

IL PRESIDENTE

VISTO il decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e successive modifiche ed integrazioni, in particolare l'art. 8, comma 2, ai sensi del quale l'Autorità stabilisce le norme sulla propria organizzazione e sul proprio funzionamento;

VISTO il Regolamento di organizzazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture approvato in data 20 dicembre 2007 e s.m.;

VISTE le modifiche al Regolamento di Organizzazione del 20 dicembre 2007 approvate nell'adunanza del 15 marzo 2011;

ASSEGNA LE SEGUENTI COMPETENZE ISTITUZIONALI AGLI UFFICI DELLA DIREZIONE GENERALE OSSERVATORIO – SERVIZI INFORMATICI E DELLE TELECOMUNICAZIONI:

Art. 1

Struttura di segreteria e coordinamento

Per lo svolgimento dell'attività corrente della Direzione si prevede una funzione di segreteria e coordinamento a supporto del Direttore Generale e degli uffici che da esso dipendono.

La struttura ha il compito di ricevere, analizzare e archiviare la corrispondenza in entrata e in uscita e di curare la trasmissione degli atti per il Consiglio e per il Segretario Generale.

Tale struttura, inoltre, supporta il Direttore Generale nell'attività di coordinamento volta a garantire una gestione integrata e omogenea dei processi di competenza degli Uffici della Direzione. In particolare coadiuva il Direttore Generale nelle attività di:

- a) analisi della corrispondenza, ai fini dell'assegnazione ai diversi Uffici, nonché di esame delle proposte che provengono dagli Uffici stessi al fine di garantirne l'uniformità e la coerenza;
- b) definizione degli atti relativi alla gestione delle risorse umane e strumentali della Direzione;
- c) definizione delle procedure operative e degli indicatori per la misurazione dell'attività svolta dalla Direzione.

Art. 2

Ufficio Standard e Linee Guida ICT

L'ufficio individua standard di riferimento tecnologici, metodologici, di sicurezza e di qualità, valutandone l'opportunità di utilizzo e definendo le modalità d'impiego nello sviluppo e nella gestione dei servizi ICT dell'Autorità. Definisce e propone al Direttore Generale standard, linee guida, modelli e

policy per l'utilizzo e la condivisione di dati e dei servizi ICT. Monitora il rispetto delle policy di sicurezza e di qualità individuate, attraverso opportune attività di audit.

In particolare, l'ufficio è responsabile dei seguenti processi:

a) Miglioramento dei servizi e dei processi interni e aderenza normativa

- monitora l'evoluzione tecnologica e metodologica in ambito informatico e delle telecomunicazioni, coniugando tale evoluzione con le direttive per l'applicazione in ambito P.A. e con le linee strategiche dettate dal Consiglio; raccoglie dagli uffici della Direzione le richieste e le proposte di adozione delle nuove tecnologie, promuovendone l'utilizzo in coerenza con le linee guida esistenti;
- recepisce dal Consiglio e dalle Direzioni Generali competenti le evoluzioni normative e regolamentari, valutandone gli impatti sui servizi in uso e sulle metodologie di sicurezza adottate e predispose semestralmente un documento di proposta di adeguamenti dei processi e dei servizi esistenti includendo standard di qualità, tecnologici, metodologici e di sicurezza da adottare;
- redige e revisiona semestralmente il sistema qualità e ne definisce le linee guida di applicazione;
- redige e revisiona annualmente il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e il Documento Programmatico sulla Sicurezza, definendone le policy e le linee guida di applicazione;
- propone al Direttore Generale le modalità di accesso, alimentazione e fruizione delle banche dati dell'Autorità inclusa la BDNCP al fine di garantirne l'aderenza alle prescrizioni della normativa vigente;
- predispose modelli e linee guida per la redazione della documentazione di progetto;
- individua, in collaborazione con gli altri uffici OSIT e propone al Direttore Generale, iniziative di formazione per il personale della Direzione al fine di garantire il mantenimento dell'adeguato livello di competenze necessario per il governo delle evoluzioni tecnologiche e metodologiche utilizzate nel ciclo di vita dei servizi.

b) Monitoraggio delle performance dei servizi

- definisce e propone il sistema di misurazione delle performance dei servizi e dei fornitori;
- definisce piani di audit mirati alla valutazione della soddisfazione dei 'clienti' rispetto ai servizi offerti, anche avvalendosi degli strumenti messi a disposizione dal contact center.

Art. 3
Ufficio Pianificazione

L'Ufficio gestisce le attività connesse alla pianificazione degli interventi e degli acquisti di natura informatica, garantendo l'allineamento e l'integrazione fra le scelte strategiche definite dall'Autorità e le iniziative della Direzione in materia di ICT.

In particolare, l'ufficio è responsabile dei seguenti processi:

a) Gestione della Domanda di servizi ICT (Demand Management)

- definisce, in stretta collaborazione con gli altri Uffici dell'OSIT, le linee evolutive del Sistema Informativo Nazionale dei Contratti Pubblici (SINCP) acquisendo i fabbisogni informatici dalle Direzioni dell'Autorità ed interagendo, ove necessario, con gli Osservatori Regionali, le Stazioni Appaltanti ed altri eventuali soggetti interessati;
- predispose il Piano dei Sistemi e le schede di budget relative ad investimenti ICT finalizzate alla predisposizione del bilancio di previsione dell'Autorità in collaborazione con gli Uffici competenti della Direzione Generale Amministrazione e Finanza, sulla base degli obiettivi deliberati dal Consiglio e delle esigenze manifestate dalle Direzioni Generali dell'Autorità;
- produce, in collaborazione con gli altri uffici della Direzione Generale, valutazioni in ordine alla necessità/opportunità di ricorso all'outsourcing per l'acquisizione delle risorse tecniche ed umane da dedicare alla fasi di progettazione, sviluppo, supporto e conduzione dei servizi; acquisisce da ciascuna Direzione Generale le esigenze di informatizzazione dei processi interni;
- raccoglie le esigenze di informatizzazione, formalizzandole in requisiti utente che sottopone all'approvazione dei competenti uffici clienti evidenziando eventuali vincoli di sicurezza, accessibilità, temporali, economici e di esercibilità del servizio così come comunicati dai competenti uffici;
- redige anche avvalendosi degli uffici Progettazione e Sviluppo Sistemi ed Esercizio Sistemi, uno studio di fattibilità che evidenzia la stima degli effort necessari per il rilascio del servizio, tenuto conto delle risorse tecniche, economiche, umane nonché delle priorità rispetto alle attività progettuali correnti;
- acquisito il parere del Direttore Generale e, ove previsto, del Consiglio, procede all'avvio delle attività trasmettendo la documentazione di riferimento prodotta all'Ufficio Progettazione e Sviluppo Sistemi ed informando dell'iniziativa l'ufficio Supporto Operativo ed Esercizio Sistemi.

b) Gestione dei programmi di sviluppo ICT (Program Management)

- Esegue il controllo e la verifica dei tempi e dei costi a consuntivo rispetto a quelli pianificati attraverso il monitoraggio end-to-end dei progetti anche in collaborazione con l'Ufficio Progettazione e sviluppo sistemi ed Esercizio Sistemi;
- produce report trimestrali per rappresentare al Consiglio l'andamento del portafoglio di progetti gestiti nonché i principali eventi intercorsi nel periodo di riferimento.

Art. 4

Ufficio Progettazione e Sviluppo Sistemi

L'Ufficio cura le attività di analisi di dettaglio , progettazione logica e fisica, sviluppo e rilascio dei servizi ICT.

In particolare, l'ufficio è responsabile dei seguenti processi:

a) Gestione dei Progetti

- Coadiuvare l'ufficio pianificazione nella redazione degli studi di fattibilità producendo una relazione in merito alla fattibilità tecnica, alle risorse dell'ufficio da impegnare ed ai tempi previsti per lo sviluppo delle soluzioni richieste;
- a seguito della comunicazione di approvazione delle iniziative progettuali, nomina il Project Manager il quale procede all'avvio delle attività di competenza dell'ufficio che si concludono al rilascio in esercizio del servizio;
- definisce e aggiorna il modello e il dizionario dei dati dell'Autorità, assicurandone la coerenza, la completezza, i livelli di sicurezza applicativa e definendo i requisiti di protezione logica e fisica, nonché i requisiti di conservazione in relazione al livello di criticità;
- assicura l'integrità e la consistenza dei dati delle diverse basi di dati dell'Autorità definendo ed implementando le necessarie procedure;
- assicura la coerenza dello sviluppo dei sistemi rispetto agli standard metodologici, architetture, di sicurezza applicativa e di qualità;
- assicura l'aderenza del servizio sviluppato ai requisiti utente ed il rispetto dei vincoli di progetto; cura la predisposizione dei documenti di progetto previsti dalla metodologia e dagli standard individuati;
- è responsabile della realizzazione - on time e on budget - dei progetti assegnati fino al rilascio in collaudo del servizio;
- fornisce all'ufficio Pianificazione rapporti mensili sullo stato di avanzamento dei progetti nonché ogni altra notizia relativa ai progetti in corso (criticità, ritardi, modifiche dei piani o dei requisiti).

b) Transizione dei servizi in esercizio

- trasferisce la conoscenza sui nuovi servizi agli operatori del service desk, per una corretta presa in carico dei servizi sviluppati;
- fornisce il supporto e la documentazione necessaria all'ufficio esercizio sistemi per il rilascio dei servizi prima in ambiente di pre-esercizio e quindi in ambiente di esercizio.

c) Definizione dei Livelli di Servizi

- recepisce le esigenze di continuità, di durata e prestazionali dei servizi e ne stabilisce i relativi livelli di servizio (SLA)
- concorda con l'Ufficio Esercizio Sistemi i corrispondenti livelli di esercizio (OLA) da assicurare per ogni servizio.

Art. 5
Ufficio Esercizio Sistemi

L'ufficio è responsabile della progettazione, realizzazione, conduzione delle infrastrutture di calcolo e di telecomunicazione e gestisce il parco applicativo dell'Autorità.

In particolare, l'ufficio è responsabile dei seguenti processi:

a) Gestione del rilascio in esercizio dei servizi

- definisce e comunica alla Direzione Generale i criteri ed i test di esercibilità da rispettare per la presa in carico e l'esercizio dei servizi;
- prende in carico i servizi a seguito del superamento dei test in pre-esercizio e dei collaudi, assicurandone il rilascio in ambiente di esercizio, la verifica dell'installazione, la conduzione, la gestione delle versioni dei servizi, nonché l'eventuale dismissione, supportato ove necessario dagli altri uffici della Direzione Generale o dai fornitori;
- custodisce le licenze d'uso del software di terze parti, i codici sorgente e la documentazione necessaria per l'installazione e la conduzione dei servizi erogati;
- gestisce il parco applicativo dell'Autorità assicurando la proattività nella individuazione e nella risoluzione delle problematiche connesse all'esercizio delle applicazioni anche con l'ausilio di strumenti automatici per il monitoraggio della disponibilità dei servizi, a cui da accesso al service desk per i monitoraggi di competenza.

b) Gestione della disponibilità dei servizi e dei Livelli di Servizio (SLA)

- coadiuva l'ufficio Pianificazione nella definizione degli studi di fattibilità per i nuovi servizi con specifico riferimento alla esercibilità dei servizi ed alla sostenibilità dei livelli di servizio individuati;
- garantisce l'adeguata allocazione delle risorse della server farm interna, per il rispetto dei livelli di servizio definiti per i diversi ambiti applicativi;
- assicura il corretto funzionamento e gli adeguati livelli di servizio dei servizi infrastrutturali e di fonia, anche monitorando i livelli di servizio delle componenti erogate da terze parti.

c) Gestione della capacità e continuità operativa

- pianifica il fabbisogno in materia di hardware, software, apparati di rete e fonia, comunicando le esigenze all'ufficio Pianificazione ai fini della predisposizione del piano annuale dei fabbisogni di natura informatica;
- collabora alla predisposizione dei capacity plan in fase di progettazione, sulla base dei criteri di esercibilità dei sistemi e dell'organizzazione dei servizi;
- pianifica il fabbisogno di beni e servizi necessari per la gestione dei locali tecnici adibiti a C.E.D. (Centro Elaborazione Dati) dal punto di vista della sicurezza infrastrutturale, della sicurezza fisica delle persone, della garanzia nella continuità dei servizi informatici e della garanzia del livello di qualità degli ambienti e ne dà comunicazione all'Ufficio Pianificazione ai fini della predisposizione del piano annuale dei fabbisogni di natura informatica;
- garantisce la continuità operativa dei servizi erogati, nonché la piena disponibilità dei dati presenti sulle banche dati dell'Autorità, ivi inclusa BDNCP.

d) Gestione della sicurezza infrastrutturale

- implementa le policy di sicurezza infrastrutturale necessarie per garantire gli standard di sicurezza individuati;
- implementa i controlli di sicurezza relativamente ai servizi in esercizio;
- supporta l'ufficio Standard e Linee Guida ICT nell'effettuazione di revisioni periodiche dei controlli di sicurezza infrastrutturali adottati anche mediante l'utilizzo di audit da terze parti.

e) Gestione e configurazione dell'infrastruttura

- progetta ed implementa le infrastrutture di calcolo per l'esercizio dei servizi garantendone l'ottimizzazione delle prestazioni ed il reciproco allineamento nel tempo;
- garantisce il corretto funzionamento e l'adeguato dimensionamento della rete interna, sia wired che wireless.

f) Gestione degli eventi, degli incidenti e dei problemi

- predispone cruscotti di monitoraggio e sistemi di allerta automatici nonché garantisce la piena tracciabilità delle operazioni effettuate su sistemi e dati;
- produce rapporti mensili sullo stato dei sistemi gestiti e sugli eventi, sugli incidenti e sulla relativa gestione dei problemi.

- collabora, come secondo livello di escalation, con il service desk per la gestione degli eventi e degli incidenti, nell'analisi e nella soluzione dei problemi fino alla chiusura dei ticket.

Art. 6
Ufficio Supporto Operativo

L'Ufficio agisce come punto unico di contatto per gli utenti dei servizi ICT nei confronti delle strutture della Direzione. Cura le attività di service desk sia verso gli utenti dei servizi interni che verso gli utenti dei servizi esterni. L'ufficio è responsabile dei seguenti processi:

a) Gestione degli utenti e dell'accesso ai servizi

- assicura l'adeguata gestione delle postazioni di lavoro degli utenti interni, anche coordinando e pianificando le attività delle risorse esterne incaricate di attività di help desk informatico;
- predispone le postazioni di lavoro, sia hardware che software, per consentire agli utenti l'accesso ai servizi abilitati, effettuando allo scopo la verifica della completezza della dotazione delle postazioni di lavoro e l'allineamento del software installato alle politiche di security e agli standard interni;
- assicura il corretto accreditamento degli utenti ai servizi erogati per i quali è stato richiesto l'accesso, fornendo adeguato supporto agli utenti nelle fasi del processo, curando la profilazione degli utenti e la configurazione delle abilitazioni necessarie;
- in collaborazione con l'ufficio Progettazione e sviluppo sistemi assicura la formazione e il supporto agli operatori del contact center relativamente alle questioni di natura informatica riguardanti i servizi istituzionali dell'Autorità rivolte agli utenti esterni;
- in collaborazione con l'ufficio Progettazione e sviluppo sistemi assicura il supporto e la formazione all'utilizzo dei servizi istituzionali rivolti agli utenti interni;
- predispone le attività di presa in carico e verifica delle forniture in materia di fonia, hardware e software, ne cura la distribuzione alle strutture richiedenti e comunica al Consegretario presso l'Ufficio Servizi generali e economato tutti gli eventi che hanno rilevanza ai fini contabili (acquisto, vendita, fuori uso, etc.);
- trasmette annualmente all'ufficio Pianificazione i fabbisogni relativi alle postazioni di lavoro (sia hardware che software), fonia e periferiche (stampanti, scanner etc.).

b) Monitoraggio della disponibilità dei servizi e dei Livelli di Servizio (SLA)

- monitora il corretto funzionamento dei servizi, dei sistemi applicativi, infrastrutturali e di fonia, al fine del rispetto dei livelli di servizio previsti, agendo anche in maniera proattiva nell'individuazione delle cause potenziali di disservizio ed in maniera reattiva, adottando ogni contromisura idonea a ripristinare l'operatività dei servizi in caso di incidente, coinvolgendo gli uffici competenti in relazione al tipo di incidente;

- monitora la disponibilità di componenti e/o servizi applicativi erogati da terze parti in modalità outsourcing, valutando il rispetto degli eventuali livelli di servizio contrattualizzati e gestendo le necessarie escalation verso i fornitori del servizio;
- fornisce mensilmente all'ufficio Standard e Linee Guida ICT un rapporto sul rispetto dei livelli di servizio e le performance dei servizi monitorati.

c) Gestione degli eventi, degli incidenti e dei problemi

- agisce come single point of contact per le richieste di supporto o per le segnalazioni di malfunzionamento delle applicazioni che gestisce, direttamente, per i servizi rivolti all'utenza interna e, in qualità di help desk di III livello, per i servizi rivolti agli utenti interni;
- monitora il verificarsi di incidenti o disfunzioni nei servizi utilizzando cruscotti di monitoraggio e sistemi di allerta automatici nonché garantisce la piena tracciabilità delle operazioni effettuate su sistemi e dati;
- produce rapporti periodici sullo stato dei sistemi e sugli eventi e gli incidenti nel periodo e li comunica agli altri uffici della Direzione;
- gestisce la ricezione degli eventi aprendo il relativo ticket nel sistema di tracciatura, effettua una prima valutazione ed analisi degli incidenti e l'eventuale escalation, seguendo l'evoluzione fino alla chiusura dei ticket;
- avvia il processo di diagnosi e soluzione dei problemi a fronte di incidenti rilevati e gestiti al fine di prevenire eventuali analoghi incidenti;
- propone la pianificazione di interventi di manutenzione adeguativa, correttiva o evolutiva finalizzati alla ottimizzazione, al miglioramento delle performance, alla semplificazione di utilizzo e alla risoluzione di problematiche frequenti riscontrate sui servizi ;
- partecipa alla definizione dei requisiti architetturali delle applicazioni al fine di garantire la puntualità della predisposizione del supporto di service desk.

Roma, 16 marzo 2011

Il Presidente

Giuseppe Brienza