



Sicilia Digitale S.p.A.

Funzionigramma Mansionario Aziendale

(Versione 1.1)

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. È vietata qualsiasi forma di riproduzione o di divulgazione senza l'esplicito consenso di Sicilia Digitale. Tutti i marchi eventualmente citati appartengono ai rispettivi proprietari.

INDICE DELLE REVISIONI

Versione	Data	Organo approvante
2.2	19/05/2021	Amministratore Unico

IDENTIFICARE QUESTO DOCUMENTO

Nome file:	Fun_Man_2_2.pdf
Redatto da:	Dott.ssa Antonella Diliberti
Approvato da:	Dott. Carmine Canonico (Amministratore Unico)

Sommario

PREMESSA.....	5
ORGANIGRAMMA AZIENDALE.....	6
AMMINISTRATORE UNICO	8
Staff di Segreteria	8
Ufficio Human Resources.....	8
Ufficio Formazione	9
Ufficio Controllo Interno.....	10
Ufficio Anticorruzione e Trasparenza.....	11
DIRETTORE GENERALE	12
DIVISIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA	13
<i>Direttore Pianificazione Strategica</i>	13
Ufficio Contabilità.....	14
Ufficio Controllo di Gestione.....	15
Ufficio Monitoraggio e Recupero Crediti	15
Ufficio Processi e Qualità	16
Ufficio Logistica	16
DIVISIONE AFFARI GENERALI	17
<i>Direttore Affari Generali</i>	17
Ufficio Legale e Contenzioso	17
Ufficio Acquisti	17
DIVISIONE TECNICA	18
<i>Direttore della Divisione Tecnica</i>	19
<i>Servizio Tecnico 1 - Progetti</i>	20
Responsabile Servizio Tecnico 1 - Progetti	21
AREA PROGRAM MANAGEMENT.....	21
Responsabile Area Program Management.....	22
AREA PROJECT MANAGEMENT.....	22
Responsabile Area Project Management	22
Project Manager	23
<i>Servizi Tecnico 2 – Operation</i>	23
Responsabile Servizio Tecnico 2 - Operation.....	24
AREA INFRASTRUCTURE MANAGEMENT – IM	24
Responsabile Area IM (IM Service Manager)	26
System Engineer	26
System Specialist	27

Database Administrator	27
AREA NETWORK & SECURITY (SERVIZIO OPERATION CENTER - CENTRO GESTIONE TELECOMUNICAZIONE – NOC/SOC-CGT).....	28
Responsabile Area SOC-NOC – CGT (SOC-NOC – CGT Service Manager).....	29
Security Engineer	29
Security Specialist	30
Network Engineer	30
Network Specialist	30
AREA APPLICATION MANAGEMENT - AM	30
Responsabile Area AM (AM Service Manager).....	32
Analista Senior	32
Analista Junior	33
Analista-Programmatore Senior	33
Analista Programmatore Junior	33
AREA CENTRO SUPPORTO PER L'UTENZA - CSU	34
Responsabile Area CSU (CSU Service Manager)	35
Responsabile turno	35
Operatore Front/Back Office	35
Operatore DTM.....	35

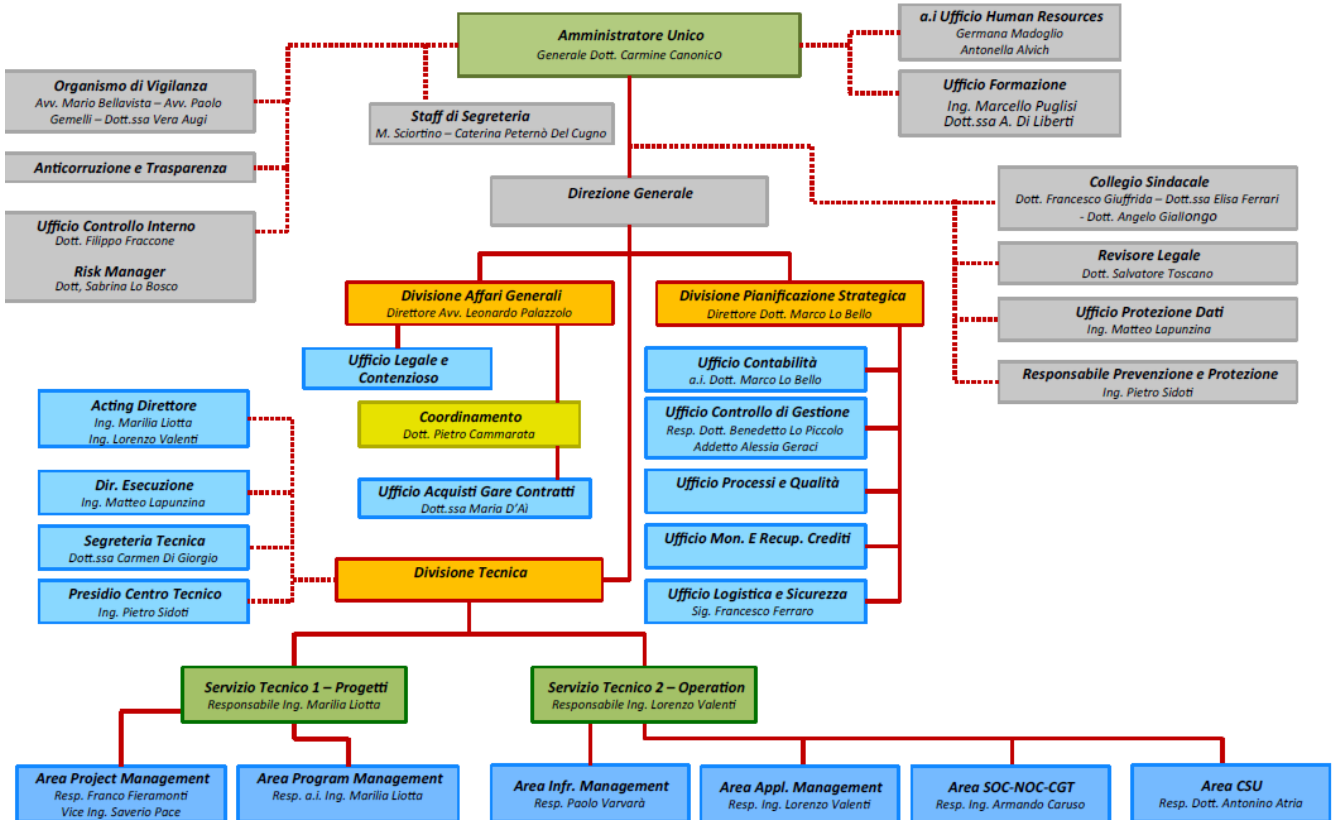
PREMESSA

Il contenuto del presente documento rappresenta l'assetto organizzativo e funzionale afferente la gestione caratteristica della Società, come organizzata in riferimento al rispetto delle obbligazioni scaturenti dal:

- Contratto di Servizio delle attività informatiche, firmato in data 21 novembre 2016 con l'Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica, con scadenza 31 dicembre 2019 (attualmente in proroga temporanea);
- Contratto di Servizio per la gestione e conduzione, manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva del sistema FSE – Caronte, firmato in data 26 settembre 2018 con il Dipartimento Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale, con scadenza 4 ottobre 2020;

La struttura societaria prevede la figura dell'Amministratore Unico al quale riporta il Direttore Generale. Il Direttore Generale coordina e soprintende le attività della Divisione Affari Generali, della Divisione Pianificazione Strategica e della Divisione Tecnica.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E GOVERNO E ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI

AMMINISTRATORE UNICO

- È investito dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e compie tutte le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, fatta eccezione per le materie di competenza dell'Assemblea degli Azionisti;
- Ha la rappresentanza legale della Società con firma libera, per l'esecuzione di tutte le deliberazioni dell'Assemblea;
- Rappresenta la Società in giudizio con facoltà di nominare avvocati e procuratori. Nei limiti dei poteri conferiti può rilasciare anche a terzi procure speciali per atti o categorie di atti di ordinaria amministrazione;
- Determina le competenze del Direttore Generale;
- Convoca l'Assemblea, ne accerta la regolare costituzione e la presiede;
- Riferisce ai Soci sulla gestione della Società sugli avvenimenti rilevanti del periodo.

Lo Staff di Segreteria e, ad interim, l'Ufficio Human Resources, l'Ufficio Formazione l'Ufficio Controllo interno, l'Ufficio Anticorruzione e Trasparenza riportano all'Amministratore Unico.

Staff di Segreteria

Lo staff di Segreteria provvede alle seguenti operatività:

- Smistamento telefonate
- Gestione posta cartacea ed elettronica
- Redazione documenti
- Disbrigo e archiviazione di pratiche di natura amministrativa
- Gestione protocollo in entrata ed in uscita
- Gestione appuntamenti A.U

Ufficio Human Resources

L'Ufficio Human Resources provvede ad assicurare le seguenti attività:

- gestione presenze del personale;
- gestione del software di rilevazione elettronica delle presenze;
- gestione procedure amministrative delle assunzioni e dei licenziamenti;
- gestione amministrativa dei cedolini paga;
- stampa cedolini, fogli presenze, altri fogli di lavoro, gestione buoni pasto;
- gestione amministrativa per le cessioni di quinto e le delegazioni di pagamento;
- monitoraggio dei tassi applicati e della soglia massima di indebitamento dei dipendenti;
- predisposizione certificati di stipendio;
- gestione amministrativa della previdenza complementare del personale impiegato;
- cura la tenuta e l'aggiornamento del fascicolo personale di ogni dipendente

All'Ufficio Personale è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio, che riporta all'Amministratore Unico, si avvale della collaborazione dell'addetto all'Ufficio del Personale.

ADDETTO UFFICIO HR

L'addetto all'Ufficio HR riporta al *Responsabile Ufficio HR* e supporta il responsabile in tutte le operazioni amministrative necessarie alla gestione operativa e amministrativa dell'Ufficio.

Ufficio Formazione

L'Ufficio Formazione provvede ad assicurare le seguenti attività:

- promozione della formazione e dello sviluppo professionale del personale;
- raccolta esigenze formazione personale;
- individuazione percorsi formativi e percorsi di certificazione;
- gestione istruttoria percorsi formativi;
- archiviazione e monitoraggio percorsi formativi del personale

All'Ufficio Formazione è preposto un *Responsabile* che riporta all'Amministratore Unico.

ADDETTO UFFICIO Formazione

L'addetto all'Ufficio Formazione riporta al Responsabile Ufficio e lo supporta in tutte le operazioni amministrative necessarie alla gestione operativa e amministrativa dell'Ufficio.

UFFICIO DI CONTROLLO INTERNO

Funzioni:

- a) collabora con l'organo di controllo statutario, Collegio Sindacale, riscontrando le richieste provenienti dai medesimo
- b) fornisce periodicamente all'organo di controllo statutario informazioni, e se richiesto relazioni, sulla regolarità e l'efficienza della gestione con riferimento agli ambiti individuati
- c) L'Ufficio di controllo interno provvede a trasmettere copia dei documenti richiesti o che si rendono necessari per l'assolvimento dei compiti di cui alle lettere precedenti, inerenti alla regolarità e all'efficienza della gestione, formulando per iscritto le proprie eventuali osservazioni.

All'Ufficio controllo interno è previsto un Responsabile

Il Responsabile Ufficio Controllo Interno riporta direttamente all'Amministratore Unico

RISK MANAGER

Il **Risk Manager** è una figura professionale dedicata alla gestione integrata dei rischi aziendali, quelli che possono avere un'influenza sugli obiettivi strategici prefissati dalla direzione. Parliamo di rischi finanziari, operativi, strategici, di legal & compliance.

Compito del Risk Manager è individuare e analizzare i potenziali rischi in cui può incorrere

l'azienda, valutarli in base alla loro possibile gravità e frequenza, quindi individuare la politica migliore per ottimizzare la loro gestione, in linea con la linea scelta dal top management e con le capacità finanziarie dell'azienda. Una volta definite le misure di trattamento del rischio, in coordinamento eventuale con i tecnici di settore, il Risk Manager si accerta dei risultati e li controlla nel tempo. E' suo compito anche definire le coperture assicurative ritenute necessarie e i rischi che possono invece essere assunti in proprio dell'azienda come forma di "autoassicurazione". Il ruolo del Risk Manager si esplica anche nella valutazione di possibili rischi e responsabilità per l'azienda insiti nei contratti con terzi. In tal senso assiste tutte le funzioni aziendali fornendo le proprie competenze per l'individuazione delle potenziali criticità insite in ogni operazione.

Il Risk Manager riporta al Responsabile dell'Ufficio Controllo Interno

UFFICIO ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Funzioni:

- predisporre il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPC) e lo sottopone all'Organo di indirizzo per la necessaria approvazione.
- segnala all'organo di indirizzo le "disfunzioni" (così recita la norma) inerenti all'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza e indichi agli uffici competenti all'esercizio dell'azione disciplinare i nominativi dei dipendenti che non hanno attuato correttamente le misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza. verifica l'efficace attuazione del PTPC e la sua idoneità e propone modifiche dello stesso quando sono accertate significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione o nell'attività dell'amministrazione
- verifica, d'intesa con il dirigente competente, l'effettiva rotazione degli incarichi negli uffici maggiormente esposti ai reati di corruzione nonché quello di definire le procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare nelle aree a rischio corruzione.
- redige la relazione annuale recante i risultati dell'attività svolta tra cui il rendiconto sull'attuazione delle misure di prevenzione definite nei PTPC.
- Effettua un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione

All'Ufficio Anticorruzione e Trasparenza è preposto un Responsabile solitamente un Dirigente o Funzionario che riporta all'Amministratore Unico.

RESPONSABILE PROTEZIONE DATI

Funzioni:

- Valuta e organizza la gestione del trattamento dei dati personali
- sorvegliare l'osservanza del regolamento, valutando i rischi di ogni trattamento alla luce della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità;

- collaborare con l'A.U., laddove necessario, nel condurre una valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA);
- informare e sensibilizzare i dipendenti riguardo agli obblighi derivanti dal regolamento e da altre disposizioni in materia di protezione dei dati;
- cooperare con il Garante e fungere da punto di contatto per il Garante su ogni questione connessa al trattamento;
- supportare l'A.U. in ogni attività connessa al trattamento di dati personali, anche con riguardo alla tenuta di un registro delle attività di trattamento.
-

Il Responsabile Protezione Dati riporta all'Amministratore Unico.

RESPONSABILE PREVENZIONE E PROTEZIONE

Funzioni:

- **individuare i fattori di rischio** e le misure per la sicurezza dei lavoratori;
- **elaborare le misure preventive** e protettive ed i sistemi di controllo;
- **progettare la formazione** e l'aggiornamento dei lavoratori in tema di prevenzione dei rischi;
- **partecipare alle riunioni** periodiche e alla consultazioni sulla materia;

Il Responsabile Prevenzione e Protezione riporta all'Amministratore Unico

DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale:

- Dà esecuzione alle determinate dell'Amministratore Unico, operando le scelte operative e tecniche necessarie alla conduzione caratteristica della Società;
- Cura i rapporti con gli "Stakeholder" esterni;
- Coordina i Dirigenti aziendali
- Dirige il personale dell'azienda;
- Supporta l'Amministratore Unico nella istruzione delle disposizioni necessarie ad ottimizzare e migliorare il rendimento Aziendale;
- Cura i rapporti con le organizzazioni sindacali;

DIVISIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA

La Divisione Pianificazione Strategica assicura la programmazione strategica ed operativa della Società, nonché la redazione dei documenti societari ad esse correlati, la gestione amministrativa 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. È 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. È 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. La Direzione Pianificazione Strategica è affidata al Direttore Pianificazione Strategica che è gerarchicamente subordinato alla Direzione Generale ed è organizzata in 5 Uffici:

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

Direttore Pianificazione Strategica

Dirige la Divisione Pianificazione Strategica secondo le direttive dell'Amministratore Unico e del Direttore Generale, al quale riferisce periodicamente e con il quale si confronta al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi aziendali di sua competenza.

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.

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* è preposta la figura denominata *Controller*, coadiuvato da un addetto. Il *Controller* riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

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, 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.

All'Ufficio Processi e Qualità è preposto un addetto dell'Ufficio che riporta al *Direttore* al quale è gerarchicamente subordinato.

Ufficio Logistica

L'ufficio è deputato alla gestione dei servizi generici e riporta al Direttore Pianificazione Strategica. Riferisce sull'andamento dei servizi e con questo si confronta, per la ricerca di adeguate soluzioni ai problemi manutentivi che si presentano, proponendo soluzioni, variazioni strutturali e investimenti atti a tutelare gli impianti e le strutture aziendali. In particolare:

- 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 automezzi.

All'Ufficio Logistica e Sicurezza è preposto un Responsabile. Il Responsabile dell'Ufficio riporta ad un *Dirigente* assegnato al suo coordinamento.

DIVISIONE AFFARI GENERALI

La Divisione Affari Generali:

- Difende la Società in giudizio;
- 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;
- Predisporre risposte ai quesiti di carattere giuridico;
- Elabora pareri e relazioni riguardo alle problematiche giuridiche del settore;
- Istruisce il contenzioso e cura i rapporti con i legali esterni;
- Si occupa della ricerca normativa e giurisprudenziale;
- Supporta tutte le altre divisioni sulle problematiche di carattere giuridico;

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.

Direttore Affari Generali

La Divisione Affari Generali è affidata al Direttore Affari Generali. Il Direttore Affari Generali riporta al Direttore Generale.

Ufficio Legale e Contenzioso

L'ufficio legale e Contenzioso è preposto alla esecuzione delle seguenti attività:

- 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;

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

Ufficio Acquisti

L'ufficio acquisti è preposto alla esecuzione delle seguenti attività:

- 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;
- Provvede alla gestione amministrativa dei materiali acquistati (fatture, DDt, ecc.)

All'*Ufficio Acquisti e Gare* è preposto un *Responsabile*. Il *Responsabile* dell'Ufficio riporta ad un *Dirigente* assegnato al suo coordinamento. Il *Responsabile* dell'Ufficio si avvale della

collaborazione dell'addetto all'Ufficio Acquisti.

ADEDETTO UFFICIO ACQUISTI

L'addetto ufficio acquisti riporta al Responsabile Ufficio Acquisti e supporta il responsabile in tutte le operazioni amministrative necessarie alla gestione degli ordini di acquisto, del controllo dei materiali e dei pertinenti adempimenti amministrativi.

DIVISIONE TECNICA

A capo della Divisione Tecnica opera il Direttore della Divisione Tecnica (*ad interim* il *Direttore Generale*) coadiuvato dallo Staff di direzione: Acting del Direttore Tecnico, Segreteria Tecnica, Ufficio Presidio del Centro Tecnico e la Direzione dell'esecuzione.

La Divisione Tecnica:

- attraverso un costante coordinamento con la Regione Siciliana, ha il compito e la responsabilità di garantire i seguenti obiettivi:
 - progettazione e sviluppo di nuovi progetti per l'evoluzione della PTI e sviluppo delle linee dell'Agenda Digitale;
 - 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 nell'ambito di nuove iniziative progettuali;
- supporta, per le aree di sua competenza, le decisioni strategiche, partecipando alla progettazione di nuove offerte o servizi e definendone i processi interni;
- predispone i documenti tecnico/economici dei progetti informatici (nuovi progetti, implementazione di esistenti) da sottoporre alla Amministrazione Regionale.

Tali obiettivi evidenziano due diverse aree operative – funzionali: il *Servizio Tecnico 1 – Progetti* e il *Servizio Tecnico 2 – Operation*, tra loro strettamente collegate, ma caratterizzate da competenze e organizzazione differenti. In particolare:

- il **Servizio Tecnico 1** 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** ha il compito di garantire il completo funzionamento 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.);

Vengono di seguito descritti i ruoli e le attività svolte dal Direttore della Divisione Tecnica anche per il tramite del suo Staff.

Direttore della Divisione Tecnica

Il Direttore della Divisione Tecnica:

- coordina le relazioni con le altre Divisioni della Società e i vertici aziendali;
- è responsabile del piano complessivo delle attività tecniche;
- 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;

- è responsabile della gestione delle risorse della struttura tecnica;
- impartisce direttive ai responsabili dei Servizi Tecnici per lo svolgimento delle attività di pertinenza assicurandone la coerenza e garantendo l'efficacia degli interventi tecnici complessivi;
- nomina i Project Manager;
- individua le aree di miglioramento e propone azioni di industrializzazione e standardizzazione;
- 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.

L'Acting della Divisione Tecnica, supporta per le proprie competenze il Direttore di Divisione.

La **Segreteria Tecnica** è preposta alla esecuzione delle seguenti attività:

- archiviazione di tutta la documentazione della divisione tecnica;
- aggiornamento agenda incontri del direttore tecnico;
- supportare all'organizzazione e alla gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita;
- supportare all'istruttoria tecnica delle Richieste d'Acquisto;

Alla Segreteria Tecnica è preposto un Responsabile.

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

L'Ufficio di Presidio del Centro Tecnico è affidato ad un responsabile, che per la sua operatività si può avvalere di tecnici specialistici, che si occupa:

- 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 censimento dei beni presenti nel centro tecnico e implementazione ed aggiornamento dei relativi inventari (incluse le apparecchiature);
- pianifica e coordina 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;
- è responsabile del censimento dei beni presenti nel centro tecnico e dell'implementazione ed aggiornamento dei relativi inventari (incluse le apparecchiature).

L'Ufficio della Direzione dell'Esecuzione, provvede a garantire la regolarità dei lavori e delle forniture approvvigionate dalla Società. Determina l'ordine da seguirsi nella loro esecuzione (quando questo non sia regolato dal contratto) e redige i rapporti sulle principali attività e sull'andamento delle lavorazioni. Opera in autonomia in ordine al controllo tecnico, contabile e

amministrativo dell'esecuzione dell'intervento. Assume la responsabilità per le funzioni ad esso assegnate dalla normativa sulla sicurezza, operando in piena autonomia. Esso opera in conformità alle "Linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore

dell'esecuzione", così come declinate dal decreto n. 49 del 07 marzo 2018.

All'Ufficio della Direzione dell'Esecuzione è preposto un Responsabile.

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.

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 per 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 e-Servizi, 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.

Le attività che svolge il Servizio Tecnico 1 afferiscono alle seguenti macro-aree 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 (Piattaforma Telematica Integrata) 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.

Il Servizio Tecnico 1 – Progetti è strutturato in 2 aree operative:

1. **Area Program Management** che a fronte della multidisciplinarietà delle iniziative progettuali intraprese e alla necessità di integrazione tecnica, organizzativa, architettonica e sistemica dei singoli progetti;
2. **Area 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.

Responsabile Servizio Tecnico 1 - Progetti

Il Servizio Tecnico 1 – Progetti è affidato ad un Responsabile che si avvale della collaborazione dei responsabili dell'Area Program Management e dell'Area Project Management.

Di seguito vengono descritte le funzioni e le attività delle Aree che compongono il Servizio ed i profili professionali impiegati per lo svolgimento delle attività.

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, ciò sia nel caso in cui le attività siano realizzate da Sicilia Digitale che nel caso in cui vengano realizzati da fornitori esterni e Sicilia Digitale assicuri la direzione dell'esecuzione del contratto sottoscritto dall'Amministrazione Regionale.

A tal fine, assicura il coordinamento tra le diverse aree iniziative progettuali cooperando con i rispettivi Project Manager per assicurare uniformità tecnologica e architettonica 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.

L'Area Program Management è affidata ad un responsabile.

Responsabile Area Program Management

Il Responsabile dell'Area Program Management, che riporta al Responsabile del Servizio Tecnico 1:

- assicura il coordinamento tra le diverse aree tematiche dell'Area Project Management allo scopo di realizzare i singoli progetti o attività in forma unitaria, strutturata e scalabile (sia nel caso in cui Sicilia Digitale curi la realizzazione che nel caso in cui effettui la direzione dell'esecuzione del contratto);
- 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.

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.

L'Area Project Management è affidata ad un Responsabile che, per la sua operatività, si avvale dei Project Manager, del supporto delle risorse tecniche del Servizio Tecnico 2 ed, eventualmente, di consulenti, laddove il progetto possa prevederlo.

Responsabile Area Project Management

Il Responsabile dell'Area Project Management, che riporta al Responsabile del Servizio Tecnico 1:

- coopera con il Program Manager per il coordinamento dei progetti inter-Area;
- coopera con l'Amministrazione Regionale per la predisposizione e la 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.

Project Manager

Il Project Manager, che riporta al Responsabile del Servizio Tecnico 1:

- assicura la corretta realizzazione dei progetti garantendone la coerenza con i documenti contrattuali sia nel caso sia effettuata direttamente da Sicilia e-Servizi, sia nel caso sia eseguita da un fornitore esterno;
- coopera con l'Amministrazione Regionale 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.

Servizi Tecnico 2 – Operation

Il *Servizio Tecnico 2 - Operation* ha il compito di garantire la gestione e conduzione della PTI (Piattaforma Telematica Integrata) e delle sue evoluzioni e, in generale, 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.).

In tale ambito, effettua le seguenti attività:

- conduzione funzionale delle procedure applicative;
- manutenzione ordinaria e straordinaria 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 Servizio Tecnico 2 - Operation, in coerenza con la struttura a matrice che caratterizza la struttura 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.

Il Servizio Tecnico 2 – Operation è strutturato in strutturato in 4 aree operative:

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

Responsabile Servizio Tecnico 2 - Operation

Il Servizio Tecnico 2 – Operation è affidato ad un Responsabile che si avvale della collaborazione dei responsabili dell'Area IM, dell'Area NOC/SOC-CGT, dell'Area AM e dell'Area CSU.

Di seguito vengono descritte le funzioni e le attività delle Aree che compongono il Servizio ed i profili professionali impiegati per lo svolgimento delle attività.

AREA INFRASTRUCTURE MANAGEMENT – IM

L'Area IM, 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:

- Monitorizza 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 attività di competenza, l'Area IM è suddivisa in 4 Sub - Aree operative, omogenee per competenze ed aspetti funzionali rispetto alle 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:
- installazioni, configurazioni, movimentazioni e rimozioni di PdL, stampanti, scanner, monitor, etc.;
 - governo del ripristino del materiale guasto in garanzia ed in manutenzione: controllo riparazioni, invio ai laboratori, etc.;
 - gestione della scorta locale: PC, monitor, stampanti, etc.;
 - assistenza individuale su specifica ed eccezionale esigenza dell'Utente.

Inoltre, l'Area IM 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.

L'Area IM è affidata ad un Responsabile che, per la sua operatività, si avvale delle seguenti figure professionali:

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

Responsabile Area IM (IM Service Manager)

Il Responsabile dell'Area IM (IM Service Manager) che 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;

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.

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;
- monitorizza 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;
- monitorizza 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 conflitti con altri sistemi o degni di performance

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;
- monitorizza i processi inerenti ai database, l'esito del ripristino e backup delle configurazioni.

AREA NETWORK & SECURITY (SERVIZIO OPERATION CENTER - CENTRO GESTIONE TELECOMUNICAZIONE – NOC/SOC-CGT)

L'Area SOC-NOC – CGT, insieme all'Area IM, garantisce la funzione di Technical Management. Gli addetti a 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 attività di competenza, l'Area SOC-NOC – CGT è suddivisa in 3 Sub - Aree operative, omogenee per competenze ed aspetti funzionali rispetto alle 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.

Inoltre, 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.

L'Area SOC-NOC – CGT è affidata ad un Responsabile che, per la sua operatività, si avvale delle seguenti figure professionali:

- Security Engineer;
- Security Specialist;
- Network Engineer;
- Network Specialist;

Responsabile Area SOC-NOC – CGT (SOC-NOC – CGT Service Manager)

Il Responsabile dell'Area SOC-NOC – CGT (SOC-NOC – CGT Service Manager) che 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;

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

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;

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.

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.
- produce la documentazione tecnica.

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 attività di competenza, l'Area AM è suddivisa in 6 Sub - Aree operative, omogenee per competenze ed aspetti funzionali rispetto alle componenti che gestisce:

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.

Inoltre, l'Area AM 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.

L'Area AM è affidata ad un Responsabile che, per la sua operatività, si avvale delle seguenti figure professionali:

- Analista Senior;
- Analista Junior;
- Analista-Programmatore Senior;
- Analista-Programmatore Junior.

Responsabile Area AM (AM Service Manager)

Il Responsabile dell'Area AM (AM Service Manager) che 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;

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 le eventuali evoluzioni del sistema (customizzazioni) che potrebbero aumentare la soddisfazione del Cliente e garantire il raggiungimento degli obiettivi, in termine di business;
- da supporto operativo per la risoluzione di 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 alla gestione del prodotto, indicando eventuali requisiti di esercibilità.

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.

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

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.

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 attività di competenza, l'Area CSU è suddivisa in 3 Sub - Aree operative, omogenee per competenze ed aspetti funzionali rispetto alle componenti che gestisce:

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.

L'Area CSU è affidata ad un Responsabile che, per la sua operatività, si avvale di uno Staff e delle seguenti figure professionali:

- Responsabile turno;
- Operatore Front/Back Office;

- Operatore DTM

Responsabile Area CSU (CSU Service Manager)

Il Responsabile dell'Area CSU (CSU Service Manager) che 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;

Staff

Supporta il Responsabile di Area CSU nella gestione dei servizi del CSU.

Responsabile turno

- 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.

Operatore Front/Back 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.
- 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.

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.