



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

Il Direttore Generale

Decreto n. 968      anno 2019

Prot. n. 108007

Il Direttore Generale

VISTI

- il Decreto Legislativo n. 165 del 30 marzo 2001 recante norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche;
- il Decreto del Direttore Generale del 26 febbraio 2015 n. 344 prot. n. 25649 con il quale sono state approvate le Linee Guida per la Riorganizzazione delle Funzioni tecnico-amministrative di Ateneo;
- il Decreto del Direttore Generale, 29 marzo 2017, n. 591 - prot. n. 47988 di revisione ed aggiornamento del disegno organizzativo delle Aree dell'Amministrazione Centrale
- il Decreto del Direttore Generale n. 649 - prot. n. 52158 del 5 aprile 2017 di approvazione della sottoarticolazione della struttura organizzativa di Ateneo e le successive modificazioni ed integrazioni;
- il Decreto del Direttore Generale n. 2016 prot. n. 178110 del 29 Novembre 2017 con cui si è approvata la nuova articolazione della struttura organizzativa dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici, a decorrere dal 1 dicembre 2017;
- Il Decreto Rettorale n. 1328 prot. n. 185624 del 12 dicembre 2017 che conferisce l'incarico di Responsabile della transizione digitale all'ing. Marius Bogdan Spinu, già incaricato della dirigenza dell'Area Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici e della Direzione tecnica di SIAF;
- la Circolare n. 3 del 1° ottobre 2018 del Ministro della P.A., con la quale si sollecitano tutte le amministrazioni pubbliche a individuare al loro interno un Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD);
- il Decreto del Direttore Generale n. 326 prot. n. 37891 del 25 febbraio 2019 con cui è stato introdotto tra gli Obiettivi Strategici la "Transizione Digitale";

CONSIDERATO INOLTRE che la Circolare n. 3/2018, già richiamata, sollecita le pubbliche



amministrazioni ad adempiere ai compiti attribuiti all'ufficio per la transizione al digitale;

PRESO ATTO che il supporto al Responsabile della Transizione al Digitale richiede il necessario coordinamento funzionale e sinergico all'interno dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici per la corretta gestione dei compiti per la transizione al digitale;

RITENUTO OPPORTUNO di dover supportare il RTD nello svolgimento della sua attività con la previsione dell'Ufficio del responsabile per la transizione digitale, organizzato su un modello flessibile costituito per le finalità permanenti previste dalle norme;

RITENUTO OPPORTUNO inoltre di dover rivedere l'articolazione della struttura organizzativa dell'Area dell'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici, prevedendo la riconfigurazione del Front Office/supporto all'utenza così come segue: assorbimento delle tre funzioni di responsabilità (Servizi informatici alle Strutture con il SSR, Servizi informatici all'Amministrazione Centrale, Servizi informatici ai Dipartimenti) e della funzione specialistica (Servizi Informativi Front-Office Studenti) in un'unica funzione di responsabilità denominata Gestione supporto all'utenza;

DATO ATTO che la corresponsione dell'indennità del nuovo incarico avverrà in modalità iso-risorse e vedrà il medesimo collocarsi nella fascia alte, considerata la complessità e pluralità di ambiti in cui l'attività prevista andrà a svolgersi, così come delineato nella descrizione della Mission riportata in Allegato A;

DATO ATTO che la *mission* della funzione di responsabilità Gestione supporto all'utenza consiste nel monitoraggio e coordinamento della risposta alle richieste effettuate dall'utenza in relazione al funzionamento delle postazioni di lavoro (PDL). Tali attività si devono svolgere utilizzando prioritariamente un sistema informatico di gestione richieste.

Qualora il servizio preveda il supporto di un fornitore esterno la funzione ha in carico la gestione operativa del relativo contratto.

Per la parte operativa la Funzione di Responsabilità potrà coinvolgere i tecnici dell'Area condividendo le attività con il Coordinamento tecnico sistemi e reti.

In particolare si elencano:

- Definizione di procedure e linee guida per l'installazione, la configurazione e la gestione delle PDL (elenco software da installare, modalità di configurazione, gestione ordinaria e straordinaria)
- Pianificazione, programmazione e monitoraggio degli interventi di risposta alle richieste di supporto
- Proposte di riorganizzazione delle modalità di intervento
- Valutazione e pianificazione di interventi dedicati al miglioramento della risposta
- Valutazione e pianificazione operativa delle attività di supporto tecnico per le riunioni degli Organi di Ateneo, le segreterie del Rettore e del Direttore Generale e per le



postazioni dei Dirigenti

- Collaborazione con i tecnici dell'Area e dei Dipartimenti per le problematiche riguardanti le postazioni di lavoro;
- Collaborazione con l'ufficio del Responsabile della protezione dei dati e del responsabile per la Transizione al Digitale, nonché con le altre strutture di Ateneo, per le attività del proprio ambito

#### DECRETA

per le motivazioni espresse in premessa che si intendono interamente richiamate:

- di prevedere l'istituzione dell'Ufficio del Responsabile per la transizione digitale;
- di prevedere, inoltre, la riconfigurazione del Front Office/supporto all'utenza con l'assorbimento delle tre funzioni di responsabilità (Servizi informatici alle Strutture con il SSR, Servizi informatici all'Amministrazione Centrale, Servizi informatici ai Dipartimenti) e della funzione specialistica (Servizi Informativi Front-Office Studenti) in un'unica funzione di responsabilità denominata Gestione supporto all'utenza
- di approvare la Mission della funzione di responsabilità Gestione supporto all'utenza allegato A;
- di collocare la nuova funzione in fascia alta, con risparmio di risorse per il contestuale venir meno di tre Funzioni di Responsabilità e una Funzione Specialistica, di cui essa assorbe le attività pregresse;
- di approvare il nuovo Funzionigramma dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici come da Allegato B.

Firenze, 12 giugno 2019

F.to Il Direttore Generale  
(Dott.ssa Beatrice Sassi)

## 2019 - aggiornamenti

### **Mission nuova FR “Responsabile gestione supporto all’utenza”**

Il compito principale della funzione consiste nel monitoraggio e coordinamento della risposta alle richieste effettuate dall'utenza in relazione al funzionamento delle postazioni di lavoro (PDL). Tali attività si devono svolgere utilizzando prioritariamente un sistema informatico di gestione richieste.

Qualora il servizio preveda il supporto di un fornitore esterno la funzione ha in carico la gestione operativa del relativo contratto.

Per la parte operativa la Funzione di Responsabilità potrà coinvolgere i tecnici dell'Area condividendo le attività con il Coordinamento tecnico sistemi e reti.

In particolare si elencano:

- Definizione di procedure e linee guida per l'installazione, la configurazione e la gestione delle PDL (elenco software da installare, modalità di configurazione, gestione ordinaria e straordinaria)
- Pianificazione, programmazione e monitoraggio degli interventi di risposta alle richieste di supporto
- Proposte di riorganizzazione delle modalità di intervento
- Valutazione e pianificazione di interventi dedicati al miglioramento della risposta
- Valutazione e pianificazione operativa delle attività di supporto tecnico per le riunioni degli Organi di Ateneo, le segreterie del Rettore e del Direttore Generale e per le postazioni dei Dirigenti
- Collaborazione con i tecnici dell'Area e dei Dipartimenti per le problematiche riguardanti le postazioni di lavoro;
- Collaborazione con l'ufficio del Responsabile della protezione dei dati e del responsabile per la Transizione al Digitale, nonché con le altre strutture di Ateneo, per le attività del proprio ambito

# Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi informativi e informatici

