

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Atti amministrativi

GIUNTA REGIONALE

Atto del Dirigente DETERMINAZIONE

Num. 20557 del 07/12/2018 BOLOGNA

Proposta: DPG/2018/21309 del 06/12/2018

Struttura proponente: SERV.SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
DIREZIONE GENERALE RISORSE, EUROPA, INNOVAZIONE E ISTITUZIONI

Oggetto: APPROVAZIONE AVVISO PUBBLICO DI MOBILITA' ESTERNA VOLONTARIA
PER PASSAGGIO DIRETTO TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI
DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 165/2001 PER L'ACQUISIZIONE DI UNA FIGURA
DIRIGENZIALE PER LA COPERTURA DELLA POSIZIONE DI DIRIGENTE
PROFESSIONAL "PRESIDIO DEL DISPIEGAMENTO E DEL SUPPORTO DEI
SERVIZI ICT AGLI UTENTI" PRESSO LA DIREZIONE GENERALE RISORSE,
EUROPA, INNOVAZIONE E ISTITUZIONI

Autorità emanante: IL DIRETTORE - DIREZIONE GENERALE RISORSE, EUROPA, INNOVAZIONE E
ISTITUZIONI

Firmatario: FRANCESCO RAPHAEL FRIERI in qualità di Direttore generale

**Responsabile del
procedimento:** Cristiano Annovi

Firmato digitalmente

IL DIRIGENTE FIRMATARIO

Visti:

- il D. Lgs. n. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche ed in particolare l'art. 30 "Passaggio diretto di personale tra amministrazioni diverse";
- la deliberazione della Giunta regionale n. 1150 del 16/7/18 "Programmazione per la copertura di posizioni dirigenziali prioritarie - 2° stralcio triennio 2018-2020" nell'ambito della quale, al termine delle procedure di mobilità interna riservate alla qualifica dirigenziale, è previsto che si proceda al reclutamento esterno da attivare nel rispetto della normativa vigente;
- la Determinazione del Direttore Generale Organizzazione, Personale, Sistemi Informativi e Telematica n. 17031/2011 "Approvazione disciplina per la procedura di mobilità volontaria esterna - area dirigenza";

Preso atto che, tra le posizioni dirigenziali di cui alla sopracitata deliberazione n. 1150/2018, è ricompresa la posizione dirigenziale professional SP000290 "Presidio delle attività di progettazione e sviluppo delle infrastrutture informatiche e telematiche" presso la Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni, per la copertura della quale è stabilito che si proceda secondo quanto previsto all'art. 30 del D.Lgs. 165/2001 e secondo le modalità di cui alla disciplina sopracitata;

Dato atto che la sopracitata deliberazione n. 1150/2018 demanda al Direttore Generale competente in materia di personale la ricognizione delle eventuali variazioni intervenute in esito alle procedure di mobilità interna con riferimento a quelle posizioni dirigenziali per le quali alla data di adozione dell'atto di programmazione, le stesse non risultino ancora espletate nonchè per quelle la cui acquisizione sia prevista a partire dal 2019;

Vista a tale proposito la propria determinazione n. 20480 del 6/12/18 con la quale:

- si è proceduto a stralciare dall'elenco delle posizioni dirigenziali per le quali procedere alla relativa copertura, la posizione Professional SP000290 "Presidio delle attività di progettazione e sviluppo delle infrastrutture informatiche e telematiche" sostituendola con la posizione dirigenziale Professional SP000306 "Presidio del dispiegamento e del supporto dei servizi ICT agli utenti" entrambe incardinate presso il Servizio ICT Regionale di questa Direzione Generale;
- è confermata, a conclusione delle procedure di mobilità interna, la posizione dirigenziale SP000306 per la quale procedere alla copertura dall'esterno;

Valutato relativamente alla composizione del "Collegio di esaminatori" così come previsto nella sopracitata disciplina, di prevedere che le funzioni di segreteria siano svolte da un funzionario della Direzione Generale cui afferisce la posizione dirigenziale pubblicizzata;

Ritenuto pertanto di attivare, con pubblicazione di avviso pubblico, una procedura per l'acquisizione di una unità di personale già appartenente alla qualifica dirigenziale a tempo indeterminato presso una Pubblica Amministrazione di cui all'art. 1 del D.Lgs. 165/2001, tramite mobilità volontaria esterna per la copertura della posizione dirigenziale soprarichiamata, secondo le previsioni e modalità di cui all'allegato avviso A) parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Dato atto che il responsabile del procedimento ha dichiarato di non trovarsi in situazione di conflitto, anche potenziale, di interessi;

Attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

D E T E R M I N A

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate:

1. di avviare, con pubblicazione di avviso pubblico, una procedura per l'acquisizione di una unità di personale, già appartenente alla qualifica dirigenziale a tempo indeterminato presso una Pubblica Amministrazione di cui all'art. 1 del D.Lgs. 165/2001, tramite mobilità volontaria esterna per la copertura della posizione dirigenziale Professional "Presidio del dispiegamento e del supporto dei servizi ICT agli utenti" presso la Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni;
2. di stabilire che la procedura venga disciplinata secondo la normativa generale e specifica contenuta nel relativo Avviso, allegato A) quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di stabilire che l'avviso sia pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna Telematico - BURERT e sul sito internet dell'Ente.

Francesco Raphael Frieri

Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni
Il Responsabile del Servizio Sviluppo delle Risorse Umane e Organizzazione

**Avviso pubblico n. 11/DIR/2018 di mobilità esterna volontaria
per passaggio diretto tra Pubbliche Amministrazioni**

Visti:

- l'art. 30 del D.Lgs. 20 marzo 2001 n. 165 "Passaggio diretto di personale tra amministrazioni diverse";
- la delibera di Giunta n. 1150 del 16/7/18 recante "Programmazione per la copertura di posizioni dirigenziali prioritarie – 2° stralcio triennio 2018-2020";
- la determinazione del Direttore Generale Organizzazione, Personale, Sistemi Informativi e Telematica n. 17031 del 30/12/11 avente ad oggetto "Approvazione disciplina per la procedura di mobilità volontaria esterna – area dirigenza";
- la determinazione del Direttore Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni che approva il presente avviso.

RENDE NOTO

che la Regione Emilia-Romagna intende procedere alla verifica di disponibilità di personale mediante procedura di mobilità esterna ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 165/2001 per la copertura di 1 posto a tempo pieno di dirigente per la copertura della posizione di Dirigente Professional "Presidio del dispiegamento e del supporto dei servizi ICT agli utenti" - come descritto nella scheda allegata parte integrante del presente avviso - presso la Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni – Servizio ICT Regionale con sede in Bologna, disponibile e programmato nell'ambito dell'organico della Giunta Regionale.

Requisiti di ammissione

- 1) Essere dipendente in servizio con rapporto di lavoro a tempo pieno e indeterminato presso una Pubblica Amministrazione, di cui all'art. 1 co. 2 del D. Lgs. 165/2001, con inquadramento nei ruoli dirigenziali almeno triennale maturato anche a tempo determinato presso una Pubblica Amministrazione;
- 2) avere superato in tale categoria il previsto periodo di prova;
- 3) essere in possesso di un diploma di laurea del Nuovo Ordinamento - triennale, magistrale o specialistica - o un diploma di laurea del Vecchio Ordinamento;
- 4) non essere sospeso cautelativamente o per ragioni disciplinari dal servizio;
- 5) di non essere stato rinviato a giudizio, o condannato con sentenza non ancora passata in giudicato, per reati che, se accertati con sentenza di condanna irrevocabile, comportino la sanzione disciplinare del licenziamento, in base alla legge (in particolare il D. Lgs. n. 165 del 2001), al Codice di comportamento DPR n. 62 del 2013, o al codice disciplinare di cui al CCNL area della dirigenza comparto "Regioni e Autonomie Locali", con particolare riferimento ai reati previsti nel Capo I, Titolo II, Libro II del codice penale (nota 1).

I requisiti necessari all'ammissione alla procedura e gli altri titoli dichiarati devono essere posseduti alla data fissata come termine ultimo per la presentazione delle domande di ammissione alla presente procedura.

Presentazione delle domande

La domanda di partecipazione alla presente procedura deve essere presentata con modalità telematiche, come sotto indicate, entro e non oltre la data di scadenza per la presentazione della domanda.

Non saranno ammesse le candidature presentate con modalità diverse da quelle indicate.

I dipendenti interessati a candidarsi alla presente procedura dovranno compilare la domanda on-line tramite il portale e-Recruiting della Regione Emilia-Romagna raggiungibile dal sito istituzionale dell'Ente www.regione.emilia-romagna.it, seguendo il percorso: "Leggi Atti Bandi", "Opportunità di lavoro in Regione/Concorsi", sezione "Mobilità esterna dirigenza (procedura "online")" - <http://wwwservizi.regione.emilia-romagna.it/e-recruiting/> - e secondo le istruzioni ivi riportate nell'apposita "Guida alla compilazione della domanda".

Ai fini della scadenza dei termini, fa fede la consegna della domanda come risulta confermata dal sistema informatico, tramite invio all'indirizzo di posta elettronica ordinaria indicato dal candidato di due comunicazioni: la prima inviata immediatamente, a riprova dell'avvenuta ricezione della candidatura da parte della Regione, la seconda in un successivo momento, riportante il riepilogo PDF della candidatura inviata e gli estremi della protocollazione della domanda stessa.

È onere del candidato verificare l'effettiva ricezione nonché registrazione della domanda da parte dell'Amministrazione regionale attraverso le notifiche di cui sopra.

L'accesso al portale e-Recruiting avviene attraverso il sistema regionale di autenticazione FedERa. Nella fase di registrazione su FedERa occorrerà indicare un indirizzo e-mail, che non dovrà essere un indirizzo relativo ad una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC), da cui le comunicazioni di conferma sopra indicate, non essendo PEC, rischierebbero di non essere ricevute.

In sede di compilazione della domanda al candidato sarà possibile indicare, in aggiunta all'indirizzo di posta elettronica ordinaria, l'indirizzo di una casella PEC, che l'Amministrazione potrà tenere a riferimento per eventuali ulteriori comunicazioni individuali.

Alla candidatura on-line dovranno essere allegati, pena l'esclusione dalla procedura, i seguenti documenti (in formato PDF):

- curriculum vitae datato e firmato e redatto secondo il modello europeo reperibile anche al link relativo al presente Avviso. Le informazioni dovranno essere fornite in forma chiara, e dovranno essere complete di tutti gli elementi per consentire una corretta valutazione dei requisiti ai fini dell'ammissione alla procedura nonché per l'attribuzione del previsto punteggio;
- assenso dell'Amministrazione di provenienza, di cui al co. 1 dell'art. 30 del D.Lgs n. 165/2001 e ss.mm.ii. o, in alternativa al consenso dell'Amministrazione, dichiarazione di volersi avvalere del preavviso previsto dall'art. 16 del CCNL area della dirigenza del comparto "Regioni e Autonomie Locali" del 23/12/1999 o da eventuali corrispondenti previsioni contenute nella contrattazione collettiva per Aree dirigenziali di altri comparti;
- valutazione conseguita negli ultimi 3 anni. Non sarà considerata valida la documentazione prodotta in autocertificazione
- documento di identità.

Scadenza per la presentazione della domanda: **18 gennaio 2019.**

Procedura valutativa

Il Servizio "Sviluppo delle Risorse Umane e Organizzazione" della Direzione Generale "Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni" verifica l'ammissibilità delle domande; l'ammissione è subordinata al possesso dei requisiti richiesti.

Per il processo di valutazione e per la formulazione della graduatoria finale viene istituito un "Collegio di esaminatori" a cura del Direttore Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni e costituito da:

- Direttore Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni o suo delegato che lo presiede;
- Direttore della Direzione Generale cui afferisce la posizione dirigenziale oggetto dell'avviso pubblico di mobilità o suo delegato;
- esperto in selezione del personale.

Un funzionario della Direzione Generale cui afferisce la posizione dirigenziale svolgerà funzioni di segreteria.

Valutazione curriculum

Nella valutazione dei curricula, che avviene in trentesimi e sulla base di criteri da dettagliare nel verbale della prima seduta, si terrà conto dei seguenti elementi:

- funzioni dirigenziali svolte in strutture analoghe a quella pubblicizzata, quanto a competenza e complessità, con particolare considerazione del servizio prestato presso l'Amministrazione regionale in comando, distacco o avvalimento o sotto forma di incarico a tempo determinato (punteggio max 20); l'esperienza lavorativa dovrà essere dichiarata con l'esatta indicazione delle date di inizio e conclusione, secondo il formato gg/mm/aa;
- valutazione conseguita negli ultimi 3 anni (punteggio max 5);
- qualificazione culturale (titoli di studio, percorsi formativi max 5).

Tutti i candidati che abbiano ottenuto un punteggio minimo pari a 18/30 vengono avviati ad un colloquio, al fine di acquisire elementi di approfondimento circa le rispettive professionalità e la maggiore coerenza con i contenuti della posizione dirigenziale pubblicizzata.

Il punteggio conseguito nella valutazione del curriculum è finalizzato a definire l'ammissione al colloquio; la graduatoria finale sarà formulata in base al punteggio conseguito in esito alla valutazione del colloquio.

Colloquio

Il colloquio è finalizzato a completare il quadro conoscitivo relativamente a:

- a) competenze di contesto e relative alla funzione dirigenziale (organizzative, relazionali e personali);
- b) competenze tecnico-professionali relative alla posizione dirigenziale pubblicizzata;
- c) motivazione alla copertura della posizione.

La valutazione avviene in trentesimi ed i relativi criteri, da precisare a verbale a cura del "Collegio" prima dell'avvio dei colloqui, sono così stabiliti:

- punto a): max 10 punti
- punto b): max 15 punti
- punto c): max 5 punti

I candidati che nel corso del colloquio non abbiano ottenuto un punteggio pari o superiore a 21/30 sono esclusi.

La graduatoria in esito allo svolgimento del colloquio esplica la propria validità esclusivamente nell'ambito della presente procedura e per il numero di posti vacanti e disponibili ivi previsti. La partecipazione ad una successiva procedura di mobilità presuppone la presentazione di una nuova domanda.

La procedura valutativa sarà svolta anche in presenza di un solo candidato.

Il presente procedimento si concluderà con la pubblicazione della graduatoria finale, come risultante dal verbale conclusivo del "Collegio", sul sito internet della Regione Emilia-Romagna al link della presente procedura, entro il termine di 120 giorni che decorrono dalla scadenza prevista per la presentazione delle domande.

Trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali di cui l'Amministrazione viene in possesso in occasione dell'espletamento della presente procedura verranno trattati nel rispetto della normativa vigente.

I candidati dovranno prendere visione della relativa informativa, reperibile all'indirizzo <http://www.servizi.regione.emilia-romagna.it/e-recruiting/> sezione "Mobilità esterna dirigenza (procedura "online")" al link relativo alla presente procedura.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla selezione.

Per informazioni rivolgersi al Servizio Sviluppo delle risorse umane e organizzazione – area Fabbisogni Professionali e Assunzioni – dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - ad esclusione della giornata del 31/12/18 – ai seguenti recapiti telefonici:

Milco Mazzanti	051 5275500
Emanuela Marchignoli	051 5275144
Deborah Remi	051 5277938

Nella giornata prevista quale data di scadenza per la presentazione della candidatura, la possibilità di eventuale assistenza tecnica è assicurata fino alle ore 13.

Responsabile del Procedimento: Responsabile del Servizio Sviluppo delle Risorse Umane e Organizzazione della Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni.

Nota 1:

Articolo 314 - Peculato;

Articolo 316 - Peculato mediante profitto dell'errore altrui; Articolo 316-bis - Malversazione a danno dello Stato; Articolo 316-ter - Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato;

Articolo 317 – Concussione;

Articolo 318 - Corruzione per un atto d'ufficio;

Articolo 319 - Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio; Articolo 319ter - Corruzione in atti giudiziari; Articolo 319quater – Induzione indebita a dare o promettere utilità;

Articolo 320 - Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio;

Articolo 322 - Istigazione alla corruzione; Articolo 322-bis - Peculato, concussione, corruzione e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità europee e di funzionari delle Comunità europee e di Stati esteri;

Articolo 323 - Abuso d'ufficio;

Articolo 325 - Utilizzazione d'invenzioni o scoperte conosciute per ragioni di ufficio;

Articolo 326 - Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio

Articolo 328 - Rifiuto di atti d'ufficio. Omissione;

Articolo 329 - Rifiuto o ritardo di obbedienza commesso da un militare o da un agente della forza pubblica

Articolo 331 - Interruzione di un servizio pubblico o di pubblica necessità

Articolo 334 - Sottrazione o danneggiamento di cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa;
 Articolo 335 - Violazione colposa di doveri inerenti alla custodia di cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa

Scheda Dirigente Professional avviso n. 11/DIR/2018

DENOMINAZIONE POSIZIONE:	PRESIDIO DEL DISPIEGAMENTO E DEL SUPPORTO DEI SERVIZI ICT AGLI UTENTI
CODICE POSIZIONE:	SP000306
TIPO DI POSIZIONE:	DIRIGENTE PROFESSIONAL
STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI APPARTENENZA:	DIREZIONE GENERALE RISORSE, EUROPA, INNOVAZIONE E ISTITUZIONI, (D0000032) SERVIZIO ICT REGIONALE (00000435)
AREA SETTORIALE DI APPARTENENZA:	“TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE (ICT)”
FAMIGLIA PROFESSIONALE DI APPARTENENZA:	00A (Regolatori di attività)
GRADUAZIONE POSIZIONE:	Fascia Retributiva 3 (FR3), corrispondente ad una Retribuzione di Posizione annuale di EURO 37.589, 40 (per 13 mensilità)
FINALITÀ PRINCIPALE:	Supportare i processi di riorganizzazione dell'ente assicurando il dispiegamento, l'adozione e il supporto delle tecnologie digitali

AMBITI OPERATIVI e assegnamenti specifici	COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI	
	CAPACITÀ (Essere in grado di...)	CONOSCENZE (Conoscere...)
MANAGEMENT DELLA POSIZIONE DIRIGENZIALE		
DEFINIZIONE DI INDIRIZZI, PROGRAMMAZIONE ED ATTUAZIONE DI POLITICHE, PROGRAMMI, PROGETTI, INTERVENTI	• Coordinare la stesura e l'applicazione delle Linee guida per la Governance del sistema informatico regionale curandone l'aggiornamento periodico al fine di assicurare l'allineamento dell'ICT alle strategie dell'Ente.	• "Linee guida per la governance del sistema informatico regionale": obiettivi; modello organizzativo; standard metodologici e tecnologici; filiere applicative. • Sistema delle decisioni relative alla gestione dell'IT, e articolazione delle responsabilità tra i diversi attori interni ed esterni alla direzione.
COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE INTERISTITUZIONALE E INTERORGANIZZATIVA	• Coordinare il processo di individuazione, standardizzazione, razionalizzazione e dispiegamento delle tecnologie e delle soluzioni di utilità generale per gli utenti fissi e mobili dell'ente. • Coordinare dal punto di vista tecnico, i processi di diffusione e supporto delle nuove soluzioni digitali garantendone la diffusione consapevole tra tutti gli utenti dell'ente, anche tramite la promozione di percorsi informativi e formativi on-site e a distanza.	• Metodologia per l'analisi dei fabbisogni dell'utente/cliente e presidio della domanda.
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DI POLITICHE, PROGRAMMI, PROGETTI, INTERVENTI, CONTROLLO CONTABILE, CONTROLLO DI GESTIONE, CONTROLLO STRATEGICO	• Curare il sistema di rilevazione statistico ed economico relativo all'utilizzo delle tecnologie e dei servizi ICT nell'ente formulando proposte per l'utilizzo ottimale degli asset o l'eventuale dismissione.	• Metodologie, procedure e strumenti di gestione e controllo dell'acquisizione di beni e servizi ICT: standard metodologici e tecnologici di riferimento.
GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE, LOGISTICHE E STRUMENTALI	• Progettare l'evoluzione e coordinare la gestione operativa delle dotazioni informatiche individuali, ivi comprese le postazioni dei lavoratori mobili, le infrastrutture di stampa, le strumentazioni di telefonia mobile e fissa, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e di efficienza energetica, collaborando allo sviluppo delle infrastrutture ICT. • Presidiare la gestione tecnica dei contratti di beni e servizi IT di competenza monitorando i livelli di servizio erogati dai fornitori. • Progettare, sviluppare e gestire i processi e i sistemi di accreditamento, autenticazione ed autorizzazione all'accesso fisico e logico alle risorse ICT coordinandosi con i servizi competenti in materia di sicurezza, organizzazione e risorse umane di tutti i soggetti che operano nel perimetro del sistema informativo regionale. • Raccogliere, analizzare e coordinare le diverse esigenze ICT delle Direzioni / Servizi / Agenzie /	• Analisi delle dotazioni hardware e software. • Metodologia di analisi dei costi e strumenti di programmazione degli investimenti relativi all'infrastruttura. • Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione. • Analisi Fabbisogni Settore ICT. • Innovazione digitale. • Analisi dei costi delle richieste per la definizione dei budget. • Sistemi di telefonia e di telecomunicazioni integrate.

	Istituti in funzione dei benefici attesi, del budget disponibile, della sostenibilità tecnologica e delle risorse che possono essere utilizzate. Cura il monitoraggio dei progetti e delle attività. • Curare la definizione e assicurare l'aggiornamento del Catalogo dei Servizi ICT, tracciando, valutando e supervisionando l'approvazione delle modifiche ai servizi esistenti, in coordinamento con tutte le strutture informatiche dell'ente. • Partecipare all'analisi dei costi dei servizi IT e alla definizione del budget annuale. • Collaborare alla stesura dei capitolati di gara per l'acquisizione di beni e servizi ICT di competenza e dei relativi contratti. • Progettare, presidiare e coordinare le attività di evoluzione del sistema telefonico regionale, la sua integrazione nell'architettura di rete e nel sistema di supporto unico agli utenti e alle postazioni di lavoro regionali.	
ASSISTENZA TECNICA	• Supportare i processi di riorganizzazione dell'ente assicurando il dispiegamento, l'adozione e il supporto delle tecnologie digitali. • Progettare, organizzare, coordinare e gestire i processi di service desk dell'ente con l'obiettivo di ridurre i disagi e gli impatti di ogni cambiamento digitale sugli operatori regionali. • Collaborare alla risoluzione dei problemi e degli incidenti che coinvolgono le postazioni di lavoro individuali, di telefonia mobile e fissa, coordinando le risorse e individuando gli strumenti più idonei. • Supportare la standardizzazione dei processi e delle procedure del Servizio.	• Servizi ICT a supporto dell'innovazione organizzativa. • Service desk sistema di classificazione degli incidenti o delle richieste. • Metriche per la misura delle performance di un Service Desk. • Struttura, contenuti e modalità di gestione dei livelli di servizio.
RICERCA E PRODUZIONE DI MATERIALI DI DOCUMENTAZIONE	• Effettua la reportistica periodica verso le strutture dell'Ente sui servizi e sui livelli di servizio (SLA).	• Metriche di processo per la misura delle caratteristiche principali del processo di sviluppo e manutenzione del software.

Conoscenze dell'area settoriale di riferimento:

- Normative internazionali, comunitarie, nazionali e regionali in tema di progettazione, gestione e sviluppo di sistemi informativi ed infrastrutture di rete.
- Politiche, programmi, progetti d'intervento regionale in tema di progettazione, gestione e sviluppo di sistemi informativi ed infrastrutture di rete.
- Sistema dei soggetti istituzionali e sociali che intervengono/operano al fine di progettare, gestire e sviluppare i sistemi informativi e le infrastrutture di rete a livello nazionale, regionale e territoriale.
- Risorse finanziarie disponibili/mobilitabili per la realizzazione delle politiche, dei programmi, dei progetti e degli interventi regionali in tema di progettazione, gestione e sviluppo di sistemi informativi e delle infrastrutture di rete.