



POLITECNICO
MILANO 1863

Dati Protocollo

N° Protocollo	Prot n.0010610 del 17/01/2023 (2023-PoliCle-0010610)
Data	17/01/2023
Repertorio	Decreti 559/2023
UOR-RPA	ODRU - ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT AND RECRUITMENT UNIT - Sviluppo organizzativo e selezione
RPA	88749 - LA PLACA ROSA MARIA
Firmatario	245105 - SORRENTINO RAFFAELE

Dati Provvedimento

Id	117325
Destinatari	124422 - PEDRANZINI FABRIZIO
Oggetto	Articolazione dell'Area Servizi ICT, con decorrenza 1° Gennaio 2023.



POLITECNICO
MILANO 1863

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la legge 9.5.1989, n. 168;

VISTA la legge 7.8.1990, n. 241;

VISTO il Decreto Legislativo 30.3.2001, n. 165 e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO lo Statuto del Politecnico di Milano vigente;

VISTO il Regolamento generale d'Ateneo vigente;

VISTA la determina del Direttore Generale, decreto numero 582/2022, Protocollo 11120/2022 del 24/01/2022, relativa all'articolazione dell'Area Servizi ICT;

RITENUTA la necessità di definire l'articolazione funzionale dell'Area Servizi ICT, con l'indicazione delle principali aree di responsabilità e i riferimenti operativi di processo, nonché di procedere alla nomina dei capi servizio;

ADOTTA LA SEGUENTE DETERMINAZIONE

Art. 1 - Con effetto dal **1° Gennaio 2023**, la **ICT Services Division / Area Servizi ICT**, è articolata secondo lo schema allegato, che ne costituisce parte integrante.

Art. 2 – I conferimenti dell'incarico di Capo Servizio qui disposti hanno durata di un anno, salvo diversa indicazione all'interno dello schema allegato e potranno essere ulteriormente prorogati, previa valutazione secondo la normativa vigente, dell'attività svolta.

Art. 3 – Le principali aree di responsabilità, le macroattività, le dotazioni organiche e le interazioni tra le diverse Aree e Servizi sono da considerarsi non esaustive e potranno essere modificate su proposta del Dirigente, con determina del Direttore Generale.

Art. 4 - L'attribuzione delle funzioni, delle attività e del personale ai diversi Servizi è di competenza del Dirigente dell'Area; la definizione dell'organizzazione del lavoro all'interno del Servizio è di competenza del Capo Servizio, d'intesa con il Dirigente dell'Area.

Art. 5 - La presente determina assorbe e sostituisce tutte le precedenti, nonché gli eventuali altri atti di organizzazione emanati, relativi alla struttura interessata dalla articolazione funzionale qui disposta, e gli incarichi ivi conferiti cessano dalla data di effetto della presente determina; sono fatte salve le attività e le funzioni svolte presso il Politecnico di Milano sino alla data di notifica agli interessati.

Art. 6 - La presente determina, come misura inerente la gestione del rapporto di lavoro, ha carattere organizzativo come disciplinato dall'art. 5 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modificazioni e integrazioni.

IL DIRETTORE GENERALE
Ing. Graziano Dragoni
(Fto. Dott. Raffaele Sorrentino)



Mission

Rende disponibile un sistema di servizi ICT che garantisce una gestione sinergica ed efficace delle informazioni a supporto della Governance, dell'Amministrazione, delle Scuole, dei Dipartimenti e dei Poli Territoriali nella relazione con studenti, docenti, fornitori e altre organizzazioni.

In particolare presidia:

- La progettazione e gestione di applicazioni e servizi integrati per la realizzazione delle strategie istituzionali in materia di didattica, ricerca, terza missione e processi di supporto
- La completa dematerializzazione ed integrazione dei processi
- Lo sviluppo di strumenti di data analytics a supporto della gestione e delle decisioni
- Gli strumenti a supporto della gestione degli edifici e degli impianti (building automation, facility management)
- Lo sviluppo di servizi di rete e connettività che supportino flessibili modelli di erogazione (es. multicloud) e fruizione (es. smartworking)
- La disponibilità delle risorse di calcolo e storage e le infrastrutture necessarie al funzionamento dell'Ateneo garantendo l'erogazione di servizi con elevati livelli di sicurezza e continuità operativa.

Macroprocessi¹ su cui le strutture di Area hanno impatto

SERVIZI/FUNZIONI DI STAFF	MACROPROCESSO
DIGITAL TRANSITION STRATEGY AND INTEGRATION FRAMEWORK	Governo delle Risorse
BUILDING AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEMS	Governo delle Risorse
SECURITY OPERATION CENTER	Governo delle Risorse; Ricerca; Didattica
IDENTITY MANAGEMENT	Governo delle Risorse
ADMINISTRATION SERVICES	Governo delle Risorse
MAIL, REGISTRATION OFFICE AND ARCHIVE	Governo delle Risorse
INFRASTRUCTURE AND PLATFORM AS A SERVICE	Governo delle Risorse; Ricerca; Didattica
NETWORK SERVICES	Governo delle Risorse; Ricerca; Didattica
DESKTOP AS A SERVICE, PERSONAL AND TEAM PRODUCTIVITY TOOLS	Governo delle Risorse; Ricerca; Didattica
DATA MANAGEMENT AND ANALYSIS	Governo delle Risorse; Ricerca; Didattica; Terza missione
ENTERPRISE SW SERVICES	Governo delle Risorse
EDUCATION SW SERVICES	Governo delle Risorse; Didattica
RESEARCH AND LIBRARIES SW SERVICES	Governo delle Risorse; Ricerca; Didattica; Terza missione

¹ I macroprocessi di Ateneo sono definiti come segue:

Didattica: fa riferimento a tutti i processi gestionali, messi in atto dalle aree dirigenziali, a supporto di Docenti e Studenti per l'erogazione della Didattica, nei diversi ambiti dell'architettura, del design e dell'ingegneria.

Ricerca: fa riferimento a tutti i processi gestionali, messi in atto dalle aree dirigenziali, a supporto di Docenti e Studenti per l'avanzamento delle attività di ricerca, consentendo all'Ateneo di realizzare l'incontro tra università, enti pubblici e privati e mondo delle imprese.

Terza missione: fa riferimento a tutti i processi gestionali, messi in atto dalle aree dirigenziali, a supporto di Docenti e Studenti per il perseguimento della terza missione, intesa come Valorizzazione della ricerca e Produzione di beni pubblici, secondo le specificità e le aree disciplinari caratteristiche dell'Ateneo.

Governo delle risorse: fa riferimento a tutti i processi gestionali e amministrativi trasversali, funzionali all'erogazione di didattica, ricerca e terza missione, messi in atto dalle aree dirigenziali, sia in relazione alle responsabilità assegnate, sia a supporto delle decisioni degli organi di governo.



POLITECNICO
MILANO 1863

DIGITAL TRANSITION STRATEGY AND INTEGRATION FRAMEWORK

Head of Unit / Capo Servizio: GAFFURI Roberto

Competenze e ambito di responsabilità

Supporto alla definizione ed implementazione di una strategia complessiva di transizione al digitale che includa sia la digitalizzazione dei processi che l'integrazione di sistemi. Definizione ed implementazione di standard e framework per lo sviluppo dei servizi. Realizzazione di servizi trasversali e di supporto all'integrazione e cooperazione applicativa.

In particolare la Unit progetta e implementa servizi a supporto dei seguenti ambiti:

Strategia di transizione al digitale:

- Dematerializzazione dei processi di Ateneo.
- Definizione e presidio delle architetture di integrazione dei moduli applicativi, dei servizi e dei sistemi.

Framework per lo sviluppo del software:

- Definizione della metodologia e degli strumenti di sviluppo del software
- Framework e componenti di base per lo sviluppo delle applicazioni web e mobile (PoliMiApp)

Servizi trasversali:

- Progettazione e gestione del Portale dei Servizi Online.
- Definizione degli standard e validazione della UX delle applicazioni (inclusi testi, grafica e verifica di accessibilità).
- Progettazione del sito descrittivo dei servizi erogati dall'Area, definizione/validazione dei contenuti.
- Gestione documentale integrabile mediante cooperazione applicativa.
- Gestione della comunicazione multicanale in uscita: e-mail, sms, notifiche push, widget avvisi.
- Monitoraggio della disponibilità delle applicazioni (es. watchdog).
- Gestione degli asset: CMDB e geo localizzazione su Polimaps.
- Integrazione con sistemi di gestione delle code di attesa e prenotazione appuntamenti.
- Supporto specialistico alla Unit Identity Management.

Personale afferente

CIANDRINI PAOLA (in
aspettativa)

GAFFURI ROBERTO

BIRAGHI RICCARDO

BUTELLI PAOLA

FERRETTI DANIELA

NESTANI LAURA PAOLA



POLITECNICO
MILANO 1863

BUILDING AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEMS Unit

Head of Unit / Capo Servizio: PEDRANZINI Fabrizio (ad interim)

Competenze e ambito di responsabilità

Gestione degli strumenti a supporto della rappresentazione e gestione degli spazi dell'ateneo.

Gestione degli strumenti a supporto dei processi di progettazione e gestione degli edifici e degli impianti dell'ateneo.

Definizione degli standard di integrazione degli impianti (building automation, facility management).

In particolare la Unit progetta e implementa servizi a supporto dei seguenti ambiti:

Gestione delle mappe e degli spazi

Gestione degli spazi di Ateneo: anagrafica spazi, elaborazione e pubblicazione delle mappe.

Assegnazione degli spazi a strutture e persone, integrazione con il sistema di controllo accessi.

Gestione dei tematismi ed integrazione con altri sistemi, gestione dei punti di interesse.

Gestione delle prenotazioni di spazi e risorse.

Gestione degli asset della rete dati

Definizione di standard e linee guida per la gestione degli asset della rete di connettività (wired e wireless) e fonia dell'Ateneo integrata nel sistema di facility.

Manutenzione ed evoluzione della piattaforma di supporto alla gestione della rete dati di ateneo e dei relativi asset ed integrazione con la gestione delle mappe e dei tematismi;

Gestione dispositivi audio-video

Definizione degli standard dei dispositivi audio video di supporto alla didattica in aula, sia in presenza che con eventuale fruizione da remoto, ed integrazione con le piattaforme di web conference.

Sistema di digital signage di ateneo per la gestione e pubblicazione di contenuti tramite schermi.

Building Information Model (BIM)

Sistema di supporto alla modellazione degli edifici ed al loro ciclo di vita (pianificazione intervento, progettazione, realizzazione, conduzione operativa).

Sistema di controllo accessi, allarme intrusione e supervisione

Raccolta e strutturazione dei requisiti di funzionamento e gestione, definizione degli standard di ateneo per la realizzazione degli impianti e la loro integrazione nei sistemi.

Progettazione del sistema sulla base degli standard definiti.

Verifica della corretta installazione/realizzazione dell'impianto (installazione/collegamento/configurazione dei dispositivi).

Supporto all'integrazione, eventuale hosting di servizi o housing di appliance.

Supporto tecnico al troubleshooting specialistico.

Sistema di rilevazione, allarme e supervisione fire&gas

Definizione degli standard dell'architettura tecnica degli impianti (sistema di centrali) e di integrazione con il sistema di supervisione.

Progettazione dell'architettura tecnica degli impianti (sistema di centrali) sulla base degli standard definiti, delle esigenze specifiche ed in accordo con la sensoristica di campo definita dalla progettazione anti incendio.

Verifica della corretta installazione/realizzazione dell'impianto ai fini della sua supervisione e corrispondente configurazione delle centrali.

Supporto all'integrazione, eventuale hosting di servizi o housing di appliance.

Supporto tecnico al troubleshooting specialistico.



POLITECNICO
MILANO 1863

Sistema di videosorveglianza (TVCC)

Raccolta e strutturazione dei requisiti di funzionamento e gestione, definizione degli standard di ateneo per la realizzazione degli impianti e la loro integrazione nei sistemi.

Progettazione del sistema sulla base delle policy di copertura e degli standard definiti.

Verifica della corretta installazione/realizzazione dell'impianto (installazione/collegamento/configurazione dei dispositivi).

Supporto all'integrazione, eventuale hosting di servizi o housing di appliance.

Supporto tecnico al troubleshooting specialistico.

Piattaforma sw per la regolazione, il monitoraggio e la conduzione operativa degli impianti (BACS)

Raccolta e strutturazione dei requisiti di funzionamento e gestione, definizione degli standard di ateneo per la realizzazione degli impianti e la loro integrazione nei sistemi.

Progettazione del sistema sulla base degli standard definiti.

Verifica della corretta installazione/realizzazione dell'impianto (installazione/collegamento/configurazione dei dispositivi).

Supporto all'integrazione, eventuale hosting di servizi o housing di appliance.

Supporto tecnico al troubleshooting specialistico.

Cruscotto di monitoraggio degli impianti

Progettazione e realizzazione/acquisizione del sistema integrato di raccolta ed aggregazione dei dati di funzionamento degli impianti ai fini del monitoraggio e controllo gestionale del sistema, sia a supporto della conduzione operativa che per l'applicazione di policy di gestione energetica degli edifici.

Personale afferente

BIANCHI STEFANO

MILANESI STEFANO ANTONIO

TRAVERSO LUCA

VANOLI MARCO



POLITECNICO
MILANO 1863

SECURITY OPERATION CENTER – Staff Unit

Head of Unit / Capo Servizio: PERINI Francesco (ad interim)

Competenze e ambito di responsabilità

Il Security Operation Center (SOC) è l'unità operativa responsabile della sicurezza informatica. Il SOC opera sia tramite la definizione di policy e procedure in relazione alla sicurezza ICT che tramite il monitoraggio continuo, la rilevazione e la risposta a minacce ed attacchi, consentendo così la prevenzione o la limitazione dell'impatto sul normale svolgimento delle attività. Il SOC si avvale della collaborazione di *Subject Matter Expert* in servizio presso le altre Unit di ASICT in quanto specialisti verticali delle tecnologie in uso: tale sinergia è necessaria per attività avanzate di troubleshooting e remediation nonché per il tuning di controlli e soglie di monitoraggio.

Le attività del SOC si conformano alle disposizioni normative ed hanno in particolare come riferimento:

- Le Misure Minime di Sicurezza per i servizi ICT della PA emanate da AgID <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>.
- il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) <https://www.garanteprivacy.it/il-testo-del-regolamento>, in particolare l'Art. 32 - Sicurezza del trattamento "Il Titolare ed il Responsabile del trattamento mettono in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio".

Il SOC supporta il Responsabile per la Transizione al Digitale nel migliorare l'approccio alla "sicurezza informatica" (security posture) attraverso la definizione di policy, procedure e controlli finalizzati a proteggere l'Ateneo da minacce sia esterne che interne, riducendo la probabilità di data breach e downtime dei servizi e dell'infrastruttura ICT.

Con riferimento specifico al trattamento di dati personali, il SOC ha l'obiettivo di migliorare:

- la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi.
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico.

A tal fine definisce opportune procedure per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative messe in atto per garantire la sicurezza dei trattamenti effettuati.

Dettaglio delle attività

Il SOC, per i servizi ICT nel perimetro di competenza dell'Area, si occupa di:

- Raccolta dei log, analisi e correlazione degli eventi per le sorgenti di rilievo in ambito security.
- Analisi della sicurezza dei flussi generati dai servizi e dalle applicazioni.
- Analisi dei bollettini di sicurezza emessi da CERT, SANS, da fonti aperte e dai vendor di tecnologie in uso presso ASICT.
- Gestione delle tecnologie SIEM, Next Generation Firewall (incluse le componenti di application control, intrusion prevention, DNS filtering), VPN ed Endpoint Protection in essere.
- Gestione degli incidenti di sicurezza.
- Supporto all'analisi del rischio informatico.
- Vulnerability Assessment e Penetration testing (eventualmente avvalendosi della collaborazione di terze parti).

Personale afferente

PERINI FRANCESCO (ad interim)
DI RENZO ANTONIO



POLITECNICO
MILANO 1863

IDENTITY MANAGEMENT – Staff Unit

Head of Unit / Capo Servizio: GAFFURI Roberto (*ad interim*)

Competenze e ambito di responsabilità

Progettazione e implementazione dei servizi di Identity and Access Management (IAM) di Ateneo.

Supporto agli HelpDesk ASICT e al DPO su questioni inerenti la gestione dell'identità digitale ed il trattamento dei dati personali.

In particolare la Unit progetta e implementa servizi a supporto dei seguenti ambiti:

- Gestione dell'Anagrafica Unica di Ateneo.
- Autenticazione sui diversi canali e protocolli (single e multi factor).
- Autenticazione federata con SPID/eIDAS, IDEM/EduGain, servizi applicativi terzi (es. captive portal wifi).
- Gestione centralizzata delle autorizzazioni e dei gruppi (Grant e Groups).
- Sincronizzazione delle identità digitali verso sistemi periferici on premises e in cloud.
- Gestione centralizzata degli oggetti di posta elettronica (caselle personali, caselle funzionali, liste di distribuzione).
- Gestione della firma digitale.
- Gestione delle Policard e delle eventuali tessere temporanee/sostitutive (TempPoliCard).

Fornisce inoltre supporto:

- agli HelpDesk ASICT su questioni di Identità digitale (credenziali di Ateneo, riconoscimento, ecc).
- al DPO sul trattamento dei dati personali (diritto all'oblio, accorpamento identità, ecc)
- alla gestione delle PoliCard.

Per lo svolgimento delle attività di competenza la Unit IDENTITY MANAGEMENT si avvale del supporto specialistico delle altre Unit della Division garantendo un ruolo di coordinamento degli interventi.

Personale afferente

GAFFURI ROBERTO (*ad interim*)



POLITECNICO
MILANO 1863

ADMINISTRATION SERVICES

Head of Unit / Capo Servizio: PLATTER Patrizia

Competenze e ambito di responsabilità

Fornisce supporto alla gestione dell'Area, svolgendo le seguenti attività:

- Gestione amministrativa e contabile dei rapporti con i fornitori.
- Supporto alla predisposizione ed alla gestione amministrativa delle gare per la fornitura di beni e servizi.
- Supporto alla gestione del budget dell'Area.
- Supporto al controllo di gestione dell'Area.

Presidia la gestione della telefonia fissa e mobile di Ateneo, svolgendo le seguenti attività:

- Gestione dei ticket di richiesta d'assistenza/intervento assegnati dal sistema integrato di Help Desk o, eventualmente, pervenuti mediante altri canali.
- Configurazione degli interni telefonici e dei relativi apparecchi, progettazione, configurazione e manutenzione dell'alberatura del sistema IVR (Interactive Voice Response).
- Gestione, aggiornamento e manutenzione dell'anagrafica recapiti telefonici fissi e mobili che alimenta la rubrica di Ateneo.
- Gestione degli asset tecnologici di competenza: pianificazione degli approvvigionamenti, inventario, documentazione dell'installato e delle corrispondenti configurazioni, movimentazione e dismissione.
- Gestione del processo di migrazione alle nuove convenzioni CONSIP per i servizi di telefonia e connettività e coordinamento delle attività implicate.
- Gestione dei rapporti con i carrier per l'attuazione di interventi al parco linee fonia/connettività.
- Verifica ed eventuale contestazione delle fatture relative ai servizi di telefonia e di connettività dell'Ateneo.
- Contabilizzazione del traffico telefonico fisso e mobile di Ateneo e delle residenze studenti e produzione di specifica reportistica all'utenza.

Personale afferente

PLATTER PATRIZIA
BENENATI GIACOMA
CONCA ANTONIO
PEREGO SILVIA ANGELA MARIA
PERRI YURANI ALESSANDRA
SALARI ANDREA
SANTINI LUCA
SANTINELLI MAFFI GIAMPIETRO (in aspettativa)



POLITECNICO
MILANO 1863

MAIL, REGISTRATION OFFICE AND ARCHIVE

Head of Unit / Capo Servizio: BERGNA Silvia

Competenze e ambito di responsabilità

Gestione del flusso documentale in entrata e in uscita, sia in formato cartaceo che digitale:

- Gestione delle attività di registrazione sul protocollo informatico di Ateneo (Titulus-Cineca), compresa la posta elettronica certificata (PEC integrata nel registro di protocollo, per tutta l'AC e per i dipartimenti e poli territoriali che ne facciano richiesta), la pubblicazione all'Albo Ufficiale di Ateneo (albo on line) e l'aggiornamento degli operatori abilitati.
- Front-office protocollo: assistenza telefonica per le attività di registrazione, gestione richieste email e formazione in aula.
- Gestione della posta in entrata per il campus Leonardo (documenti e pacchi).
- Gestione della posta in uscita per le strutture dell'Ateneo (Poste Italiane e DHL).
- Front-office posta: predisposizione consegne interne della documentazione cartacea o dei pacchi.
- Conservazione documentale a norma della documentazione digitale prodotta dall'Ateneo nell'ambito del registro di protocollo informatico, definizione ed applicazione degli accordi di versamento presso il conservatore accreditato.

Gestione degli archivi di deposito (Leonardo e Sesto Ulteriano) e delle relative attività di versamento in archivio storico e/o di scarto.

Stesura ed aggiornamento dei Manuali di gestione previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale ed applicazione della normativa vigente in ambito documentale.

Aggiornamento delle pagine IPA per il Politecnico di Milano.

Personale afferente

BERGNA SILVIA

BERNINI DEA

BOZZETTI ALESSANDRA

BRUNETTI ALDO

DI LASCIO PAOLINO

GIUNTA ROSARIA

ZAMPILLO ANNA



POLITECNICO
MILANO 1863

INFRASTRUCTURE AND PLATFORM AS A SERVICE

Head of Unit / Capo Servizio: FORNASARI Nicoletta

Competenze e ambito di responsabilità

Servizi IaaS (infrastruttura fisica, server e storage) e PaaS (piattaforme) per l'Amministrazione, i Dipartimenti ed i Poli territoriali implementati tramite risorse locali (data center di Ateneo) o rese disponibili da cloud provider.

Il Servizio presidia, tenendo in debito conto gli aspetti di competenza relativi alla continuità operativa dei servizi ed al disaster recovery e garantendo adeguati livelli di servizio, i seguenti ambiti:

- la disponibilità delle infrastrutture e delle piattaforme, locali o rese disponibili da cloud provider, necessarie ad ospitare:
 - le applicazioni ed i servizi del sistema informativo di Ateneo.
 - le applicazioni ed i servizi ospitati su piattaforme e infrastrutture gestite dall'Area su richiesta di altre strutture dell'Ateneo o di Enti terzi rispetto ai quali il Politecnico di Milano ha rapporti regolamentati da opportuni atti di natura negoziale
- la disponibilità dell'infrastruttura fisica necessaria per l'erogazione dei servizi di housing richiesti all'Area da altre strutture dell'Ateneo o da Enti terzi.
- la definizione delle scelte tecnologiche ed architetture, degli standard e delle politiche inerenti le infrastrutture, le piattaforme e i servizi di competenza.
- la progettazione, l'implementazione e la gestione delle infrastrutture, delle piattaforme e dei servizi di competenza.

Sono inclusi in particolare la gestione e la manutenzione (correttiva, preventiva ed evolutiva) di:

- infrastruttura fisica delle server farm di Ateneo (UPS per continuità elettrica e impianti di condizionamento)
- server fisici
- piattaforme di virtualizzazione (ad es. VMware e RHV)
- sistemi per l'erogazione di servizi di storage differenziati per specifiche esigenze (ad es. SAN, file serving e archiviazione)
- piattaforme per servizi di hosting di siti web, con riferimento agli stack necessari (ad es. LAMP) per ospitare gli strumenti software (ad es. CMS) utilizzati per lo sviluppo dei siti web, in coerenza con le politiche del servizio
- sistemi di gestione di database relazionali (RDBMS, ad es. Oracle, PostgreSQL, MariaDB, MySQL)
- sistemi di monitoraggio dell'infrastruttura fisica e dei servizi IT
- sistemi di analisi delle prestazioni dell'infrastruttura fisica e dei servizi IT
- sistemi di backup centralizzato, comprensivi di hardware (ad es. appliance di deduplica) e software specifici

Personale afferente

FORNASARI NICOLETTA

ANGHILERI STEFANO

CAPPELLO DANILO ANTONIO

GARLATTI ALESSANDRO

MAGISTRELLI ELENA

NEGRETTI MARCO

TOSELLI DAVIDE

VISMARA MARIA ELENA



POLITECNICO
MILANO 1863

NETWORK SERVICES

Head of Unit / Capo Servizio: PERINI Francesco

Competenze e ambito di responsabilità

Progettazione, realizzazione e gestione della rete dati (wired e wireless) di Ateneo, della fonia fissa e dei servizi ad essi associati.

Il Servizio presidia, tenendo in debito conto gli aspetti di competenza relativi alla continuità operativa dei servizi, i seguenti ambiti:

- Le scelte tecnologiche ed architetture, la definizione degli standard, la progettazione, la realizzazione e la gestione della rete di connettività (wired e wireless) dell'Ateneo ed i servizi di base ad essa associati, in particolare:
 - Progettazione dell'architettura della rete di Ateneo, del suo partizionamento e dei criteri di switching, routing, firewalling, bilanciamento di carico e resilienza.
 - Installazione, configurazione, documentazione e gestione degli apparati e dell'infrastruttura costituenti la rete wired/wireless di Ateneo.
 - Gestione della connettività ad Internet, routing di frontiera e gestione dei rapporti con GARR e gli altri Service Providers.
 - Progettazione e gestione delle modalità di connessione ai Cloud Provider
 - Progettazione, implementazione e gestione tecnica della connettività geografica, metropolitana e locale (WAN, MAN, LAN).
 - Definizione delle linee guida tecniche relative al cablaggio della rete dati nell'ambito dei capitolati per la realizzazione di nuovi edifici o di interventi di manutenzione straordinaria su edifici esistenti.
 - Gestione dei servizi di rete: Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), Domain Name System (DNS), Virtual Private Network (VPN), Load Balancing.
 - Definizione dei requisiti per la generazione di certificati digitali specifici per i servizi di competenza
 - Monitoraggio dei gruppi di continuità (UPS) dei nodi di rete
- Le scelte tecnologiche ed architetture, la definizione degli standard, la progettazione, la realizzazione e manutenzione dell'infrastruttura di fonia fissa di Ateneo e dei servizi connessi (Interactive Voice Recorder (IVR), Voice Mail, Fax Server, Conference Call, Session Border Controllers, Didattica Blended...)

Personale afferente

PERINI FRANCESCO
BUSNELLI MAXIMILIAN ARTEMIO
CANOVA FABIO
CARDILLO STEFANO
CHECCHI PIERLUIGI
CHIESA DAVIDE
LONGO DANIELE



POLITECNICO
MILANO 1863

DESKTOP AS A SERVICE, PERSONAL AND TEAM PRODUCTIVITY TOOLS

Head of Unit / Capo Servizio: CORIO Yuri

Competenze e ambito di responsabilità

Gestione delle postazioni di lavoro (anche virtuali) amministrative e didattiche.

Servizi a supporto dell'attività personale e di collaborazione: posta elettronica, storage, web conference.

Approvvigionamento e gestione dei pacchetti software a supporto delle attività amministrative, didattiche e di ricerca.

Gestione degli orari e dell'allocazione spazi per le attività didattiche svolte presso le sedi di Città Studi e Bovisa.

Assistenza tecnologica rivolta agli studenti in situazione di disabilità e DSA (disturbi specifici dell'apprendimento).

Il Servizio presidia, tenendo in debito conto gli aspetti di competenza relativi alla continuità operativa ed al disaster recovery, i servizi a supporto delle attività amministrative e didattiche fruibili su dispositivi (desktop, portatili, tablet, smartphone) attestati sulla rete di Ateneo o sulla rete esterna. Nello specifico:

- Fornitura, gestione, amministrazione e manutenzione centralizzata delle postazioni di lavoro didattiche e amministrative:
 - manutenzione hardware e software delle postazioni
 - gestione degli asset tecnologici di competenza (desktop, portatili, monitor, stampanti, ecc.): inventario, documentazione dell'installato e delle corrispondenti configurazioni, movimentazione e dismissione
 - gestione del rinnovo tecnologico
- Progettazione, amministrazione, monitoraggio e manutenzione dell'infrastruttura sistemistica multiplatforma a supporto della gestione delle postazioni di lavoro (anche virtuali) amministrative e didattiche, con riferimento a:
 - domini e foreste Microsoft Windows (autenticazioni, autorizzazioni, policy)
 - servizi DHCP/DNS
 - enterprise client management and monitoring
 - file server
 - printing services
 - servizio antivirus di Ateneo
 - license server di Ateneo
 - remotizzazione e virtualizzazione delle applicazioni (sia per l'amministrazione che per la didattica)
 - portali di distribuzione software licenziato
 - portale d'Area a supporto della gestione documentale e dei progetti
 - database Microsoft Sql Server server.
- Gestione, amministrazione e manutenzione degli applicativi della piattaforma Microsoft Office 365 a supporto dell'attività personale e di collaborazione, erogati in modalità Software as a Service:
 - posta elettronica di Ateneo
 - personal and collaboration cloud storage (Onedrive for business, Sharepoint online)
 - unified communication and collaboration (Microsoft Teams)
 - Microsoft Forms
 - Microsoft PoweBI
 - Microsoft Dynamics CRM
 - Microsoft Office 365 proplus
- Approvvigionamento e distribuzione dei pacchetti software a supporto delle attività amministrative, didattiche e di ricerca:



POLITECNICO

MILANO 1863

- verifica dei fabbisogni ed adeguamento della dotazione software
- stipula e gestione dei contratti quadro per la fornitura dei pacchetti software e delle relative licenze
- gestione degli asset software: informazioni contrattuali e tecniche delle distribuzioni, delle licenze e dell'utenza destinataria, gestione del repository delle distribuzioni e download all'utenza, gestione del licensing
- gestione ed aggiornamento del portale www.software.polimi.it.
- Help desk all'utenza finale e gestione dei ticket di richiesta d'assistenza/intervento assegnati dal sistema integrato di Help Desk o, eventualmente, pervenuti mediante altri canali
- Supporto tecnologico rivolto agli studenti in situazione di disabilità e DSA:
 - individuazione delle soluzioni di ausilio più adeguate ai differenti contesti didattici e di disabilità e raccolta delle informazioni necessarie per l'acquisto degli ausili
 - assistenza personalizzata per l'uso degli strumenti forniti e la loro integrazione con ausili propri dello studente
 - configurazione e manutenzione dei personal computer usati durante gli esami in presenza
 - allestimento e setup di pc portatili e dispositivi personali con configurazioni personalizzate

Personale afferente

CORIO YURI

AJOLFI FLAVIA AZZARITO ANTONIO

BUCCI GIOVANNI

COMI DAVIDE

D'AMBROS LAURA

DE LUCA EMILIANO GUERRINI ELENA

KALIN FABIO MAGNANI MIRKO

MAINA ANTONELLO MARIA MERLIN

EMMA FRANCESCA MESSINA

CALOGERO NARDI FABRIZIO

RUBINI STEFANIA



POLITECNICO

MILANO 1863

ENTERPRISE SW SERVICES

Head of Unit / Capo Servizio: RUBINI Michele

Competenze e ambito di responsabilità

Il Servizio garantisce che il sistema informativo di Ateneo fornisca il necessario supporto ai processi:

- amministrativo/contabili.
- di gestione delle risorse umane e dell'organizzazione.
- del protocollo informatico e della conservazione documentale e dematerializzata di processi amministrativi.
- di customer relationship management - CRM (trouble ticketing, chat, chatbot, questionari).

In particolare si occupa della progettazione, realizzazione/acquisizione e gestione di applicazioni, componenti e pacchetti sw a supporto dei seguenti processi (l'elenco è da intendersi indicativo e non esaustivo):

- **Gestione amministrativo/contabile (Ugov):**
 - Gestione amministrativa e finanziaria.
 - Gestione contabile, inclusa la gestione dell'interfaccia con l'Istituto cassiere e la gestione di compensi e missioni.
 - Gestione delle richieste di acquisto in integrazione con Ugov.
 - Gestione dell'inventario.
- **Gestione delle risorse umane ed organizzazione:**
 - Gestione della struttura organizzativa, dell'anagrafica del personale e registrazione degli eventi di carriera (giuridico).
 - Gestione delle risorse umane (posizioni organizzative, profili di competenza, repertorio aziendale delle conoscenze, processo di selezione, politiche retributive).
 - Rilevazione e gestione delle presenze.
 - Gestione delle missioni
 - Gestione retributiva.
 - Gestione di compiti e strutture di Ateneo.
 - Gestione delle votazioni e delle procedure elettorali
 - Rubrica di Ateneo.
- **Gestione documentale e dematerializzazione di processi amministrativi:**
 - Gestione del sistema di protocollo informatico di Ateneo, delle caselle pec e del servizio di conservazione documentale.
 - Gestione dematerializzata ed integrata con il protocollo ed i servizi di firma digitale per lettere, provvedimenti, decreti, contratti.
 - Gestione dematerializzata ed integrata di varie richieste da parte del personale con workflow di validazione valutazione e protocollazione.
 - Gestione dei concorsi e dei processi di selezione.
 - Gestione delle Delibere di Ateneo, di Dipartimento e delle Commissioni istruttorie.
 - Gestione delle votazioni online
- **Gestione della sicurezza:**
 - Gestione infortuni.
 - Gestione DVR degli spazi e delle attività (didattica, ricerca e a tariffario), DUVRI e relativi adempimenti.
 - Gestione incarichi e corsi di formazione ai fini della sicurezza.
 - Scheda di collocazione lavorativa.
- **Gestione servizi CRM:**
 - Gestione servizi CRM gestione della piattaforma di trouble ticketing a supporto del sistema integrato di



POLITECNICO

MILANO 1863

Help Desk.

- Gestione dei servizi di chat, chatbot e FAQ e del sistema di instradamento per le richieste di assistenza delle diverse categorie di utenti sui canali disponibili a supporto del sistema integrato di Help Desk.
- Gestione dei questionari di indagine e customer satisfaction da somministrare alle differenti categorie di utenti.

Help desk all'utenza finale e gestione dei ticket di richiesta d'assistenza/intervento assegnati dal sistema integrato di Help Desk o, eventualmente, pervenuti mediante altri canali.

Personale afferente

RUBINI MICHELE

FERRARI FULVIO

IULA MARIO GIOVANNI MARINO

MARINA VIVIANI CRISTINA



POLITECNICO
MILANO 1863

EDUCATION SW SERVICES

Head of Unit / Capo Servizio: TURACCIO Elena

Competenze e ambito di responsabilità

Il Servizio garantisce che il sistema informativo di Ateneo fornisca il necessario supporto ai processi di gestione della didattica.

In particolare si occupa della progettazione, realizzazione/acquisizione e gestione di applicazioni, componenti e pacchetti sw a supporto dei seguenti processi (l'elenco è da intendersi indicativo e non esaustivo):

- **Gestione dei processi di selezione ed ingresso degli studenti:**
 - Gestione del processo Ingressi ai corsi di Laurea: domanda di partecipazione ai Test di ammissione (online ed in presenza), calcolo graduatorie, immatricolazione e attribuzione dei relativi OFA, decretazione delle commissioni
 - Gestione dei Test di ingresso (gestione dei quesiti, erogazione dei test)
 - Gestione del processo ammissione alla Laurea Magistrale
 - Gestione delle delibere di ingresso e/o passaggio per le lauree triennali e delle delibere di trasferimento per triennali e magistrali: valutazione di ingresso e foglio di congedo
 - Gestione dei Titoli di studio, equipollenze e attestazioni di conoscenza lingue straniere
 - CRM per la gestione dei contatti e delle campagne di promozione nei confronti dei prospective students di LM e per l'orientamento di LT
 - Gestione delle condizioni di contemporanea iscrizione a corsi di studio

- **Gestione della carriera degli studenti e del relativo fascicolo elettronico:**
 - Gestione dei Piani degli Studi: presentazione, allocazione, controllo ed approvazione, valutazione dei piani da validare
 - Gestione degli appelli d'esame e del processo di verbalizzazione degli esiti, supporto agli esami in aula informatizzata
 - Gestione della partecipazione degli studenti ai progetti di scambio internazionale (incoming/outgoing): offerta di mobilità, candidatura e selezione, OLA, delibere di convalida, EWP, studenti freemovers
 - Gestione di stages e tirocini e supporto al placement ed alla fidelizzazione (portale Alumni)
 - Gestione degli studenti iscritti a corsi singoli
 - Gestione della carriera studente: presentazione delle informazioni relative alla carriera (iscrizioni, piano degli studi, delibere, decadenza, parametri NV, dati di laurea, etc)

- **Gestione delle tasse e del diritto allo studio:**
 - Gestione tasse, contributi, esoneri e rimborsi ed analisi dei flussi finanziari associati, trasmissione dati all'Agenzia delle Entrate per 730 precompilato
 - Gestione di bandi/graduatorie per il Diritto allo studio (DSU) e per l'accesso alle residenze
 - Gestione di bandi/graduatorie ed attività connesse all'assegnazione di altre borse e premi di laurea, servizi di tutorato o altre procedure di selezione

- **Gestione delle Lauree ed altre uscite (rinuncia, decadenza, etc.)**

- **Gestione di altre tipologie di Corsi:**
 - Gestione dei Corsi di Dottorato
 - Gestione delle Scuole di Specializzazione
 - Gestione dei Corsi di Master Universitario e dei Corsi di Perfezionamento
 - Gestione della Formazione permanente
 - Gestione dei Tirocini Formativi Attivi (TFA)
 - Gestione dei Corsi di Lingua



POLITECNICO

MILANO 1863

- Gestione degli studenti dell'Alta Scuola Politecnica (ASP)
- Gestione dei percorsi di alta formazione (ASA, Doppie lauree interne, Honour Program, Polimi Ambassador)
- Gestione network Enhance
- Gestione della didattica innovativa
- Supporto al rilascio dei badge digitali
- **Gestione degli Esami di Stato**
- **Gestione dell'offerta formativa**
 - Gestione dell'offerta formativa e dell'assegnazione degli incarichi (quadro didattico)
 - Gestione dei registri delle attività didattiche: consuntivazione attività didattiche e non, a preventivo e consuntivo
 - Gestione degli incarichi di docenza a contratto e della didattica integrativa
 - Supporto alla gestione dei questionari di valutazione
- **Supporto ad altri processi:**
 - Gestione degli orari delle attività didattiche
 - Gestione del calendario degli esami di profitto
 - Gestione delle richieste di software per la didattica
 - Gestione delle collaborazioni 150 ore e tutorato
 - Gestione delle attività finanziate agli studenti
 - Gestione delle residenze universitarie
 - Gestione degli armadietti
 - Gestione degli studenti con disabilità o che necessitano supporto psicologico

Help desk all'utenza finale e gestione dei ticket di richiesta d'assistenza/intervento assegnati dal sistema integrato di Help Desk o, eventualmente, pervenuti mediante altri canali

Personale afferente

TURACCIO ELENA

ALBONICO EMANUELE

ATTANASI VINCENZO

AVENIA MARIA

CORRIAS MATTEO

DRINGOLI ALESSANDRO

GIARDA IVAN

GIOLA SERENA

LO SCHIAVO CINZIA

MAGGI FRANCESCO SALVATORE

PAVESI MARGHERITA

RICCI ALESSANDRO

ROMANELLI CARLO

SICA SALVATORE

TERRUZZI DAVIDE

VERGANI LORENZO



POLITECNICO
MILANO 1863

RESEARCH AND LIBRARIES SW SERVICES

Head of Unit / Capo Servizio: RUBINI Michele (*ad interim*)

Competenze e ambito di responsabilità

Il Servizio garantisce che il sistema informativo di Ateneo fornisca il necessario supporto ai processi:

- della Ricerca
- del Sistema Bibliotecario e degli Archivi
- del deposito e della pubblicazione delle tesi

In particolare si occupa della progettazione, realizzazione/acquisizione e gestione di applicazioni, componenti e pacchetti sw a supporto dei seguenti processi (l'elenco è da intendersi indicativo e non esaustivo):

- **Gestione della Ricerca:**
 - Repository istituzionale dei prodotti della ricerca (Re.Public) e processi interni di classificazione credenziali scientifiche
 - Supporto a OpenAccess e OpenData
 - Gestione di progetti, contratti, strumenti di rendicontazione e di consuntivazione tramite IPRA (Intranet Per la Ricerca e Autofinanziamento) e timesheet
 - Applicazioni a supporto dei laboratori (progetto Intranet Laboratori e Laboratorio virtuale di Ateneo).
- **Gestione delle Biblioteche e degli Archivi:**
 - Gestione dei cataloghi ed automazione dei servizi bibliotecari.
 - Integrazione delle tecnologie RFID.
 - Reference on-line integrato nel sistema di trouble ticket di Ateneo.
 - Accesso alle risorse elettroniche e strumenti di ricerca (discovery tool, openurl resolver, catalogo risorse elettroniche, proxy per accesso remoto, autenticazione federata, erm).
 - Strumenti per l'inventariazione e la consultazione pubblica di archivi e collezioni digitali.
- **Gestione del deposito delle tesi del controllo antiplagio**
 - **Gestione del repository delle tesi e delle funzionalità di deposito delle stesse**
 - **Applicazioni di controllo antiplagio**

Help desk all'utenza finale e gestione dei ticket di richiesta d'assistenza/intervento assegnati dal sistema integrato di Help Desk o, eventualmente, pervenuti mediante altri canali.

Personale afferente

RUBINI MICHELE (ad interim)
BOCCASSINI GIULIA
BOGGIANO ALESSANDRO
ZUCCHINALI ROSSANA



POLITECNICO
MILANO 1863

DATA MANAGEMENT AND ANALYSIS

Head of Unit / Capo Servizio: BISSOLOTTI Luigi

Competenze e ambito di responsabilità

Attività di data analysis e data mining.

Il Servizio presidia, tenendo in debito conto gli aspetti di competenza relativi alla continuità operativa dei servizi ed al disaster recovery, i seguenti ambiti:

- **La progettazione ed implementazione del data warehouse di Ateneo e di un sistema integrato di cruscotti:**
 - Progettazione concettuale/logica del data warehouse di Ateneo (attività congiunta con i Responsabili dei Processi di competenza in relazione ai dati trattati).
 - Progettazione e sviluppo dei moduli applicativi a supporto dell'aggregazione/analisi dei dati multidimensionali.

- **Attività di data analysis e data mining:**
 - Identificazione ed impostazione delle linee di analisi sulla base dei requisiti di alto livello espressi dai committenti, opportunamente raccolti e strutturati.
 - Predisposizione di dataset complessi attraverso attività di raccolta da molteplici fonti primarie e secondarie con attività di normalizzazione/pulizia/validazione dei dati e consolidamento con regole e dipendenze strutturate.
 - Analisi di dataset complessi per l'individuazione di correlazioni, pattern ed indicatori utilizzando strumenti di inferenza statistica e tecniche di data mining e strumenti di inferenza statistica
 - Progettazione ed implementazione di modelli di simulazione, analizzare ed interpretare correlazioni e trend individuati.
 - Predisporre report, dashboard e cruscotti di sintesi per la comunicazione e fruizione dei risultati, anche attraverso rappresentazioni grafiche sofisticate ed interattive.

- **L'attività di reportistica e di supporto all'estrazione di dati:**
 - Analisi dei fabbisogni informativi degli utenti e delle necessità di aggregazione e storicizzazione dei dati.
 - Gestione del sistema di reportistica.
 - Gestione del sistema di certificazione amministrativa delle attività svolte dagli studenti.
 - Processo di generazione e gestione del Diploma Supplement.
 - Gestione dei moduli applicativi a supporto della generazione ed invio di flussi verso Enti esterni (ad esempio il Ministero per l'Anagrafe Nazionale degli Studenti).

- **La progettazione della base dati a livello concettuale/logico e la corretta integrazione tra i sottoschemi associati a specifici domini applicativi:**
 - Assistenza alla progettazione della base dati a livello concettuale/logico.
 - Verifica di integrazione tra i sottoschemi associati a specifici domini applicativi.
 - Interazione con il Servizio INFRASTRUCTURE AND PLATFORM AS A SERVICE per l'ottimizzazione del livello fisico di rappresentazione della base dati e il monitoraggio delle performance del sistema.
 - Supporto all'ottimizzazione delle interrogazioni e delle procedure di accesso ai dati.
 - Definizione degli standard di progettazione e documentazione della base dati.
 - Definizione ed amministrazione degli utenti di base dati e dei relativi diritti d'accesso.

Personale afferente



POLITECNICO
MILANO 1863

BISSOLOTTI LUIGI
BELLUZ LUCA
CALDIROLI LUISA
LAZZARI ALBERTO
MORGANTI FULVIO
MOSCA SERGIO
MUSSIDA PAOLA
VISENTINI PAOLO