

Allegato 1 al disciplinare tecnico

Catalogo dei Servizi Informativi

Tipologia:	Gestione dei Servizi IT
Servizi:	Gestione e manutenzione sistemi TLC

Descrizione sintetica	Attività	Ambiti Tematici	Figure Professionali richieste
<p>Comprende le attività di gestione di rete necessarie per l'erogazione di servizi di telecomunicazioni (TLC).</p> <p>Il servizio viene erogato alle infrastrutture di rete, agli apparati attivi del CED e delle reti locali presso le sedi dell'Ente.</p> <p>Include anche il supporto tecnico-sistemistico verso i fornitori di servizi in ambito TLC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza e Manutenzione apparati attivi di internetworking, lan e vlan; - Network Management; - Performance management e reporting; - Quality management; - Reporting sulla qualità del servizio e sulle prestazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione ed evoluzione della infrastruttura di rete del CED; - - Gestione ed evoluzione della sicurezza fisica del CED. 	<p>Sistemista Networking</p>
Obiettivi / Risultati attesi	Produzione	Know How specifico	Modalità di Controllo
<p>mantenimento, monitoraggio e fine tuning livelli di servizio prefissati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Report generale del servizio di assistenza. 	<p>Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica; Alta professionalità.</p>	<p>Help-Desk digital reporting.</p>

Tipologia:	Gestione dei Servizi IT
Servizi:	Security Policy Management

<p>Descrizione sintetica Implementazione e management di politiche di sicurezza a protezione del Sistema Informativo Provinciale a livello client, lan, intranet ed internet.</p>	<p>Attività Implementazione e configurazione dei sistemi di Firewalling, Intrusion detection System, Content Filtering, Difesa antivirus perimetrale centralizzata e locale.</p>	<p>Ambiti Tematici IT Security.</p>	<p>Figure Professionali richieste Sistemista Security Operatore C.E.D.</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi Svolgimento di attività inerenti la implementazione di un'architettura di sicurezza per la difesa da malware e minacce informatiche.</p>	<p>Produzione Piano di Sicurezza IT e Monitoraggio/Gestione Incidenti.</p>	<p>Know How specifico Esperienza con idonea professionalità e competenza Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica; Alta professionalità; Conoscenza della normativa di area tematica.</p>	<p>Modalità di Controllo Help-Desk digital reporting.</p>

Tipologia:	Gestione dei Servizi IT
Servizi:	Conduzione Operativa dei Sistemi Informatici

<p>Descrizione sintetica installazione e configurazione hardware/software di base; configurazione e gestione dei parametri di rete client e dispositivi; rilevazione e risoluzione di malfunzionamenti hw/sw; configurazione e definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati; miglioramento delle performance dei sistemi; schedulazione ed esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi, gestione dei salvataggi dei dati.</p>	<p>Attività Produzione: - Continuità e disponibilità; - Gestione della capacità; - Gestione della prestazione; - Rilevazione e Monitoraggio parametri indicatori servizio; - Gestione della configurazione; - Predisposizione; - Collaudo; - Rilascio.</p>	<p>Ambiti Tematici</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione ed Evoluzione del Sistema Informativo; - Gestione ed Evoluzione dell'infrastruttura di rete; - Gestione ed Evoluzione dell'infrastruttura logica di sicurezza. 	<p>Figure Professionali richieste</p> <p>Amministratore di Sistema Operatore C.E.D.</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>Insieme dei processi e procedure operative necessarie alla presa in carico, conduzione, manutenzione, aggiornamento di una infrastruttura hardware e software di base dedicata alla erogazione dei servizi applicativi.</p>	<p>Produzione</p> <p>Resoconto periodico dei livelli di servizio; Gestione della configurazione.</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica; Alta professionalità; Conoscenza della normativa di area tematica;</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Attività di Supporto Tecnico-Gestionale
Servizi:	Affari Generali – Gestione Atti e Iter

Descrizione sintetica	Attività	Ambiti Tematici	Figure Professionali richieste
<p>Servizio di collaborazione con gli organi direttivi, volto a perseguire il processo di attuazione del CAD (codice dell'amministrazione digitale) con adozione estesa del documento informatico e degli strumenti necessari a gestirlo permettendo una semplificazione dei procedimenti amministrativi pubblici, sotto la supervisione e controllo della Dirigenza di Settore.</p>	<p>Creazione e gestione pratiche relative a delibere di consiglio, determinazioni dirigenziali, decreti presidenziali, liquidazioni ed altri atti a questi assimilabili, con trattamento di tutte le fasi relative ad ogni singolo procedimento, dalla fase di scrittura da parte dell'ufficio proponente, alla fase finale di pubblicazione all'Albo pretorio e sul sistema di comunicazione/interazione dell'Ente (Portale Istituzionale), dell'atto.</p>	<p>Affari Generali- Albo Pretorio Gestione Atti e Iter</p>	<p>Sistemista Gestionale</p>
Obiettivi / Risultati attesi	Produzione	Know How specifico	Modalità di Controllo
<p>Svolgimento di attività inerenti il controllo dei processi amministrativi, l'efficiente gestione dei documenti, la gestione e diffusione di informazioni e comunicazioni , secondo diversi livelli di accesso, all'interno dell'Ente nell'ambito di una rete locale (Intranet) ed in Internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Governo unitario del ciclo dei procedimenti relativi agli Atti che consente: - la gestione degli Organi Deliberanti; - la gestione dei procedimenti amministrativi; 	<p>Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica; Alta professionalità; Conoscenza della normativa di area tematica;</p>	<p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Attività di Supporto Tecnico-Gestionale
Servizi:	Protocollo e Sistema di Gestione Documentale

Descrizione sintetica	Attività	Ambiti Tematici	Figure Professionali richieste
<p>Servizio di collaborazione con gli organi direttivi, volto a perseguire il processo di attuazione del CAD (codice dell'amministrazione digitale) con adozione estesa del documento informatico e degli strumenti necessari a gestirlo permettendo una semplificazione dei procedimenti amministrativi pubblici, sotto la supervisione e controllo della Dirigenza di Settore.</p>	<p>La gestione informatica dei documenti, intesa come insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento amministrativo-giuridico dei documenti informatici e dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, ed effettuate mediante sistemi informatici.</p>	<p>Protocollo Informatico e gestione elettronica flussi documentali</p>	<p>Sistemista Gestionale</p>
Obiettivi / Risultati attesi	Produzione	Know How specifico	Modalità di Controllo
<p>Svolgimento di attività inerenti il controllo dei processi amministrativi, l'efficiente gestione dei documenti, la gestione e diffusione di informazioni e comunicazioni, secondo diversi livelli di accesso, all'interno dell'Ente nell'ambito di una rete locale (Intranet) ed in Internet.</p>	<p>La gestione del protocollo informatico;</p> <p>La conservazione a norma del documento informatico stimato rilevante ai fini del procedimento.</p>	<p>Skills specialistici;</p> <p>Esperienza pluriennale tematica;</p> <p>Alta professionalità;</p> <p>Conoscenza della normativa di area tematica;</p>	<p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Attività di Supporto Tecnico-Gestionale
Servizi:	Gestione Patrimonio

Descrizione sintetica	Attività	Ambiti Tematici	Figure Professionali richieste
Servizio di collaborazione con gli organi direttivi, volto a perseguire l'implementazione e tenuta in aggiornamento del sistema di gestione e controllo del Patrimonio dell'Ente, sotto la supervisione e controllo della Dirigenza di Settore.	Raccolta dei dati e imputazione; Elaborazioni su esigenze;	Gestione Patrimonio	Sistemista Gestionale Operatore CED
Obiettivi / Risultati attesi	Produzione	Know How specifico	Modalità di Controllo
Svolgimento di attività inerenti la gestione dei beni patrimoniali.	Gestione ed Inventario patrimonio.	Skills specialistici; Conoscenza della normativa di area tematica;	Help-Desk digital reporting

Tipologia:	Attività di Supporto Tecnico-Gestionale
Servizi:	Gestione Cosap

Descrizione sintetica	Attività	Ambiti Tematici	Figure Professionali richieste
Servizio di collaborazione con gli organi direttivi, volto a perseguire l'implementazione e tenuta in aggiornamento del sistema di gestione e controllo della Cosap, sotto la supervisione e controllo della Dirigenza di Settore.	Gestione procedure e pratiche di tributo;	Tributi	Sistemista Gestionale
Obiettivi / Risultati attesi	Produzione	Know How specifico	Modalità di Controllo
Controllo livelli di servizio procedura di gestione tributo. Supporto alla gestione di dati territoriali georiferiti e bonifica anagrafiche amministrative per il controllo e riscontro dell'elusione.	Bollettazione; Statistiche ed Indicatori specifici relativi al volume attività svolta.	Skills specialistici; Conoscenza della normativa di area tematica;	Help-Desk digital reporting

Tipologia: **Attività di Supporto Tecnico-Gestionale**

Servizi: **Area Personale**

<p>Descrizione sintetica</p> <p>Servizio di collaborazione con gli organi direttivi volto a perseguire la gestione giuridica, economica organizzativa e contabile del personale nonché di chiunque abbia un rapporto lavorativo o di collaborazione con l'Ente, ivi compresi gli amministratori e i collaboratori a progetto, sotto la supervisione e controllo della Dirigenza di Settore.</p>	<p>Attività</p> <p>Atti inerenti l'amministrazione delle informazioni relative al personale, alla normativa contabile, alla struttura organizzativa, gli adempimenti in materia di dotazione organica, i concorsi, le assunzioni, lo sviluppo della carriera del dipendente, lo stato matricolare, la chiusura di rapporto, le presenze/assenze, le retribuzioni, i contributi e le ritenute fiscali</p>	<p>Ambiti Tematici</p> <p>Risorse umane</p>	<p>Figure Professionali richieste</p> <p>Sistemista Gestionale Operatore C.E.D.</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>Svolgimento di attività inerenti la gestione giuridica, economica organizzativa e contabile del personale.</p>	<p>Produzione</p> <p>documentazione inerente la gestione giuridica, economica organizzativa e contabile del personale.</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici; Conoscenza della normativa di area tematica;</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Attività di Supporto Tecnico-Gestionale
Servizi:	Supporto Applicativo SITP

<p>Descrizione sintetica</p> <p>Supporto Applicativo Sistema Informativo Territoriale Provinciale sotto la supervisione ed il controllo della Dirigenza di Settore.</p>	<p>Attività</p> <p>Elaborazione dati territoriali; Elaborazioni tematiche; Pubblicazione Web GeoPortale tematico; Formazione e Consulenza specifica.</p>	<p>Ambiti Tematici</p> <p>Geographic Information System; WebGis;</p>	<p>Figure Professionali richieste</p> <p>Sistemista Gestionale</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>Controllo del Territorio; Monitoraggio della Realizzazione dei progetti avviati;</p>	<p>Produzione</p> <p>Catalogo Territoriale Tematismi; Elaborazioni e report geotematici; GeoPortale Web di pubblicazione dati territoriali georiferiti e progetti cartografici strategici.</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica; Alta professionalità; Conoscenza della normativa di area tematica;</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Area Web
Servizi:	Gestione/Manutenzione Portale Istituzionale e sistema di account e-mail/pec

<p>Descrizione sintetica</p> <p>Servizio di collaborazione con gli organi direttivi, volto alla gestione e manutenzione dell'attuale Portale Istituzionale della Provincia di Chieti e del sistema di account e-mail/pec, sotto la supervisione e controllo della Dirigenza di Settore.</p>	<p>Attività</p> <p>Supporto nella progettazione e realizzazione per ogni nuovo servizio/sezione da implementare sul portale su investimento provinciale; Affiancamento costante per ogni problematica connessa alla pubblicazione; Creazione, manutenzione e monitoraggio delle caselle email e PEC</p>	<p>Ambiti Tematici</p> <p>Web-Services e Hosting (Portale istituzionale della Provincia di Chieti), supporto al servizio di posta e-mail e posta certificata PEC.</p>	<p>Figure Professionali richieste</p> <p>Web Master</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>Svolgimento di attività inerenti la tenuta in aggiornamento del portale web istituzionale e la gestione del dominio di posta e-mail sia normale che certificata (PEC)</p>	<p>Produzione</p> <p>Back-up e sistema di recovery portale; Monitoraggio della normativa dello specifico argomento prevista dal C.A.D.; Schema policy di sicurezza.</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica; Alta professionalità; Conoscenza della normativa di area tematica;</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Service desk
Servizi:	Assistenza IT di I livello

<p>Descrizione sintetica</p> <p>Servizio di supporto e assistenza remota di I livello per la diagnostica e la risoluzione di situazioni anomale che l'utente può riscontrare durante l'utilizzo delle apparecchiature HW, del software di base e del software applicativo.</p>	<p>Attività</p> <p>assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza; provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza; risolvere i problemi di primo livello in assistenza remota; pianificare con la struttura di assistenza specifica la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello o in assistenza remota; controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;</p>	<p>Ambiti Tematici</p> <p>implementazione sistema di accesso unificato all'insieme delle funzioni di assistenza offerte.</p>	<p>Figure Professionali richieste</p> <p>Sistemista Operatore C.E.D.</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>controllo dei processi di risoluzione attivati e verifica degli esiti; analisi delle statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.</p>	<p>Produzione</p> <p>Report di intervento.</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica;</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia: **Monitoraggio e Coordinamento attività di Progetto**

Servizi: **Project management**

<p>Descrizione sintetica</p> <p>Servizio di monitoraggio e coordinamento attività di progetto</p>	<p>Attività</p> <p>garantire efficienza ed efficacia delle attività di progetto;</p>	<p>Ambiti Tematici</p> <p>implementazione sistema controllo attività.</p>	<p>Figure Professionali richieste</p> <p>project manager</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>controllo del raggiungimento degli obiettivi e conformità alle esigenze rilevate</p>	<p>Produzione</p> <p>Report di intervento.</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici; Esperienza pluriennale tematica;</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Area Finanziaria
Servizi:	Area Contabilità PCC

<p>Descrizione sintetica</p> <p>Gestione delle attività di competenza dell'Ente per la piattaforma dei crediti commerciali (PCC)</p>	<p>Attività</p> <p>Attività ricerca fatture e successivo data entry, creazione di report per l'individuazione di fatture scadute e/o in scadenza tese ad abbassare i tempi medi di pagamento, costante monitoraggio, in collaborazione degli uffici provinciali, delle fatture ad aggiornare (pagate, in contenzioso, da annullare) e creazione di report periodici per il corretto aggiornamento della piattaforma</p>	<p>Ambiti Tematici</p> <p>Area Finanziaria</p>	<p>Figure Professionali richieste</p> <p>Sistemista Gestionale</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>Allineamento della piattaforma dei crediti commerciali con i sistemi contabili dell'ente.</p>	<p>Produzione</p> <p>Riallineamento costante e continuo della Piattaforma dei crediti commerciali al fine di evitare di incorrere in sanzioni</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici; Conoscenza della normativa di area tematica; Ottime doti di team working</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>

Tipologia:	Area Finanziaria
Servizi:	Controllo di Gestione e Modulo Performance

Descrizione sintetica	Attività	Ambiti Tematici	Figure Professionali richieste
<p>Verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati e delle funzionalità di organizzazione implementate per il loro raggiungimento.</p> <p>Gestione dell'intero ciclo delle performance attraverso il monitoraggio di obiettivi, indicatori ed indici</p>	<p>Analisi dei flussi dati per il controllo di gestione.</p> <p>Analisi ed helpdesk per il controllo di gestione</p> <p>Analisi ed helpdesk per il modulo performance.</p>	<p>Area Finanziaria - Gestionale</p>	<p>Sistemista Gestionale</p>
<p>Obiettivi / Risultati attesi</p> <p>Gestione degli obiettivi strategici</p> <p>Valutazione dei comportamenti e degli obiettivi</p> <p>Gestione degli obiettivi gestionali, dei relativi risultati attesi, delle fasi e delle risorse umane.</p>	<p>Produzione</p> <p>elenco indicatori,indici, obiettivi</p> <p>dettaglio indicatori,indici</p> <p>piano della performance</p> <p>PEG per obiettivi e stato di attuazione</p> <p>piano dettagliato obiettivi e stato di attuazione</p> <p>referto al controllo di gestione</p> <p>piano dei conti, degli obiettivi strategici e gestionali</p>	<p>Know How specifico</p> <p>Skills specialistici;</p> <p>Conoscenza della normativa di area tematica;</p> <p>Ottime doti di team working</p>	<p>Modalità di Controllo</p> <p>Help-Desk digital reporting</p>