

DATA	PROT. n.	ORGANO
01/09/2022.	37	DG

Allegato 1

Direzione centrale per l'organizzazione digitale

Si articola in n. 6 uffici di livello dirigenziale non generale e n. 8 uffici non dirigenziali.

Acquisti IT e servizi

Competenze

- Gestisce la pianificazione finanziaria e degli acquisti in modo coordinato con il Piano strategico IT e il portfolio
- Cura le funzioni amministrativo-contabili e la gestione del fabbisogno finanziario, delle coperture contrattuali e dei relativi impegni derivanti dalla definizione del portfolio
- Coordina la definizione delle strategie di acquisizione dei beni e servizi IT
- Gestisce le procedure di acquisto di beni e servizi IT, inclusi i servizi di formazione
- Gestisce le procedure finalizzate alla stipulazione dei contratti per l'affidamento di forniture di beni e servizi
- Cura la gestione contrattuale delle forniture di beni e servizi IT, compresa la nomina dei RUP e DEC e le necessarie verifiche, anche con riferimento ai servizi di formazione
- Fornisce il supporto amministrativo a RUP e DEC
- Cura la relazione con i fornitori
- Cura la gestione amministrativa del personale della Direzione, per i servizi non accentrati
- Supporta il Datore di Lavoro nell'esecuzione delle attività connesse alla sicurezza ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81 e s.m.i.
- Gestisce i servizi generali, la logistica, i beni non IT, il magazzino, i servizi di economato e cassa
- Cura la gestione documentale, del protocollo informatico e della corrispondenza
- Cura gli adempimenti relativi agli obblighi di trasparenza

Qualità, performance e rischi - Ufficio non dirigenziale

Competenze

- Definisce e mantiene il sistema di controllo di gestione della Direzione
- Cura le attività di competenza della Direzione connesse alla gestione del ciclo della performance organizzativa
- Collabora con gli altri uffici nella definizione ed implementazione del sistema di metriche ed indicatori necessari per il controllo delle performance dei servizi, dei progetti e dei processi
- Individua aree di miglioramento sulla base dell'osservazione degli indicatori di performance
- Cura la predisposizione di report e sintesi direzionali inerenti l'andamento della gestione e della performance della Direzione
- Supporta gli uffici nelle attività di definizione dei costi dei servizi

DATA	PROT. n.	ORGANO
01/09/2022	37	DG

- Cura le attività di elaborazione dell'IT vendor rating
- Definisce e mantiene il sistema di gestione della Qualità
- Progetta e aggiorna il modello e gli strumenti di risk Management
- Pianifica ed esegue risk assessment
- Definisce le azioni di mitigazione dei rischi rilevati, monitorandone l'attuazione e i risultati
- Pianifica ed esegue le verifiche di conformità in termini di processi, sicurezza, progetti, servizi

Governance della sicurezza e della protezione dei dati - Ufficio non dirigenziale

Competenze

- Supporta il Responsabile della Protezione dei Dati nella gestione del ciclo di vita dei trattamenti e nella definizione di metodologie, politiche e procedure utili a garantire una gestione del trattamento dei dati conforme alla normativa vigente
- Supporta la progettazione dei servizi per garantire una privacy by design e by default
- Assicura la definizione delle policy di sicurezza e ne verifica la loro corretta applicazione
- Gestisce e collabora al disegno delle soluzioni relative al processo di gestione accessi (utenze di dominio, sistema di autenticazione, sistema di profilazione), alla firma digitale e ai sistemi di tracciatura
- Cura la prevenzione e la gestione degli incidenti di sicurezza IT (CERT)

Strategie e portfolio progetti

Competenze

- Supporta il Direttore centrale nella definizione della strategia IT, in coerenza con gli obiettivi e le linee guida stabilite dagli Organi di indirizzo dell'Istituto
- Predisporre il Piano Triennale di innovazione digitale, ne coordina la redazione e monitora il raggiungimento degli obiettivi strategici definiti
- Definisce e declina i programmi e gli interventi progettuali, anche in termini di obiettivi specifici e risultati, in funzione degli obiettivi strategici ed in coerenza con le esigenze raccolte dalle strutture centrali, territoriali e dalle PPAA aderenti
- Garantisce la coerenza del portfolio progetti con gli obiettivi del Piano Triennale di Innovazione digitale in termini di programmi e interventi progettuali
- Propone, raccoglie e qualifica, anche economicamente, le esigenze IT e di sviluppo organizzativo relative alle strutture centrali, territoriali e alle PPAA aderenti, coinvolgendo le strutture competenti in relazione a tematiche attinenti al modello organizzativo in termini di strutture, assetti territoriali, funzioni nonché ai processi
- Gestisce la relazione con le strutture centrali e con le PPAA aderenti rispetto all'erogazione dei servizi, alla loro qualità e al rispetto dei livelli di servizio concordati
- Verifica l'avanzamento del Piano Triennale e del portfolio progetti rispetto agli obiettivi e risultati previsti e predisporre la documentazione relativa
- Analizza eventuali disallineamenti e propone azioni relative al ribilanciamento dei servizi e alla ridefinizione degli interventi

DATA	PROT. n.	ORGANO
01/09/2022	37	DG

- Cura la definizione ed evoluzione del catalogo dei servizi erogati a strutture centrali, strutture territoriali e PPAA aderenti
- Supporta l'identificazione degli obiettivi delle forniture e la verifica del raggiungimento dei risultati anche rispetto alla strategia
- Rileva il fabbisogno finanziario correlato alla realizzazione del portfolio e ne monitora l'adeguatezza sulla base degli avanzamenti progettuali

Dati & analytics

Competenze

- Supporta la predisposizione del Piano Triennale di innovazione digitale fornendo linee di indirizzo funzionali alla valorizzazione dei dati e del patrimonio informativo dell'Istituto
- Garantisce, in fase di disegno, progettazione e certificazione dei servizi digitali, l'adozione delle linee guida e delle policy di governo e qualità in ambito dati
- Propone e realizza progettualità e servizi innovativi in coerenza con la strategia nazionale dati e il modello di interoperabilità tra Pubbliche Amministrazioni
- Partecipa alle iniziative attivate nell'ambito dell'adozione della strategia nazionale dati e modello di interoperabilità tra Pubbliche Amministrazioni
- Coordina le attività di predisposizione e gestione delle convenzioni di scambio dati e di collaborazione in merito all'erogazione dei servizi tra l'Istituto ed altre organizzazioni pubbliche e private
- Gestisce i processi di valorizzazione del patrimonio informativo dell'Istituto, l'integrazione con fonti esterne e la diffusione anche in modalità di Open Data
- Cura la modellazione e integrazione dei dati per la realizzazione di una base informativa unica, integrata e certificata, di supporto alle decisioni
- Progetta e coordina gli interventi di razionalizzazione del patrimonio informativo
- Gestisce l'esigenza informativa dell'utente attraverso la definizione di regole e strumenti di lettura delle informazioni e attraverso la predisposizione di dati strutturati
- Supporta l'individuazione di tecnologie innovative e di strumenti dinamici per l'analisi dei dati esterni ed interni all'Istituto
- Coordina le attività di sviluppo ed esercizio negli ambiti business intelligence, open data e master data management
- Supporta lo sviluppo delle competenze e l'evoluzione culturale sulla gestione dei dati e sugli analytics

Architetture e piattaforme

Competenze

- Supporta la predisposizione del Piano Triennale di innovazione digitale fornendo linee di indirizzo funzionali all'evoluzione delle architetture e delle piattaforme IT
- Definisce indirizzi, linee guida e roadmap in tema di adeguamento ed evoluzione delle architetture in coerenza con le linee di innovazione strategiche definite

DATA	PROT. n.	ORGANO
01/09/2022	37	DG

- Coordina la scelta e l'evoluzione delle architetture e piattaforme IT adottate a supporto della realizzazione dei servizi digitali, delle soluzioni di IT Management e dei servizi alle PPAA
- Progetta e realizza le evoluzioni e l'adeguamento delle infrastrutture IT funzionali allo sviluppo dei servizi digitali, delle soluzioni di IT Management e dei servizi offerti alle altre PPAA
- Pianifica e adegua la capacità delle infrastrutture IT in funzione dei rilasci dei nuovi servizi
- Definisce le strategie di business continuity e disaster recovery e predispone i piani operativi
- Garantisce, in fase di disegno, progettazione e certificazione dei servizi, l'adozione delle architetture e piattaforme IT definite in ambito applicativo, infrastrutturale e di sicurezza
- Progetta, realizza e presidia la conduzione operativa della sicurezza (SOC)
- Contribuisce al processo di rilevazione delle esigenze di sviluppo IT e alla qualificazione degli interventi per le materie di competenza
- Valuta gli impatti degli interventi progettuali IT sulle architetture, piattaforme e infrastrutture IT, ai fini del consolidamento del portfolio progetti
- Cura il ciclo di vita degli asset IT

Transizione digitale - Ufficio non dirigenziale

Competenze

- Definisce il modello organizzativo dell'Istituto in termini di strutture, assetti territoriali e funzioni, in coerenza con la digitalizzazione dei servizi e con le risultanze della customer experience
- Supporta le strutture centrali e territoriali nella corretta attuazione del modello organizzativo
- Individua gli interventi di sviluppo organizzativo derivanti da fenomeni di discontinuità normativa, da innovazioni tecnologiche e di processo, nonché dalle strategie dell'Istituto
- Progetta e coordina le attività di change management necessarie per abilitare i percorsi di trasformazione digitale dell'Istituto
- Individua e verifica i criteri per la classificazione e graduazione delle strutture in relazione al modello organizzativo definito
- Valuta gli impatti organizzativi degli interventi progettuali IT e partecipa attivamente al percorso di rilevazione e qualificazione delle esigenze, ai fini del consolidamento del portfolio progetti
- Definisce ed evolve il modello di knowledge management
- Cura l'identificazione dei fabbisogni di competenze del personale e la pianificazione degli interventi di formazione della Direzione
- Definisce le modalità di diffusione delle informazioni della Direzione

Processi e customer experience - Ufficio non dirigenziale

Competenze

DATA	PROT. n.	ORGANO
01/09/2022	37	DG

- Progetta e cura la manutenzione ed evoluzione del modello dei processi e delle procedure operative
- Cura la rilevazione dei carichi di lavoro sui processi individuando ruoli, profili e livelli di responsabilità
- Definisce il modello di riferimento e le linee guida per la gestione della customer experience e della customer satisfaction e ne coordina la progettazione e la rilevazione ai fini dell'ottimizzazione dei processi e dei servizi
- Collabora alla rilevazione della user experience e alle attività di user experience design per l'evoluzione dei servizi in logica utente-centrica
- Indirizza la progettazione di soluzioni funzionali alla valorizzazione del patrimonio immobiliare anche in ottica di sostenibilità e prossimità all'utenza
- Cura le attività organizzative connesse al sistema di gestione documentale e di conservazione dell'Istituto
- Cura la predisposizione e la manutenzione della carta dei servizi dell'Istituto, verificando e monitorando la qualità e le tempistiche di erogazione previste
- Valuta gli impatti degli interventi progettuali IT sul modello dei processi e partecipa attivamente al percorso di rilevazione e qualificazione delle esigenze, ai fini del consolidamento del portfolio progetti

Servizi digitali

Competenze

- Disegna e realizza le soluzioni applicative in linea con le strategie, gli standard architetturali e di sicurezza definiti e le risultanze della customer experience
- Concorre alla definizione delle architetture applicative
- Coordina l'utilizzo delle architetture SOA ed in generale l'adozione degli standard architetturali definiti
- Identifica i requisiti funzionali e tecnici delle soluzioni definite e predispose le specifiche funzionali e tecniche per la realizzazione
- Pianifica i rilasci in collaudo, certificazione ed esercizio degli interventi di sviluppo e di manutenzione del software
- Collabora alla gestione dei rilasci in collaudo ed esercizio e certificazione degli interventi di sviluppo e di manutenzione del software
- Effettua il collaudo funzionale, di concerto con l'utente di business interessato
- Cura la manutenzione evolutiva, migliorativa, adeguativa e correttiva dei servizi applicativi
- Gestisce le attività di post-rilascio in esercizio
- Collabora alla valutazione degli impatti degli interventi progettuali sui servizi digitali in essere, ai fini del consolidamento del portfolio progetti
- Contribuisce al processo di rilevazione delle esigenze di sviluppo IT e alla qualificazione degli interventi per le materie di competenza

Soluzioni di IT management - Ufficio non dirigenziale

Competenze

DATA	PROT. n.	ORGANO
01/09/2022	37	DG

- Identifica i requisiti funzionali e tecnici, predispone le specifiche funzionali e tecniche per la realizzazione di soluzioni in ambito IT Management
- Disegna e realizza le soluzioni applicative in linea con le strategie, gli standard architetturali e di sicurezza definiti, le risultanze della customer experience e gli indirizzi della funzione di sviluppo dei servizi digitali
- Pianifica i rilasci in collaudo, certificazione ed esercizio degli interventi di sviluppo e di manutenzione del software
- Collabora alla gestione dei rilasci in collaudo ed esercizio e certificazione degli interventi di sviluppo e di manutenzione del software
- Effettua il collaudo funzionale, di concerto con l'utente di business interessato
- Gestisce le attività di post-rilascio in esercizio in linea con gli indirizzi della funzione di sviluppo dei servizi digitali
- Cura la manutenzione evolutiva, migliorativa, adeguativa e correttiva dei servizi applicativi
- Collabora alla valutazione degli impatti degli interventi progettuali sulle soluzioni di IT Management in essere, ai fini del consolidamento del portfolio progetti
- Contribuisce al processo di rilevazione delle esigenze di sviluppo IT e alla qualificazione degli interventi per le materie di competenza

Certificazione e monitoraggio dei servizi - Ufficio non dirigenziale

Competenze

- Coordina la definizione ed evoluzione continua dei processi di produzione delle soluzioni digitali ed i relativi approcci e standard
- Supporta la definizione di metriche per il controllo dell'efficienza ed efficacia del ciclo di sviluppo e rilascio in produzione
- Gestisce le attività legate ai rilasci in collaudo, certificazione ed esercizio degli interventi di sviluppo e di manutenzione del software
- Coordina il processo di transizione delle soluzioni applicative dallo sviluppo alla produzione
- Cura la certificazione delle applicazioni dell'Istituto, mediante la verifica degli aspetti di qualità, accessibilità, sicurezza e prestazionali
- Cura il monitoraggio tecnologico, in logica end-to-end, dei servizi digitali erogati dall'Istituto
- Gestisce proattivamente i malfunzionamenti attraverso la Service Control Room anche adottando soluzioni consolidate ed automatizzate a supporto della gestione applicativa ed infrastrutturale
- Coordina le attività di gestione dei malfunzionamenti e delle problematiche tecniche riscontrate

Esercizio sistemi, reti e impianti - Ufficio non dirigenziale

Competenze

DATA	PROT. n.	ORGANO
01/09/2022	37	DG

- Cura la conduzione operativa delle infrastrutture IT a supporto dei servizi dell'Istituto e delle altre PPAA aderenti
- Presidia le attività di manutenzione infrastrutturale utili a garantire i livelli di performance del data center e ad ottimizzare i consumi
- Cura l'installazione, configurazione e manutenzione dei sistemi, delle reti e degli impianti
- Individua e segnala le esigenze di aggiornamento ed evoluzione dei sistemi
- Monitora la capacità e le performance di sistemi, reti e impianti in funzione dei rilasci dei nuovi servizi e delle prestazioni da garantire sui servizi
- Cura business continuity e disaster recovery in coerenza con quanto stabilito dai relativi piani operativi

Customer care

Competenze

- Gestisce le attività di assistenza agli utenti su servizi e applicazioni in logica omnicanale
- Eroga attività di service desk rispetto ai servizi diretti alle PPAA aderenti
- Individua e definisce soluzioni di ottimizzazione e miglioramento continuo del servizio di assistenza
- Cura l'aggiornamento degli strumenti funzionali all'erogazione dell'assistenza in termini di contenuto e modalità di fruizione
- Monitora e controlla il rispetto dei livelli tecnici di servizio attesi sui servizi digitali erogati dall'Istituto e sulle relative forniture esterne
- Predisporre la reportistica operativa

Soluzioni per lo smart office - Ufficio non dirigenziale

Competenze

- Gestisce le attività di assistenza agli utenti sulle postazioni di lavoro in logica omnicanale
- Individua e definisce soluzioni di ottimizzazione e miglioramento continuo del servizio di assistenza
- Fornisce il supporto per favorire l'adozione delle soluzioni per lo smart office da parte degli utenti
- Definisce e realizza l'evoluzione dello smart office con riferimento a pc, periferiche audio/video, stampanti, reti, smartphone
- Gestisce l'assegnazione, la manutenzione e l'aggiornamento dei dispositivi in dotazione al personale