

DIVISIONE OPERATIONS

ATTRIBUZIONI PRINCIPALI:

- coordina le risorse, i servizi e le tecnologie del data center con la responsabilità di assicurare il presidio delle piattaforme infrastrutturali e la continuità operativa dei servizi;
- il servizio è erogato, in stretta collaborazione con la Divisione Cyber Security, in maniera congruente rispetto a quanto previsto dagli standard di riferimento internazionali in materia di sicurezza, dai piani di sicurezza aziendali e dalle normative vigenti;
- presidia le attività necessarie all'implementazione della sicurezza specifica per le componenti gestite, implementando e gestendo le soluzioni di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e del sistema informativo, adottando, quando opportuno, le necessarie contromisure prescritte.
- Le principali attività svolte nell'ambito del perimetro di responsabilità sono:
 - System Administration degli ambienti, assicurando la gestione della manutenzione delle piattaforme HW e OS;
 - monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni, garantendo la corretta esecuzione dei processi e dei job necessari all'erogazione del servizio;
 - presidio su tutte le tecnologie e le piattaforme HW presenti nel DataCenter, dei Sistemi Operativi e dei sistemi di virtualizzazione per la risoluzione di incidenti e problemi su apparati e sistemi al fine di assicurare il rispetto dei livelli di Servizio;
 - implementazione e mantenimento del livello di hardening dei Sistemi di competenza, in osservanza delle linee guida di configurazione sicura (generali, di compliance o specifiche per tecnologia);
 - disegno di dettaglio delle infrastrutture IT, nel rispetto dei processi di Change & Release management;
 - delivery infrastrutturale full stack: installazione e configurazione di HW, SO e altre componenti per provisionig full-stack alle funzioni applicative;
 - gestione e monitoraggio sulle performance e sui livelli di utilizzo delle risorse rispetto agli SLA; capacity planning, demand planning dell'infrastruttura;



DIVISIONE OPERATIONS

- aggiornamento dell'Asset Management e del catalogo sistemi per i perimetri di competenza;
 - creazione e mantenimento del catalogo dei servizi infrastrutturali e dei relativi livelli di costo (TCO) per assicurare una efficiente gestione economica;
 - supervisione e verifica di tutte le attività previste dai contratti di fornitura, in termini di rispetto delle clausole e degli obblighi definiti, ivi inclusi gli SLA;
 - supervisione e verifica del corretto avanzamento dei servizi contrattualmente previsti sia in termini tecnici che in termini economici;
 - esecuzione degli interventi di sicurezza e remediation sulle risorse del data center sulla base di piani preventivi, attività di monitoraggio e/o riscontri da parte della divisione sicurezza e architetture infrastrutturali.
- La divisione è altresì responsabile della gestione del Data Center e dei relativi spazi attrezzati assicurando le condizioni ottimali di sicurezza fisica ed ambientale per la custodia ed il funzionamento delle apparecchiature ospitate, nonché tutte le attività atte a garantire l'housing dei sistemi e degli apparati presso i Data Center.
 - La divisione è inoltre responsabile dei servizi di Workplace Management che riguardano la gestione delle Postazioni di Lavoro Informatiche dei dipendenti, inclusi gli apparati associati alle postazioni medesime quali stampanti, scanner ecc.

Le principali attività in ambito sono:

- gestione dei client;
- pianificazione e monitoraggio del deployment;
- supervisione e controllo delle attività di operations, in termini di qualità dei servizi erogati anche in coerenza con quanto previsto dai contratti con i fornitori di riferimento;
- implementazione delle azioni di remediation sulle risorse di competenza in base ai piani preventivi, attività di monitoraggio e/o riscontri da parte del NOC e SOC;
- modifica e/o personalizzazioni dei servizi di Desktop Management in funzione delle specifiche esigenze aziendali;
- verifica del rispetto delle Policy e delle Procedure vigenti nell'organizzazione durante tutte le fasi di erogazione dei servizi.



DIVISIONE OPERATIONS

- La divisione coordina le risorse, i servizi e le tecnologie di rete, attive e passive con la responsabilità di predisporre, esercire, monitorare e controllare sistemi e apparati, mettendo in campo tutte la attività necessarie per assicurare adeguata connettività e continuità di servizio.
- Le tipologie di reti nel perimetro di responsabilità includono: reti locali e reti geografiche.
- Esercise il NOC e coordina le attività evolutive dello stesso in collaborazione con le altre Divisioni; Contribuisce all' aggiornamento dell'Asset Management e del catalogo apparati per i perimetri di competenza;
- Performance & Capacity Management: per il monitoraggio dell'utilizzo della rete, tempo di risposta end-to-end, SLA, prestazioni delle risorse e pianificazione delle capacità e fabbisogni futuri;
- gestisce dei servizi di sicurezza e remediation delle risorse/apparati e/o servizi di rete sulla base delle attività di monitoraggio, piani preventivi o riscontri da parte della divisione sicurezza e architetture infrastrutturali.
- definisce gli standard applicativi aziendali e le linee guida per la razionalizzazione dei sistemi esistenti, attraverso l'interpretazione delle esigenze applicative in una prospettiva di razionalizzazione e limitazione alla proliferazione di soluzioni similari;
- studia, presidia e diffonde ai vari responsabili aziendali i trend di innovazione tecnologica del mercato di riferimento
- cura la progettazione e la realizzazione di soluzioni applicative e piattaforme abilitanti (ad es. identità digitali, Pago PA), mobile, portali e GIS, assicurandone l'implementazione, la manutenzione e l'esercizio applicativo, anche mediante la predisposizione della documentazione necessaria per l'approvvigionamento dei beni/servizi, garantendone l'aderenza alle norme e procedure in tema di sicurezza e privacy;
- è responsabile delle attività di Business Analytics & Big Data per la gestione di grandi quantità di dati, delle relative logiche di aggregazione e degli strumenti d'analisi a supporto dei processi decisionali;
- stabilisce il fabbisogno in termini di software, licenze applicative e relativa assistenza, provvedendo alla programmazione delle acquisizioni necessarie e interfacciandosi con le strutture aziendali interessate;