



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

REG. D.D. n. 2/2015

Prot. 1055

IL DIRETTORE

richiamato lo Statuto e il Regolamento Generale di Ateneo;

richiamata la Legge 9 maggio 1989, n. 168;

richiamato il D.lgs n. 165 del 30.03.2001 recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" ed in particolare sull'organizzazione e gestione delle risorse umane;

richiamati i CC.NN.LL. di lavoro relativi al personale dell'Area VII (Dirigenza delle Università e delle Istituzioni ed Enti di Ricerca e Sperimentazione);

richiamato il CCNL del personale del comparto Università sottoscritto in data 16.10.2008;

richiamata la Legge 30 dicembre 2010, n. 240 recante "Norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario";

richiamato il "Piano triennale della prevenzione della corruzione 2014 – 2016" approvato con D.R. n. 57 del 30.01.2014;

richiamato il "Codice di comportamento di Ateneo" approvato con D.R. n. 416 del 23.06.2014;

vista la delibera del Consiglio di Amministrazione n. 526/30629 del 30.07.2014, di approvazione delle "Linee generali di organizzazione dell'Ateneo", emanate con D.R. n. 580 del 29.08.2014, con cui è stato riconfigurato il complessivo assetto organizzativo dell'Università degli Studi di Parma;

rilevato che l'art. 5 delle citate Linee generali prevede le seguenti due tipologie di Unità Organizzative: Unità Organizzativa di Coordinamento (U.O.C.) e Unità Organizzativa Specialistica (U.O.S.);

preso atto che, con D.D. n. 53 del 30.09.2014, sono stati approvati i "Criteri generali di conferimento degli incarichi di responsabilità, posizioni organizzative, funzioni specialistiche e di responsabilità";

visto il proprio Decreto n. 62 del 28.10.2014 inerente l'approvazione del nuovo assetto organizzativo e funzionale dell'Ateneo contenuto nel documento denominato "Organizzazione e funzionigramma";

preso atto che il DD succitato manteneva provvisoriamente confermato il Settore Informatica e Telecomunicazioni di Ateneo (S.I.T.A.) nell'attuale configurazione organizzativa;

vista la delibera del Consiglio di Amministrazione n. 531/30859 del 22.12.2014 che, modificando l'art. 10 "Prima applicazione" delle sopra richiamate "Linee generali di organizzazione dell'Ateneo", ha posticipato al 1° febbraio 2015 l'attivazione della nuova struttura organizzativa e ha preso atto dell'indirizzo di attivare un'ulteriore Area Dirigenziale, che gestisca i processi I.C.T. dell'Ateneo, unitamente al relativo documento "Organizzazione e funzionigramma" dell'Area stessa;



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

considerato che le Unità Organizzative di Coordinamento (U.O.C.) e le Unità Organizzative Specialistiche (U.O.S.) nel documento stesso previste presentano i criteri di complessità indicati dall'art. 6 delle Linee generali sopra richiamate;

ritenuto di costituire l'Area Dirigenziale – SISTEMI INFORMATIVI approvandone il relativo assetto organizzativo e funzionale, di cui al documento denominato "Organizzazione e funzionigramma", che sarà attivata, in via sperimentale, con successivo provvedimento;

ritenuto, conseguentemente, di costituire con la medesima decorrenza le Unità Organizzative (U.O.C. – U.O.S.), nonché le altre articolazioni organizzative (Staff d'Area) ivi previste, con contestuale disattivazione del SITA;

rilevato l'avvenuto espletamento delle procedure di informazione e consultazione nei confronti delle OO.SS. rappresentative, della R.S.U., del Comitato Unico di Garanzia e del Consiglio del Personale Tecnico-Amministrativo;

DECRETA

per le motivazioni di cui alle premesse, parte integrante del presente disposto,

Art. 1) – Di costituire l'Area Dirigenziale – Sistemi Informativi approvandone altresì il nuovo assetto organizzativo e funzionale, parte integrante del presente decreto, che sarà attivata, in via sperimentale, con successivo provvedimento.

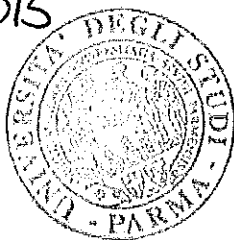
Art. 2) – Di costituire le Unità Organizzative (U.O.C. – U.O.S.) e lo Staff d'Area, la cui missione, i servizi e le principali attività sono definiti nel documento di cui all'art. 1.

Art. 3) – Dalla data di attivazione dell'Area Dirigenziale – Sistemi Informativi sarà disattivato il Settore Informatica e Telecomunicazioni di Ateneo (S.I.T.A.).

Art. 4) – Di procedere all'emanazione dei bandi interni per il conferimento degli incarichi di responsabilità delle Unità Organizzative (U.O.S. – U.O.C.), mediante procedura valutativa comparativa.

Art. 4) – Di dare mandato ai competenti uffici per ogni ulteriore e conseguente adempimento.

Parma, 14 gennaio 2015



IL DIRETTORE GENERALE

Silvana Ablondi

U.O.R. - Unità Organizzativa Responsabile	Area Dirigenziale - Risorse Umane	Dott. Gianluigi Micheli
R.P.A. - Responsabile del Procedimento Amministrativo	Capo Settore Organizzazione - Gestione e Relazioni Sindacali	Sig.ra Giovanna Giustini
Servizio Misurazione e Valutazione delle prestazioni individuali, Monitoraggio Struttura Organizzativa, relazioni sindacali		



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

Organizzazione e funzionigramma

Area Dirigenziale – SISTEMI INFORMATIVI

Mission

Contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Ateneo e garantire l'automazione e l'efficienza dei processi amministrativi e istituzionali, attraverso i Servizi Informatici.

Contribuire all'innovazione dei processi e dei procedimenti e alla definizione e attuazione della strategia dell'Ateneo attraverso l'individuazione di nuovi Servizi Informatici.

Le principali attività

Le principali attività che l'Area Sistemi Informativi pone in essere per realizzare le richiamate finalità di missione sono:

- a) Analizzare le esigenze delle Aree/Dipartimenti e definire come i servizi informatici possono supportarle.
- b) Negoziare con le Aree/Dipartimenti le priorità di investimento in Servizi Informatici e le caratteristiche di qualità dei Servizi erogati.
- c) Definire una Strategia IT (Piano dei Sistemi) che armonizzi le iniziative IT avviate e da avviare e le attività di gestione dei Servizi esistenti con le priorità dell'Ateneo e definire un Portafoglio dei Progetti IT.
- d) Coordinare e tenere sotto controllo le attività di realizzazione e di erogazione dei servizi IT.
- e) Definire il budget e monitorarne il consumo.
- f) Assicurare la tenuta e conservazione dei provvedimenti amministrativi.

Staff d'Area

Nel contesto della mission e delle attività dell'Area, le principali funzioni che lo Staff pone in essere sono:

- a) gestione delle attività di segretariato dell'Area, prestando supporto amministrativo e organizzativo alle attività dirigenziali, in particolare, nell'ambito della programmazione di processi, procedimenti, attività e iniziative, nel reperimento e primo trattamento dei dati, in attività preparatorie ad incontri e riunioni;
- b) presidio servizi comuni, trasversali e funzionali alle strutture dell'Area;
- c) supporto al Dirigente nella gestione dei rapporti con gli Organi e le strutture dell'Ateneo;
- d) gestione dei processi di firma digitale del Dirigente;
- e) gestione del sistema delle relazioni interne e esterne e gli adempimenti necessari al coordinamento del processo di predisposizione delle deliberazioni da sottoporre agli Organi Collegiali.

Unità Organizzativa di Coordinamento (U.O.C.)

PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLA DOMANDA

Il servizio che si intende assicurare

Assicura la pianificazione e il monitoraggio del budget IT e la conoscenza dei costi di realizzazione ed erogazione dei servizi informatici.

Coordina le attività di gestione dei fornitori IT, assicurando la centralizzazione degli acquisti IT, la selezione dei fornitori, il monitoraggio dei livelli di servizio e delle performance previsti dai contratti, l'applicazione delle penali e la gestione delle controversie.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

Assicura la comprensione delle esigenze delle Aree e dei Dipartimenti e l'identificazione di nuovi Servizi Informatici o modifiche ai servizi esistenti che possano indirizzare tali esigenze.

Presidia la relazione con le Aree e i Dipartimenti, informandoli sull'avanzamento delle iniziative IT di loro interesse, condividendo il Catalogo dei Servizi Informatici e riportando periodicamente sulla qualità dei servizi erogati.

Le principali attività

- a) Gestisce la relazione con le Aree e i Dipartimenti, comprendendone le esigenze di reingegnerizzazione dei processi e fungendo da punto unico di contatto per tutte le tematiche legate ai servizi: dalla realizzazione di nuovi servizi, alle modifiche ai servizi esistenti, alle performance dei servizi erogati.
- b) Partecipa alla definizione dei requisiti per i nuovi servizi e per le modifiche ai servizi esistenti, definendo direttamente i requisiti di alto livello e supervisionando la definizione dei requisiti di dettaglio effettuata dalle altre UOS.
- c) Negozia i livelli di servizio con le Aree e i Dipartimenti e assicura che i livelli di servizio negoziati siano in linea con le possibilità tecniche ed economiche dell'Area Sistemi Informativi.
- d) Negozia e seleziona con le Aree e i Dipartimenti i progetti prioritari da avviare, sui quali concentrare il budget disponibile, in coerenza con la strategia IT.
- e) Analizza la reportistica periodica e di sintesi sull'andamento dei progetti (prodotta da UOS Realizzazione Servizi e UOS Sicurezza, Processi e Servizi di Collaborazione) e sui livelli di servizio raggiunti (prodotti da UOS Erogazione Servizi e UOS Supporto Utenti) e condivide periodicamente i report con le Aree e i Dipartimenti.
- f) Alloca le risorse IT (personale, asset e risorse economiche) sui progetti da avviare e modifica l'allocazione delle risorse IT in funzione delle esigenze.
- g) Garantisce l'aggiornamento del Catalogo dei Servizi.
- h) Coordina la definizione del Piano dei Sistemi e ne verifica l'attuazione.
- i) Coordina la pianificazione annuale del budget IT, in funzione delle esigenze manifestate dalle UOS dell'Area, della strategia e delle priorità delle Aree/Dipartimenti e dell'Ateneo, e ne monitora l'avanzamento.
- j) Definisce gli obiettivi quantitativi per le UOS, per gli incarichi, per le risorse, per i progetti e per i servizi.
- k) Valuta annualmente le performance delle risorse, delle unità organizzative, degli incarichi, per le risorse, per i progetti e per i servizi.
- l) Definisce le linee guida per la stesura dei contratti IT, per il loro monitoraggio e controllo e per la gestione dei fornitori IT.
- m) Coordina le attività di stesura dei capitolati e delle convenzioni per l'acquisizione di risorse e servizi informatici (sulla base delle esigenze delle altre unità organizzative).
- n) Gestisce in modo centralizzato il processo di acquisizione di risorse e servizi informatici e coordina il monitoraggio dei contratti, dei livelli di servizio e le performance dei fornitori.
- o) Coordina la stesura della convenzione Cineca e ne monitora il corretto funzionamento.
- p) Analizza l'architettura attuale in termini di processi, informazioni, dati, applicazioni (con UOS Realizzazione Servizi e UOS Sicurezza, Processi e Servizi di Collaborazione) e infrastrutture tecnologiche (con UOS Erogazione Servizi), definisce il modello target ed elabora il piano di transizione dall'architettura attuale a quella futura, assicurando che i progetti IT in corso di implementazione siano coerenti col modello target definito.

Unità Organizzativa Specialistica (U.O.S.)

SICUREZZA, PROCESSI IT E SERVIZI DI COLLABORAZIONE



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

Il servizio che si intende assicurare

Assicura l'analisi del rischio identificando le necessarie azioni di mitigazione, attraverso la definizione e l'emanazione di politiche e standard di sicurezza, il monitoraggio e l'analisi dei livelli di sicurezza implementati.

Monitora, controlla e migliora i processi IT, assicurando il coordinamento delle attività per i processi trasversali a più unità organizzative.

Per i servizi di collaborazione, assicura che le esigenze di nuovi servizi informatici siano recepite, comprese e formalizzate tramite un processo strutturato di analisi e documentazione dei requisiti, che siano realizzati nel rispetto dei tempi e dei costi previsti e che rimangano in linea con le esigenze dell'Ateneo, implementando le modifiche e le evoluzioni necessarie.

Le principali attività

- a) Definisce la politica di sicurezza dell'Ateneo e il Documento Programmatico della Sicurezza.
- b) Assicura, in collaborazione con le Aree/Dipartimenti, la realizzazione dello Studio di fattibilità (Business Impact Analysis) e dei Piani di continuità operativa e di disaster recovery.
- c) Identifica i rischi informatici, effettua la loro analisi e individua le azioni di mitigazione, anche attraverso l'implementazione di controlli di sicurezza e di campagne di sensibilizzazione.
- d) Esegue la progettazione del framework dei processi IT in collaborazione con le altre unità organizzative dell'Area, assicurandone la coerenza complessiva e partecipando alla definizione dei singoli processi e delle metriche di misurazione.
- e) Pianifica e realizza le attività di accompagnamento e di formazione al personale IT per assicurare la corretta attuazione del framework dei processi IT.
- f) Coordina le attività di audit, analisi e miglioramento dei processi IT.

Limitatamente ai **servizi di collaborazione**:

- g) Formalizza i requisiti per i nuovi servizi da realizzare o le modifiche approvate ai servizi esistenti in collaborazione con la UOC Pianificazione e Gestione della Domanda.
- h) Imposta il piano di progetto, definendo ambito del progetto, attività previste, tempi, risorse coinvolte, rischi e azioni di mitigazione.
- i) Controlla l'avanzamento del progetto tramite riunioni di Stato Avanzamento Lavori e report periodici.
- j) Esegue la progettazione e la realizzazione del Servizio Informatico da realizzare direttamente o controllando i fornitori incaricati, in collaborazione con la UOS Erogazione Servizi quando questa è responsabile della progettazione della componente infrastrutturale
- k) Esegue i test funzionali e tecnici di sistema, di integrazione, di accettazione (con l'utente e con la UOS Pianificazione e Gestione della Domanda) e di esercibilità (con la UOS Erogazione Servizi)
- l) Verifica che la documentazione del Servizio sia adeguata.
- m) Verifica, per i Servizi realizzati da fornitori, che siano rispettate tutte le prescrizioni contrattuali.
- n) Collabora con la UOC Pianificazione e Gestione della Domanda per la redazione dei capitolati, la verifica dell'erogazione delle forniture e la gestione amministrativa del fornitore.
- o) Partecipa al rilascio in produzione dei Servizi realizzati (in carico alla UOS Erogazione Servizi), aggiornando le informazioni di configurazione ed effettuando il passaggio di consegne per la gestione del servizio e dei layer tecnologici.
- p) Coordina le attività di gestione del cambiamento organizzativo previste all'interno del progetto, in collaborazione con la UOS Supporto Utenti.
- q) Effettua un passaggio di consegne, (limitatamente alla componente applicativa) con la UOS Realizzazione Servizi per la manutenzione dei servizi stessi.
- r) Partecipa alla risoluzione dei malfunzionamenti applicativi e/o inoltra i malfunzionamenti applicativi ai fornitori.
- s) Coordina le attività di analisi dei problemi (malfunzionamenti ripetuti), individuazione delle



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

cause e delle soluzioni.

Unità Organizzativa Specialistica (U.O.S.)

REALIZZAZIONE SERVIZI

Il servizio che si intende assicurare

Per tutti i servizi informatici, ad eccezione dei servizi di collaborazione, assicura che le esigenze di nuovi servizi informatici siano recepite, comprese e formalizzate tramite un processo strutturato di analisi e documentazione dei requisiti, che siano realizzati nel rispetto dei tempi e dei costi previsti e che rimangano in linea con le esigenze dell'Ateneo, implementando le modifiche e le evoluzioni necessarie.

Le principali attività

- a) Definisce le linee guida per la conduzione dei progetti di realizzazione di nuovi Servizi Informatici, i template da utilizzare, i report da produrre.
- b) Definisce le linee guida per la raccolta dei requisiti, i template da utilizzare, i report da produrre
- c) Supporta e verifica l'applicazione delle linee guida.

Per tutti i servizi informatici, ad eccezione dei servizi di collaborazione:

- d) Formalizza i requisiti per i nuovi servizi da realizzare o le modifiche approvate ai servizi esistenti in collaborazione con la UOC Pianificazione e Gestione della Domanda.
- e) Imposta il piano di progetto, definendo ambito del progetto, attività previste, tempi, risorse coinvolte, rischi e azioni di mitigazione.
- f) Controlla l'avanzamento del progetto tramite riunioni di Stato Avanzamento Lavori e report periodici.
- g) Esegue la progettazione e la realizzazione del Servizio Informatico da realizzare direttamente o controllando i fornitori incaricati, in collaborazione con la UOS Erogazione Servizi quando questa è responsabile della progettazione della componente infrastrutturale
- h) Esegue i test funzionali e tecnici di sistema, di integrazione, di accettazione (con l'utente e con la UOS Pianificazione e Gestione della Domanda) e di esercibilità (con la UOS Erogazione Servizi)
- i) Verifica che la documentazione del Servizio sia adeguata.
- j) Verifica, per i Servizi realizzati da fornitori, che siano rispettate tutte le prescrizioni contrattuali.
- k) Collabora con la UOC Pianificazione e Gestione della Domanda per la redazione dei capitolati, la verifica dell'erogazione delle forniture e la gestione amministrativa del fornitore.
- l) Partecipa al rilascio in produzione dei Servizi realizzati (in carico alla UOS Erogazione Servizi), aggiornando le informazioni di configurazione ed effettuando il passaggio di consegne per la gestione del servizio e dei layer tecnologici.
- m) Coordina le attività di gestione del cambiamento organizzativo previste all'interno del progetto, in collaborazione con la UOS Supporto Utenti.
- n) Effettua un passaggio di consegne, (limitatamente alla componente applicativa) con la UOS Realizzazione Servizi per la manutenzione dei servizi stessi.
- o) Partecipa alla risoluzione dei malfunzionamenti applicativi e/o inoltra i malfunzionamenti applicativi ai fornitori.
- p) Coordina le attività di analisi dei problemi (malfunzionamenti ripetuti), individuazione delle cause e delle soluzioni.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

Unità Organizzativa Specialistica (U.O.S.)

EROGAZIONE SERVIZI

Il servizio che si intende assicurare

Assicura l'erogazione di Servizi Informatici nel rispetto delle caratteristiche e dei livelli di Servizio condivisi con le Aree e i Dipartimenti, assicurando che tutti i Servizi Informatici rilasciati in esercizio siano gestibili e in linea con i requisiti di esercibilità.

Assicura che le esigenze di Servizi Informatici infrastrutturali delle Aree e dei Dipartimenti siano indirizzate.

Le principali attività

- a) Identifica nuove tecnologie (rete locale e geografica, facility, hardware, fonia fissa e mobile, sistemi fisici e virtuali, middleware, database, infrastrutture di sicurezza).
- b) Progetta e realizza le componenti infrastrutturali dei Servizi Informatici collaborando ai progetti della UOS Realizzazione Servizi e UOS Sicurezza, Processi e Servizi di Collaborazione.
- c) Progetta e realizza i Servizi Informatici infrastrutturali, o coordina i fornitori coinvolti nella progettazione e realizzazione,
- d) Partecipa all'approvazione e pianificazione delle modifiche ai Servizi e dei Progetti con una componente infrastrutturale.
- e) Partecipa alla risoluzione di incidenti e di problemi (incidenti ricorrenti).
- f) Partecipa alla gestione dei fornitori, con la redazione dei capitolati e la verifica dell'erogazione delle forniture.
- g) Definisce e condivide i criteri di esercibilità con i Responsabili dei Progetti e ne verifica il rispetto (sia per Servizi rilasciati ed erogati dall'Ateneo, sia per servizi rilasciati ed erogati dal Cineca).
- h) Pianifica i rilasci in produzione, nel rispetto delle esigenze delle Aree e dei Dipartimenti (fornite dalla UOC Pianificazione e Gestione della Domanda) e della disponibilità delle risorse, ed effettua il passaggio in produzione dei servizi, assicurando il passaggio di consegne con i team e gli incarichi coinvolti nell'erogazione.
- i) Traccia le informazioni di configurazione e assicura la registrazione degli asset e la loro assegnazione.
- j) Definisce le procedure di monitoraggio e gestione dei Servizi Informatici.
- k) Eseguisce il monitoraggio centralizzato di tutti i layer tecnologici (sistemi, reti, applicazioni), identificandone i malfunzionamenti.
- l) Eseguisce le attività di gestione ordinaria (schedulazione job, patching dei sistemi)

Unità Organizzativa Specialistica (U.O.S.)

SUPPORTO UTENTI

Il servizio che si intende assicurare

Assiste l'utente nell'utilizzo dei Servizi Informatici, offrendo un unico punto di contatto per ogni tipo di richiesta dell'utente e di malfunzionamenti, coordinando le attività necessarie per la sua risoluzione.

Assicura il presidio informatico territoriale di tutti i plessi dell'Ateneo e garantisce la risoluzione degli incidenti e l'evasione delle richieste degli utenti che richiedono un intervento sul territorio, nel rispetto dei livelli di servizio concordati.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

Assicura l'erogazione dei Servizi Informatici che hanno una componente territoriale (es: aule informatiche e laboratori).

Assicura che gli utenti siano in grado di utilizzare i Servizi Informatici, sia tramite formazione e affiancamento a valle dei rilasci in esercizio di nuovi servizi, sia tramite interventi di alfabetizzazione informatica.

Le principali attività

- a) Riceve tutte le richieste di intervento inoltrate con diversi canali (es.: telefono, e-mail, web), rappresentando il punto unico di assistenza per qualsiasi tipologia di malfunzionamento o di richiesta informatica.
- b) Traccia tutte le richieste e le segnalazioni di malfunzionamenti.
- c) Gestisce e risolve le richieste di intervento, smistando quelle complesse verso i team specialistici di II livello (UOS Supporto Utenti per i malfunzionamenti che richiedono un intervento on-site, UOS Realizzazione Servizi per i malfunzionamenti applicativi, UOS Erogazione servizi per i malfunzionamenti infrastrutturali).
- d) Allinea l'utente sull'avanzamento della risoluzione e sui tempi di risoluzione previsti.
- e) A valle della risoluzione, verifica e chiude tutte le richieste e i malfunzionamenti.
- f) Esegue attività di assistenza on-site sulle Postazioni di Lavoro o per richieste non risolvibili da remoto.
- g) Gestisce le apparecchiature informatiche delle aule Informatiche, i Laboratori e le Aule didattiche.
- h) Gestisce le apparecchiature audiovisive utilizzate nei plessi didattici, definendo le procedure di utilizzo e coordinando le attività di manutenzione e aggiornamento.
- i) A valle dei rilasci in produzione di nuovi Servizi informatici o di modifiche significative ai servizi esistenti, esegue attività di formazione agli utenti per aumentare il loro livello di autonomia nell'utilizzo dei servizi informatici.
- j) Valuta l'autonomia degli utenti nell'utilizzo delle soluzioni informatiche e individua gli ambiti sui quali procedere con delle iniziative di alfabetizzazione informatica.