U.O.	Digitalizzazione dei processi d'accesso ai CdS e dei processi amministrativi per le Scuole di Specializzazione	Montalbano Carlo	€ 4.000,00
FSP	Banche dati studenti	Cirone Francesco Paolo	€ 1.500,00
U.O.	Digitalizzazione processi amministrativi	Tona Massimo	€ 2.800,00
<b>Settore</b>	<b>COLLEGAMENTO TECNICO- INFORMATICO CON LE STRUTTURE DECENTRATE</b>	Interim dirigente dell'Area	€ 8.960,00
U.O.	Contact Center e supporto all'utenza di Ateneo	Paternò Alberto	€ 4.000,00
FSP	Supporto help desk con i servizi interni	Tommaso Giannone	€ 1.500,00
FSP	Supporto help desk	Da assegnare	€ 1.500,00

**art. 2)** Detti incarichi vengono conferiti con decorrenza dalla data del presente provvedimento e fino al 31.12.2024. Gli stessi, ai sensi rispettivamente degli artt. 7 e 10 del CCI, potranno essere revocati anche prima della scadenza con atto scritto e motivato in relazione ad intervenuti mutamenti organizzativi o a seguito di accertati risultati negativi;



**art. 3)** Alla U.O. “Segreteria area e supporto amministrativo- contabile viene, altresì, assegnato il seguente personale: Maiorana Elisabetta;

Al Settore “Transizione al digitale, progettazione ICT” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Amato Francesco;

Alla U.O. “Progettazione ICT, transizione al cloud, attuazione piano triennale, supporto RTD” del Settore “Transizione al digitale, progettazione ICT” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Giampiero Gioè, Giuseppe Picciuca;

Alla U.O. “Servizi e-learning e didattica Innovativa” del Settore “Servizi innovativi per la didattica, servizi multimediali e portale di Ateneo” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Francesco Liga;

Alla U.O. “Gestione servizi digitali di supporto alle strutture di Ateneo (VOIP, telefonia) e gestione magazzino” del Settore “Infrastrutture e servizi ICT” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Vincenzo Virgilio;

Alla U.O. “Sistemi, Cloud e servizi di virtualizzazione” del Settore “Infrastrutture e servizi ICT” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Serena Russo;

Alla U.O. “Banche dati di Ateneo e supporto Procedure informatiche di Ateneo” del “Settore Banche dati del personale, workflow documentale e coordinamento applicativi U-GOV” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Baroncini Roberta, Burgio Davide, Fiore Isidoro, Ippolito Claudio, Moscarello Michele, Pontorno Davide, Tubiolo Domenico, Volpe Provvidenza, Giuseppina Spanò;

Al Settore “Applicazione e Sistemi integrati” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Davì Sergio;

Alla U.O. “Digitalizzazione processi amministrativi” del Settore “Applicazione e Sistemi integrati” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Benfante Valerio;

Alla U.O. “Contact Center, Progettazione Web e gestione contenuti redazionali dei portali” del Settore “Collegamento tecnico informatico con le strutture decentrate e Gestione contenuti portali istituzionali” viene, altresì, assegnato il seguente personale: Di Franco Carmela, Giannone Tommaso;

All’Area Sistemi Informativi di Ateneo viene altresì assegnato il seguente personale Antonino Bondì, Francesco Lo Monaco, Giuseppe Scaglione.



**Università  
degli Studi  
di Palermo**

AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE  
UMANE SETTORE RECLUTAMENTO, CONTRATTUALIZZAZIONE E  
INCARICHI DEI DIRIGENTI E PERSONALE TAB

Il suddetto personale con successivo provvedimento del correlato Dirigente verrà formalmente assegnato ai relativi Settori e U.O.

Eventuali unità di personale non espressamente menzionate saranno assegnate nel più breve tempo possibile.

Il Direttore Generale  
*Dott. Roberto Agnello*



## **DECLARATORIE**

### **U.O. Segreteria d'Area e supporto amministrativo-contabile**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- gestisce la formazione del personale dell'Area.
- gestisce la raccolta e la diffusione, in formato digitale, della documentazione d'interesse dell'Area.
- collabora con il Dirigente nelle procedure relative alla gestione della spesa e alla pianificazione del budget.
- collabora con il Dirigente nella predisposizione delle proposte di delibera di Senato e Consiglio di Amministrazione.
- gestisce l'inventario ed il patrimonio dell'Area.
- gestisce i procedimenti di impegno e liquidazione della spesa dell'Area.
- gestisce la digitalizzazione della documentazione amministrativa sul sistema documentale di Ateneo.
- gestisce le procedure amministrative relative all'acquisizione di beni e servizi secondo la normativa vigente.
- predisporre tutti gli atti in conformità agli aspetti di legge legati alla trasparenza dell'azione amministrativa dell'Area come da D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate con D.Lgs 97/2016.

### FSP Supporto alle procedure amministrativo-contabili, supporto amministrativo alle procedure negoziali e contratti correlati e alle certificazioni informatiche

- Predisposizione degli atti necessari per l'avvio delle procedure negoziali.
- supporto ai RUP per le verifiche sugli operatori economici.
- predisporre tutti gli atti in conformità agli aspetti di legge legati alla trasparenza dell'azione amministrativa dell'Area come da D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate con D.Lgs 97/2016.
- collabora nelle procedure relative alla gestione della spesa e alla pianificazione del budget.
- supporto amministrativo contabile.
- supporto amministrativo al rilascio delle certificazioni ICDL.

### FSP Procedure negoziali e contratti correlati

- Predisposizione degli atti necessari per l'avvio delle procedure negoziali.
- supporto ai RUP per le verifiche sugli operatori economici.
- funzione di punto istruttore delle procedure di acquisto sul MEPA e per l'adesione a convenzioni Consip.
- gestione della liquidazione dello straordinario del personale.



FSP Supporto pagamento fatture e monitoraggio della PCC

- Predisposizione delle disposizioni di liquidazione delle fatture.
- tenuta dei rapporti con i fornitori per le problematiche inerenti la fatturazione ed il monitoraggio della PCC.

FSP Supporto gestione amministrativo-contabile

- Predisposizione delle disposizioni di liquidazione delle fatture.
- tenuta dei rapporti con i fornitori per problematiche inerenti la fatturazione e la liquidazione delle spese riguardanti le missioni del Dirigente e del personale afferente alla struttura.
- liquidazione spese riguardanti le missioni del Dirigente e del personale afferente alla struttura.

**SETTORE TRANSIZIONE AL DIGITALE, PROGETTAZIONE ICT**

- Supporta gli altri settori dell'area di appartenenza e di altre aree dirigenziali e di centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o dal proprio Dirigente.
- fornisce supporto alla progettazione di soluzioni informatiche sia su fondi interni che confondi di finanziamento regionale, nazionale o europeo.
- si occupa dell'attuazione del piano triennale per l'informatica della pubblica amministrazione. Fornisce supporto al Responsabile alla Transizione digitale.
- garantisce la coerenza delle proprie attività informatiche con il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. (D.Lgs 179/2016), con il D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., con il D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate con D.Lgs 97/2016 e con l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e con le direttive ministeriali ed europee.
- si occupa di progettare le integrazioni del Sistema Informativo con le piattaforme abilitanti previste dal CAD (pagoPA, AppIO, PDND, etc.), con i sistemi di firma digitale e di conservazione a norma dei documenti.
- si occupa di gestire la comunicazione tra il sistema informativo di Ateneo e le banche dati ministeriali (ANS, ANS-PL, Sua-CdS)
- si occupa di progettare, realizzare e mantenere i servizi web di Ateneo dedicati all'offerta formativa, alla verbalizzazione elettronica dei verbali di profitto, alla gestione delle lezioni, alla gestione di Aule e Laboratori.





**U.O. Progettazione ICT, transizione al cloud, attuazione piano triennale, supporto  
RTD**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- fornisce supporto per la predisposizione di progetti in ambito ICT.
- definisce i processi per la transizione al Cloud delle applicazioni.
- fornisce supporto al RTD relativamente a:
  - o indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività.
  - o accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità; analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa.
  - o indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia.
  - o progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi.

**FSP Progettazione applicazioni in Cloud**

- Analisi e progetto di servizi in ambiente cloud pubblico o privato
- progettazione di sistemi di Continuous Integration\Continuous Delivery
- progettazione di applicazioni a microservizi

**U.O. Supporto alla digitalizzazione e reingegnerizzazione dei processi, gestione banche dati ministeriali**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli stakeholder universitari.



- analisi dei processi, individuazione, progettazione e reingegnerizzazione.
- referente informatico di Ateneo per gli indicatori relativi alla didattica.
- referente informatico per i sistemi di elaborazione e comunicazione dei dati alla banca dati ministeriale ANS (Anagrafe Nazionale Studenti).
- referente per la reingegnerizzazione dei processi relativi alla gestione Consigli di Corso di Studio.
- referente per la digitalizzazione dei processi inerenti la programmazione dell'Offerta Formativa e l'integrazione con la banca dati ministeriale SUA-CdS.
- referente per i processi di conservazione sostitutiva dei verbali di esame degli studenti ai sensi di Legge.
- referente per la digitalizzazione dei processi relativi alla verbalizzazione degli esami, al monitoraggio dell'attività didattica dei docenti, alla gestione delle aule didattiche.

## **SETTORE SERVIZI INNOVATIVI PER LA DIDATTICA, SERVIZI MULTIMEDIALI, PORTALE DI ATENEO**

- Supporta gli altri settori dell'area di appartenenza e di altre aree dirigenziali e di centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o dal proprio Dirigente.
- progetta e realizza soluzioni tecnologiche per la didattica innovativa.
- progetta e realizza il Portale di Ateneo e le correlate applicazioni web.
- gestisce i sistemi di database di Ateneo e ne assicura l'integrazione.
- cura la manutenzione e l'evoluzione delle piattaforme di e-learning.
- gestisce l'infrastruttura unica di Identità Digitale dell'Amministrazione in accordo con il CAD e le vigenti direttive ministeriali.
- svolge le proprie attività in modo coerente con le indicazioni di Legge del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. (vedi D.Lgs 179/2016), del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., del D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate dal D.Lgs 97/2016, dell'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e delle normative italiane ed europee di riferimento.
- Il Responsabile è referente del sistema di autenticazione "ENTRA CON CIE" (Carta di Identità Elettronica) per l'Ateneo.
- è referente del sistema di autenticazione "SPID" (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per l'Ateneo.
- è referente della "GARR-IDEM AAI" (Federazione Italiana delle Università e degli Enti di Ricerca per l'Autenticazione e l'Autorizzazione del Gruppo Armonizzazione Reti Ricerca) per l'Ateneo, progettista e realizzatore degli interventi di adeguamento tecnologico e responsabile delle attività di adesione.



- responsabile della Registration Authority del “GARR-CERTIFICATION-SERVICE” (Servizio di Certificazione del Gruppo Armonizzazione Reti Ricerca) per l’Ateneo.

#### **U.O. Portale di ateneo e database**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- gestisce il portale informativo di Ateneo [www.unipa.it](http://www.unipa.it) e le applicazioni web ad esso correlate in maniera integrata con le sorgenti dati autoritative.
- è responsabile dei database Oracle e MySQL e dei relativi application server svolgendo funzioni di Administration, Backup & Recovery.
- è Responsabile del manuale delle procedure di ripristino da “fermo macchine” dei server di competenza.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di dematerializzare i servizi rivolti agli stakeholder universitari.

#### **FSP Gestione dei contenuti redazionali del portale di Ateneo**

- Fornisce supporto ai webmaster delle sezioni web del portale per la gestione dei contenuti
- crea contenuti web su richiesta
- fornisce indicazioni sulla corretta pubblicazione dei contenuti nei portali istituzionali e monitora l’aggiornamento e la coerenza con le sezioni interessate

#### **U.O Servizi e-learning e didattica innovativa**

- Gestisce tutti gli strumenti a supporto della didattica innovativa.
- gestisce le piattaforme di e-learning e la loro integrazione.
- progetta e realizza soluzioni per la didattica.
- fornisce supporto alle unità didattiche per la gestione delle attività istituzionali.

#### **FSP Supporto tecnico all’utilizzo delle piattaforme di collaborazione e supporto alla gestione dell’attività istituzionale a distanza**

- Fornisce supporto tecnico all’utilizzo delle piattaforme di collaborazione e supporto alla gestione dell’attività istituzionale a distanza.



### **U.O. Identità digitale e gestione ruoli e autorizzazioni**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- cura gli aspetti informativi ed informatici relativi alla gestione dei processi di Identity & Access Management: provisioning, authentication, authorization, accounting, de-provisioning delle credenziali unificate di accesso ai servizi di Ateneo in coerenza con il progetto GARR-IDEM, con il CAD e le vigenti direttive ministeriali.
- gestisce i database denominati UNIDB ed A3 implementando una politica di accesso degli utenti ai sistemi universitari secondo un modello RBAC (Role Based Access Control).
- è Responsabile del Portale di Gestione delle Identità.
- è Responsabile del servizio SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e del servizio CIE (Carta di Identità Elettronica).
- è Responsabile del manuale delle procedure di ripristino da "fermo macchine" dei server di competenza.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli utenti.

### **FSP Gestione Infrastruttura VDI per Amministrazione e Didattica**

- Gestisce e manutene la Virtual Desktop Infrastructure di Ateneo
- amministra l'installazione CITRIX sulla quale è basata l'infrastruttura
- gestisce il catalogo delle master images da distribuire agli utenti sulla base delle loro esigenze
- fornisce supporto a tutti gli utenti dell'infrastruttura, sia personali che dei laboratori, avvalendosi della collaborazione degli AdS di Ateneo

### **SETTORE INFRASTRUTTURE E SERVIZI ICT**

- Supporta gli altri settori dell'area di appartenenza e di altre aree dirigenziali e di centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o dal proprio Dirigente.
- il settore infrastrutture e servizi ICT si occupa della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici del Sistema Informativo di Ateneo, della disponibilità dei locali e dei servizi per tutte le attività di competenza dell'Area.
- il settore cura, gli aspetti sistemistici del CED legati ai sistemi di elaborazione e allo storage, alla virtualizzazione on-premise e in cloud; cura, inoltre, gli aspetti sistemistici legati ai Database, al Data Warehouse, agli application server al loro backup e ai portali informativi di Ateneo; al backup dei dati e dei sistemi, al DR (Disaster Recovery).



- il settore cura tutti gli aspetti dell'infrastruttura di rete di Ateneo, dalla progettazione e manutenzione della topologia di rete alla configurazione degli apparati attivi per l'infrastruttura wired e wireless.
- il settore si occupa della sicurezza informatica di Ateneo gestendo e proponendo soluzioni e politiche di sicurezza da adottare in tutte le sedi; cura i rapporti con il GARR e della gestione locale degli apparati.
- cura, inoltre, gli aspetti informatici legati alla rilevazione delle presenze e al VoIP, gestisce la telefonia fissa e cellulare di Ateneo.
- coordina le attività degli AdS delle sedi decentrate.
- si occupa delle attività di conservazione sostitutiva, di firma digitale a supporto dei processi informatico – giuridici di dematerializzazione per l'Ateneo di Palermo.
- è responsabile del Registration Authority Office (RAO) per la firma digitale e la gestione delle PEC e coordina gli operatori RAO di Ateneo.
- gestisce i Tenant Gmail e office365 e i sistemi cloud Azure Microsoft, cloud Oracle e cloud GARR.
- gestisce il magazzino delle attrezzature dell'Area.

## **U.O. Networking, servizi wifi e sicurezza IT**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- gestisce le TIP (Threat Intelligence Platform);
- gestisce l'integrazione degli indicatori IOC (indicatori di compromissioni basati su ip, domini, urls) e BIOC (indicatori di compromissioni su base comportamentale) fra le diverse della Threat Intelligence Platforms
- verifica e notifica eventuali Data Breach (sottrazione di credenziali) a carico degli Utenti Unipa;
- effettua i tests di vulnerabilità dei sistemi (Vulnerability Assessment) e provvede a notificare i relativi risultati, tramite reports, al Responsabile della UO competente;
- valuta i rischi associati alle soluzioni di sicurezza IT (Cyber Risk Management)
- analizza e gestisce i logs di traffico relativi alla navigazione e agli apparati di rete wired/wireless, coerentemente con quanto indicato dal D.LGS. 196/2003 e s.m.i;
- gestisce la piattaforma SOAR (Security Orchestration Automation and Response);
- garantisce la connettività Internet in collaborazione con il Gruppo per l'Armonizzazione della Rete della Ricerca (GARR);



- garantisce la Cyber Security in collaborazione con Computer Emergency Response Team (CERT) del GARR;
- prepara i piani di risposta a violazioni della sicurezza, per garantire la protezione dei dati e la business continuity;
- assicura il rispetto degli standard e della normativa vigente sulla Cyber Security;
- garantire la continua adeguatezza delle soluzioni di information security utilizzate;
- garantisce l'internetworking, connettività wired/wireless MAN (Metropolitan Area Network) e WAN (Wide Area Network), di tutte le Sedi di Unipa;
- gestisce il servizio di AAA (Authentication, Authorization, Accounting);
- monitora e valuta le performances di rete delle Sedi MAN e WAN;
- gestisce i servizi Vpn;
- è il Responsabile di sala macchine per i dispositivi di rete e sicurezza;
- è il Responsabile del manuale di ripristino da "fermo macchine" dei servers di competenza;
- assicura il backup e il ripristino dei dati relativi agli apparati di rete e sicurezza.

#### FSP Supporto reti wired/wireless/security

- Garantisce la coerenza delle proprie attività informatiche con il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. (D.Lgs 179/2016), con il D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., con il D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate con D.Lgs 97/2016 e con l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e con le direttive ministeriali ed europee.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli stakeholder.
- svolge attività di supporto per la gestione della rete wired e wireless di Ateneo.
- supporta le funzioni di APM (Access Point Manager) per il Consortium GARR.
- svolge attività di supporto per la gestione degli apparati di rete di dorsale e delle strutture di Ateneo (Amministrazione, Dipartimenti, Scuole, ...).
- gestione i sistemi RADIUS agganciati ad Eduroam.
- è responsabile degli impianti di video sorveglianza.
- è responsabile del manuale delle procedure di ripristino da "fermo macchine".
- risponde all'help desk telefonico e via ticket OTRS.

#### FSP Supporto reti wired/wireless delle strutture dipartimentali

- Svolge attività di supporto per la gestione della rete wired e wireless delle strutture dipartimentali



- garantisce l'applicazione delle policy di sicurezza nelle reti e nei sistemi delle strutture dipartimentali.
- risponde all'help desk telefonico e via ticket OTRS.

#### FSP Sviluppo reti e gestione aule test on line

- Progettazione e sviluppo rete di Ateneo e supporto aule per i test online.

#### **U.O. Gestione servizi digitali di supporto alle strutture di ateneo (voip, telefonia) e gestione magazzino**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli utenti.
- è il Responsabile del manuale delle procedure di ripristino da "fermo macchine" dei server di competenza.
- gestisce il magazzino delle attrezzature dell'Area.
- gestisce le aule didattiche e le stazioni di lavoro dell'Area.
- cura gli aspetti sistemistici dei terminal server dedicati al sistema CSA di Cineca.
- garantisce la coerenza delle proprie attività informatiche con il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. (D.Lgs 179/2016), con il D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., con il D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate con D.Lgs 97/2016 e con l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e con le direttive ministeriali ed europee.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli stakeholder.
- fornisce assistenza alle strutture dell'Ateneo per quel che riguarda i servizi di fonìa.
- gestisce i servizi applicativi di Collaboration M365 su piattaforma Microsoft.
- fornisce collaborazione e supporto per lo sviluppo di progetti di interesse di Ateneo nel settore delle tecnologie dell'informazione e delle loro applicazioni.
- collabora alla programmazione, gestione e manutenzione dei sistemi di comunicazione telefonica e telematica di Ateneo, inclusi la telefonia ordinaria e mobile (compreso VoIP).
- gestisce i sistemi informativi di Asset Management e di integrazione con BIM e GIS.
- è il Responsabile del registro delle Applicazioni in uso di Ateneo.
- gestisce l'infrastruttura e i sistemi applicativi di rilevazione presenze.
- gestisce i log del VoIP coerentemente con quanto indicato dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i..



#### FSP Informatizzazione sistema presenze di Ateneo

- Gestisce i certificati digitali dei server e del personale di Ateneo in collaborazione con la GARR- CA (Certification Authority) e con altri eventuali enti certificatori indicati dall'Università o dal Ministero.
- gestisce l'infrastruttura sistemistica della rilevazione presenze di Ateneo.
- riferimento di Ateneo per le PEC.
- svolge funzione di backup e restore dei dati.
- responsabile del manuale delle procedure di ripristino da "fermo macchine".
- risponde all'help desk telefonico e via ticket.

#### **U.O. Sistemi, cloud e servizi di virtualizzazione**

- Garantisce la manutenzione e il regolare funzionamento dei sistemi hardware universitari e dei loro sistemi operativi.
- prende in carico la programmazione, gestione e manutenzione dei sistemi server, di autenticazione LDAP; collabora per la sicurezza informatica dei sistemi server; il backup dei dati e il loro eventuale ripristino.
- gestisce il dominio Internet unipa.it e relativi sottodomini.
- gestisce i certificati digitali dei server e del personale unipa, in collaborazione con la GARR- CA (Certification Authority).
- gestisce il livello sistemistico delle infrastrutture iperconvergenti e di virtualizzazione.
- gestisce il livello sistemistico delle infrastrutture in Cloud e Cloud on-premise.
- gestisce i log di accesso ai sistemi coerentemente alle indicazioni del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.
- svolge tutte le attività necessarie al Disaster Recovery per i sistemi e la mail secondo la normativa vigente.
- è il Responsabile sistemistico e di sala macchine per i sistemi e lo storage e l'organizzazione della stessa.
- è il Responsabile dei backup dei sistemi.
- è il Responsabile del manuale delle procedure di ripristino da "fermo macchine" dei server di competenza

#### FSP Gestione dei sistemi cloud

- Garantisce la coerenza delle proprie attività informatiche con il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. (D.Lgs 179/2016), con il D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., con il D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate con D.Lgs 97/2016 e con l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e con le direttive ministeriali ed europee.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli stakeholder.
- svolge attività sistemistiche a supporto dei servizi in cloud.





## Università degli Studi di Palermo

AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE  
UMANE SETTORE RECLUTAMENTO, CONTRATTUALIZZAZIONE E  
INCARICHI DEI DIRIGENTI E PERSONALE TAB

- gestisce i certificati digitali dei server e del personale di Ateneo in collaborazione con la GARR-CA (Certification Authority) e con altri eventuali enti certificatori indicati dall'Università o dal Ministero.
- risponde all'help desk telefonico e via ticket OTRS.

### FSP Gestione dei sistemi iperconvergenti

- Garantisce la coerenza delle proprie attività informatiche con il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i., con il D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., con il D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate con D.Lgs 97/2016 e con l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e con le direttive ministeriali ed europee.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli utenti.
- gestisce i sistemi iperconvergenti ed il sistema di virtualizzazione.
- risponde all'help desk telefonico e via ticket OTRS.

### **SETTORE BANCHE DATI DEL PERSONALE, WORKFLOW DOCUMENTALE E COORDINAMENTO APPLICATIVI U-GOV**

- Supporta gli altri settori dell'area di appartenenza e di altre aree dirigenziali e di centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o dal proprio Dirigente.
- gestisce le banche dati d'Ateneo relative al personale e all'organigramma, alle presenze e alla contabilità e svolge attività di ETL (Extract, Trasform and Load) dalla banca dati del personale. Supporta le strutture per quanto concerne CSA, CoEP (Contabilità Economico-Patrimoniale) e presenze del personale.
- cura i rapporti con Cineca per i vari prodotti utilizzati in convenzione: UGOV-ricerca (IRIS), UGOV-contabilità, UGOV progetti di ricerca, UGOV compensi e missioni e Titulus
- svolge funzioni di Ufficio di fatturazione unica di Ateneo codice IPA "UFN4YU" e nome "Uff\_eFatturaPA" e di coordinamento delle tempistiche di pagamento.
- amministra le utenze e i profili di accesso al sistema U-gov e del sistema di help desk di Cineca.
- il Responsabile svolge le proprie attività in modo coerente con le indicazioni di Legge del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. (vedi D.Lgs 179/2016), del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., del D.Lgs. 33/2013 e relative modifiche apportate dal D.Lgs 97/2016, dell'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e delle normative italiane ed europee di riferimento.
- è nominato Coordinatore del sistema documentale (DDG n. 3303/2017), con competenze sia in ordine al protocollo informatico, sia riguardo alla gestione dell'archivio corrente e di deposito.
- gestisce l'iscrizione e la gerarchia delle strutture dell'Ateneo presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), provvedendo all'attribuzione dei relativi codici identificativi e all'attivazione dei servizi di fatturazione elettronica.
- gestisce le utenze sul portale ANAC della trasparenza e sulla piattaforma Titulus Organi.



- si occupa del coordinamento e dell'interfacciamento a livello applicativo tra Titulus e gli altri moduli della piattaforma U-Gov.

#### **U.O. Banche dati di Ateneo e supporto Procedure informatiche di Ateneo**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- svolge funzioni di Program Manager di Ateneo per gli applicativi CINECA U-gov.
- fornisce supporto e consulenza sull'uso degli applicativi CINECA U-gov.
- supporta l'evoluzione della gestione dei flussi documentali, mirata alla dematerializzazione dei processi amministrativi.
- effettua l'attività di verifica ed allineamento dati nelle banche dati di competenza.
- cura l'attività di estrazione dati dai database del personale, quando non direttamente disponibili agli utenti attraverso l'applicativo.
- effettua l'attività di verifica ed allineamento dati per l'anagrafica centralizzata di Ateneo.
- produce i report a supporto degli uffici di Ateneo, quando non direttamente disponibili agli utenti attraverso l'applicativo.
- gestisce le utenze e i profili di accesso al sistema U-gov e supporta gli operatori di U-gov.

#### **FSP Attività di ETL a supporto di UGOVe di Unidb**

- Funzioni di specialità di contesto associate ai database personale (U-gov CSA) e contabilità (U-gov CoEP).
- cura la personalizzazione del database U-gov.
- cura l'attività di estrazione dati di competenza: ETL in ambito U-gov CSA ai fini dell'aggiornamento di UNIDB.
- cura l'attività di estrazione dati da Ugov-CSA e UGOV-COEP per gli organi di Governo di Ateneo. Sviluppo e manutenzione dei package di controllo dati.
- responsabile del manuale delle procedure di ripristino da "fermo macchine" relativo agli applicativi U-gov.

#### **FSP Gestione U-GOV COEP e ufficio di fatturazione unica di Ateneo**

- Funzioni legate alle attività di gestione relativa all'Ufficio di Fatturazione Elettronica della Università degli studi di Palermo, codice IPA "UFN4YU" e nome "Uff\_eFatturaPA" con attività di verifica e gestione delle fatture elettroniche pervenute e trasmissione agli organi di governo dei report relativi.

#### **FSP Gestione indice delle PA**

- In qualità di delegato del Referente di Ateneo per l'indice delle PA, ne gestisce e mantiene la gerarchia e l'organigramma, aggiornando le informazioni relative ai responsabili e ai domicili digitali.



- attribuisce i codici univoci IPA per le nuove strutture, attivando ove richiesto i servizi di fatturazione elettronica, con contestuale update su U-Gov.

#### **U.O. Gestione del Protocollo e workflow documentale**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- gestisce il protocollo in entrata e lo smistamento della corrispondenza.
- è Responsabile del dominio funzionale Titulus. Gestisce e verifica il funzionamento della piattaforma, interfacciandosi con Cineca per le evoluzioni dell'applicativo e il superamento di problemi e incidenti funzionali.
- è nominato Responsabile del sistema documentale (DDG n. 3304/2017), con competenze sia in ordine al protocollo informatico, sia riguardo alla gestione dell'archivio corrente e di deposito.
- supporta l'evoluzione della gestione dei flussi documentali, mirata alla dematerializzazione dei processi amministrativi.
- cura la manutenzione delle anagrafiche.
- gestisce l'albo ufficiale di Ateneo.
- gestisce le utenze e supporta gli operatori di Titulus.
- cura e gestisce l'archivio digitale, supportando l'utenza per le ricerche e le estrazioni per i fascicoli e i documenti compresi nell'archivio cartaceo corrente e di deposito.

#### **FSP Aggiornamento anagrafica e organigramma strutture in titulus**

- Gestisce l'aggiornamento dei profili degli utenti e dei relativi privilegi di accesso.
- gestisce l'organigramma e la gerarchia delle strutture amministrative all'interno del sistema di gestione documentale Titulus.
- assicura il supporto all'utenza in ordine ai problemi di accesso e operatività sul sistema di protocollo.

#### **FSP Albo ufficiale di ateneo**

- È referente del processo di pubblicazione all'Albo verso le strutture richiedenti. Cura e verifica la visibilità e l'accessibilità dei documenti allegati, la durata di affissione e le eventuali richieste di ritiro.

#### **SETTORE APPLICAZIONI E SISTEMI INTEGRATI**

- Supporta gli altri settori dell'area di appartenenza e di altre aree dirigenziali e di centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o dal proprio Dirigente.
- si occupa di progettare, realizzare e mantenere i portali di Ateneo dedicati ai docenti, alle carriere amministrative e didattiche degli studenti, alla valutazione della didattica, alla ricerca ed alle applicazioni amministrative per il personale.



- gestisce la banca dati di Ateneo relativa agli studenti e alla ricerca e supporta le Aree Dirigenziali per quanto concerne i dati di relativa competenza.
- svolge attività di data mining e di BI Business Intelligence).
- svolge attività di data mining e di BI (Business Intelligence).

#### **U.O. Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli stakeholder universitari.
- analizza e progetta nuovi applicativi e le relative basi di dati rispondendo ad esigenze di reingegnerizzazione e ottimizzazione dei processi amministrativi in chiave digitale che riguardano la carriera amministrativa degli studenti.
- gestisce gli applicativi relativi agli studenti Erasmus incoming e outgoing.
- gestisce gli applicativi relativi ai Dottorati di ricerca.
- gestisce gli applicativi relativi ai Master e ai Corsi di perfezionamento
- gestisce gli applicativi relativi ai corsi di studio riservati alla Formazione Insegnanti.
- gestisce gli applicativi relativi ai "Corsi Singoli".
- gestisce la app MyUnipa rivolta agli studenti.
- cura l'attività di estrazione dati relativi alla didattica.
- propone progetti di innovazione o reingegnerizzazione degli applicativi utilizzati per la gestione dei servizi agli studenti in raccordo con le altre UO dell'Area.
- analizza e progetta modifiche evolutive degli applicativi già realizzati.
- È il Referente dei Pagamenti del Sistema PagoPA.

#### **FSP Sviluppo e gestione app di Ateneo**

- Si occupa della progettazione e dello sviluppo dell'applicazione studenti MyUnipa nelle versioni per i due ambienti operativi Android e Apple iOS nonché le richieste di adeguamento necessarie per ospitare l'app negli store Google Play e App store.
- svolge anche attività di solution architect per scegliere tecnologie e metodologie atte a migliorare lo sviluppo delle applicazioni realizzate dal Settore.

#### **FSP Procedure per studenti in mobilità internazionale**

- Progetta e manutene le procedure di front office e di back office per gli studenti incoming della mobilità Erasmus
- progetta e manutene le procedure di front office e di back office per gli studenti outgoing della mobilità Erasmus



- si interfaccia con l'Ufficio Relazioni Internazionali per le procedure di competenza

#### **U.O. Digitalizzazione dei processi d'accesso ai cds e dei processi amministrativi per le scuole di specializzazione**

- Supporta le altre U.O. del settore di appartenenza, di altri settori e di altre aree dirigenziali e i centri autonomi di spesa per specifici compiti di volta in volta richiesti dal Direttore Generale e/o del proprio responsabile.
- sperimenta nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli stakeholder universitari.
- analizza, progetta e sviluppa servizi per la gestione delle prove di accesso ai Corsi di Studio.
- analizza, progetta e sviluppa servizi per la gestione degli Obblighi Formativi Aggiuntivi.
- analizza, progetta e sviluppa servizi per la gestione delle carriere amministrative degli studenti delle Scuole di Specializzazione.
- offre supporto tecnico alle segreterie studenti nei processi di acquisizione, caricamento, gestione e scorrimento delle graduatorie e di acquisizione, gestione e assolvimento degli O.F.A.
- gestisce gli applicativi relativi al pre-enrolment degli studenti extracomunitari.
- gestisce gli applicativi relativi alle richieste di modifica ai piani di studio degli studenti.
- è il Referente informatico di Ateneo per le carriere amministrative degli studenti e correlati indicatori.
- è il Referente informatico di Ateneo per i test di accesso on line e relative graduatorie.

#### **FSP Banche dati studenti**

- Si occupa delle operazioni di correzione dei dati (anagrafiche, utenze, tasse, etc), direttamente sul DB, relativi alle carriere studenti dovuti ad anomalie variamente generate.
- attivazione e disattivazione delle utenze Immaweb BackOffice (WMI) e applicativo GEDAS.
- estrazione di dati non direttamente reperibili dagli applicativi per l'utenza intera ed esterna.
- gestione delle richieste pervenute alla coda Programmazione e Sviluppo (pes@unipa.it) su OTRS.
- censimento delle anagrafiche e inserimento ruolo BG per gli operatori delle segreterie remote sugli applicativi CSA ed U-Gov, attivazione delle utenze sull'applicativo Immaweb BackOffice.
- help Desk utenza interna ed esterna (sincrono e asincrono).



#### **U.O. Digitalizzazione processi amministrativi**

- Supporta la sperimentazione di nuove tecnologie ICT al fine di migliorare i servizi informatici rivolti agli stakeholder universitari.
- supporta l'analisi e la progettazione di nuovi applicativi e le relative basi di dati rispondendo ad esigenze di reingegnerizzazione e ottimizzazione dei processi amministrativi in chiave digitale che riguardano la ricerca, il personale, la valutazione dei docenti da parte degli studenti e Almalaurea.
- è il Referente informatico di Ateneo per la banca dati relativa alla ricerca e correlati indicatori.
- gestisce il portale del Personale.
- è il Referente informatico di Ateneo per la piattaforma Almalaurea.

#### **SETTORE COLLEGAMENTO TECNICO-INFORMATICO CON LE STRUTTURE DECENTRATE**

Il Settore svolge funzione di collegamento tra le strutture decentrate e l'Area Sistemi informativi per tutti gli aspetti inerenti all'adozione di tecnologie informatiche, avvalendosi della collaborazione degli altri settori interni. In particolare:

- Verifica le richieste di acquisto software e hardware delle strutture decentrate esprimendo pareri e consulenze in coerenza con le politiche di innovazione tecnologica dell'Ateneo.
- fornisce supporto su tutte le soluzioni ICT adottate dall'Area Sistemi Informativi. Recepisce le richieste di progettazione di nuove sezioni web o di modifica delle esistenti coerentemente con le strategie comunicative di Ateneo.
- fornisce indicazioni sulla corretta pubblicazione dei contenuti nei portali istituzionali e monitora l'aggiornamento e la coerenza con le sezioni interessate.
- gestisce il Sistema di Asset Management di Ateneo fornendo supporto alle strutture decentrate per la gestione dei propri asset.
- comunica con le altre strutture dell'Ateneo le novità in ambito ICT e le soluzioni implementate dagli altri settori.
- fornisce supporto relativamente alla sezione trasparenza dell'Area coerentemente con la normativa vigente.

#### **U.O. Contact Center e supporto all'utenza di Ateneo**

- Fornisce Help Desk di primo livello per tutte le problematiche ICT di Ateneo
- monitora le richieste pervenute tramite piattaforme informatiche (ticket, chat, ecc.)
- propone soluzioni tecniche alle problematiche in ambito ICT
- gestisce la reperibilità del personale
- smista al settore competente le richieste che necessitano un intervento di livello superiore



#### FSP Supporto helpdesk con i servizi interni

- Garantisce la coerenza delle proprie attività informatiche con il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale), con l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e con le direttive ministeriali ed europee.
- si occupa di gestire il flusso informativo da e verso i responsabili dei servizi ICT gestiti dall'Area di afferenza al fine di migliorare l'efficienza del servizio di helpdesk anticipando possibili problematiche e inviare feedback ai responsabili dei servizi su eventuali malfunzionamenti.
- si occupa di tenere aggiornata la documentazione interna all'ufficio di helpdesk relativa a faq e knowledge base.
- si occupa delle problematiche relative ai servizi Microsoft, tra i quali la posta e il sistema di messaggistica e videochiamate Teams.
- risponde all'helpdesk telefonico, via ticket OTRS e chat.
- risponde all'helpdesk telefonico, via ticket e chat.

#### FSP Supporto helpdesk

- Garantisce la coerenza delle proprie attività informatiche con il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale), con l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) e con le direttive ministeriali ed europee.
- si occupa di gestire il flusso informativo da e verso i responsabili dei servizi ICT gestiti dall'Area di afferenza al fine di migliorare l'efficienza del servizio di helpdesk anticipando possibili problematiche e inviare feedback ai responsabili dei servizi su eventuali malfunzionamenti.
- si occupa di tenere aggiornata la documentazione interna all'ufficio di helpdesk relativa a faq e knowledge base.
- si occupa delle problematiche relative ai servizi Microsoft, tra i quali la posta e il sistema di messaggistica e videochiamate Teams.
- risponde all'helpdesk telefonico, via ticket OTRS e chat.
- risponde all'helpdesk telefonico, via ticket e chat.



<b>U.O. Segreteria area e supporto amministrativo-contabile</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>





<b>Settore Transizione al digitale, progettazione ICT</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	4	4
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	3	9
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	4	4
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>58</b>



<b>U.O. Progettazione ICT, transizione al cloud, attuazione piano triennale, supporto RTD</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>UO Supporto alla digitalizzazione e reingegnerizzazione dei processi, gestione banche dati ministeriali</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	2	6
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	2	2
i) Impatto	15	1	3
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>45</b>



<b>Settore Servizi Innovativi per la didattica, servizi multimediali e portale di Ateneo</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	4	4
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	3	9
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	4	4
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>58</b>



<b>UO Portale di Ateneo e Database</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>UO Servizi e-learning e didattica innovativa</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	2	6
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	2	2
i) Impatto	15	1	3
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>45</b>



<b>UO Identità digitale e gestione ruoli e autorizzazioni</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>Settore Infrastrutture e Servizi ICT</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	4	4
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	3	9
E) Contesto di relazione	15	4	12
f) Autonomia decisionale	15	4	12
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	4	4
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>64</b>





<b>UO Networking , servizi WiFi e sicurezza IT</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>UO Gestione servizi digitali di supporto alle strutture di Ateneo( VOIP, telefonia) e gestione magazzino</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	2	6
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	2	2
i) Impatto	15	1	3
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>45</b>



<b>U.O. Sistemi, Cloud e servizi di virtualizzazione</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>Settore Banche dati del personale , workflow documentale e coordinamento applicativi U-Gov</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	4	4
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	3	9
E) Contesto di relazione	15	4	12
f) Autonomia decisionale	15	4	12
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	4	4
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>64</b>



<b>UO Banche dati di Ateneo e supporto Procedure informatiche di Ateneo</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	2	6
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	2	2
i) Impatto	15	1	3
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>45</b>



<b>UO Gestione del protocollo e workflow documentale</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>Settore Applicazione e Sistemi integrati</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	4	4
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	3	9
E) Contesto di relazione	15	4	12
f) Autonomia decisionale	15	4	12
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	4	4
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>64</b>



<b>UO Informatizzazione processi amministrativi per gli studenti</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>





<b>UO Digitalizzazione dei processi di accesso ai CdS e dei processi amministrativi per le Scuole di specializzazione</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>UO Digitalizzazione processi amministrativi</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	2	6
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	2	2
i) Impatto	15	1	3
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>45</b>



<b>Settore collegamento Tecnico-informatico con le strutture decentrate</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>



<b>UO Contact Center e supporto all'Utenza di Ateneo</b>			
<b>VOCE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>	<b>VAL.PONDERATA</b>
a) Formazione richiesta	5	2	2
b) Esperienza	5	2	2
c) Tipologia di attività svolte	10	3	6
d) Risorse umane gestite	15	2	6
E) Contesto di relazione	15	3	9
f) Autonomia decisionale	15	3	9
g) Difficoltà del processo	15	3	9
h) Livello di controllo	5	3	3
i) Impatto	15	2	6
<b>PUNTEGGIO</b>			<b>52</b>