



Piano dei Servizi e del Personale 2018

Informazioni legali

Tutti i diritti sono riservati – Questo documento contiene informazioni di proprietà di Sicilia Digitale e deve essere utilizzato esclusivamente dal destinatario in relazione alle finalità per le quali è stato ricevuto. E' vietata qualsiasi forma di riproduzione o di divulgazione senza l'esplicito consenso di Sicilia Digitale.

Tutti i marchi eventualmente citati appartengono ai rispettivi proprietari.

Identificare questo documento

Nome file:	PSP 2018_F001
Redatto da:	Dott. Marco Lo Bello (Direttore Pianificazione Strategica)
Verificato da:	Dott. Dario Colombo (Direttore Generale)
Approvato da:	Avv. Antonio Ingroia (Amministratore Unico)

INDICE

SEZIONE 1 – PARTE GENERALE	5
SEZIONE 2 – LA STRUTTURA SOCIETARIA	7
1 DIVISIONE AFFARI GENERALI	7
2 DIVISIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA	11
3 DIVISIONE TECNICA	14
3.1 DESCRIZIONE GENERALE	14
3.2 DESCRIZIONE ATTIVITÀ E STRUTTURA	15
3.2.1 Attività e Struttura del Servizio Tecnico 1 - Progetti	15
3.2.1.1 Area Program Management	17
3.2.1.2 Area Project Management	18
3.2.1.3 Ufficio di Presidio del Centro Tecnico	18
3.2.2 Attività e Struttura del Servizio Tecnico 2 - Operation	19
3.2.2.1 Area Infrastructure Management - IM	21
3.2.2.2 Area Network & Security il Servizio Operation Center - Centro Gestione Telecomunicazione – NOC/SOC-CGT	23
3.2.2.3 Area Application Management - AM	24
3.2.2.4 Area Centro Supporto per l’Utenza - CSU	25
3.3 DESCRIZIONE ATTIVITA’ E STRUTTURA SCENARIO PROPOSTO (TO-BE)	27
3.4 TIPOLOGIA PROFILI DIVISIONE TECNICA	28
3.4.1 Responsabile Servizio Tecnico	28
3.4.2 Responsabile Area Program Management	28
3.4.3 Responsabile Area Project Management	28
3.4.4 Responsabile Area - Service Manager	28
3.4.5 Project Manager	29
3.4.6 Responsabile Ufficio di Presidio del Centro Tecnico	29
3.4.7 Segretaria della Direzione Tecnica	29
3.4.8 Analista Senior	30
3.4.9 Analista Junior	30
3.4.10 Analista Programmatore Senior	30
3.4.11 Analista Programmatore Junior	30
3.4.12 System Engineer	31
3.4.13 System Specialist	31
3.4.14 Database Administrator	31

3.4.15	Network Engineer	32
3.4.16	Network Specialist	32
3.4.17	Security Engineer	32
3.4.18	Security Specialist	33
3.4.19	Responsabile turno	33
3.4.20	Operatore Front Office	33
3.4.21	Operatore Back Office	33
3.4.22	Operatore DTM	33

SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

Nell'ultimo decennio in Sicilia, come nelle altre regioni d'Italia, la crescente strategicità della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, come infrastruttura abilitante dello sviluppo competitivo di un territorio, ha reso necessaria un'opera di profonda trasformazione ed ammodernamento della Pubblica Amministrazione, in grado di stimolare il più imponente e profondo processo di riorganizzazione della macchina amministrativa pubblica e la crescita dell'economia insulare.

La costituzione della società Sicilia e-Servizi, oggi Sicilia Digitale, non è, pertanto, un "evento siciliano", ma più correttamente una parte di un più complesso processo di informatizzazione che nel tempo ha coinvolto quasi tutte le regioni d'Italia con la costituzione di società *ad hoc*, prevalentemente avviate col modulo organizzativo del trasferimento di *know-how* mediante partenariato pubblico/privato, poi confluito nelle gestioni *in house*, a totale partecipazione pubblica, mediante progressivi processi di arruolamento del personale e strutturazione societaria.

Differentemente da quanto è avvenuto per altre società partecipate (nelle quali il socio privato di minoranza veniva spesso individuato in totale assenza di formali procedura ad evidenza pubblica) la scelta del socio privato di Sicilia e-Servizi, oggi Sicilia Digitale, ancorché di minoranza, è invece avvenuta sulla base di una articolata procedura di gara ad evidenza pubblica di rilevanza comunitaria, regolarmente pubblicata sulla GURS n.12 del 25 Marzo 2005, assimilata all'*appalto/concorso*.

La gestione delle attività informatiche è stata inizialmente affidata a Sicilia e-Servizi S.p.A., oggi Sicilia Digitale S.p.A., con la Convenzione Quadro del 30 Giugno 2006, successivamente sostituita da una nuova Convenzione Quadro del 27 Maggio 2007, previo parere dell'Ufficio Legislativo della Regione n.20013/305.2006.11 del 29 Novembre 2006.

Alla fuoriuscita del socio privato dalla compagine societaria, la Regione, con atto ai rogiti del Notaio Maccarone del 24 Marzo 2014, ha acquisito la totalità della partecipazione azionaria di Sicilia e-Servizi S.p.A., oggi società in-house, strumentale e strategica per l'amministrazione regionale "nell'area innovazione, attività informatiche e ICT", come ulteriormente confermato dall'art.23 comma 1 punto 1 della legge reg. n.5/2014 (adottato in linea col Piano di Riordino di cui all'art.20 della legge reg.n.11/2010) e, ancora più recentemente, dal DPR del 27 Novembre 2015 (contenente le ultime prescrizioni sulle società partecipate) e dalla Convenzione Quadro del 9 Giugno 2015.

In data 21 Novembre 2016, in esecuzione alle prescrizioni normative e regolamentari vigenti (ed in particolare all'art.192 del dlgs n.50/2016), è stato sottoscritto il "contratto di servizio delle attività informatiche" tra l'Ufficio per l'Attività di Coordinamento dei Sistemi Informativi Regionali della Regione e Sicilia Digitale S.p.A., con scadenza al 31 Dicembre 2019.

La società (riacquistata la piena operatività funzionale in regime di in-house providing) è oggi stabilmente impegnata in un piano di digitalizzazione di tutte le attività di governo dell'Amministrazione Regionale e di erogazione dei servizi, attraverso la gestione e la realizzazione di progetti negli ambiti di e-Government, e-Health ed e-Procurement in un'ottica *citizen-oriented*, ricoprendo un ruolo centrale nel processo di innovazione della Pubblica Amministrazione Regionale.

Il presente documento è redatto in esecuzione al dettato normativo di cui alla Legge Regionale n.5/2014 art.23 comma 2 e alla Legge Regionale n.9/2015 art.33 comma 7.

Tutto ciò premesso, avuto riguardo alla travagliata evoluzione societaria della scrivente, sommariamente riassunta nel presente capitolo (da Società mista a Società in-house), ed in particolare alle potenziali sopravvenienze passive che detto complesso percorso possano determinare (i.e. contenzioso jus-lavoristico, contenzioso delle imprese, condanne risarcitorie, spese legali ecc.), la Società tiene costantemente conto

dei prevedibili rischi nei bilancio di periodo effettuando gli accantonamenti necessari.

Naturalmente le previsioni contenute nel presente documento riflettono solo ed esclusivamente gli aspetti rilevanti la gestione caratteristica della Società.

Il presente Piano recepisce le previsioni 2018, paramtrate con il vigente Contratto di Servizio 2017 – 2019, firmato in data 21 Novembre 2016.

E' fondamentale tenere da conto che la pianificazione delle attività da eseguire dal 1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018, riflettono di fatto e meramente, la gestione caratteristica della Società, da porre in essere ai fini della fornitura dei servizi e dei beni oggetto del Contratto di Servizio di cui sopra, essendo le stesse oggetto del Contratto e non rappresentando la situazione contabile della Società, nel suo complesso.

SEZIONE 2 – LA STRUTTURA SOCIETARIA

La struttura societaria attuale prevede la figura dell'Amministratore Unico al quale riporta il Direttore Generale.

Il Direttore Generale (organo della società) sovrintende alla gestione aziendale, è il capo della gestione e del personale della Società, detta le disposizioni per l'esecuzione e per la organizzazione aziendale del lavoro ed esercita le proprie attribuzioni nell'ambito dei poteri conferitigli dall'Amministratore Unico, e gestisce gli affari correnti e provvede a dare esecuzione alle determinate dell'Amministratore Unico.

Coordina e sovrintende le attività della Divisione Tecnica, della Divisione Affari Generali e Personale e della Divisione Pianificazione Strategica impartendo direttive e garantendone il corretto funzionamento.

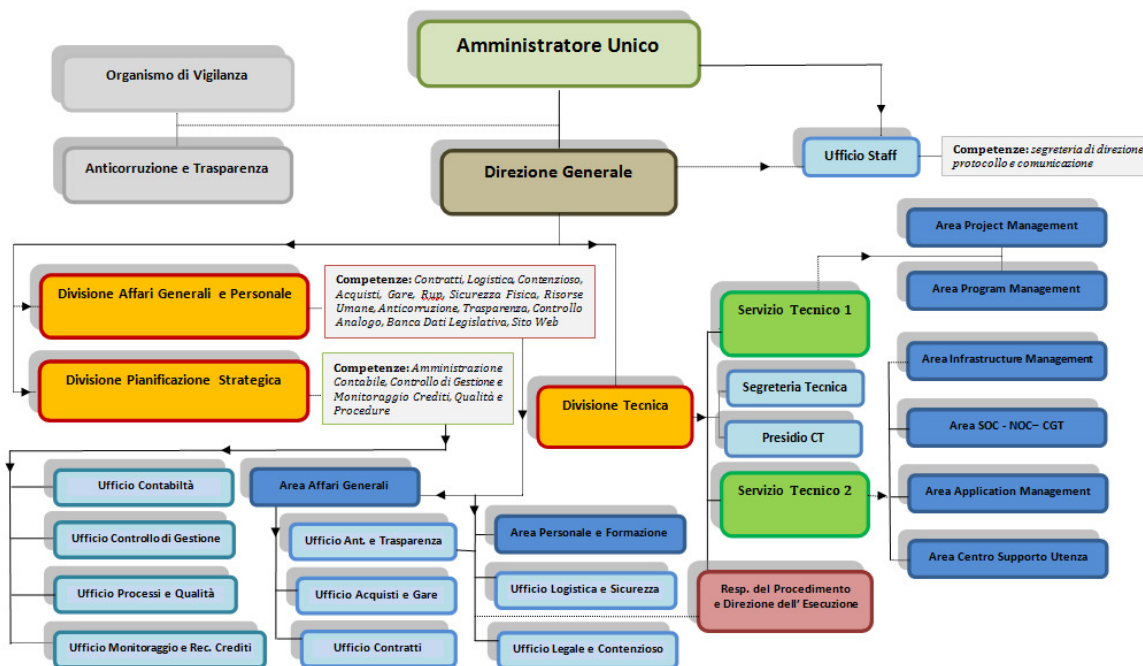


Figura 1: Struttura societaria

Di seguito vengono definite, per ogni Divisione, responsabilità, uffici e funzioni.

1 DIVISIONE AFFARI GENERALI

La Divisione Affari Generali:

- gestisce gli acquisti (tramite *CONSIP*, *DIGITPA*, *MEPA*, *procedure di gara ad evidenza pubblica*);
- coordina l'ufficio del responsabile del procedimento per tutti gli acquisti;
- istruisce ed elabora la contrattualistica societaria;
- verifica, garantisce la regolarità e la legittimità degli atti amministrativi e dei contratti attivi e passivi, curando la loro conformità alle disposizioni normative vigenti in materia;
- predispose risposte ai quesiti di carattere giuridico;
- elabora pareri e relazioni riguardo alle problematiche giuridiche del settore;

- instruisce il contenzioso e cura i rapporti con i legali esterni;
- gestisce il personale societario e supporta la Direzione Generale nei rapporti con le risorse interne e con le organizzazioni sindacali;
- si occupa della ricerca normativa e giurisprudenziale;
- assicura il corretto funzionamento della sede, intrattiene i rapporti con la proprietà dell'edificio e con le società sublocatarie;
- è responsabile della sicurezza fisica;
- supporta tutte le altre divisioni sulle problematiche di carattere giuridico;
- supporta il collegio sindacale e l'organismo di vigilanza;
- redige i verbali dell'assemblea dei soci e ne custodisce gli atti.

Vista l'importanza della legislazione comunitaria, la Direzione tiene contatti con gli uffici della Comunità, in modo da assicurare che la Società abbia a sua disposizione le più accurate e le più aggiornate informazioni e documentazioni.

La Direzione Affari Generali, gerarchicamente subordinata alla Direzione Generale, è organizzata in due Aree e cinque Uffici:

- *Area Affari Generali*, articolata in:
 - ✓ *Ufficio Contratti*;
 - ✓ *Ufficio Acquisti e Gare*;
- *Area Personale e Formazione*;
- *Ufficio Anticorruzione e Trasparenza*;
- *Ufficio Logistica e Sicurezza*;
- *Ufficio Legale e Contenzioso*.
- *Ufficio Responsabile del Procedimento*.

L'organizzazione interna delle Aree e degli Uffici è di totale competenza del *Direttore Responsabile* (che ne ha la rappresentanza); ad ogni Area ed Ufficio è preposto un *Responsabile*:

➤ ***Area Affari Generali***

Funzioni:

- coordina l'attività dell'Ufficio Contratti e dell'Ufficio Acquisti e Gare ;

Responsabile:

- all'*Area Affari generali* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Area riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Ufficio Contratti***

Funzioni:

- cura l'attività istruttoria e la redazione della contrattualistica societaria;
- supporta la società nei rapporti con l'Amministrazione Regionale per le questioni afferenti l'interpretazione e l'esecuzione degli adempimenti contrattuali;
- custodisce gli originali dei contratti societari nell'archivio contratti.

Responsabile:

- all' *Ufficio Contratti* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Responsabile dell'Area Affari Generali* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Ufficio Acquisti e Gare***

Funzioni:

- approvvigionamento di prodotti, servizi, materiali e beni strumentali;
- istruttoria delle richieste di acquisto;
- predisposizione dei bandi di gara e delle lettere invito e di tutti gli adempimenti obbligatori;
- espletamento delle procedure concorsuali;
- acquisizione della documentazione del fornitore;
- predisposizione dell'aggiudicazione definitiva e del consequenziale ordine di acquisto;
- gestione dell'archivio generale degli acquisti;
- cura la gestione e l'aggiornamento dell'Albo Fornitori.

Responsabile:

- all' *Ufficio Acquisti e Gare* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Responsabile dell'Area Affari Generali* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Area Personale e Formazione***

Funzioni:

- contrattualistica;
- gestione economica delle risorse;
- rilevamento, organizzazione e controllo presenze;
- formazione e sviluppo;
- valutazione;
- carriera e mobilità;
- relazioni sindacali/industriali;
- reclutamento e selezione;
- comunicazione interna e rapporti con il Personale.

Responsabile:

- all' *Area Personale e Formazione* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Ufficio Anticorruzione e Trasparenza***

Funzioni:

- cura gli adempimenti afferenti al D. Lgs. n.231/2001 e alla legge n.190/2012.

Responsabile:

- all' *Ufficio Anticorruzione e Trasparenza* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Ufficio Logistica e Sicurezza***

Funzioni:

- supporta nella gestione della sede di via Thaon de Revel;
- cura i rapporti con il proprietario e con i sublocatari;
- organizza le attività di portierato, vigilanza e reception;

- supporta il Responsabile della Sicurezza (D.Lgs. n.81/2008);
- cura la gestione del parco macchine.

Responsabile:

- all' *Ufficio Logistica e Sicurezza* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Ufficio Legale e Contenzioso***

Funzioni:

- cura l'istruttoria ed il monitoraggio del contenzioso;
- cura i rapporti con i legali esterni;
- supporta nelle attività di consulenza;
- supporta nell'attività giudiziale e stragiudiziale;
- custodisce gli atti originali nell'*archivio legale e contenzioso*;

Responsabile:

- all' *Ufficio Legale e Contenzioso* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Ufficio Responsabile del Procedimento***

Funzioni:

- si rinvia alle prescrizioni di cui al Dlgs n.163/2006 ed al DPR n.207/2010 ed al Dlgs n.50/2016.

Il *Responsabile del Procedimento* è il *Direttore della Divisione Affari Generali* che per l'espletamento delle sue funzioni come sopra declinate si avvale di un *Direttore dell'Esecuzione*, nominato dal Direttore Generale.

RIEPILOGO RISORSE

UFFICI	RISORSE INTERNE AL 30/09/2017	RISORSE INTERINALI AL 30/09/2017
Direzione	1	
Area Affari Generali	1 ad interim	
Ufficio Contratti	1 ad interim	
Ufficio Acquisti e Gare	2	
Area Personale e Formazione	1	
Ufficio Anticorruzione e Trasparenza	1 ad interim	
Ufficio Logistica e Sicurezza	1	5
Ufficio Legale e Contenzioso	1 ad interim	
Ufficio Responsabile Procedimento	1 ad interim	

2 DIVISIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA

La Divisione Pianificazione Strategica ha come attività e responsabilità principali la programmazione strategica ed operativa, la redazione dei documenti societari ad esse correlati, la gestione amministrativa della società inclusa la predisposizione del progetto di bilancio, la rendicontazione, le ottemperanze alle normative di controllo e monitoraggio.

La Divisione è responsabile dello studio ed analisi delle ipotesi evolutive della società, della declinazione e verifica dello stato di attuazione della pianificazione e dei risultati strategici, della redazione del Bilancio annuale e della reportistica amministrativa periodica interna.

La Divisione, anche tramite il supporto di professionisti esterni, predispone e assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie dell'impresa, in base alla normativa vigente, e redige il bilancio di esercizio. Effettua la registrazione di ogni movimento contabile (scritture contabili di base, la tenuta dei registri obbligatori, la stesura del bilancio, gli adempimenti fiscali e previdenziali) osservando gli obblighi di legge in materia civilistico – fiscale. Coordina i lavori di registrazione contabile monitorando la corretta gestione delle procedure contabili e fiscali ed elabora i resoconti sulla situazione contabile per la direzione aziendale. Registra le operazioni di cassa sui libri contabili e sulle basi dati aziendali, effettua riconciliazioni bancarie; fornisce al Direttore Generale report sulla situazione di cassa.

La Divisione opera anche nella contabilità analitica. Questo sistema di contabilità è finalizzato ad attribuire ai diversi settori aziendali i costi e ricavi che la contabilità generale rileva per l'intera azienda. Provvede, quindi, a raccogliere tutti gli elementi di costo riguardanti i vari reparti/aree/funzioni aziendali e li attribuisce ad un centro di costo. Qualora rilevi degli scostamenti rispetto alle previsioni, ne individua le cause e identifica le soluzioni più idonee. In ultima analisi, la finalità del ruolo è il monitoraggio costante dei risultati aziendali. E' responsabile dell'elaborazione e redazione del Piano Economico Annuale, del Piano dei Servizi e del Personale e del Piano Operativo Strategico, dell'elaborazione e redazione di budget periodici e consuntivi e diffusione dei risultati economici/finanziari e dell'elaborazione ed attuazione dei piani di monitoraggio e controllo gestionali. Vigila sull'applicazione della pianificazione strategica e della sua traduzione in pianificazione esecutiva, supportando le strutture operative e centrali per le problematiche di propria competenza e favorendo la relazione tra l'Amministrazione e le strutture operative di Sicilia e-Servizi. E' responsabile del processo e delle procedure di rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione Regionale.

Si occupa delle attività finalizzate al recupero dei crediti commerciali. Tra i suoi compiti rientrano il monitoraggio delle situazioni creditizie dei clienti, la classificazione degli insoluti, il sollecito dei pagamenti anche attraverso contatti telefonici.

Infine la Divisione, qualora si presentasse l'esigenza aziendale, presiederà il processo di certificazione del sistema di qualità aziendale, supportando un Ente o Istituto di certificazione, relativamente alla valutazione delle azioni di controllo nell'intera filiera produttiva o di servizio.

La Direzione Pianificazione Strategica è gerarchicamente subordinata alla Direzione Generale ed è organizzata in 4 Uffici:

- *Ufficio Contabilità;*
- *Ufficio Controllo di Gestione;*
- *Ufficio Monitoraggio e Recupero Crediti;*
- *Ufficio Processi e Qualità.*

Per ognuno di essi vengono definite le relative funzioni.

➤ **Ufficio Contabilità**

Funzioni:

- rileva i principali fatti contabili scaturenti dall'attività di impresa;
- applica le regole di base imposte dalla normativa civilistica e dai principi contabili per la tenuta della contabilità;
- realizza le registrazioni contabili e fiscali periodiche e apporta le correzioni eventuali;
- costruisce il piano dei conti in termini di finalità, logica generale, criteri di progettazione, collegamenti con il bilancio di esercizio e tipologia d'impresa;
- applica le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, etc.);
- verifica gli estratti conto bancari incrociandoli con le operazioni effettuate;
- elabora report periodici sulla situazione della tesoreria e sulla posizione verso le banche;
- realizza le registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori apportando le correzioni eventuali;
- definisce e classifica le voci di fattura secondo le indicazioni del piano dei conti;
- considera e gestisce l'impatto della normativa fiscale sulle principali voci del bilancio di esercizio (regimi e adempimenti in materia di IVA e di imposte dirette sul reddito d'impresa);
- adotta le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali;
- adotta tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio;
- verifica eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativi contabili;
- utilizza le scritture di assestamento per passare dai valori di conto ai valori di bilancio e applica i principi di valutazione in sede di predisposizione del bilancio d'esercizio;
- reperisce le informazioni contabili e fiscali aventi rilevanza per la gestione aziendale;
- imposta calcoli riclassificando costi, ricavi e profitti;
- utilizza i sistemi informatizzati di gestione aziendale, utilizzando i sistemi ERP e costruendo sistemi di calcolo ed elaborazione dati ad hoc;
- è aggiornato sulle normative fiscali e sul loro impatto sull'andamento economico finanziario aziendale;
- redige resoconti informativi sulla situazione contabile, evidenziando vantaggi o svantaggi fiscali connessi a specifiche operazioni economiche prospettate dalla direzione aziendale.

Responsabile:

- all'Ufficio Contabilità è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

Il *Responsabile* della Contabilità si avvale del supporto di un addetto alla Contabilità.

➤ **Ufficio Controllo di Gestione**

Funzioni:

- redige il Piano dei Servizi e del Personale, il Piano Economico Annuale ed il Piano Triennale di concerto con tutte le strutture aziendali;
- identifica gli scostamenti tra quanto realizzato e quanto programmato relativamente alle variabili contabili ed extracontabili (tempi, quantità, valori);
- individua le relazioni tra i dati rilevati ed i fattori e le cause determinanti dei relativi scostamenti;
- interpreta previsioni economico-finanziarie interne ed esterne all'impresa per la formulazione delle voci di budget;
- traduce valutazioni di aggiornamenti e scostamenti delle variabili economiche in un coerente processo di ridefinizione del Budget;

- interagisce con la produzione, il magazzino e la direzione acquisti in base agli ordini programmati e pervenuti;
- gestisce la documentazione relativa agli ordini (fatture, lettere di credito, mandati di spedizione, documenti di trasporto, etc.);
- utilizza tecniche di contabilità analitica nell'individuazione dei costi aziendali;
- esegue conteggi per ottenere informazioni sui principali dati economici relativi a costi, commesse e centri di costo;
- reperisce dati standard di bilancio per eventuali riaggregazioni;
- imputa i costi ai centri di costo produttivi, ausiliari e funzionali;
- adotta modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari;
- redige report periodici.

Responsabile:

- all'*Ufficio Controllo di Gestione* sono preposte due figure denominate *Controller*. I *Controller* riportano al *Direttore* al quale sono gerarchicamente subordinati.

➤ ***Ufficio Monitoraggio e Recupero Crediti***

Funzioni:

- monitora l'esposizione creditizia dell'azienda;
- individua le situazioni critiche;
- valuta le cause degli insoluti e li classifica;
- sollecita i pagamenti attraverso contatti telefonici.

Responsabile:

- all'*Ufficio Monitoraggio e Recupero Crediti* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

➤ ***Ufficio Processi e Qualità***

Funzioni:

- qualora si presentasse l'esigenza aziendale, presidierà il processo di certificazione del sistema di qualità aziendale, supportando un Ente o Istituto di certificazione, relativamente alla valutazione delle azioni di controllo nell'intera filiera produttiva o di servizio.

Responsabile:

- all'*Ufficio Processi e Qualità* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

RIEPILOGO RISORSE

UFFICI	RISORSE INTERNE AL 30/09/2017
Direzione	1
Ufficio Contabilità	2
Ufficio Controllo di Gestione	2
Ufficio Monitoraggio del Credito	1 ad interim
Ufficio Processi e Qualità	1 ad interim

3 DIVISIONE TECNICA

3.1 DESCRIZIONE GENERALE

A capo della Divisione Tecnica opera il *Direttore della Divisione Tecnica* coadiuvato dallo Staff di Direzione: Acting del Direttore di Divisione, Ufficio di presidio del Centro Tecnico, Direzione dell'Esecuzione e Segreteria Tecnica.

La Divisione Tecnica:

- attraverso un costante coordinamento con la Regione Siciliana, ha il compito e la responsabilità di garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 1. progettazione e sviluppo di nuovi progetti per l'evoluzione della PTI e sviluppo delle linee dell'Agenda Digitale;
 2. gestione e conduzione delle soluzioni tecnologiche della Piattaforma Telematica Integrata (PTI) del Centro Tecnico di via Thaon De Revel a Palermo e dei CED distribuiti sul territorio siciliano presso le sedi dell'Amministrazione Regionale;
- gestisce i rapporti con l'Amministrazione Regionale e, nell'ambito di nuove iniziative progettuali, svolge attività di Direzione Tecnica;
- supporta, per le aree di sua competenza, le decisioni strategiche, partecipa alla progettazione di nuove offerte o servizi, definisce i processi interni;
- è responsabile della conduzione delle attività di predisposizione dei documenti tecnico/economici dei progetti informatici (nuovi progetti, implementazione di esistenti) che sottopone alla Amministrazione Regionale.

La Divisione Tecnica, la cui organizzazione interna dei Servizi e delle Aree è di totale competenza del *Direttore Responsabile* (che ne ha la rappresentanza), è costituita da due Servizi Tecnici, tra loro strettamente collegati, ma caratterizzati da competenze e organizzazione differenti:

- il **Servizio Tecnico 1 - Progetti** assicura la progettazione e lo sviluppo di nuovi progetti atti ad ampliare i sistemi già esistenti ed in esercizio, analizza il contesto di riferimento delle Amministrazioni Regionali e propone lo sviluppo di soluzioni tecnologiche a beneficio dell'Amministrazione Regionale stessa, dei cittadini o del tessuto imprenditoriale siciliano, contribuendo allo sviluppo dell'Agenda Digitale;
- il **Servizio Tecnico 2 - Operation** ha il compito di garantire la gestione e conduzione delle infrastrutture tecnologiche e delle soluzioni applicative di proprietà della Regione Siciliana, nonché la corretta erogazione dei servizi a favore degli utenti (dipendenti della regione, cittadini, PMI, etc.).

La Direzione Tecnica, gerarchicamente subordinata alla Direzione Generale:

- coordina la Divisione e le relazioni con le altre Divisioni della Società e i vertici aziendali;
- è responsabile del piano complessivo delle attività della Divisione;
- è responsabile della gestione delle risorse della sua struttura;
- impartisce direttive ai responsabili dei Servizi che compongono la Divisione per lo svolgimento delle attività di pertinenza;
- nomina i Project Manager;
- individua le aree di miglioramento e propone azioni di industrializzazione e standardizzazione dei

prodotti;

- è responsabile della qualità dei processi interni e del servizio erogato;
- è responsabile della gestione dei rischi e del rispetto degli SLA;
- è responsabile del raggiungimento dei risultati economici, ottimizzando l'equilibrio tra costi e obiettivi di consegna.

Le attività/iniziativa previste per l'anno 2018 sono descritte dettagliatamente nel “Piano Esecutivo Annuale 2018”.

Nei prossimi paragrafi verranno descritti più in dettaglio i compiti, le funzioni e le attività dei due servizi tecnici e delle aree che li compongono ed i profili professionali impiegati per lo svolgimento delle attività.

3.2 DESCRIZIONE ATTIVITÀ E STRUTTURA

3.2.1 Attività e Struttura del Servizio Tecnico 1 - Progetti

Il Servizio Tecnico 1 - Progetti, in coerenza con l'obiettivo di Sicilia e-Servizi di supportare l'Amministrazione Regionale nello sviluppo dell'Agenda Digitale, è responsabile della progettazione e della realizzazione degli interventi necessari per l'innovazione dei sistemi esistenti (estensione e sostituzione delle tecnologie preesistenti, e sviluppo di nuove componenti autonome dell'architettura) e, in generale, per la implementazione del sistema informativo integrato regionale.

A tal fine, il Servizio Tecnico 1 ha il compito di fornire il supporto all'Amministrazione Regionale nella definizione del fabbisogno informatico, nell'individuazione e formalizzazione dei requisiti tecnico-funzionali necessari alla stesura del progetto di massima nella realizzazione dei nuovi progetti informatici garantendo la coerenza con i fabbisogni e con le esigenze della Regione Siciliana. Successivamente, il Servizio Tecnico 1, supporta l'Amministrazione Regionale durante la fase di realizzazione degli stessi interventi sino al collaudo.

Durante le fasi di progettazione e di realizzazione, il Servizio Tecnico 1- Progetti, si avvale del personale del Servizio Tecnico 2 - Operation, il cui supporto specialistico assicura, altresì, la piena integrazione della nuova soluzione all'interno dell'infrastruttura e delle soluzioni applicative di proprietà della Regione Siciliana e un'agevole presa in carico, a seguito del collaudo, e successiva gestione e conduzione, da parte del Servizio Tecnico 2, secondo gli standard di efficienza e di economicità prefissati per il servizio erogato.

Poiché l'affermazione e lo sviluppo delle linee dell'Agenda Digitale rappresentano una priorità nelle politiche strategiche di Sicilia Digitale, il Servizio Tecnico 1 fornisce il supporto tecnico all'Amministrazione per tutte le attività connesse alla programmazione strategica, anche in relazione ai rapporti con i competenti organismi extra regionali. In tale ambito, il Servizio Tecnico 1 supporta l'Amministrazione Regionale nel monitoraggio del grado di attuazione dell'Agenda Digitale, sia all'interno della Regione Siciliana, sia in altri contesti (altre Regioni, altre aree geografiche, ...), con lo scopo di fornire direttive, priorità e aggiornare le linee di sviluppo per assicurare un armonioso sviluppo dell'Agenda Digitale, garantendo il coordinamento centralizzato delle iniziative e lo sviluppo di efficaci sinergie.

In coerenza con la propria *mission*, le attività che svolge il Servizio Tecnico 1 afferiscono alle seguenti macroaree di attività:

- **Nuove iniziative:** nell'ambito della realizzazione dei nuovi interventi informatici, il Servizio Tecnico 1 mette in atto tutte le attività atte a garantire l'efficace ed efficiente svolgimento di attività progettuali volte ad ottimizzare la PTI attraverso lo sviluppo di nuove soluzioni

tecnologiche o l'integrazione/evoluzione/sostituzione di quelle preesistenti.

L'attività di progettazione e sviluppo riguarda tanto le componenti tecnologiche di tipo orizzontale (soluzioni che abilitano funzionalità utili per un ampio numero di servizi specifici) quanto le componenti verticali (soluzioni specifiche atte a soddisfare categorie di utenti dell'Amministrazione Regionale).

La progettazione delle nuove iniziative segue un approccio strutturato che prevede il coinvolgimento del Servizio Tecnico 2 - Operation, con particolare riferimento sia alla fase di analisi dei requisiti, che per la definizione dell'infrastruttura tecnologica necessaria alla realizzazione dei progetti anche in vista della successiva gestione delle applicazioni.

- **Individuazione opportunità di progetto:** durante tale fase, il Servizio Tecnico 1 supporta l'Amministrazione Regionale nella individuazione di soluzioni tecniche per l'ottimizzazione della PTI che rispondano alle esigenze di:
 - rispondere alle richieste avanzate dagli utenti dei Sistemi Informativi, nel corso della normale Gestione e Conduzione, al fine di adeguare la Piattaforma a nuove esigenze operative;
 - indirizzare componenti autonome già sviluppate verso un utilizzo più coerente con le strategie di gestione della PTI e delle linee guida dell'AgID;
 - rispondere alle nuove richieste.
- **Customer Requirement – Assessment:** tale attività consiste nell'identificazione e definizione del fabbisogno informatico delle Amministrazioni Regionali e della successiva raccolta delle esigenze e dell'attività di assessment dell'esistente (*as-is*) sia in termini di infrastruttura tecnologica che di processi funzionali incentrati sulle componenti tecnologiche impattate;
- **Analisi dei Macro-Requisiti - Progettazione di Massima:** l'attività è volta a definire un modello che soddisfi i requisiti della soluzione di alto livello da realizzare sulla base di:
 - *gap analysis*: definizione gli interventi necessari per soddisfare le esigenze informatiche determinate sulla base di quanto già esistente a partire dagli esiti dell'Assessment (tale attività tiene conto anche dell'impatto dei cambiamenti derivanti dalla PTI sull'organizzazione della struttura interessata e della coerenza delle modifiche dell'infrastruttura tecnologica alla strategia di sviluppo della PTI);
 - individuazione e formalizzazione dei requisiti funzionali necessari alla successiva stesura del progetto di massima contenente:
 - definizione degli obiettivi base del progetto;
 - definizione dei macro-requisiti del sistema e delle azioni e degli interventi necessari (assicurando la convergenza ed integrazione con i sistemi esistenti anche in funzione degli esiti della *gap analysis*);
 - eventuali modelli di riuso;
 - pianificazione temporale degli interventi;
 - definizione di massima delle forniture HW, SW e di rete.
- **Prese In Carico e manutenzioni evolutive:** l'attività è volta alla definizione dei progetti di presa in carico che prevedono l'attualizzazione, l'integrazione e le evoluzioni dell'insieme delle infrastrutture e delle soluzioni applicative, già in esercizio o in via di realizzazione presso la Regione Siciliana, all'interno delle attività di Gestione e Conduzione dei sistemi informativi regionali attualmente realizzate dal Servizio Tecnico 2.

Per lo svolgimento delle proprie attività, il Servizio Tecnico 1 è strutturato in 2 aree operative:

1. **Program Management:** fa fronte alla multidisciplinarietà delle iniziative progettuali intraprese e alla necessità di integrazione tecnica, organizzativa, architeturale e sistemica dei singoli progetti;
2. **Project Management:** che si occupa della gestione della singola iniziativa progettuale secondo gli specifici ambiti operativi e competenze, dalla fase relativa all'individuazione dei fabbisogni sino al collaudo.

Entrambe le attività, secondo le proprie competenze, sono volte a coordinare e supervisionare le attività di progettazione e realizzazione, come illustrato in Figura 2:

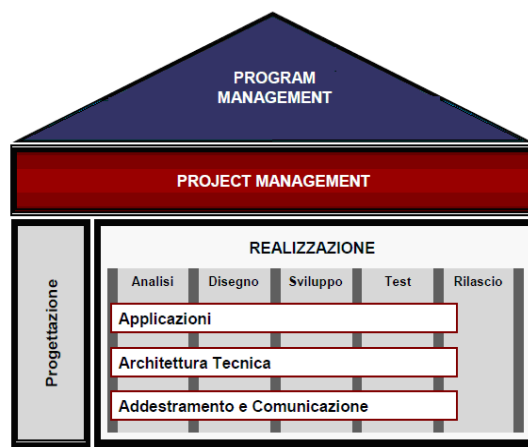


Figura 2: Modalità operative del Servizio Tecnico 1 – Progetti.

Profili Impiegati

- Responsabile Servizio Tecnico

I seguenti sottoparagrafi descrivono funzioni, competenze e strutture delle Aree che costituiscono il Servizio Tecnico 1.

3.2.1.1 Area Program Management

L'Area Program Management ha il compito di assicurare l'evoluzione delle diverse iniziative a carattere informatico della Regione Siciliana in forma unitaria, strutturata e scalabile sul piano tecnico che convergano verso un unico modello di Sistema Informativo Regionale Integrato. In tal senso, deve garantire la conformità delle nuove componenti progettuali alle caratteristiche tecniche e funzionali della PTI e anche il coordinamento delle attività progettuali in corso evitando duplicazioni di spesa o sovrapposizione di figure professionali.

Scopo dell'Area Program Management è quello di assicurare, sulla base delle priorità assegnate dall'Amministrazione Regionale, la gestione integrata degli interventi per tutta la durata contrattuale attraverso un sistema di *governance* integrata. La stessa deve garantire una gestione delle linee ed attività progettuali sincrona, condivisa, in linea con i fabbisogni della Regione.

A tal fine, assicura il coordinamento tra le diverse aree iniziative progettuali cooperando con i rispettivi Project Manager per assicurare uniformità tecnologica e architeturale e la definizione di un fabbisogno di informatizzazione orientato alla massimizzazione del risultato. Tale coordinamento ha anche l'obiettivo di realizzare una gestione unitaria dei singoli progetti o attività, facenti parte di un programma complessivo.

Altro compito del Program Management è quello di supportare l'Amministrazione Regionale

nell'affermazione e nello sviluppo dell'Agenda Digitale attraverso il coordinamento delle attività ed il monitoraggio dei progressi compiuti e delle criticità incontrate nel suo sviluppo. All'interno di tale analisi, deve essere compreso un confronto regionale e nazionale delle tendenze di sviluppo in atto, promuovendo, se del caso, le azioni per il riuso.

Profili Impiegati

- Responsabile Area Program Management;
- Analista Senior (supporta il Program Manager).

Per la descrizione dettagliata si rimanda al paragrafo 3.3.

3.2.1.2 Area Project Management

L'Area Project Management ha il compito di pianificare in modo realistico ed attendibile le attività di ciascun filone progettuale, garantendo che i piani siano realizzabili nel rispetto delle aspettative del Committente e degli accordi contrattuali.

Con l'attività di Project Management si assicura, oltre alla pianificazione iniziale, il continuo controllo, coordinamento e monitoraggio delle attività necessarie alla realizzazione dei singoli progetti, sia nella fase iniziale della progettazione che nella successiva fase di realizzazione (sia che sia effettuate direttamente da Sicilia Digitale, sia che sia affidata a terzi).

In particolare, coordina le attività di *progettazione*, *sviluppo* e *test* sino al collaudo dei singoli progetti:

- progettazione: per le attività di progettazione, viene designato un Project Manager per ogni sottosistema il quale avrà il compito di garantire il raggiungimento dei risultati definiti. In base alle caratteristiche del progetto, saranno individuate allo scopo risorse del Servizio Tecnico 2 oppure consulenti esterni;
- sviluppo: tale attività è svolta sotto il coordinamento del Project Manager. In base alle caratteristiche del progetto, saranno individuate allo scopo risorse del Servizio Tecnico 2 oppure consulenti esterni;
- test: tale attività ha il compito di eseguire i test finali per la verifica dell'adeguatezza dei sistemi realizzati e viene eseguita da personale del Servizio Tecnico 2, coordinato dal personale del Servizio Tecnico 1.

Profili Impiegati

- Responsabile Area Project Management;
- Project Manager.

L'Area Project Management si può avvalere del supporto delle risorse del Servizio Tecnico 2 ed eventualmente di consulenti, laddove il progetto possa prevederlo.

Per la descrizione dettagliata si rimanda al paragrafo 3.3.

3.2.1.3 Ufficio di Presidio del Centro Tecnico

L'Ufficio di Presidio del Centro Tecnico di via Thaon De Revel – Palermo ha il compito di garantire il corretto funzionamento delle diverse componenti di ingegneria civile, meccanica, elettrica, di gestione e di protezione asservite al CT di TDR e dei CED distribuiti sul territorio siciliano sui quali è stata effettuata esplicita richiesta da parte dell'Amministrazione Regionale. Si occupa, in tal senso:

- della pianificazione e del coordinamento delle attività per la gestione della corretta funzionalità delle componenti tecnologiche (impianti di alimentazione e continuità elettrica, antincendio,

antiallagamento, di condizionamento, sicurezza, rilevamento, etc) garantendone il corretto utilizzo e il mantenimento del loro valore patrimoniale;

- dell'implementazione e dell'adeguamento della sicurezza del Centro Tecnico;
- del coordinamento delle attività per gli adeguamenti tecnici e normativi del Centro Tecnico, in coerenza con quanto previsto dalle certificazioni d'ambito;
- del censimento dei beni presenti nel centro tecnico e implementazione ed aggiornamento dei relativi inventari (incluse le apparecchiature).

Profili Impiegati

- Responsabile del Presidio del Centro Tecnico

3.2.2 Attività e Struttura del Servizio Tecnico 2 - Operation

Le attività di Gestione e Conduzione tecnica oggetto del Servizio Tecnico 2 - Operation riguardano la gestione della Piattaforma Telematica Integrata e la integrazione e la presa in carico di componenti informatiche preesistenti ed in corso di realizzazione.

In tale ambito, effettua le seguenti attività

- conduzione funzionale delle procedure applicative;
- manutenzione ordinaria e straordinaria (correttiva, evolutiva e se applicabile, preventiva) dei sistemi, degli impianti, delle apparecchiature, dei prodotti software acquisiti in licenza d'uso e delle procedure applicative;
- continuo aggiornamento ed ammodernamento tecnico dei sistemi, degli impianti, delle apparecchiature e dei prodotti software acquisiti in licenza d'uso e dalle procedure applicative in modo da assicurare il costante adeguamento, *upgrading* dell'infrastruttura telematica al più elevato livello tecnologico disponibile;
- supporto di help-desk, di assistenza operativa e per la risoluzione delle segnalazioni degli utenti;
- servizi professionali per la conduzione dei sistemi e degli impianti, assistenza sistemistica, gestione operativa di sistemi, impianti e apparecchiature;
- avvio e messa in esercizio di applicativi e di sistemi;
- tuning dei sistemi, applicazioni e servizi per assicurare la piena messa in esercizio;
- migrazione e/o l'interoperabilità di banche dati esistenti.

Il modello per la gestione dei Sistemi, degli applicativi, e dei servizi si presenta come una combinazione armonizzata di aree, processi e strumenti, che consente di considerare i servizi offerti dalle diverse strutture come un insieme integrato e coordinato, avente le seguenti caratteristiche principali:

- responsabilità univoca;
- chiara identificazione di ownership, ruoli e responsabilità per ogni processo coinvolto;
- consistenza a livello metodologico tra tutti i servizi;
- completa tracciabilità dello stato di ciascuna richiesta proveniente dall'Amministrazione, indipendentemente dal servizio o dai servizi necessari a soddisfarla;
- misurabilità della qualità del servizio erogato e della reportistica a supporto;
- apertura ad eventuali estensioni in termini di tecnologia, di perimetro applicativo, di servizi coinvolti e di limiti temporali o geografici.

Le soluzioni organizzative e gli strumenti a supporto dei processi consentono, inoltre, una puntuale e continua verifica dell'aderenza del Servizio rispetto agli SLA concordati con la Regione Siciliana da parte delle figure preposte al controllo della medesima.

Il Servizio Tecnico 2 - Operation, in coerenza con la struttura a matrice che caratterizza la Divisione tecnica, coopera e fornisce il supporto al Servizio Tecnico 1 in funzione delle esigenze manifestate da quest'ultimo durante le fasi di progettazione e di realizzazione, sia per l'analisi dei requisiti, che per la definizione dell'infrastruttura tecnologica necessaria alla realizzazione dei progetti, al fine di garantire l'integrazione della nuova soluzione nella piattaforma tecnologica già sviluppata, e, a seguito del collaudo, la presa in carico e la successiva Gestione e Conduzione delle componenti progettuali, secondo gli standard di efficienza e di economicità prefissati per il servizio erogato.

Per quanto riguarda le modalità di esecuzione delle attività, descritte nei prossimi paragrafi, si fa riferimento alla metodologia ITIL, che ha lo scopo di gestire ed erogare i servizi in modalità standard, riconoscibile e misurabile.

Quanto sopra descritto viene brevemente illustrato nella figura 3:

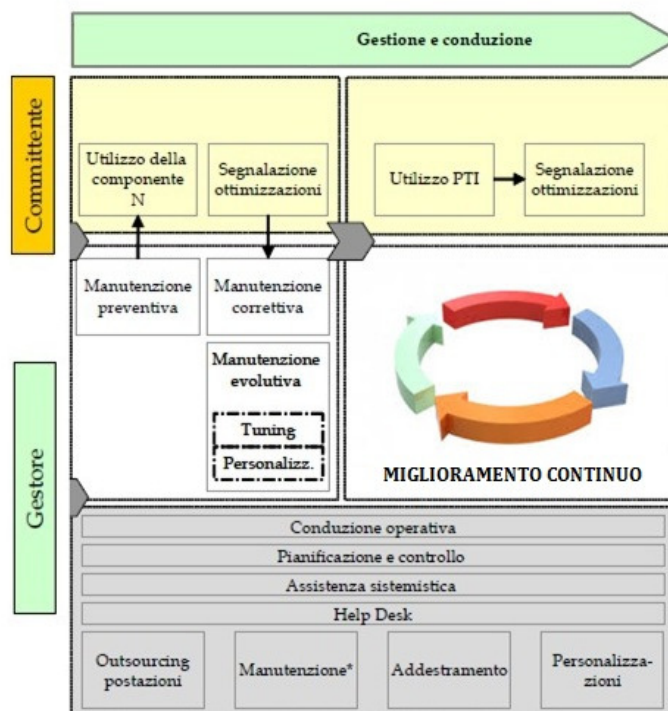


Figura 3: Modalità operative del Servizio Tecnico 2 – Operation.

Per lo svolgimento delle proprie attività, il Servizio Tecnico 2 è strutturato in 4 aree operative:

1. **Infrastructure Management (IM);**
2. **Network & Security Operation Center - Centro Gestione Telecomunicazione – (NOC/SOC-CGT);**
3. **Application Management (AM);**
4. **Centro Supporto per l'Utente (CSU).**

I seguenti sottoparagrafi descrivono funzioni, competenze e strutture delle Aree che costituiscono il Servizio Tecnico 2.

Profili Impiegati

- Responsabile Servizio Tecnico

3.2.2.1 Area Infrastructure Management - IM

L'Area IM, insieme all'Area SOC-NOC – CGT, svolge la funzione di Technical Management ed include tutti gli addetti che forniscono le conoscenze tecniche ed assicurano la gestione dell'infrastruttura IT.

La funzione di Technical Management contribuisce a progettare, sviluppare e mantenere un'infrastruttura tecnica stabile e ad accertarsi che siano presenti le risorse e le conoscenze richieste per progettare, costruire, cambiare, gestire in esercizio e migliorare i servizi IT e le infrastrutture tecnologiche di base.

L'Area IM, al fine di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Telematica Integrata (PTI) e dei Sistemi informativi ricondotti a quest'ultima attraverso le prese in carico (PIC) e la messa in esercizio dei sistemi realizzati, svolge le seguenti attività:

- monitora tutti gli apparati tecnologici, i sistemi e le basi dati ripristinando, a fronte di incident, la normale operatività degli stessi nel rispetto degli standard di sicurezza e dei Livelli di Servizio concordati (SLA);
- garantisce la corretta conservazione dei dati presenti sui Sistemi;
- garantisce la disponibilità dei Sistemi nelle loro componenti hardware e software di base, mantenendoli costantemente aggiornati;
- rimuove le anomalie che comportano arresti o degrading di performance;
- effettua installazione, patching e manutenzione evolutiva/correttiva dei Sistemi Operativi, degli applicativi infrastrutturali e delle basi dati dei sistemi in gestione;
- applica le linee guida di sicurezza emanate dall'Area SOC/NOC - CGT;
- progetta e gestisce il processo di Change Management;
- gestisce le problematiche in ambito di 2° livello di help desk a seguito di escalation del Centro Supporto per l'Utenza;
- supporta il Servizio Tecnico 1 per le attività di progettazione, realizzazione, test di sistema;
- assicura l'hosting dei sistemi, con il supporto dell'Area NOC/SOC.

Per lo svolgimento delle sue attività, l'Area IM è suddivisa in 4 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti che gestisce:

- 1) **UNIX**: si occupa della gestione operativa dei Sistemi con sistema operativo Linux, con l'obiettivo di garantire la disponibilità dei Sistemi nelle loro componenti hardware e software di base, svolgendo le seguenti tipologie di attività:
 - a) gestione Sistemi dedicati al Backup/Restore e dei sistemi Storage per l'archiviazione dati;
 - b) gestione dei Sistemi di monitoring (OpenNMS) per il monitoraggio dei Sistemi (raggiungibilità, utilizzo risorse, occupazione spazio File System);
 - c) gestione dei Sistemi per la navigazione Internet dei dipendenti dell'Amministrazione Regionale;
 - d) gestione dell'infrastruttura ed applicativa dei Sistemi di Posta Elettronica Convenzionale e

Certificata;

- e) gestione dell'infrastruttura ed applicativa del Portale del Servizio Tecnico 2, ospitante il repository documentale, il repository dei rilasci applicativi, la check list on-line quale supporto applicativo per HD, i tools applicativi di supporto al Servizio stesso;
 - f) installazione e patching dei Sistemi Linux della Piattaforma Telematica Integrata e dei sistemi informativi ricondotti a quest'ultima attraverso le prese in carico;
 - g) gestione Sistemi di virtualizzazione;
 - h) gestione dei Sistemi dell'infrastruttura Oracle dei Portali della Piattaforma Telematica Integrata della Regione Siciliana;
 - i) gestione dell'infrastruttura ospitante gli applicativi dell'area Sanità.
- 2) **Microsoft:** si occupa della gestione operativa dei Sistemi con sistema operativo Microsoft, con l'obiettivo di garantire la disponibilità degli stessi nelle loro componenti hardware e software di base, svolgendo le seguenti tipologie di attività:
- a) gestione Dominio RTRS e dei 3 domini con esso trustati (Agricoltura I e II Dipartimento e Bilancio-AISI);
 - b) gestione dell'infrastruttura ed applicativa del Sistema di Firma digitale;
 - c) gestione dell'infrastruttura ed applicativa del Sistema Blackberry Enterprise Server (BES);
 - d) installazione e patching dei sistemi Microsoft della Piattaforma Telematica Integrata e dei sistemi informativi ricondotti a quest'ultima attraverso le prese in carico;
 - e) gestione delle Postazioni di Lavoro del personale dell'Amministrazione Regionale;
- 3) **DBA:** si occupa della gestione dei Database con l'obiettivo di garantire la disponibilità e la continuità di fruizione delle basi dati legate al funzionamento delle applicazioni ad esse correlate, svolgendo le seguenti tipologie di attività:
- a) gestione e manutenzione degli oggetti delle basi dati (tabelle, indici, *table space*) Oracle, Microsoft SQL Server e My SQL;
 - b) gestione dei *Backup/Restore* delle basi dati in collaborazione con il Gruppo Unix applicando opportune politiche di backup con retention definita nei singoli progetti;
 - c) monitoraggio del corretto funzionamento delle basi dati con appositi *tools*;
 - d) installazione, manutenzione e patching delle basi dati;
 - e) tuning, ottimizzazione e design delle basi dati;
 - f) implementazione di metodologie di sicurezza per l'accesso alle basi dati (auditing, trace);
 - g) pianificazione ed implementazione di modifiche strutturali della base dati: ricostruzione degli indici e aggiornamento delle statistiche degli oggetti;
- 4) **Attività on site presso sedi di Amministrazioni Regionali:**
- a) installazioni, configurazioni, movimentazioni e rimozioni di PdL, stampanti, scanner, monitor, etc.;
 - b) governo del ripristino del materiale guasto in garanzia ed in manutenzione: controllo riparazioni, invio ai laboratori, etc.;
 - c) gestione della scorta locale: PC, monitor, stampanti, etc.;

d) assistenza individuale su specifica ed eccezionale esigenza dell'Utente.

Profili impiegati

- Responsabile Area (Service Manager);
- System Engineer;
- System Specialist;
- Data Base Administrator.

Per la descrizione dettagliata si rimanda al paragrafo 3.3.

3.2.2.2 Area Network & Security il Servizio Operation Center - Centro Gestione Telecomunicazione – NOC/SOC-CGT

L'Area SOC-NOC – CGT, insieme all'Area IM, svolge la funzione di Technical Management.

Gli addetti di quest'Area svolgono attività nell'ambito del:

1. Security Operation Center (SOC) che garantisce la disponibilità, l'integrità e la confidenzialità dei dati gestiti dai sistemi informatici della Regione Siciliana, proteggendoli da attacchi esterni e/o interni;
2. Network Information Center – Centro gestione Telecomunicazioni (NOC-CGT) che garantisce il funzionamento dei servizi della rete e dei servizi telefonici della Regione Siciliana, assicurando un ottimale livello di stabilità e di affidabilità dell'intera Infrastruttura di rete e consentendo così a tutti i sistemi connessi di poter comunicare tra loro in modo efficace ed efficiente;
3. gestione delle problematiche in ambito di 2° livello di help desk a seguito di escalation del Centro Supporto per l'Utenza.

Per lo svolgimento delle sue attività, l'Area SOC/NOC –CGT è composto da 3 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti che gestisce:

1) SOC – Security Information Center:

- a) creazione e gestione dell'implementazione delle policy delle Regole di Sicurezza;
- b) gestione Policy e Account per l'accesso ai Sistemi;
- c) gestione e monitoraggio delle politiche di *Access Management* ai Datacenter distribuiti sul territorio;
- d) raccolta e monitoraggio degli eventi di sicurezza;
- e) gestione dei sistemi di Personal Firewall e Antivirus su sistemi Server e Client;
- f) sviluppo del processo di *change management*.

2) NOC – Network Information Center:

- a) garantisce la gestione proattiva della infrastruttura di rete dei Datacenter e delle sedi Regionali;
- b) gestisce il processo di Attivazione/Trasferimento dei Link;
- c) gestisce il piano di indirizzamento;
- d) coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o apparati TLC e fonia;
- e) monitora e controlla gli apparati di rete e fonia degli uffici dell'Amministrazione Regionale;

- f) registra i dati e produce report utili all'analisi delle anomalie;
- g) minor system upgrade e manutenzione hardware;

3) CGT – Centro Gestione Telefonica:

- a) gestisce gli apparati di Video Conferenza;
- b) coordina il servizio di supporto con il fornitore del Servizio di gestione e manutenzione per le centrali telefoniche metropolitane ed extra-metropolitane;
- c) coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o degli apparati TLC e fonia;
- d) supporta l'utenza Regionale in merito alla problematiche relativa alla Telefonia Voip-SPC.

Infine l'Area SOC-NOC – CGT fornisce supporto al Servizio Tecnico 1 - Progetti per le attività di progettazione, realizzazione, test di sistema e supporto tecnico alla Direzione dell'Esecuzione dei Contratti per le verifiche di conformità.

Profili Impiegati

- Responsabile Area (Service Manager);
- Security Engineer;
- Security Specialist;
- Network Engineer;
- Network Specialist;

Per la descrizione dettagliata si rimanda al paragrafo 3.3.

3.2.2.3 Area Application Management - AM

L'Area AM ha il compito di effettuare la gestione delle applicazioni software.

Ogni applicazione software può essere impiegata per più di un servizio ed ogni servizio IT può usare molte applicazioni. Questo è particolarmente vero per le più moderne organizzazioni IT che creano servizi comuni, basati su architetture orientate ai servizi.

L'Area AM, al fine di garantire agli utenti finali la disponibilità delle componenti di software applicativo installate sui sistemi e il costante allineamento del sistema all'evolvere delle esigenze normative, organizzative e tecnologiche, gestisce le attività di manutenzione applicativa e ordinaria, sulle componenti applicative delle quali si dispongono gli ambienti di sviluppo, al fine di garantire:

- a) attività di amministrazione, parametrizzazione e configurazione dei sistemi gestiti che comprende anche l'estrazione dati laddove non disponibili nelle funzionalità applicative;
- b) la gestione delle problematiche di ambito di 2° livello di help desk a seguito di escalation del Centro Supporto per l'Utenza;
- c) la rimozione delle anomalie software, che comportano l'arresto o il degrado delle funzionalità dell'applicativo (bug fixing, workaround);
- d) l'attuazione di misure correttive sulla base degli input provenienti dall'attività di *monitoring* applicativo e di tuning dei parametri applicativi (dimensionamento di code, file systems e file descriptors);
- e) produzione e revisione della documentazione inerente la conduzione delle componenti gestite quali FAQ, Check-list, Manuali operativi, Manuali utente (Knowledge management);

f) formazione secondo le esigenze dell'Amministrazione (corsi in aula, training on the job).

Per lo svolgimento delle sue attività, l'Area AM è suddivisa in 6 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti gestite:

1. **Contabilità:** gestisce tutte le componenti software relative la gestione dei processi di contabilità finanziaria, economica, patrimoniale ed ai sistemi di pagamento elettronico della Regione Siciliana e degli enti vigilati dalla Regione;
2. **Portali:** gestisce tutti i portali (istituzionali e tematici) e le web application, intesi come i principali servizi della Regione Siciliana erogati verso l'utenza interna ed esterna all'Amministrazione Regionale per l'espletamento delle procedure amministrative;
3. **Personale:** gestisce tutte le componenti software relative la gestione dei processi di gestione economica e rilevamento delle presenze del personale della Regione Siciliana;
4. **Protocollo Informatico:** gestisce tutte le componenti software relative la gestione dei processi di protocolazione della Regione Siciliana;
5. **Service Reporting:**
 - effettua la correlazione degli indicatori di prestazione applicativa e infrastrutturale (HW, SW di base, *middleware*);
 - monitora il *workflow* dei ticket per garantire il corretto *tracking* delle segnalazioni ricevute al CSU e conseguentemente il rispetto dei Livelli di Servizio (SLA), delle componenti gestite internamente e di quelle affidate a fornitori terzi;
 - produce la reportistica, quotidiana, settimanale e mensile per il monitoraggio dei volumi e tempistiche di lavorazione delle segnalazioni pervenute al CSU, suddivise per componente e ne assicura la diffusione.
6. **Prese in Carico (G&C):** effettua la gestione e conduzione dei sistemi su cui è stata completata la presa in carico delle componenti applicative pre-esistenti presso gli uffici della Regione Siciliana o enti collegati, con cui è attivo ed approvato un progetto di presa in carico, tali soluzioni saranno completamente integrate nel piano di gestione complessivo dei sistemi informativi regionali.

Profili Impiegati

- Responsabile Area (Service Manager);
- Analista Senior;
- Analista Junior;
- Analista-Programmatore Senior;
- Analista-Programmatore Junior.

Per la descrizione dettagliata si rimanda al paragrafo 3.3.

3.2.2.4 Area Centro Supporto per l'Utenza - CSU

Il Centro Supporto per l'Utenza (CSU) coadiuva gli utenti interni ed esterni della Regione Siciliana nel superamento dei problemi riscontrabili nell'utilizzo dei servizi erogati, qual è il complesso di sistemi che compongono la PTI Sicilia. Assicura che il processo di gestione delle richieste dell'Utente finale sia tracciato e controllato fino alla completa evasione e nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti (SLA). L'Area CSU rappresenta, pertanto, l'unico punto di contatto tra l'utente finale e l'insieme dei servizi gestiti (Single Point of Contact/SPOC).

Il Servizio è operativo h24 per 7 giorni e può essere attivato dagli utenti attraverso i seguenti canali:

- chiamata telefonica;
- fax;
- e-mail.

Il CSU registra e gestisce tutti gli incidenti, le richieste di servizi e di abilitazione ai servizi e costituisce l'interfaccia verso gli utenti per tutti gli altri processi ed attività del Servizio Tecnico 2.

Le responsabilità specifiche del CSU includono:

- registrare tutti gli incidenti e le richieste, categorizzandoli e assegnando la priorità;
- costituire il primo punto di analisi e diagnosi;
- gestire il ciclo di vita degli incidenti e delle richieste, coinvolgendo i livelli superiori di supporto nei casi in cui non siano sufficienti le informazioni a supporto (Manuale Utente, Manuale di Gestione, FAQ, CheckList) e chiudendoli quando l'utente è soddisfatto;
- mantenere gli utenti informati della condizione dei servizi IT, degli incidenti e delle richieste.

Per lo svolgimento delle proprie attività il CSU è suddiviso in 3 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti gestite:

1. **Front Office:** si occupa di tutte le attività di supporto che si innescano a fronte di una chiamata inbound dell'utente;
2. **Back Office:** si occupa di tutte le attività di supporto, di creazione account o di provisioning che non prevedono un contatto diretto fra l'operatore del CSU e l'utente finale, ovvero della gestione delle richieste che pervengono da canali quali e-mail e fax;
3. **Desktop Management:** si occupa di tutte le attività di supporto "IMACR" (installation, move, add, change, remove) che necessitano di un collegamento da remoto alla PDL dell'utente.

Profili Impiegati

- Responsabile Area (Service Manager);
- Responsabile turno;
- Operatore Front/Back Office;
- Operatore DTM.

Per la descrizione dettagliata si rimanda al paragrafo 3.3.

3.3 DESCRIZIONE ATTIVITA' E STRUTTURA SCENARIO PROPOSTO (TO-BE)

A partire da quanto descritto nel par. 3.2 sul contesto attuale, nel presente paragrafo è rappresentato lo scenario proposto che integra quello odierno con ulteriori attività. 3.2

Ai profili professionali e numero di risorse impiegate, sono state aggiunte in tabella le ulteriori risorse necessarie per le nuove iniziative referenziate nel Piano Esecutivo Annuale 2018.

Il numero e la tipologia di risorse assegnate, come di seguito riepilogato, fa riferimento allo scenario previsto entro fine 2018.

Profilo professionale	AS-IS				TO-BE	
	Dipendenti	Interinali	Consulenti	TOTALE	TOTALE	TOTALE
Analista Junior	14	6		20		20
Analista Programmatore Junior	4	7		11	1	12
Analista Programmatore Senior	1	5		6	3	9
Analista Senior (progr)	2			2		2
DBA	1			1	1	2
Network Engineer	3			3		3
Network Specialist	1			1	1	2
Network Specialist-Security Specialist	2			2		2
Operatore BO	4			4		4
Operatore DTM	3			3		3
Operatore FO	12	5		17		17
PM	7	1		8	2	10
Responsabile turno FO	2			2		2
Security Engineer	1			1		1
Security Specialist	1			1	1	2
Service Manager	4		1	5		5
Site Manager	1			1		1
Supporto alla Direzione Tecnica	1			1		1
System Engineer	4			4	3	7
System Specialist	3	3		6	1	7
Responsabile turno BO	1			1		1
Totale complessivo	72	27	1	100	13	113

3.4 TIPOLOGIA PROFILI DIVISIONE TECNICA

3.4.1 Responsabile Servizio Tecnico

- si attiene alle direttive impartite dal Direttore della Divisione Tecnica cui è gerarchicamente subordinato;
- effettua il coordinamento delle attività delle aree che lo costituiscono in coerenza con le direttive impartite dal Direttore della Divisione Tecnica.

3.4.2 Responsabile Area Program Management

- Riporta al Responsabile del Servizio Tecnico 1;
- assicura il coordinamento tra le diverse aree tematiche dell'Area Project Management cooperando con i rispettivi responsabili allo scopo di realizzare i singoli progetti o attività in forma unitaria, strutturata e scalabile;
- supporta l'Amministrazione Regionale nell'affermazione e nello sviluppo dell'Agenda Digitale attraverso il coordinamento ed il monitoraggio delle attività e l'attuazione di un confronto regionale e nazionale delle tendenze di sviluppo in atto, promuovendo, se del caso, le azioni per il riuso.

3.4.3 Responsabile Area Project Management

- Riporta al Responsabile del Servizio Tecnico 1;
- coopera con il Program Manager per il coordinamento dei progetti inter-Area;
- ha la delega ad interfacciare l'Amministrazione per la predisposizione e realizzazione dei progetti dell'area assegnatagli;
- garantisce il coordinamento e la supervisione delle attività progettuali in corso rientranti nell'area assegnatagli, verificandone l'andamento e la coerenza con i fabbisogni della Regione;
- coordina i Project Manager assegnatigli;
- supervisiona lo staffing a copertura dei progetti assegnatigli;
- cura, al fine di garantire il coordinamento, le relazioni e la comunicazione con il Responsabile del Servizio Tecnico 1 e gli altri PM coinvolti nella realizzazione delle componenti progettuali;
- assicura unitarietà di azione fra i progetti assegnati all'area e la convergenza realizzativa;
- può svolgere le funzioni di Project Manager.

3.4.4 Responsabile Area - Service Manager

- Riporta al Responsabile del Servizio Tecnico 2;
- gestisce e coordina l'area di propria competenza all'interno del Servizio Tecnico 2;
- gestisce lo staffing a copertura delle attività di gestione e conduzione;
- pianifica il servizio, individuando le attività da svolgere ed i relativi obiettivi e responsabilità nell'ambito delle strutture organizzative coinvolte, concordando con i responsabili interessati le modalità di svolgimento delle attività ed i tempi;
- controlla le attività del servizio di conduzione e gestione, intervenendo con opportune azioni correttive;
- definisce i tempi, i metodi e gli standard di riferimento per il servizio;
- pianifica le attività (rilasci, prese in carico di componenti/sistemi/applicativi);
- controlla la qualità dei servizi erogati sulle aree di sua responsabilità;
- gestisce i rapporti con i fornitori;

- gestisce dei rischi di servizio: pianificazione dei rischi, loro identificazione ed analisi, preparazione delle risposte ai rischi, loro monitoraggio e controllo nel corso del progetto ai fini della mitigazione/eliminazione dei loro impatti;
- gestisce e supervisiona le componenti/sistemi/applicativi della propria area;
- verifica il rispetto dei Service Level Agreement (SLA), delle statistiche di servizio e della reportistica di servizio;
- individua le criticità e propone azioni correttive al fine di ottimizzare il servizio.

3.4.5 Project Manager

- Riporta al responsabile del rispettivo Servizio Tecnico;
- assicura la corretta realizzazione dei progetti garantendone la coerenza con i documenti contrattuali sia nel caso sia effettuata direttamente da Sicilia Digitale, sia nel caso sia eseguita da un fornitore esterno;
- ha la delega ad interfacciare l'Amministrazione per la predisposizione e realizzazione dei progetti del quale è Project Manager;
- cura, al fine di garantire il coordinamento, le relazioni e la comunicazione tra i progettisti per l'individuazione e la formalizzazione dei requisiti funzionali necessari alla successiva stesura del progetto di massima e per la assicura la progettazione tecnico/economica;
- fornisce i contenuti "Comunicazioni a supporto dei progetti" per la promozione e diffusione delle soluzioni e dei servizi realizzati all'interno del progetto.

3.4.6 Responsabile Ufficio di Presidio del Centro Tecnico

- staff della Direzione Tecnica
- pianifica e coordina le attività per la gestione della corretta funzionalità delle componenti tecnologiche (impianti di alimentazione e continuità elettrica, antincendio, antiallagamento, di condizionamento, sicurezza, rilevamento, etc);
- pianifica e coordina con il proprio staff le attività per gli adeguamenti tecnici e normativi del Centro Tecnico, in coerenza con quanto previsto dalle certificazioni d'ambito;
- gestisce i rapporti con i fornitori;
- garantisce il corretto utilizzo e il mantenimento del valore patrimoniale delle componenti tecnologiche del centro;
- assicura l'implementazione e l'adeguamento della sicurezza del Centro Tecnico;
- definisce i tempi, i metodi e gli standard di riferimento per il servizio;
- è responsabile del censimento dei beni presenti nel centro tecnico e dell'implementazione ed aggiornamento dei relativi inventari (incluse le apparecchiature).

3.4.7 Segretaria della Direzione Tecnica

- staff della Direzione Tecnica;
- supporta l'organizzazione e la gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita;
- aggiorna dell'agenda incontri;
- supporta l'avvio dell'istruttoria delle Richieste d'Acquisto;
- verifica lo status delle iniziative progettuali in corso e supporta l'attività di aggiornamento dell'archivio informatico;
- aggiorna l'anagrafica dei Project Manager e redige le relative lettere di incarico;
- supporta l'attività di redazione e revisione dei documenti funzionali all'attività della Divisione.

3.4.8 Analista Senior

- Effettua/contribuisce alla stesura dei documenti di analisi e del disegno logico-applicativo del sistema;
- è responsabile delle procedure che gli sono affidate, verifica la coerenza tra i requisiti utente e le indicazioni dello sviluppo tecnico.
- rileva eventuali evoluzioni del sistema (customizzazioni) che potrebbero aumentare la soddisfazione del Cliente e garantire il raggiungimento degli obiettivi, in termine di business;
- dà supporto operativo per la risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- coordina i profili "Junior";
- ha la responsabilità dei test applicativi negli ambienti di pre-produzione, del monitoraggio dell'esito delle schedulazioni periodiche (batch, flussi, caricamento dati);
- ha la responsabilità della documentazione tecnica relativa alle gestione del prodotto, indicando eventuali requisiti di esercibilità.

3.4.9 Analista Junior

- Dà un supporto specialistico al Cliente nell'utilizzo delle funzionalità dell'applicativo;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- produce la documentazione tecnica di riferimento;
- esegue i test negli ambienti di pre-produzione delle versioni rilasciate dai fornitori, in modo da individuare eventuali bug, regressioni, degrado di performance.

3.4.10 Analista Programmatore Senior

- Partecipa alla definizione delle specifiche di programmazione dei progetti sulla base delle specifiche di analisi;
- Provvede all'organizzazione e alla strutturazione delle basi di dati, dell'interfaccia utente e alla gestione degli archivi in accordo con le specifiche di progetto;
- implementa le eventuali evoluzioni del sistema (customizzazioni) che potrebbero aumentare la soddisfazione del Cliente e gli obiettivi, in termine di business, della struttura;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, cooperando al compimento dell'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- coordina i profili "Junior";
- ha la responsabilità della progettazione, sviluppo e manutenzione del software;
- ha la responsabilità della documentazione tecnica relativa alla implementazione del prodotto;
- elabora le modifiche alla configurazione del sistema e risoluzione degli errori sulla base delle indicazioni emerse dal test.

3.4.11 Analista Programmatore Junior

Coordinato da una figura Senior svolge le seguenti attività:

- implementa le eventuali evoluzioni del sistema (customizzazioni) che potrebbero aumentare la soddisfazione del Cliente e gli obiettivi, in termine di business, della struttura;
- dà supporto operativo per la risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, cooperando al compimento dell'analisi;

- collabora allo sviluppo e manutenzione del software;
- redige la documentazione tecnica relativa alla implementazione del prodotto;
- elabora delle modifiche alla configurazione del sistema e risoluzione degli errori sulla base delle indicazioni emerse dal test;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- produce la documentazione tecnica di riferimento;
- esegue i test negli ambienti di pre-produzione delle versioni rilasciate dai fornitori, in modo da individuare eventuali bug, regressioni, degrado di performance.

3.4.12 System Engineer

- Installa, modifica, aggiorna e manutene i sistemi in produzione su ambienti e piattaforme diverse;
- installa i pacchetti software degli applicativi gestiti;
- esegue le procedure di post-installazione standard (aggiornamento software, rimozione servizi inutili, hardening del sistema, installazione di script e procedure custom);
- installa, configura e fa test dei servizi richiesti per la macchina;
- monitora le performance, la sicurezza e le funzionalità del sistema;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- dà indicazioni sulla definizione dell'infrastruttura informatica, sulla scelta e sul dimensionamento dell'hardware da utilizzare;
- coordina i profili "Specialist";
- ha la responsabilità della documentazione tecnica relativa ai sistemi e piattaforme gestite e indicazione di eventuali requisiti di esercibilità;
- ha la responsabilità delle attività di backup e ripristino dei dati e dei test negli ambienti di pre-produzione.

3.4.13 System Specialist

- Installa, modifica, aggiorna e manutene i sistemi in produzione su ambienti e piattaforme diverse;
- installa i pacchetti software degli applicativi gestiti;
- esegue delle procedure di post-installazione standard (aggiornamento software, rimozione servizi inutili, hardening del sistema, installazione di script e procedure custom);
- installa, configura e fa test dei servizi richiesti per la macchina;
- monitora le performance, la sicurezza e le funzionalità del sistema;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- produce la documentazione tecnica relativa ai sistemi e piattaforme gestite;
- monitora i sistemi gestiti (HW, SW, periferiche, Internet);
- esegue backup e ripristino dei dati;
- esegue test negli ambienti di pre-produzione delle patch/aggiornamenti rilasciati dei sistemi gestiti, in modo da individuare eventuali conflitti con altri sistemi o degni di performance.

3.4.14 Database Administrator

- Amministra, sviluppa, ottimizza, installa e manutene i database;

- partecipa alla progettazione dei database;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- ha la responsabilità della gestione dei processi inerenti ai database, del ripristino e backup delle configurazioni, dei piani di disaster recovery, dell'installazione di aggiornamenti software e patch, della produzione della documentazione di riferimento, dell'integrità dei dati e della sicurezza dei DB;
- monitora i processi inerenti ai database, l'esito del ripristino e backup delle configurazioni.

3.4.15 Network Engineer

- Ha conoscenze specifiche di apparecchiature, protocolli, tecnologie, servizi e strumenti di monitoraggio delle reti;
- progetta, ottimizza e configura reti;
- propone applicazioni e iniziative tecnologiche dal punto di vista funzionale e architettonico, nel rispetto degli standard adottati, in ottica di miglioramento continuo in termini di costi e qualità del servizio e raggiungimento degli obiettivi di business;
- analizza le prestazioni e la capacità della rete;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- coordina i profili "Specialist";
- ha la responsabilità dell'esecuzione periodica di controlli sulle performance di rete, della produzione della documentazione tecnica.

3.4.16 Network Specialist

- Ha conoscenze specifiche di apparecchiature, protocolli, tecnologie, servizi e strumenti di monitoraggio delle reti;
- monitora e verifica le prestazioni e la capacità della rete, evidenziando rischi e criticità;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- produce la documentazione tecnica.

3.4.17 Security Engineer

- Ha competenza sui sistemi di Sicurezza informatica ed esperienza nel settore e nell'attività di penetration test e vulnerability assessment;
- coordina i profili "Specialist";
- ha la responsabilità della sicurezza dei sistemi, della pianificazione di attività contro modifiche accidentali o non autorizzate sui sistemi, contro la distruzione e divulgazione dei dati, violazioni di sicurezza;
- ha la responsabilità del costante aggiornamento della prestazione dei sistemi contro attacchi virus;
- ha la responsabilità del monitoraggio continuo dell'accesso ai dati;
- ha la responsabilità della definizione delle procedure per l'accesso e il trattamento dei dati informatici;
- ha la responsabilità della formazione di tutto il personale che compone la struttura organizzativa in ambito trattamento dati, regole di accesso ai dati;

- ha la responsabilità della produzione della documentazione di riferimento;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti.

3.4.18 Security Specialist

- Ha competenza su sistemi di Sicurezza informatica e capacità di svolgere attività di penetration test e vulnerability assessment;
- aggiorna costantemente la protezione dei sistemi contro attacchi virus;
- monitora l'accesso ai dati e rilevazione di eventuali criticità/violazioni;
- verifica il rispetto delle procedure per l'accesso e il trattamento dei dati informatici;
- dà supporto operativo alla risoluzione dei problemi di gestione e conduzione, portando a compimento l'analisi, la determinazione della causa e la rimozione del problema nel rispetto degli SLA definiti;
- produce la documentazione tecnica.

3.4.19 Responsabile turno

- Coordina i servizi del CSU;
- verifica il rispetto dei Service Level Agreement, delle statistiche di servizio, della reportistica di servizio;
- indirizza le criticità e propone azioni correttive al fine di ottimizzare il servizio;
- pianifica ed organizza le attività delle risorse.

3.4.20 Operatore Front Office

- Fornisce supporto funzionale e tecnico di primo livello al Cliente nell'utilizzo di sistemi e applicativi;
- monitora la disponibilità dei servizi in gestione;
- registra le richieste di supporto nel sistema di Trouble Ticketing.

3.4.21 Operatore Back Office

- Registra le richieste di supporto pervenute tramite mail o fax, nel sistema di Trouble Ticketing;
- raccoglie ed elabora le richieste di provisioning sugli applicativi gestiti.

3.4.22 Operatore DTM

- Installa e configura nuovo hardware/software sia lato client;
- gestisce gli account utente;
- risponde ai quesiti degli utenti;
- ottiene le migliori prestazioni possibili con l'hardware della PDL dell'utente a disposizione (ottimizzazione delle risorse PDL);
- pianifica e attua la manutenzione ordinaria dell'HW e del SW delle PdL in gestione;
- dà risoluzione ai problemi/guasti della PDL utente;
- conosce le principali configurazioni di pila software e dei sistemi operativi installati sulle PdL.

Fine documento