

**ORGANIZZAZIONE
della
STRUTTURA
TECNICO-AMMINISTRATIVA**

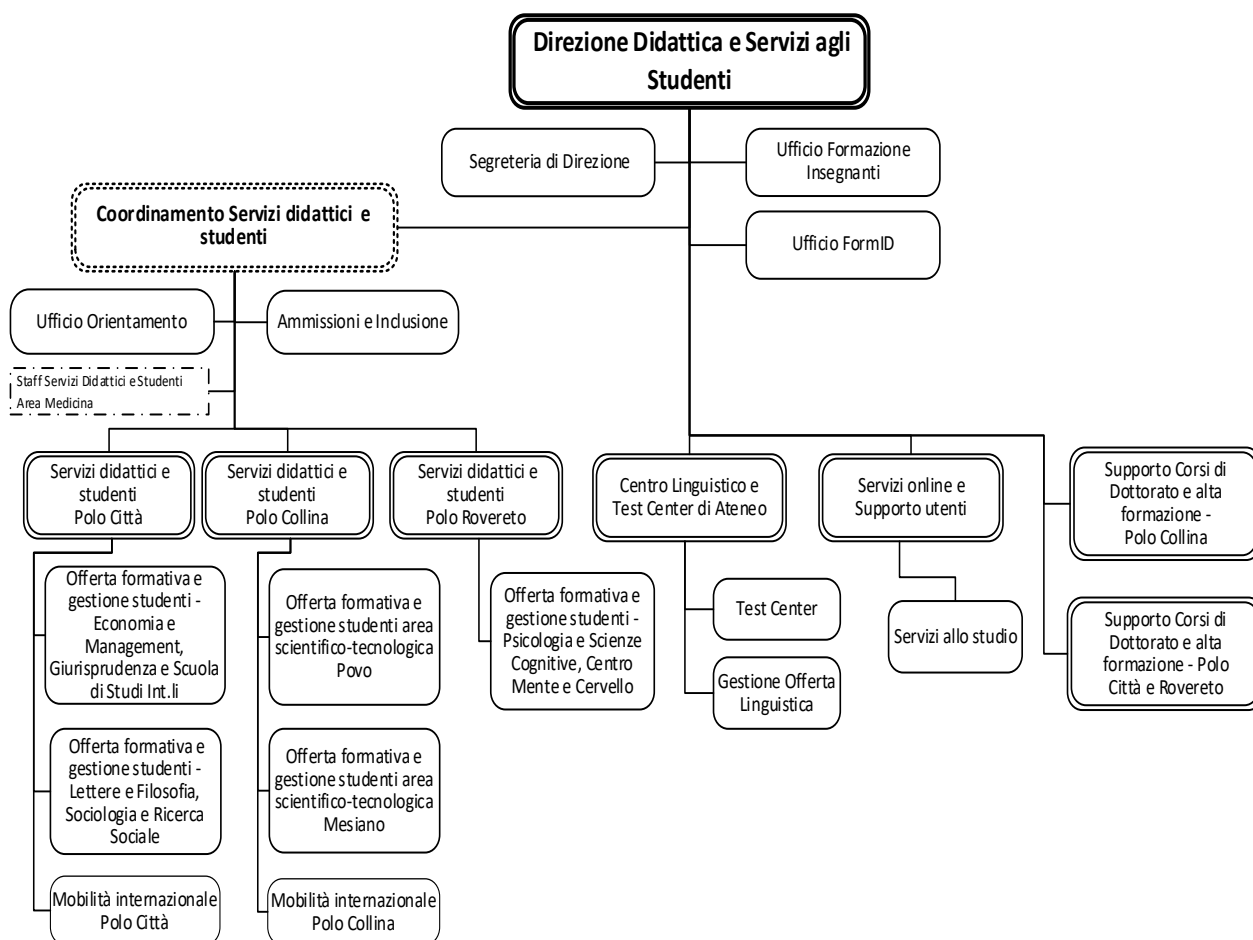
Allegato A

**Direzione Didattica e Servizi agli Studenti
Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari
Direzione Patrimonio Immobiliare**

15 aprile 2024

1. DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

La Direzione Didattica e Servizi agli Studenti supporta le strutture accademiche nella definizione dell'offerta formativa, garantendo i servizi agli iscritti ai percorsi formativi dell'Ateneo.



Di seguito vengono elencate le aree e le relative funzioni presidiate dalla Direzione per le unità di linea e di staff.



DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

- gestione dell'offerta formativa di Ateneo
- gestione dei processi di ammissione e delle carriere degli iscritti ai corsi di studio di I, II e III livello e ai percorsi per la formazione degli insegnanti
- gestione della mobilità in entrata e in uscita sui diversi cicli di studio e relativi servizi di accoglienza
- gestione del servizio orientamento
- gestione e sviluppo dei servizi online per la didattica
- gestione dell'offerta formativa per l'apprendimento linguistico e accertamento delle competenze
- gestione delle attività del Test Center d'Ateneo per certificazioni internazionali
- supporto alle strutture accademiche per lo sviluppo dell'offerta in ambito medico-sanitario
- supporto alle attività del Formid
- gestione in sinergia con DRUO dell'Alternanza Scuola lavoro
- raccordo con Prorettori e Delegati di riferimento

ASSISTENTE DI DIREZIONE

All'Assistente di Direzione, che svolge anche le funzioni di Responsabile della Segreteria di Direzione, sono attribuite le seguenti aree di presidio:

- assistenza operativa e servizi di segreteria della Direzione, gestione delle comunicazioni e relazioni interne ed esterne
- supporto per la predisposizione e gestione del budget di settore e reporting direzionale
- assistenza al diretto responsabile negli aspetti organizzativi, gestionali e nei processi connessi alle attività di sua competenza

SEGRETERIA DI DIREZIONE

- attività di segreteria a supporto della Direzione e delle sue unità organizzative, comprese le strutture dislocate nei Poli, per quanto riguarda gli atti e i provvedimenti di competenza del Dirigente
- gestione flussi contabili per la riscossione e rendicontazione di tasse e contributi versati dai soggetti coinvolti nei processi gestiti dalla Direzione (futuri studenti, studenti, dottorandi, etc.)
- gestione flussi contabili relativi a soggetti coinvolti nei programmi di mobilità internazionale o che partecipano a altre iniziative che prevedono l'erogazione di borse di studio e altri sussidi economici in sinergia con i referenti e uffici referenti per le diverse iniziative
- quantificazione importi riscossi per bollo virtuale e per tassa diritto allo studio
- supporto al Dirigente, in sinergia con i servizi di ateneo a ciò preposti, riguardo i processi connessi all'acquisto di beni, alla fornitura di servizi, nonché alla stipula di contratti per prestazioni didattiche di competenza della Direzione e in particolare per l'offerta formativa del CLA e per la formazione insegnanti
- predisposizione degli atti relativi ai processi che implicano l'assunzione di impegni di spesa nei diversi ambiti presidiati dalla Direzione
- supporto al Dirigente nella predisposizione del budget e nel suo monitoraggio nel corso dell'esercizio contabile

UFFICIO FORMAZIONE INSEGNANTI

- raccordo con il Coordinatore del Centro di Ateneo per la Formazione degli Insegnanti e i Rapporti con la Scuola (Centro FIRS) al fine di attuare gli indirizzi strategici dell'Ateneo in sinergia con il Dirigente;

- supporto amministrativo e organizzativo Centro FIRS nella realizzazione e promozione di iniziative nell'ambito della formazione iniziale e in servizio degli insegnanti, della ricerca in ambito didattico educativo e dei progetti sviluppati dall'Ateneo in collaborazione con il mondo della scuola;
- presidio delle attività amministrativo-gestionali per i corsi di formazione iniziale abilitanti e per i corsi di specializzazione per le attività di sostegno didattico agli alunni con disabilità, e gestione delle collaborazioni a contratto e della rendicontazione dei carichi didattici;
- presidio delle attività relative allo svolgimento degli esami finali di abilitazione e di specializzazione;
- presidio delle relazioni fra le strutture accademiche dell'Ateneo, il Dipartimento Istruzione e Cultura della PAT e il Centro di Formazione per l'aggiornamento Insegnanti PAT (IPRASE) e, in generale, con il mondo della scuola trentina;
- presidio del sito web di Ateneo relativo al Centro FIRS, ai corsi di formazione iniziale e in servizio degli insegnanti e ai rapporti con la scuola;
- organizzazione e gestione di corsi di perfezionamento per docenti tutor o iniziative analoghe, di corsi/seminari di aggiornamento e di formazione per insegnanti in servizio, nonché di laboratori didattici o percorsi di formazione/orientamento

UFFICIO FORMID

- supporto amministrativo e organizzativo al FormID - Teaching Learning Center di Ateneo tramite interazione con gli Organi che lo compongono nella realizzazione e promozione di iniziative di formazione e di sostegno all'innovazione didattica rivolte alla comunità accademica e di azioni formative rivolte agli/alle studenti con l'obiettivo di promuovere un apprendimento significativo;
- gestione del Learning Management System di Ateneo Moodle in stretta collaborazione con la Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari;
- supporto a docenti e studenti nella progettazione/gestione/fruizione di corsi online;
- ricerca, analisi, implementazione e diffusione di tools per la promozione della didattica innovativa e partecipativa;
- supporto ai/alle docenti nell'utilizzo delle tecnologie per la didattica finalizzate a un miglioramento concreto delle pratiche di insegnamento, in collaborazione con gli/le educational developer di FormID;
- supporto ai/alle docenti nella progettazione ed erogazione di prove informatizzate di verifica nell'ambito di insegnamenti presenti nell'offerta didattica dell'Ateneo e in altre attività formative;
- analisi e progettazione di soluzioni e-Learning per servizi interni all'Ateneo e gestione di progetti di formazione a distanza in collaborazione con interlocutori esterni all'Ateneo;
- raccordo delle azioni di tutorato di tipo disciplinare, i cui bandi per la selezione dei tutor sono emanati a livello di Ateneo dalla Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, sulla base di un modello comune di organizzazione delle attività delineato nelle Linee guida per l'organizzazione del tutorato disciplinare.

DIVISIONE SERVIZI ONLINE E SUPPORTO UTENTI

- analisi delle possibili soluzioni applicative da adottare in merito ai servizi di Direzione, supportando il Dirigente nell'individuazione degli interventi da realizzare per l'evoluzione dei servizi online erogati tramite i sistemi informativi di ateneo e, delle conseguenti misure anche di tipo organizzativo necessarie per darne attuazione
- analisi e monitoraggio dei processi presidiati dalla Direzione al fine di individuare e implementare, in accordo con i rispettivi responsabili funzionali, azioni finalizzate alla dematerializzazione e semplificazione
- formalizzazione dei requisiti funzionali e tecnico-organizzativi dei sistemi software, individuati in accordo con il Dirigente e necessari per erogare i servizi agli utenti
- gestione, in sinergia con la Direzione Sistemi Informativi Servizi e Tecnologie Informatiche, dei servizi online rivolti a futuri studenti, studenti, laureati, dottorandi e docenti,

- coordinamento dei servizi relativi al diritto allo studio, con gestione dei flussi dati relativi alle certificazioni ISEEU, presidio del sistema di back office e interfaccia verso Opera Universitaria
- gestione nei sistemi informativi di ateneo dei processi per la riscossione online delle tasse e dei contributi universitari
- presidio degli aspetti relativi alla privacy nell'ottica di "privacy by design": consulenza agli uffici/strutture della Direzione, per la parte di propria competenza, in materia di protezione dei dati e aggiornamento della modulistica privacy (informativa privacy, accordi di nomina a Responsabile del trattamento, accordi di contitolarità), agendo in sinergia con Ufficio Privacy; supporto operativo al Preposto nell'aggiornamento dei Registri delle attività di trattamento

SERVIZI ALLO STUDIO

- gestione dei bandi e stipula contratti e pagamenti relativi alle collaborazioni a tempo parziale degli studenti
- predisposizione bandi e relativi contratti per le attività di tutorato, selezione dei tutor e supporto alle strutture accademiche nella selezione dei tutors specialistici, in sinergia con l'ufficio FormID
- gestione ammissioni al Collegio Bernardo Clesio, supporto amministrativo alle attività del Collegio, raccordo con il Delegato del Rettore e con gli Organi del Collegio
- gestione borse di studio erogate a valere su fondi esterni, gestione convenzioni e scontistiche per servizi agli studenti
- supporto alle strutture accademiche nell'istituzione e attivazione di Master universitari di I e II livello e di corsi di perfezionamento e nei processi di selezione e ammissione e gestione delle posizioni amministrative degli iscritti
- gestione, in sinergia con gli uffici offerta formativa e gestione studenti, dei processi per consegna delle pergamene a laureati/e
- gestione processi di rilascio delle pergamene di laurea e presidio della cerimonia di laurea

COORDINAMENTO SERVIZI DIDATTICI E STUDENTI

- coordinamento dei "Servizi didattici e Studenti" dei tre Poli
- supporto al Dirigente per quanto riguarda il raccordo con le altre unità di linea, in merito ai servizi gestiti dalle unità organizzative coordinate dalla funzione e trasversali alla Direzione
- coordinamento dei servizi relativi alle selezioni e alle ammissioni degli studenti a corsi di studio di I e II ciclo
- coordinamento del servizio Inclusione
- coordinamento del servizio Orientamento
- coordinamento Staff servizi didattici e studenti area medicina
- raccordo con gli Uffici di Staff delle strutture accademiche riguardo ai processi trasversali coordinati dalla DDSS (gestione banche date offerta formativa, selezioni e ammissioni, rendicontazione compiti didattici, altro)
- raccordo con i delegati di riferimento, sia del Rettore sia delle Strutture accademiche

All'interno del Coordinamento Servizi Didattici e Studenti, i Servizi didattici e studenti per l'area medicina sono gestiti da una funzione di Staff.

STAFF SERVIZI DIDATTICI E STUDENTI AREA MEDICINA

- supporto alle strutture accademiche nella definizione del manifesto e dei piani di studio, nell'organizzazione delle sessioni degli esami di profitto e di conseguimento titolo
- gestione dell'offerta didattica nel sistema di ateneo e supporto nella rendicontazione dei compiti didattici e delle attività a contratto



- supporto alle procedure di assicurazione della qualità con particolare riguardo alla gestione delle banche dati ministeriali finalizzate all'accreditamento dei corsi di studio gestione carriere degli studenti e presidio dei relativi servizi online, attività di front office e coordinamento del servizio di tutorato generico
- supporto ai referenti accademici nelle procedure di riconoscimento esami in seguito a passaggi di corso, trasferimenti o riconoscimenti di titoli accademici stranieri
- procedure relative alle iscrizioni annuali, passaggi di corso, trasferimenti, verifica posizioni tasse
- presidio delle attività necessarie al conseguimento del titolo

UFFICIO ORIENTAMENTO

- rapporti con le scuole secondarie superiori
- coordinamento con i servizi di riferimento presso la Provincia Autonoma di Trento
- organizzazione, in sinergia con le Strutture accademiche, di eventi in ateneo rivolti principalmente a futuri studenti del I ciclo, e secondariamente a studenti nel passaggio fra il I e il II ciclo
- organizzazione eventi per le scuole secondarie superiori
- partecipazione a eventi di orientamento sul territorio nazionale
- supporto al Tavolo dei Delegati per l'orientamento

AMMISSIONI E INCLUSIONE

- definizione modalità e tempistiche delle selezioni e ammissioni ai corsi di studio di I e II livello, in raccordo con Dipartimenti e Centri
- processo per la definizione dei contenuti dei test con i docenti referenti dei Dipartimenti e dei corsi di studio
- organizzazione somministrazione test e gestione graduatorie
- supporto ai processi relativi al reclutamento internazionale, con riguardo alle fasi di selezione e ammissione
- supporto nella produzione dei materiali informativi relativi ai corsi di studio
- presidio del servizio inclusione rivolto alla comunità studentesca
- rapporti con fornitori dei servizi per studenti con Disabilità, DSA e altri bisogni speciali

SERVIZI DIDATTICI E STUDENTI POLO COLLINA

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI AREA SCIENTIFICO-TECNOLOGICA - POVO

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI AREA SCIENTIFICO-TECNOLOGICA - MESIANO

- gestione offerta formativa:
 - supporto alle strutture accademiche nella redazione di Ordinamenti e Regolamenti didattici dei corsi di studio di I e II ciclo e nella realizzazione di ulteriori iniziative di formazione permanente
 - supporto alle strutture accademiche nella definizione del manifesto e dei piani di studio, nell'organizzazione delle sessioni degli esami di profitto e di conseguimento titolo
 - supporto alle procedure di assicurazione della qualità con particolare riguardo alla gestione delle banche dati ministeriali finalizzate all'accreditamento dei corsi di studio
 - gestione dell'offerta didattica nel sistema di ateneo e supporto alle strutture accademiche e ai docenti nella rendicontazione dei compiti didattici e dell'attività svolta dai docenti a contratto
 - gestione della logistica relativa alle lezioni e alle sessioni di esami e più in generale degli eventi relativi all'ambito della didattica



- gestione studenti, iscritti ai corsi di studio di I e II livello:
 - supporto all'Ufficio Ammissioni e Inclusione nella gestione dei processi di selezione e ammissione degli studenti e dei servizi ad essi collegati
 - gestione carriere degli studenti e presidio dei relativi servizi online, attività di front office e coordinamento del servizio di tutorato generico
 - supporto ai referenti accademici nelle procedure di riconoscimento esami in seguito a passaggi di corso, trasferimenti o riconoscimenti di titoli accademici stranieri
 - procedure relative alle iscrizioni annuali, passaggi di corso, trasferimenti, verifica posizioni tasse
 - presidio delle attività necessarie al conseguimento del titolo
 - in sinergia con l'ufficio Sviluppo servizi online e supporto utenti definizione delle specifiche funzionali e implementazione di nuovi servizi e processi
 - in sinergia con il servizio di Redazione, monitoraggio e aggiornamento pagine web rivolte agli studenti

MOBILITÀ INTERNAZIONALE

- organizzazione e gestione dei servizi di pre-accoglienza per gli studenti e dottorandi stranieri, rapportandosi con gli altri attori coinvolti nei processi (ad esempio Rappresentanze Diplomatiche e Opera Universitaria)
- assistenza e supporto nelle attività necessarie alla permanenza in Italia degli studenti stranieri e realizzazione eventi finalizzati allo sviluppo di una comunità universitaria internazionale
- predisposizione dei bandi di ammissione ai programmi di mobilità, gestione dei processi di selezione con supporto alle commissioni di valutazione
- supporto allo studente in mobilità in entrata e in uscita e gestione delle attività di front office
- gestione dei programmi finalizzati al rilascio di titoli doppi/multipli o congiunti, nonché altri percorsi formativi gestiti congiuntamente con altre Istituzioni (es Graduate Programme)
- gestione dei processi relativi al reclutamento internazionale, con particolare riguardo al processo di selezione e ammissione
- collaborazione nelle attività di promozione dei corsi di studio internazionali riguardo gli strumenti e i canali di comunicazione utilizzati dall'ateneo
- supporto nell'organizzazione di workshop nell'ambito del consorzio ECIU sull'utilizzo delle micro-credentials

SERVIZI DIDATTICI E STUDENTI POLO CITTÀ

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI - ECONOMIA E MANAGEMENT, GIURISPRUDENZA E STUDI INTERNAZIONALI)

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI - (LETTERE E FILOSOFIA, SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE)

MOBILITÀ INTERNAZIONALE

Il Polo Città gestisce le medesime attività descritte nella struttura del Polo di Collina.

SERVIZI DIDATTICI E STUDENTI POLO ROVERETO

OFFERTA FORMATIVA E GESTIONE STUDENTI – PSICOLOGIA E SCIENZE COGNITIVE, CENTRO MENTE E CERVELLO

Il Polo di Rovereto gestisce le medesime attività descritte nella struttura del Polo di Collina.

Lo "Staff per la mobilità internazionale" gestisce le attività che nel Polo di Collina sono gestite dall'Ufficio Mobilità Internazionale.

CENTRO LINGUISTICO E TEST CENTER DI ATENEO



- raccordo con la/il Presidente del Centro al fine di attuare gli indirizzi strategici dell'Ateneo in sinergia con il Dirigente e supporto al Comitato Didattico
- definizione dell'offerta formativa per le lingue in accordo con le strutture accademiche e programmazione didattica con individuazione delle coperture didattiche
- erogazione corsi di lingua, in presenza e/o in autoapprendimento, per gli iscritti ai corsi di studio di I, II e III livello, per gli studenti in mobilità internazionale e per il personale dell'Università (staff, docenti e utenti esterni)
- supporto a Dipartimenti e Centri nelle attività di certificazione delle competenze informatiche e delle prove di conoscenza linguistica
- raccordo con la Direzione Risorse Umane e Organizzazione per gli aspetti inerenti all'implementazione dei contratti dei CEL e degli altri collaboratori/trici
- gestione, coadiuvando il dirigente, del budget della struttura gestione bandi di selezione per la formazione di graduatorie di idonei e gestione dei contratti per gli affidamenti di corsi di lingua del Centro
- monitoraggio dello svolgimento degli incarichi didattici dei collaboratori esperti linguistici e degli insegnanti a contratto
- predisposizione convenzioni con Enti esterni e gestione procedure di accreditamento del Test Center d'Ateneo per l'erogazione delle certificazioni internazionali in base ai requisiti previsti dagli Enti certificatori
- ricerca, analisi e implementazione di strumenti e metodologie per incentivare l'apprendimento linguistico e delle competenze informatiche
- organizzazione di eventi per la diffusione e la promozione delle attività del centro

GESTIONE OFFERTA LINGUISTICA

- raccordo con la responsabile del centro e i coordinatori di area linguistica nella programmazione dell'offerta linguistica di Ateneo
- gestione dell'offerta didattica nel gestionale del CLA e programmazione e predisposizione del calendario didattico dei corsi (periodo corsi e periodo iscrizioni)
- gestione percorsi formativi finalizzati al conseguimento di certificazioni internazionali (ICDL, IELTS etc.)
- front office verso gli utenti del centro attraverso attività di front office, ticketing, mail, promozione e diffusione delle attività del centro
- supporto ai collaboratori esperti linguistici e ai collaboratori esterni nella stesura dei syllabi, nella rendicontazione dei compiti didattici e nel monitoraggio della valutazione (test di fine corso, continuous assesement, peer review)
- raccordo con gli altri uffici della DDSS per recepimento modifiche degli ordinamenti e regolamenti didattici dei corsi di studio e per il riconoscimento delle certificazioni internazionali
- supporto all'ufficio Ammissioni e Inclusione nel percorso di apprendimento di studenti BES
- raccordo con Enti esterni convenzionati per accesso ai corsi da parte di loro dipendenti
- gestione acquisto materiali e manutenzione delle aule in collaborazione con DPI ove necessario

TEST CENTER

- gestione del protocollo previsto in qualità di Test Center accreditato con aggiornamento periodico per l'accreditamento dei proctor e verifica dei requisiti d'aula e mantenimento delle funzionalità necessarie previste
- organizzazione, gestione ed erogazione delle prove di ammissione sia in ambito linguistico sia in ambito informatico (TOLC, test di ingresso)
- programmazione e gestione delle prove di conoscenza linguistica previste nei percorsi formativi (iscrizione, supporto utenti, sorveglianza, verbalizzazione)
- svolgimento delle attività tecnico - gestionali connesse al processo di accreditamento e riaccreditamento periodico del Test Center in base ai requisiti previsti dagli Enti certificatori
- amministrazione tecnica, configurazione e gestione dei sistemi informatici necessari all'erogazione delle certificazioni internazionali

- gestione e svolgimento delle prove di conoscenza linguistica e certificazioni informatiche per studenti e studentesse BES
- informatizzazione delle prove di conoscenza linguistica e gestione della logistica relativa alle sessioni delle prove di conoscenza linguistica, delle competenze informatiche di base e delle certificazioni internazionali

SUPPORTO CORSI DI DOTTORATO E ALTA FORMAZIONE - POLO COLLINA

- supporto a Dipartimenti e Centri nelle attività di:
 - stesura delle proposte di istituzione e rinnovo dei corsi di dottorato, presidio dell'iter di approvazione, rapporti con gli Atenei/enti convenzionati, redazione delle relazioni annuali dei corsi di dottorato
 - redazione regolamenti dei corsi di dottorato
 - definizione convenzioni relative a finanziamenti e ad altre forme di collaborazione per la realizzazione del corso di dottorato
 - predisposizione bandi di ammissione, gestione online delle candidature e dei procedimenti concorsuali
 - internazionalizzazione del corso di dottorato e mobilità dei dottorandi tramite gestione accordi di cotutela di tesi, collaborazione a progetti internazionali di mobilità, assistenza ai candidati/dottorandi stranieri, supporto alle commissioni dell'esame di ammissione per la verifica dell'idoneità dei titoli di studio conseguiti all'estero
 - rendicontazioni ministeriali e dati statistici tramite la gestione dell'Anagrafe ministeriale Dottorati e Dottori di ricerca, elaborazione ed analisi dati
- gestione attività connesse alla carriera dei dottorandi (iscrizioni, passaggi ad anni successivi, certificazioni e rilascio dei titoli, gestione di alcune procedure contabili in sinergia con la corrispondente funzione del Polo Città e Rovereto)
- gestione ammissione all'esame finale/alla procedura di valutazione della tesi (referaggio) e dell'iter amministrativo di costituzione delle commissioni esaminatrici
- gestione esami di Stato: raccolta domande di partecipazione alle sessioni d'esame, supporto alle Commissioni e, in sinergia con il Polo Città e Rovereto, gestione rapporti con Ministero e Ordini professionali, rilascio certificati e diplomi di abilitazione

SUPPORTO CORSI DI DOTTORATO E ALTA FORMAZIONE - POLO CITTÀ E ROVERETO

Il Polo Città e Rovereto gestisce le medesime attività descritte nella struttura del Polo di Collina e coordina inoltre i seguenti servizi e attività trasversali ai tre Poli:

- predisposizione budget di Ateneo relativo alle risorse destinate a borse di dottorato, contributi di residenzialità, maggiorazioni di borsa e ad altre attività relative ai corsi di dottorato
- gestione delle procedure contabili connesse all'erogazione delle borse, dei contributi di residenzialità, delle maggiorazioni di borsa;
- gestione delle procedure contabili connesse all'accertamento delle entrate

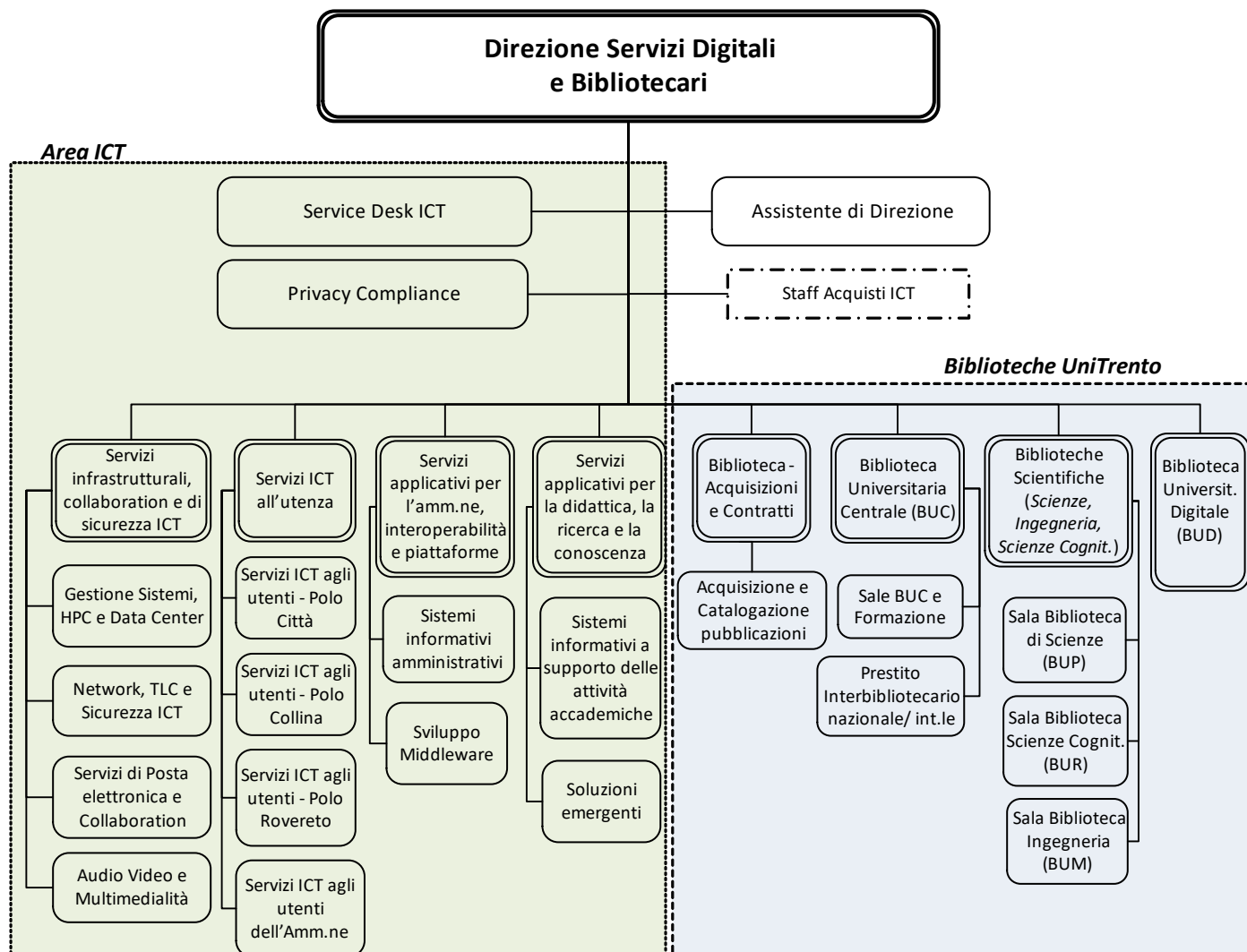
2. DIREZIONE SERVIZI DIGITALI E BIBLIOTECARI

La Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari ha la responsabilità del ciclo di vita dei servizi digitali di Ateneo al servizio della didattica, della ricerca e dei processi amministrativo-gestionali.

Promuove il più efficace utilizzo delle nuove tecnologie da parte dell'intera comunità degli utenti attraverso proprie risorse professionali impiegate nei servizi di assistenza, consulenza, formazione e supporto a livello d'Ateneo.

Presidia inoltre le attività di selezione, raccolta, organizzazione e accesso all'informazione, in ogni sua forma, rivolte agli utenti delle Biblioteche UniTrento, con particolare riguardo agli utenti primari, cioè i membri dell'Ateneo.

Le Biblioteche UniTrento sono altresì a disposizione della Comunità del territorio come centro bibliografico altamente specializzato.



Di seguito vengono elencate le aree di presidio per la Direzione e per le singole unità di linea e di staff.

DIREZIONE SERVIZI DIGITALI E BIBLIOTECARI

La Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari si occupa di:

- attuare i programmi deliberati dagli organi accademici e dalle direttive del Direttore Generale, attraverso la gestione finanziaria, tecnica, amministrativa e organizzativa delle risorse umane, strumentali e di controllo direttamente attribuite
- garantire l'adeguatezza, l'economicità, l'efficacia ed efficienza, il costante sviluppo, l'erogazione in sicurezza e secondo SLA adeguati e il miglioramento continuo dei Servizi in Catalogo di pertinenza lungo tutto il loro ciclo di vita
- sviluppare piani e programmi anche a lungo termine per l'Area ICT e le Biblioteche UniTrento, al fine di soddisfare le esigenze accademiche e amministrative.
- partecipare attivamente ai network territoriali, nazionali ed europei in ambito ICT e bibliotecario per condividere pratiche ed esperienze e contribuire alla costruzione degli scenari futuri
- predisporre relazioni, rendicontazioni ed elaborazioni periodiche sullo stato delle Biblioteche UniTrento e dell'Area ICT, garantendo trasparenza e accountability
- rendere disponibili, nel perimetro previsto da norme, regolamenti e trattamenti, i dati gestiti dai Servizi in Catalogo di pertinenza alle strutture di Ateneo per finalità di missione istituzionale, governance e diffusione ad organi esterni (MIUR, Nucleo di Valutazione, ecc.)

ASSISTENTE DI DIREZIONE

All'Assistente di Direzione, che svolge anche le funzioni di Responsabile della Segreteria di Direzione, sono attribuite le seguenti aree di presidio:

- assistenza al diretto Responsabile di Direzione negli aspetti organizzativi, gestionali e nei processi connessi alle attività di sua competenza, anche attraverso la predisposizione delle proposte di determinazione dirigenziale
- gestione delle relazioni e della comunicazione interne ed esterne; stesura e revisione della documentazione di Direzione (es. comunicazione istituzionale, relazioni, copywriting, presentazioni, obiettivi di performance, statistiche, verbali)
- progettazione ed erogazione di interventi formativi in ambito ICT e coordinamento della strategia di promozione delle competenze digitali per il personale UniTrento
- mappatura dei processi interni alla Direzione
- consulenza metodologica e operativa su UX Design e Service Design
- accountability sul processo di Service Catalogue Management di Ateneo, sugli strumenti a suo sostegno e sulle informazioni necessarie a orientare e supportare l'utente nell'utilizzo dei Servizi in Catalogo anche attraverso l'adozione di un linguaggio accessibile all'utenza
- servizi di segreteria di Direzione, gestione delle comunicazioni e relazioni interne ed esterne, per i servizi digitali e i servizi bibliotecari (email e telefono istituzionale, PiTre Direzione, email e agenda del Responsabile di Direzione)
- punto di riferimento per il personale di Direzione nella gestione degli specifici iter amministrativi (presenze, trasferte, attestazioni)
- supporto per la predisposizione e gestione del budget di settore e reporting direzionale
- gestione della riallocazione economica e finanziaria dei servizi erogati alle strutture d'Ateneo ed Enti esterni

All'interno della Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari, il servizio Acquisti ICT è gestito da una funzione di Staff:

STAFF ACQUISTI ICT DI DIREZIONE

- è accountable sul processo di acquisto/procurement di Direzione (dalla richiesta di acquisto fino al saldo delle fatture)
- è responsabile sul processo di acquisto/procurement di Direzione per gli acquisti finalizzati a sostenere il ciclo di vita dei servizi ICT erogati dalla Direzione, con il supporto della Direzione Centrale Acquisti o in proprio per la parte di acquisti a minor prezzo previsti dalla normativa o in Convenzione (Consip, Cineca, CRUI, TNdigit, ecc.)
- assicura la definizione della programmazione triennale acquisti
- assicura la pubblicazione in Amministrazione Trasparente

AREA ICT

L'area ICT la Direzione adotta una impostazione metodologica, citata nelle declaratorie, basata sui processi di Service Management per gli aspetti riguardanti il ciclo di vita dei servizi IT e la loro erogazione. Si fa riferimento invece agli aspetti di Project Management per la gestione di progetti.

SERVICE DESK ICT

La struttura definisce i processi di supporto secondo il paradigma del Service Management per i Servizi a Catalogo di Ateneo, offre il primo livello di supporto ai servizi di Direzione / Area ICT e collabora alla gestione del Catalogo dei servizi di Ateneo.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi di Ateneo:

- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per gli strumenti a suo sostegno e per le informazioni necessarie a orientare e supportare l'utente nell'utilizzo dei Servizi anche attraverso l'adozione di un linguaggio comune e accessibile all'utenza, in collaborazione con l'Assistente di Direzione;
- è accountable per i processi di Incident Management e Request Fulfillment Management, degli strumenti a loro sostegno;
- è accountable per il processo di Knowledge Management di Ateneo e per gli strumenti a suo sostegno;

Per il ciclo di vita dei servizi di Direzione, Area IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;
- è responsabile per i processi di Incident Management e Request Fulfillment Management e del monitoraggio di performance e soddisfazione degli utenti;
- è responsabile per il processo di Knowledge Management;
- è responsabile per il processo di Access Management attraverso la gestione di un punto di contatto di primo livello e interazione diretta con l'utenza per la risoluzione di problemi relativi a identità digitale, autenticazione e autorizzazione ai servizi ICT;
- presidia la funzione Service Desk ICT: coordina le procedure e le tecnologie impiegate per il supporto ai servizi ICT di UniTrento da parte degli specifici gruppi di competenza interni o esterni e loro ridefinizione orientata alla prospettiva dell'utente finale; coordina le comunicazioni di servizio d'interesse generale per i servizi in erogazione;
- fornisce supporto non specialistico ad alcuni Servizi IT trasversali o verticali, in collaborazione con le altre strutture della Direzione.

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;

- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestisce in modo flessibile le risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi.

PRIVACY COMPLIANCE

Si occupa di compliance con riferimento al trattamento e alla protezione dei dati personali, ovvero della conformità dei sistemi informativi e delle relative metodologie di sviluppo rispetto alle norme nazionali ed europee, ai regolamenti e alle policy interne in tale ambito. Opera svolgendo una gamma di attività di natura trasversale sia rispetto al ciclo di vita del trattamento – dalla progettazione fino alla cessazione – sia rispetto ai temi trattati, da un punto di vista tecnologico ed etico.

Si relaziona con i soggetti coinvolti nel trattamento dei dati personali, interni ed esterni all'organizzazione, al fine di garantire il rispetto delle norme di legge applicabili e il raggiungimento e mantenimento del livello di protezione adeguato allo specifico trattamento di dati personali effettuato.

Dispone di una specifica conoscenza della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali – nonché della prassi in materia – prescrizioni, linee guida del garante nazionale ed europeo; il ruolo comporta altresì una conoscenza specifica ed approfondita dell'ambito ICT.

È responsabile per le seguenti attività:

- assistere la Direzione nel garantire il rispetto dei requisiti in materia di trattamento e protezione dei dati personali anche nelle attività progettuali per garantire la protezione dei dati fin dalla progettazione e di protezione per impostazione predefinita (privacy by design e by default);
- assistere la Direzione nella gestione dei registri delle attività di trattamento con particolare riferimento ai processi aziendali supportati da applicativi, le infrastrutture su cui sono erogati e i relativi asset IT a supporto;
- assistere la Direzione nel dare seguito alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati;
- assistere la Direzione nelle attività di valutazione del rischio relativo alla sicurezza dei dati personali;
- assistere la Direzione nelle attività di redazione della valutazione di impatto sui dati personali;
- assistere la Direzione, all'interno delle procedure per l'approvvigionamento di beni e servizi informatici, con indicazioni tecnico-amministrative per verificare la rispondenza di questi prodotti ad adeguati livelli di sicurezza relativamente alla protezione dei dati personali;
- assistere la Direzione, all'interno delle procedure per l'approvvigionamento di beni e servizi informatici, nell'individuare la corretta ripartizione delle relative responsabilità in materia di protezione dei dati tra amministrazione e il fornitore.

Viene consultato per le seguenti attività:

- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, alla definizione di un piano di gestione del rischio per fornire e produrre piani d'azione preventivi e proporre misure efficaci di contingenza;
- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, all'analisi dei processi/flussi di dati al fine di consentire l'implementazione di misure tecniche e organizzative adeguate;
- contribuire, a seguito delle attività di audit, nell'individuare le misure necessarie a eliminare eventuali non-conformità rilevate da applicare ai sistemi informativi coinvolti;
- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, nell'applicazione dei provvedimenti del garante, dei codici di condotta o delle certificazioni applicabili in materia di trattamento e protezione dei dati personali (es: trattamento dei dati personali per scopi di ricerca scientifica, trattamento dei dati genetici, codice di condotta per l'utilizzo dei dati sulla salute a fini didattici e di pubblicazione scientifica, etc.);
- contribuire, anche con le altre strutture di Ateneo, ad identificare e adottare le misure supplementari necessarie per attivare il trasferimento dei dati personali verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali (Transfer Impact Assessment).

SERVIZI INFRASTRUTTURALI, COLLABORATION E DI SICUREZZA ICT



La Divisione cura il ciclo di vita dei servizi infrastrutturali, di rete e TLC on premise e cloud di Ateneo, i servizi di sicurezza ICT, i servizi di posta elettronica, di comunicazione, di collaboration e audio/video.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con l'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk;
- è accountable e responsabile per il ciclo di vita ([demand] - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) delle infrastrutture, piattaforme di comunicazione, collaboration e sicurezza di Ateneo;
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management, Request Fulfillment Management e Access Management come supporto per i servizi IT in erogazione nel proprio perimetro in collaborazione principalmente con le Divisioni Servizi ICT all'utenza e Service Desk;
- è accountable e responsabile per il processo di Security Management garantendo:
 - la gestione della sicurezza informatica e del servizio CERT (anagrafica sistemi e servizi, analisi del rischio e controllo delle politiche di sicurezza, gestione degli incidenti e loro escalation);
 - il supporto al RPD e al titolare nella gestione di data breach;
 - la gestione dei servizi di sicurezza e AntiVirus AntiSpam;
- è accountable e responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management garantendo:
 - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
 - la gestione del servizio di reperibilità informatica e delle risorse dedicate;
 - l'adeguatezza dell'infrastruttura alle esigenze di capacità elaborativa dei servizi ICT in erogazione;
- presidia la funzione IT Operations d'Ateneo:
 - presidio e gestione dei servizi nel proprio perimetro;
 - raccolta di informazioni, indicatori della qualità dei servizi, pubblicazione di analisi statistiche, documentazione tecnica e manualistica e loro diffusione attraverso strumenti pubblici di content management;
- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi.

GESTIONE SISTEMI, HPC E DATA CENTER

- analisi, progettazione, valutazione, acquisizione e gestione delle risorse hardware, software, tecnologiche e dei servizi ICT on premise e in cloud, necessari alla gestione ed evoluzione del Data Center e delle piattaforme infrastrutturali mission critical d'Ateneo alla luce dell'evoluzione tecnologica e in riferimento agli standard e best practices internazionali;
- analisi, progettazione, realizzazione e gestione on premise e in cloud di:
 - servizi per la Ricerca quali calcolo ad alte prestazioni (HPC), IaaS (Infrastructure as a Service) e storage dedicato;
 - piattaforme tecnologiche per la virtualizzazione del desktop in ambito amministrativo e didattico;
 - servizi di Storage & Backup, Database Management Systems, Application Server, Directory System, Web Server;
 - servizi di housing e di hosting (server virtuali, hosting web, servizi in cloud) per le strutture d'Ateneo, per progetti di ricerca, centri, dipartimenti ed enti convenzionati.
- gestione della continuità operativa e della sicurezza informatica a livello di sistemi e dei dati in conformità alla normativa vigente (aggiornamenti, log, backup/restore, business continuity & Disaster Recovery);
- monitoraggio della disponibilità e qualità dei servizi, statistiche di utilizzo e loro pubblicazione on line;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

NETWORK, TLC E SICUREZZA ICT

- analisi, progettazione, installazione, evoluzione dei sistemi di rete e di telecomunicazione cablata e wireless di Ateneo e loro gestione e assistenza in collaborazione con i Servizi ICT;
- analisi, progettazione, implementazione e gestione tecnologica dell'infrastruttura di rete negli ambienti cloud;
- analisi, progettazione, implementazione e gestione tecnologica dei servizi (DNS, DHCP, Proxy, NAT, Next Generation Firewall, VoIP, VPN, Traffic Shaper e similari) e della autenticazione di rete (AD, Ldap, Radius e similari) anche federata (IDEM, EDUROAM e similari);
- analisi, progettazione e gestione della continuità operativa per le reti d'Ateneo (Ponti radio di backup, Servizi di networking disponibili sul sito di Disaster Recovery, reti di Data Center);
- gestione del servizio di rilascio certificati digitali (non personali) e di registrazione nomi a dominio su enti esterni;
- gestione dell'interconnessione con le reti della ricerca ed altri Enti territoriali, del Polo GARR e dei relativi servizi esterni;
- gestione della fonia e della connettività su rete cellulare, nell'ambito delle convenzioni Consip, per i dispositivi assegnati dall'Ateneo per motivi di servizio;
- analisi, progettazione e gestione, in collaborazione con i Servizi ICT, della piattaforma antivirus per il personale d'Ateneo;
- conduzione del servizio CERT per la definizione di policy di sicurezza, la scansione delle vulnerabilità e la gestione degli incidenti di sicurezza;
- collabora con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E COLLABORATION

- presidio, gestione operativa e integrazione delle politiche di accesso e di rilascio dei servizi delle piattaforme di comunicazione e collaborazione di Ateneo, sia in cloud che interne/in-house, e in particolare di:
 - posta elettronica istituzionale, organizzativa e personale d'Ateneo;
 - mailing list e gestione dei relativi gruppi di distribuzione;
 - gestione della directory, rubriche e calendari di utenti e risorse;
 - forum, blog, instant messaging;



- piattaforme cloud per la produttività personale e di gruppo, office automation, collaboration, didattica e altri strumenti integrati nella piattaforma;
- gestione dei domini di posta elettronica, delle policy di email routing, dei servizi di posta elettronica interni su smtp autenticati e non autenticati;
- analisi, progettazione e gestione delle piattaforme AntiSpam per i servizi email;
- gestione della console di amministrazione e della sicurezza (utenti, permessi, deleghe, dispositivi, rilascio applicazioni);
- supporto - alla luce dell'innovazione tecnologica e dell'evoluzione dell'offerta di mercato - all'analisi e scelta degli strumenti tecnologici e dei servizi di supporto più adatti per l'implementazione e il costante aggiornamento delle piattaforme di comunicazione e collaborazione utilizzate in Ateneo;
- supporto alla definizione di politiche di accesso ai servizi di comunicazione e collaborazione da parte delle diverse tipologie di utenti, loro implementazione e presidio attuativo nell'erogazione dei servizi;
- monitoraggio e controllo della funzionalità, continuità, sicurezza e qualità dei servizi erogata dalle piattaforme tecnologiche di comunicazione e collaborazione e pubblicazione di relativi indicatori (analisi dei log, gestione avvisi automatici di compromissione utente, reset cookies di accesso, virus, phishing, spam, attacchi zero days, e scam);
- collaborazione con l'Assistente di Direzione e con le strutture Service Desk e Servizi ICT all'utenza nello sviluppo di documentazione specifica e nella ideazione ed erogazione di eventi formativi per favorire il cambiamento e l'incremento della produttività attraverso gli strumenti di collaborazione e comunicazione
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

AUDIO VIDEO E MULTIMEDIALITÀ

- analisi dei bisogni, definizione requisiti tecnici, progettazione, installazione e manutenzione degli impianti tecnici audiovisivi (in particolare per la didattica) per tutte le sedi d'Ateneo e loro gestione e assistenza sia diretta che in collaborazione con i Servizi ICT;
- progettazione e produzione di prodotti multimediali per la comunicazione istituzionale d'Ateneo, per il portale, per la divulgazione scientifica e la didattica avanzata;
- gestione operativa dei servizi di videostreaming (apparati, segnali, parametri, configurazioni);
- gestione operativa dei servizi di web-conference (per didattica e produttività di gruppo);
- organizzazione e gestione degli archivi audio e video d'Ateneo;
- registrazione di eventi, conferenze, lezioni in aula;
- realizzazione ed editing di contributi multimediali per uso interno (creazione, modifica e conversione di contenuti multimediali);
- progettazione, realizzazione e gestione della piattaforma per l'erogazione di contenuti su display informativi di sede;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

SERVIZI ICT ALL'UTENZA

La Divisione offre il primo livello di supporto ai servizi ICT on field - come gestione della postazione di lavoro, aule didattiche, laboratori informatici e similari - e ai servizi applicativi di base - come le applicazioni di produttività personale e collaboration, anche in cloud - di Ateneo.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con l'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk;



- è accountable e responsabile per il ciclo di vita (demand - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) dei servizi IT erogati direttamente;
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management, Request Fulfillment e Access Management come supporto di primo livello in collaborazione con la struttura Service Desk e le altre Divisioni;
- è responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management garantendo:
 - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- è responsabile per il processo di Security Management garantendo:
 - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- presidia la funzione **IT Operations** d'Ateneo:
 - presidio e gestione dei servizi nel proprio perimetro e in particolare dei servizi di desktop management d'Ateneo;
 - raccolta di informazioni, indicatori della qualità dei servizi, pubblicazione di analisi statistiche, documentazione tecnica e manualistica e loro diffusione attraverso strumenti pubblici di content management
- identifica, acquisisce, distribuisce e rendiconta il software di tipo Campus a livello d'Ateneo;
- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali dedicate all'erogazione dei servizi.

SERVIZI ICT AGLI UTENTI DEL POLO CITTÀ

SERVIZI ICT AGLI UTENTI DEL POLO COLLINA

SERVIZI ICT AGLI UTENTI DEL POLO ROVERETO

Ciascuno degli uffici elencati presta la propria attività secondo la propria copertura geografica. In questo contesto, ciascuno offre:

- assistenza agli utenti afferenti al Polo per tutti i servizi ICT on field - come gestione della postazione di lavoro, aule didattiche, laboratori informatici e similari - e ai servizi applicativi di base - come le applicazioni di produttività personale e collaborations, anche in cloud - di Ateneo;
- presidio e primo supporto, in collaborazione con i service owner, della fruibilità ed accesso a tutti gli specifici servizi indicati nel Catalogo dei Servizi ICT;
- assistenza e supporto agli utenti per la gestione dei loro posti di lavoro per l'accesso a servizi di tipo istituzionale;
- gestione operativa di impianti e risorse informatiche condivise (es: stampanti, scanner, plotter, terminali VoIP), aule e laboratori didattici informatici comuni di Polo

- gestione delle dotazioni tecnologiche comuni di sale riunioni e convegni, aule didattiche e laboratori di informatica in collaborazione con il servizio AVM d'Ateneo;
- erogazione del servizio di help desk di primo livello, assistenza diretta agli utenti e in modalità remota, in particolare per quelli in telelavoro o smart working; collaborazione con l'help desk di secondo livello per le problematiche ICT complesse, in collaborazione con gli altri settori della Direzione;
- collaborazione con il SUA nella gestione dell'assistenza, il change management e la diagnosi di malfunzionamento delle apparecchiature per gli utenti PTA dislocati nelle sedi di Polo;
- partecipazione alla progettazione e mantenimento del catalogo degli asset Informatici; aggiornamento e definizione della dotazione informatica di aule e laboratori didattici informatici; condivisione con gli altri servizi di supporto per l'introduzione e la messa a punto di nuove tecnologie o di aggiornamento di quelle in uso; dismissione procedure e apparecchiature obsolete con recupero dei dati e supporto alla migrazione dei profili utente sulla nuova dotazione informatica;
- raccolta e analisi dei bisogni dell'utenza servita e gestione completa del ciclo di vita delle apparecchiature assegnate (acquisizione, distribuzione, IMAC, dismissione), in particolare di aule e laboratori didattici informatici comuni di Polo;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

SERVIZI ICT AGLI UTENTI DELL'AMMINISTRAZIONE

- assistenza agli utenti afferenti alle Strutture Gestionali centrali e agli Organi di Governo per tutti i servizi ICT on field - come gestione della postazione di lavoro, aule didattiche, laboratori informatici e similari - e ai servizi applicativi di base - come le applicazioni di produttività personale e collaborations, anche in cloud - di Ateneo;
- presidio e primo supporto, in collaborazione con i service owner, della fruibilità ed accesso a tutti gli specifici servizi indicati nel Catalogo dei Servizi ICT;
- assistenza e supporto agli utenti per la gestione dei loro posti di lavoro e per l'accesso a servizi di tipo istituzionale;
- per gli utenti dislocati nelle sedi dell'amministrazione, l'assistenza, il change management e la diagnosi di malfunzionamento delle apparecchiature e dei servizi è svolta in collaborazione con i Servizi ICT Utenti dell'amministrazione;
- gestione operativa di impianti e risorse informatiche condivise (es: stampanti, scanner, plotter, terminali VoIP);
- gestione delle dotazioni tecnologiche comuni di sale riunioni e convegni in collaborazione con il servizio AVM d'Ateneo;
- erogazione del servizio di help desk di primo livello, assistenza diretta agli utenti e in modalità remota, in particolare per quelli in telelavoro o smart working; collaborazione con l'help desk di secondo livello per le problematiche ICT complesse, in collaborazione con gli altri settori della Direzione;
- partecipazione alla progettazione e mantenimento del catalogo degli Asset Informatici; aggiornamento e definizione della dotazione informatica rispetto al profilo utente; condivisione con gli altri servizi di supporto per l'introduzione e la messa a punto di nuove tecnologie o di aggiornamento di quelle in uso; dismissione procedure e apparecchiature obsolete con recupero dei dati e supporto alla migrazione dei profili utente sulla nuova dotazione informatica;
- raccolta e analisi dei bisogni e gestione completa del ciclo di vita delle apparecchiature (acquisizione, distribuzione, IMAC, dismissione) degli utenti afferenti alle Strutture Gestionali centrali e agli Organi di Governo
- collabora con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

SERVIZI APPLICATIVI PER L'AMMINISTRAZIONE, INTEROPERABILITÀ E PIATTAFORME

La Divisione cura il ciclo di vita dei servizi applicativi di Ateneo a supporto alle attività amministrative - in collaborazione con le altre Direzioni - le piattaforme middleware di Ateneo, le integrazioni con le piattaforme provinciali, nazionali e di settore e definisce e regola il modello di interoperabilità applicativa di Ateneo.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;



- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con l'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk;
- è accountable e responsabile per il ciclo di vita ([demand] - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) degli applicativi per l'amministrazione e per le piattaforme middleware di Ateneo;
- è accountable per il modello di riferimento su interoperabilità, compresi gli strumenti a supporto e responsabile per gli strumenti a supporto e le interoperabilità in ambito;
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management e Request Fulfillment Management come supporto per i servizi IT in erogazione nel proprio perimetro in collaborazione principalmente con le Divisioni Servizi ICT all'utenza e Service Desk;
- è accountable e responsabile per il processo di Access Management e degli strumenti a supporto. In questo contesto offre:
 - analisi, sviluppo e supporto tecnologico alla gestione ed evoluzione del modello di accesso ai servizi ICT ed alle risorse logiche e fisiche d'Ateneo implementato attraverso l'Identity Management System e servizi collegati;
 - supporto all'attuazione delle politiche di accesso stabilite da regolamenti e norme operative e monitoraggio della loro efficacia;
- è responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management garantendo:
 - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
 - il supporto della componente middleware a garanzia di continuità e disponibilità dei servizi applicativi;
- è responsabile per il processo di Security Management garantendo:
 - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- presidia la funzione IT Operations d'Ateneo:
 - esercizio dei servizi di middleware e interoperabilità nel proprio perimetro;
 - esercizio dei servizi applicativi nel proprio perimetro;
 - raccolta di informazioni, indicatori della qualità dei servizi, pubblicazione di analisi statistiche, documentazione tecnica e manualistica e loro diffusione attraverso strumenti pubblici di content management;
- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo;
- gestione flessibile delle risorse umane, economiche e strumentali.

Con riferimento all'ambito più generale dei sistemi informativi, la Divisione, in accordo con la Divisione Servizi Applicativi per la didattica, la ricerca e la conoscenza, cura inoltre:

- la sperimentazione e adozione di tecnologie avanzate e innovative per lo sviluppo applicativo e l'integrazione dei sistemi;
- la diffusione dello sviluppo IT secondo principi di privacy, sicurezza, accessibilità, interoperabilità, aderenza agli standard, in adesione alle linee guida nazionali ed europee per i servizi IT nella PA;
- la progettazione dei sistemi centrata sulle esigenze dell'utente, in coerenza con gli obiettivi generali stabiliti dall'Ateneo;
- il monitoraggio dell'evoluzione delle tecnologie IT e dei relativi standard di mercato per l'individuazione e la selezione degli strumenti più idonei al soddisfacimento delle esigenze espresse dall'Ateneo nell'ambito dei sistemi informativi.

SVILUPPO MIDDLEWARE

- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione della piattaforma di Identity Management di Ateneo e integrazione con federazioni nazionali e internazionali (es: eduroam, IDEM, eduGAIN)
- collaborazione con le altre funzioni di sviluppo di applicazioni e di servizi della Direzione per l'adozione di pratiche e standard comuni per la condivisione delle informazioni e fruizione delle funzionalità trasversali dei SI d'Ateneo:
 - coordinamento e supporto dei flussi informativi relativi alle Anagrafiche di Ateneo per quanto riguarda gli aspetti di interscambio tra servizi e applicazioni differenti;
 - disegno e supporto del modello di riferimento per l'interscambio tra le differenti componenti del sistema informativo di Ateneo delle informazioni riferite alle entità logiche di valenza trasversale, coordinamento della definizione e dell'implementazione dei modelli, degli standard di utilizzo e degli strumenti di trasmissione necessari;
 - disegno e sviluppo di funzionalità trasversali ai servizi, sistemi e applicazioni di Ateneo;
 - collaborazione alla scelta e adozione degli strumenti e dei sistemi di supporto all'implementazione dei servizi e delle applicazioni;
 - coordinamento dei sistemi di identificazione e autorizzazione online degli utenti e delle applicazioni;
 - supporto all'integrazione fra applicazioni e sistemi, sia sviluppati internamente che di mercato, e collaborazione all'adozione di strumenti e tecnologie innovative;
- gestione del sistema software di accesso fisico e controllo presenze nelle sedi dell'Ateneo;
- gestione e manutenzione del bilanciatore software dei servizi informatici della Direzione (web server / reverse proxy);
- gestione di piattaforme generali dei servizi di backend (come RabbitMQ, Elasticsearch, MongoDB, PHP e similari);
- gestione del livello di middleware delle piattaforme CMS e LMS di Ateneo;
- monitoraggio e ottimizzazione dei servizi erogati;
- partecipazione all'adozione di soluzioni di integrazione applicativa (dev-ops) adottate a livello di Direzione;
- supporto all'adozione di strumenti di discovery e orchestrazione dei servizi nel modello Cloud;
- collabora con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

SISTEMI INFORMATIVI AMMINISTRATIVI

- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione di applicativi e servizi Web per il supporto a specifici ambiti dei sistemi informativi di natura amministrativa come ad esempio l'ERP amministrativo-gestionale, la gestione finanziaria, la gestione del personale e i servizi collegati alla trasparenza amministrativa; in questo contesto è centro di competenza per la tecnologia SAP;
- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione di applicativi per la valorizzazione delle informazioni gestite nei diversi sistemi informativi dell'Ateneo;
- progettazione, realizzazione (sviluppo o acquisizione), gestione e manutenzione di strumenti trasversali di supporto alla digitalizzazione dei processi e all'evoluzione dell'e-government in Ateneo;



- attività di supporto alle altre strutture di Ateneo per la produzione ed elaborazione di informazioni nel contesto delle attività di business intelligence e di trasparenza amministrativa;
- integrazione dei sistemi gestionali di Ateneo con piattaforme esterne di tipo enterprise, a livello nazionale, ministeriale, bancario e di fornitori di servizi certificati
- integrazione di servizi PaaS e SaaS di cloud computing e cloud collaboration con soluzioni locali, nell'ambito della digitalizzazione dei processi;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

SERVIZI APPLICATIVI PER LA DIDATTICA, LA RICERCA E LA CONOSCENZA

La Divisione cura la gestione ed evoluzione dei sistemi informativi di Ateneo di supporto alle attività accademiche, con particolare riferimento alle aree della didattica, della ricerca e della valorizzazione della conoscenza.

In questo contesto, per l'evoluzione del portfolio dei servizi IT:

- è responsabile per il processo di Demand management del proprio perimetro e, in questo contesto, agisce anche proattivamente nell'individuazione ed indirizzo di iniziative di miglioramento continuo dei servizi IT erogati;
- è responsabile per il processo di Service Catalogue Management, per i servizi e i CI nel proprio perimetro, in collaborazione con l'Assistente di Direzione e la struttura Service Desk;
- è accountable e responsabile per il ciclo di vita (demand - analisi - sviluppo - mantenimento - ritiro) degli applicativi per la didattica, la ricerca e la conoscenza.
 - coordinamento nello sviluppo dei sistemi informativi tra i diversi ambiti delle attività accademiche, condivisione delle soluzioni più efficaci, diffusione delle best practice
 - erogazione di servizi di sviluppo applicativo sia attraverso l'utilizzazione di piattaforme locali che con acquisizione di servizi da piattaforme esterne
 - analisi e predisposizione di strumenti informativi di supporto alle decisioni basati su una visione d'insieme dei dati disponibili in Ateneo, secondo criteri di coerenza, corretta strutturazione e chiarezza interpretativa
 - promozione di iniziative in collaborazione con i Dipartimenti per la partecipazione degli studenti alle attività di sviluppo di software applicativo, con particolare riferimento a servizi innovativi.
- presidia la funzione di Project manager per i progetti di propria ownership, anche con il coinvolgimento delle altre strutture della Direzione;
- collabora con le altre strutture della Direzione nella realizzazione ed esecuzione di progetti non di propria ownership;

Per l'erogazione dei servizi IT:

- è responsabile per i processi di Incident Management, Request Fulfillment Management e Access Management come supporto per i servizi IT in erogazione nel proprio perimetro in collaborazione principalmente con le Divisioni Servizi ICT all'utenza e Service Desk;
- è responsabile per il processo di Capacity, Continuity e Availability Management e per il processo di Security Management garantendo:
 - il supporto all'attuazione delle misure di continuità operativa e di sicurezza ICT;
- presidia la funzione IT Operations d'Ateneo:
 - esercizio dei servizi applicativi nel proprio perimetro;
 - raccolta di informazioni, indicatori della qualità dei servizi, pubblicazione di analisi statistiche, documentazione tecnica e manualistica e loro diffusione attraverso strumenti pubblici di content management;



- collabora, di concerto con l'Assistente di Direzione, nelle attività di formazione degli utenti relativamente all'utilizzo dei servizi e degli strumenti resi disponibili dalla Divisione;

A supporto del buon funzionamento della Direzione:

- collabora con la Direzione nelle attività di definizione degli obiettivi strategici ed operativi, budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati;
- collabora con le altre strutture della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, per la condivisione di standard, di best and good practices e per la definizione, gestione ed evoluzione di sistemi e servizi ICT;
- in collaborazione con e a supporto del RTD presidia i processi di transizione al digitale nel proprio perimetro, in accordo con la normativa in vigore, le linee guida e le best practices a livello nazionale ed europeo.

Con riferimento all'ambito più generale dei sistemi informativi, la Divisione, in accordo con la Divisione Servizi applicativi per l'amministrazione, interoperabilità e piattaforme, cura inoltre:

- la sperimentazione e adozione di tecnologie avanzate e innovative per lo sviluppo applicativo e l'integrazione dei sistemi;
- la diffusione dello sviluppo IT secondo principi di privacy, sicurezza, accessibilità, interoperabilità, aderenza agli standard, in adesione alle linee guida nazionali ed europee per i servizi IT nella PA;
- la progettazione dei sistemi centrata sulle esigenze dell'utente, in coerenza con gli obiettivi generali stabiliti dall'Ateneo;
- il monitoraggio dell'evoluzione delle tecnologie IT e dei relativi standard di mercato per l'individuazione e la selezione degli strumenti più idonei al soddisfacimento delle esigenze espresse dall'Ateneo nell'ambito dei sistemi informativi.

SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ ACCADEMICHE

- sviluppo di applicativi e soluzioni per il supporto alla didattica, ai servizi per gli studenti, al diritto allo studio, alle attività di ricerca, al sistema bibliotecario, alla comunicazione istituzionale, alla valorizzazione del patrimonio informativo, alle iniziative sportive e progetti speciali di Ateneo;
- sviluppo di strumenti di supporto per la digitalizzazione dei processi negli ambiti elencati
- sviluppo e manutenzione, per gli aspetti di tipo tecnico e le problematiche di accessibilità, del portale di Ateneo e siti collegati;
- sviluppo di soluzioni per la valorizzazione della conoscenza, sulla base del patrimonio informativo gestito nei diversi sistemi informativi dell'Ateneo;
- integrazione dei sistemi gestionali locali con piattaforme esterne di tipo enterprise, a livello nazionale, ministeriale e di fornitori di servizi certificati;
- adozione del paradigma del cloud computing nell'ambito della digitalizzazione dei processi;
- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

SOLUZIONI EMERGENTI

- presidio delle componenti tecnologiche nello sviluppo dei sistemi informativi di Ateneo, con particolare riguardo all'analisi, selezione e adozione di standard emergenti;
- sperimentazione e introduzione di elementi innovativi nell'architettura del software, nelle soluzioni per lo sviluppo applicativo e negli strumenti per l'user experience;
- identificazione e condivisione di best practice tecnologiche nello sviluppo applicativo e nella digitalizzazione dei processi, in armonia con le indicazioni delle linee guida nazionali;
- sviluppo prototipale di progetti caratterizzati da una forte componente di innovazione;
- presidio delle tecnologie per l'erogazione di servizi attraverso dispositivi mobili;
- consulenza su problematiche avanzate e innovative riguardanti lo sviluppo dei sistemi informativi;



- collaborazione con il responsabile di Divisione nelle attività di budgeting, acquisti, contabilizzazione e riallocazione dei costi dei servizi erogati.

AREA BIBLIOTECHE UNITRENTO

BIBLIOTECA - ACQUISIZIONI E CONTRATTI

- predisposizione della richiesta annuale di budget per le Biblioteche UniTrento
- verifica dell'andamento generale del budget nei limiti del finanziamento concesso, informando il Direttore
- partecipazione alle procedure per la selezione dei fornitori e la stipula dei contratti relativi alle attività SBA, anche in collaborazione con la Divisione Gare Appalti e Acquisti
- gestione degli acquisti e dei pagamenti di beni e servizi relativi a monografie, periodici e ai prestiti interbibliotecari, su delega del Dirigente, per impegni fino a 5.000 euro e per pagamenti di fatture fino a 40.000 euro
- coordinamento delle attività della Segreteria di Direzione relativamente alle attività delle Biblioteche UniTrento

ACQUISIZIONE E CATALOGAZIONE PUBBLICAZIONI

- predisposizione richiesta annuale di budget e monitoraggio del budget assegnato
- rapporti con i Delegati per le acquisizioni
- acquisizione e catalogazione in CBT di monografie a stampa e multimediali
- acquisizione e catalogazione in CBT, in Helios e in ACNP di periodici a stampa e multimediali
- rapporti costanti con i fornitori
- servizio di consulenza bibliografica, ricerche bibliografiche e redazione di bibliografie a soggetto
- manutenzione del Catalogo Bibliografico Trentino: adeguamento e aggiornamento del Catalogo in funzione delle normative catalografiche
- rapporti con l'Ufficio SBT relativamente alle attività della Divisione
- gestione dei servizi "Nuovi libri in biblioteca" e "Testi per gli esami"
- partecipazione al progetto nazionale banca dati Essper di diritto, economia, scienze sociali
- promozione della collezione bibliografica, anche attraverso strumenti informativi messi a disposizione sul portale SBA, nonché attraverso l'adesione a iniziative a livello nazionale e internazionale.

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DIGITALE (BUD)

- presidio, gestione e sviluppo dei servizi e delle risorse informative digitali delle Biblioteche UniTrento
- partecipazione alle procedure di valutazione, acquisizione, organizzazione, catalogazione, accesso, gestione, conservazione, promozione delle risorse digitali
- supervisione della corretta ed efficace integrazione delle risorse informative con tutti gli strumenti di ricerca
- gestione dell'accesso on-line (autenticazione/autorizzazione) alle risorse digitali, tramite supporti diversi
- individuazione di tecnologie e standard emergenti per l'utilizzo delle risorse o di soluzioni che migliorino la ricerca dei contenuti
- partecipazione alle operazioni di negoziazione dell'accesso e dell'uso dei contenuti informativi, gestione delle licenze d'uso per le risorse digitali

- partecipazione alla selezione, test e implementazione di piattaforme gestionali di nuova generazione, in collaborazione con l'Ufficio per il Sistema bibliotecario Trentino
- gestione e sviluppo del sito web delle Biblioteche UniTrento, con particolare cura dell'efficacia della comunicazione, del supporto ai servizi e dell'integrazione dei servizi d'accesso alle risorse elettroniche nel portale
- gestione del servizio help desk per problemi di accesso e/o utilizzo dei contenuti delle risorse digitali
- gestione di statistiche relative alle Biblioteche UniTrento
- analisi statistiche sull'uso di strumenti e risorse online ed indagini sull'user satisfaction
- promozione delle attività e dei servizi delle Biblioteche UniTrento mediante news, email, social media, materiale cartaceo e ogni altro mezzo di comunicazione
- attività promozionali e formazione su risorse, strumenti e servizi online, anche in collaborazione con le singole biblioteche
- partecipazione all'aggiornamento, implementazione e standardizzazione di cataloghi locali e nazionali (aggiornamento del posseduto delle Biblioteche UniTrento nel Catalogo nazionale dei periodici ACNP).

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA CENTRALE (BUC)

- coordinamento e verifica delle aree presidiate: pianificazione, programmazione, determinazione budget e gestione delle attività della propria struttura
- coordinamento del personale, gestione della collezione bibliografica e degli spazi
- gestione, promozione e sviluppo dei servizi di consultazione e prestito locale e, in generale, dei servizi al pubblico
- servizio di prestito interbibliotecario provinciale, nazionale e internazionale
- attività di ricerca e controllo bibliografico per lo sviluppo della collezione
- servizio di consulenza bibliografica (reference) e ricerche bibliografiche a soggetto
- coordinamento delle attività di formazione bibliografica per gli ambiti di competenza della BUC
- promozione della biblioteca come centro di cultura e di rappresentanza

SALE BUC E FORMAZIONE

- presidio logistico, vigilanza, attivazione norme e procedure relativamente al funzionamento di impianti e apparati e ai flussi di utenza e di attività
- controllo e presidio sulla dislocazione a scaffale della collezione bibliografica
- progettazione e coordinamento delle iniziative di formazione in ambito bibliografico-bibliotecario per gli argomenti di competenza della BUC, dirette agli utenti e/o al personale in servizio
- controllo e partecipazione alle operazioni di catalogazione e collocazione

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE/INTERNAZIONALE

- prestito interbibliotecario e fornitura di articoli per utenti UNITN (Borrowing): gestione richieste degli utenti, sia UNITN che esterni, ricevimento del materiale, contabilizzazione delle spese
- prestito interbibliotecario e fornitura di articoli per biblioteche (Lending): evasione delle richieste provenienti da biblioteche esterne al Sistema Bibliotecario Trentino e relative attività amministrativo-contabili
- promozione e sviluppo del servizio

BIBLIOTECHE SCIENTIFICHE (SCIENZE, INGEGNERIA, SCIENZE COGNITIVE)

- coordinamento e verifica delle aree presidiate: pianificazione, programmazione, budget e gestione delle attività della propria struttura
- gestione servizi di consultazione e prestito
- gestione del personale, delle collezioni e degli spazi
- controllo della manutenzione ordinaria degli spazi: contatti con il servizio manutenzione per un pronto intervento nella soluzione delle criticità relative agli spazi
- coordinamento servizi per l'utenza
- coordinamento delle attività dei Responsabili delle Sale
- attività di ricerca e controllo bibliografico per lo sviluppo della collezione libraria
- controllo e partecipazione alle operazioni di catalogazione e collocazione
- servizio di consulenza bibliografica (reference) e ricerche bibliografiche a soggetto
- coordinamento delle attività di formazione bibliografica per gli ambiti di competenza delle Biblioteche Scientifiche
- partecipazione e collaborazione con gli Uffici centrali per l'aggiornamento costante della collezione dei testi per gli esami mediante l'incremento della collezione di risorse cartacee ed elettroniche
- collaborazione con l'Ufficio Pubblicazioni scientifiche – Open Access, Anagrafe ricerca, Editoria per l'assistenza ai docenti nell'inserimento delle pubblicazioni in IRIS, nel controllo e nella validazione dei prodotti della ricerca
- promozione di eventi UniTrento, anche attraverso la compilazione e la pubblicazione periodica di bibliografie tematiche

SALE BIBLIOTECHE SCIENTIFICHE

SALA BIBLIOTECA DI SCIENZE (BUP)

SALA BIBLIOTECA DI INGEGNERIA (BUM)

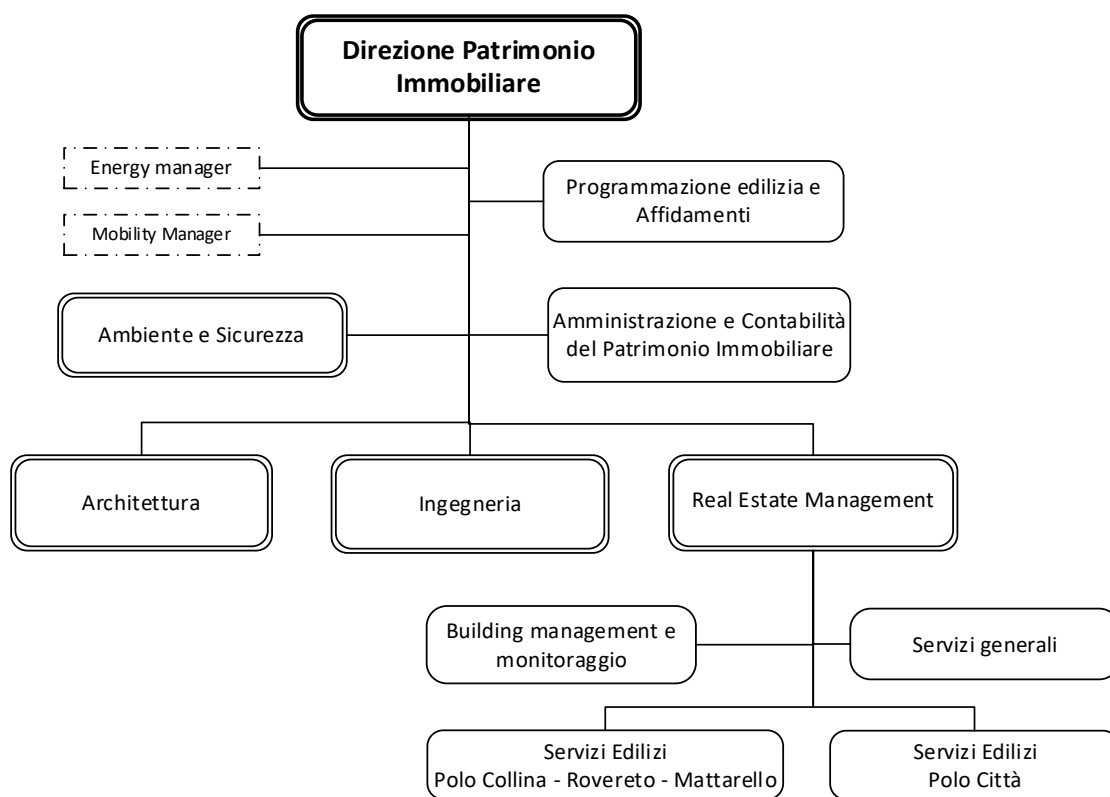
SALA BIBLIOTECA DI SCIENZE COGNITIVE (BUR)

- gestione servizi di consultazione e prestito
- coordinamento del personale delle sale
- partecipazione alla formazione dell'utenza e del personale di sala
- controllo qualità della descrizione catalografica del materiale delle biblioteche
- ricerche bibliografiche a soggetto, collaborazione nelle attività di catalogazione e collocazione del materiale ordinato
- servizi di consulenza bibliografica agli utenti
- collaborazione con gli uffici centrali nelle varie attività

3. DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

La Direzione presidia la conservazione e lo sviluppo del Patrimonio Immobiliare dell'Ateneo, curando le connessioni tra l'aspetto costruttivo, l'aspetto manutentivo e quello gestionale delle opere realizzate ed in uso. Gestisce i servizi di Real Estate e facility individuando soluzioni di ottimizzazione delle attività, dei requisiti e dei livelli di servizio nel rispetto degli standard richiesti.

Coordina la redazione e l'aggiornamento del piano edilizio di Ateneo e determina le priorità degli interventi in accordo con le competenti Strutture di Ateneo.



Di seguito vengono elencate le aree di presidio della Direzione e delle relative unità interne.

DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

Svolge funzioni di coordinamento e gestione in tema di:

- programmazione, sviluppo e conduzione delle attività di competenza in tema di patrimonio immobiliare, anche in relazione ai rapporti con la Provincia Autonoma di Trento e / o Ministero competente;
- presidio degli adempimenti connessi alle attività di progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva, nonché di direzione lavori e collaudo, relativi agli interventi di propria competenza, relativamente a prestazioni affidate sia a personale interno alla Direzione, sia a professionisti esterni;
- presidio degli adempimenti connessi alle attività di esecuzione di lavori pubblici, comprensive di prima fornitura di arredo standard;
- presidio degli adempimenti connessi alla realizzazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria propedeutici al mantenimento delle condizioni di funzionalità del patrimonio immobiliare d'Ateneo, con espresso riferimento ai servizi di igiene ambientale, di gestione del verde, di sgombero neve, di facchinaggio e movimentazione, di disinfestazione, di gestione rifiuti, di gestione utenze, polizze assicurative di interesse generale;
- gestione dell'iter procedimentale per l'ottenimento di autorizzazioni;
- supporto nella predisposizione e gestione del programma triennale degli acquisti di beni e servizi di competenza della Direzione e predisposizione del programma triennale dei lavori pubblici;
- predisposizione, proposta ed aggiornamento del piano edilizio d'Ateneo;
- presidio degli adempimenti in capo al responsabile del procedimento, relativamente agli ambiti di competenza;
- coordinamento delle attività da ripartire tra più Divisioni e Servizi afferenti alla Direzione Patrimonio Immobiliare, in quanto connesse a più ambiti - nello specifico costruttivo, manutentivo, logistico -, anche attraverso la promozione ed attivazione di procedure operative in grado di razionalizzare le modalità di interazione tra le diverse Divisioni della Direzione;
- verifica del rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza degli impianti tecnologici e dei fabbricati intesi nel loro complesso, da parte sia degli utilizzatori, che dei soggetti incaricati di eseguire interventi di adeguamento / riqualificazione;
- invio di informazioni relative al patrimonio immobiliare dell'Ateneo, per quanto di competenza, ad organi esterni (Ministero, Nucleo di Valutazione, ecc.);
- gestione dei contratti inerenti all'acquisizione a qualsiasi titolo (acquisto, locazione, concessione in uso, ecc.) e l'alienazione dei beni immobili;
- gestione dell'inventario dei beni mobili direttamente connessi alla gestione e conduzione del patrimonio immobiliare e messa a disposizione del servizio di ritiro e avvio a recupero/smaltimento dei beni dismessi.

AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Nell'ambito dell'area di competenza, con riferimento al patrimonio immobiliare di Ateneo sono assegnate le seguenti attività:

- espletamento delle attività di segreteria a servizio della Direzione Patrimonio Immobiliare;



- supporto ed elaborazione della proposta di budget annuale e pluriennale e delle ri-previsioni infra-annuali delle attività in fase di assestamento, degli investimenti e dei servizi assegnati alla Direzione Patrimonio Immobiliare;
- monitoraggio dell'avanzamento del budget della Direzione, verifica della copertura finanziaria per le attività da mettere in atto, rilevazione e analisi degli scostamenti, nonché coordinamento delle azioni correttive (variazioni di budget) e registrazioni contabili (anagrafiche fornitori/clienti, predisposizione ordini SAP, contabilizzazione costi/ricavi, gestione fatturazione elettronica, addebiti semestrali/annuali);
- determinazione ratei e risconti, fatture da emettere e da ricevere su costi progetti edilizia, progetti da assestare e altri progetti/centri di costo;
- supporto nell'analisi della capitalizzazione dei costi sui progetti di edilizia;
- gestione dell'adesione alle convenzioni disponibili all'interno delle centrali di committenza nazionali e provinciali nell'ambito della fornitura di energia elettrica e gas;
- supporto alla Divisione Real Estate Management nella gestione del servizio di reperibilità (controllo, calendari, pagamento indennità);
- gestione dei flussi informativi verso Divisione Amministrazione e la Divisione Pianificazione della Direzione Generale nell'ambito dei processi di programmazione e controllo di gestione, degli aspetti amministrativo-contabili e degli adempimenti connessi alle rilevazioni statistiche e di raccolta di dati utili alla programmazione dell'Ateneo e alla redazione del bilancio unico di Ateneo previsionale e consuntivo;
- gestione delle procedure amministrative e contabili nell'esecuzione di contratti di lavori, servizi e forniture di competenza della Direzione (pagamenti stati avanzamento, gestione subappalti, liberatorie fine lavori, liquidazione stati finali);
- predisposizione della documentazione funzionale alla gestione delle opere di edilizia universitaria in collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento, Opere Pubbliche e Ministero, attraverso il coordinamento e la collaborazione di altre Direzioni d'Ateneo competenti in materia;
- assistenza, per quanto di competenza, all'attività tecnico amministrativa espletata all'interno della Direzione Patrimonio Immobiliare;
- collaborazione con altre unità della Direzione Patrimonio Immobiliare nella gestione dei flussi informativi in tema di privacy, trasparenza e pubblicazioni;
- gestione delle procedure contabili dei contratti di locazione attiva e passiva

PROGRAMMAZIONE EDILIZIA E AFFIDAMENTI

Con riferimento all'ambito di competenza della Direzione, sono assegnate le seguenti attività:

- predisposizione e aggiornamento del programma triennale degli acquisti di beni e servizi e del programma triennale dei lavori pubblici;
- ricognizione interna all'Ateneo delle professionalità eventualmente disponibili a svolgere incarichi di natura tecnica per opere di competenza della Direzione Patrimonio Immobiliare;
- supporto alla predisposizione la documentazione funzionale alla redazione, gestione ed aggiornamento del Piano Edilizio di Ateneo;
- predisposizione della documentazione (richieste di offerte, determinazioni, verbali) e utilizzo delle piattaforme telematiche con relativo espletamento di procedure di affidamento di lavori, incarichi tecnici, altri servizi, forniture di beni;
- predisposizione della documentazione per la stipula di contratti relativi a lavori, incarichi tecnici, altri servizi, forniture di beni;

- monitoraggio del rispetto di adempimenti normativi di natura amministrativa;
- presidio del recepimento di aggiornamenti normativi in ambito di affidamenti e stipula di contratti, avvalendosi della collaborazione del Servizio Legale afferente alla Direzione Generale dell'Università;
- per specifici ambiti, supporto all'individuazione di procedure operative standardizzate, funzionali ad implementare il coordinamento tra attività tecniche ed adempimenti amministrativi;
- predisposizione delle stipule dei contratti di locazione, attiva e passiva, e delle convenzioni in ambito patrimoniale-immobiliare.

AMBIENTE E SICUREZZA

Con riferimento alle tematiche connesse ai temi ambientali e di sicurezza, sono assegnate le seguenti attività:

- istruzione e gestione delle pratiche relative alla sicurezza delle sedi dell'Università, in particolare per quanto riguarda gli aspetti relativi ai sistemi antincendio esistenti e/o da progettare/ riqualificare (analisi, autorizzazioni, richieste di deroghe, nuove progettazioni, certificazioni antincendio);
- progettazione e attuazione degli interventi di adeguamento e miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro, in accordo con l'ufficio preposto alla Valutazione dei Rischi elaborate dal Servizio Prevenzione e Protezione;
- verifica dei requisiti di sicurezza negli interventi edilizi, sia nelle nuove realizzazioni che in occasione di modifiche delle sedi e nelle attività di gestione e manutenzione, in collaborazione con le Divisioni Ingegneria, Architettura, Real Estate Management;
- supporto operativo alla Divisione Real Estate Management nel controllo dell'efficienza e della corretta manutenzione degli impianti e dispositivi antincendio, per l'elaborazione e la gestione dei registri di controllo antincendio delle sedi;
- gestione dei fornitori e coordinamento degli interventi necessari per il mantenimento dei requisiti di sicurezza e salubrità dei fabbricati in accordo con la Divisione Real Estate Management;
- presidio degli accertamenti e valutazioni funzionali all'elaborazione dei Documenti Unici di Valutazione Rischi da Interferenze sulle sedi dell'Università, in collaborazione con l'ufficio preposto all'elaborazione ed aggiornamento degli stessi; elaborazione dei Documenti Unici di Valutazione Rischi da Interferenze per i contratti di competenza della DPI;
- gestione dei registri dei controlli antincendio e dei registri delle prove di evacuazione dalle sedi dell'Ateneo;
- elaborazione e messa in atto delle misure per la gestione dell'emergenza e degli aspetti relativi al Safety & Security nelle sedi e per le attività dell'Ateneo, coerentemente con i piani di emergenza elaborati dal Servizio Prevenzione e Protezione e/o in collaborazione con eventuali soggetti esterni incaricati;
- predisposizione della documentazione tecnica funzionale all'espletamento delle procedure per l'affidamento di lavori, incarichi tecnici e forniture di beni attinenti interventi per la gestione dell'emergenza e degli aspetti relativi al Safety & Security, assicurando supporto e coordinamento con gli uffici amministrativi incaricati;
- controllo ed attuazione del Sistema di Gestione Sicurezza Antincendio (compresa l'assunzione del ruolo di Responsabile Tecnico della Sicurezza Antincendio) nelle sedi soggette ad esso;
- analisi e coordinamento delle attività necessarie all'adempimento delle normative in materia ambientale (gestione rifiuti urbani e/o speciali, emissioni, scarichi) in collaborazione con altre Divisioni/Servizi della DPI e i Dipartimenti/Centri Strutture dell'Ateneo;
- proposta ed erogazione di programmi di formazione ed informazione per gli ambiti di propria competenza (progettazione e gestione della sicurezza, emergenza, security, gestione ambientale) in collaborazione con il Delegato alla sostenibilità di Ateneo, il Delegato alla Sicurezza dei Luoghi di Lavoro, il Delegato alla Disabilità e DSA, il Delegato alla Sostenibilità e il Servizio Prevenzione e Protezione di Ateneo e/o con la Dirigente della Direzione Comunicazione;



- supporto per l'attivazione di azioni e programmi di sostenibilità ambientale, in coerenza con il Piano di Sostenibilità di Ateneo ed in stretta collaborazione con il Delegato alla Sostenibilità di Ateneo;
- coordinamento dei Dipartimenti nella gestione rifiuti speciali di Ateneo;
- supporto e presidio dell'attività di direzione dell'esecuzione dei contratti relativi al ritiro di rifiuti speciali presso le sedi di Ateneo;
- gestione ed implementazione del database relativo ai rifiuti speciali e pericolosi, gestione dei registri di carico / scarico e dei calendari di ritiro dei rifiuti presso le U.L. di Ateneo;
- verifica della conformità dei depositi temporanei di rifiuti e gestione degli eventuali interventi di messa a norma;
- definizione ed implementare di un Regolamento di Ateneo per la gestione dei rifiuti speciali, sulla base dei Regolamenti di Dipartimento già predisposti;
- presidio attività in qualità di membro RUS – GdL Risorse e Rifiuti per l'Università degli Studi di Trento (iniziative in delega per l'Ateneo di Trento in ambito raccolta differenziata e gestione depositi temporanei rifiuti);
- presidio delle attività all'interno della Rete delle Università Sostenibili - GdL Mobilità per l'Università degli Studi di Trento;
- definizione ed implementazione di un sistema di gestione ambientale di Ateneo;
- gestione delle attività proprie attinenti al Mobility Management a livello di Ateneo;
- progettazione e attuazione degli interventi di adeguamento e miglioramento della accessibilità delle sedi di Ateneo, in accordo con il Delegato alla Disabilità e DSA di Ateneo e gli uffici Inclusione;
- supporto al Dirigente Delegato nella gestione del flusso documentale relativo agli adempimenti di cui al D.Lgs. 81/08, verificando correttezza e completezza della documentazione.

DIVISIONE ARCHITETTURA

DIVISIONE INGEGNERIA

Nell'ambito delle rispettive aree di competenza (architettura e ingegneria), con riferimento al patrimonio immobiliare di Ateneo, alle due divisioni sono assegnate le seguenti aree di presidio:

- progettazione, ai vari livelli, degli interventi di competenza della Direzione, anche avvalendosi dell'eventuale supporto di professionisti esterni;
- elaborazione del quadro economico di spesa relativo agli interventi di competenza della direzione e relativo aggiornamento;
- presidio delle funzioni di direzione lavori, ispettore di cantiere e direttore operativo per gli interventi di competenze della Direzione, anche avvalendosi dell'eventuale supporto di professionisti esterni;
- gestione della contabilità di cantiere (emissione stato di avanzamento lavori, redazione libretto delle misure, registro di contabilità e certificato di pagamento);
- redazione del certificato di regolare esecuzione fino alla soglia comunitaria;
- assistenza tecnica alle procedure di collaudo tecnico-amministrativo e statico per le opere di competenza;
- coordinamento delle attività di cantiere con la Divisione Real Estate Management per garantire una corretta esecuzione degli interventi all'interno delle sedi dell'ateneo e per assicurare una corretta presa in carico delle opere realizzate;



- coordinamento delle attività di progettazione ed esecuzione dei lavori, anche in caso di incarichi affidati a professionisti esterni, con il Servizio Prevenzione e Protezione di Ateneo, per garantire una corretta valutazione dei rischi da interferenza connessi all'esecuzione dei lavori all'interno delle sedi di UNITN;
- consegna alla Divisione Real Estate Management, a seguito dell'emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare esecuzione, della documentazione "as built", delle dichiarazioni di conformità, dei manuali d'uso e manutenzione, delle schede tecniche dei materiali e dei componenti installati relativamente alle opere di competenza;
- coordinamento tecnico tra Direzione e professionisti esterni e Dipartimenti/Centri in caso di affidamento di incarichi di progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza e/o collaudi e altre attività tecniche a professionisti esterni;
- predisposizione della documentazione tecnica funzionale all'espletamento delle procedure per l'affidamento di lavori, incarichi tecnici e di forniture di beni attinenti interventi di realizzazione o riqualificazione del patrimonio immobiliare, assicurando direzione esecutiva del contratto, supporto e coordinamento con gli uffici amministrativi incaricati;
- collaborazione con la Soprintendenza per i Beni culturali per i progetti inerenti immobili sottoposti a tutela ai sensi del D.lgs. 42/2004;
- coordinamento dei progettisti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008) e prevenzione incendi, nel rispetto delle rispettive leggi in collaborazione con la Divisione Sicurezza e Ambiente;
- elaborazione di soluzioni per l'accessibilità/abbattimento barriere architettoniche degli spazi di lavoro di ateneo e la sicurezza inclusiva in collaborazione con la Divisione Sicurezza e Ambiente;
- rilievi e misurazioni preliminari alle fasi di progettazione e supporto alle indagini/sondaggi specialistici;
- presidio degli adempimenti relativi alle procedure per l'ottenimento di autorizzazioni, pareri e/o nulla osta necessari alla realizzazione delle opere di competenza, eventualmente in collaborazione per specifici ambiti con il Servizio per l'Ambiente e la Sicurezza;
- cura degli adempimenti relativi alle procedure di collaudo agibilità e/o abitabilità delle strutture realizzate;
- verifica della predisposizione o dell'aggiornamento dei Fascicoli dell'Opera e dei Piani di Manutenzione delle opere oggetto di intervento;
- supporto tecnico per la pianificazione, predisposizione, gestione ed aggiornamento del Piano Edilizio di Ateneo;
- supporto tecnico per la pianificazione, predisposizione ed aggiornamento del Programma triennale degli acquisti di beni e servizi e del Programma triennale dei lavori pubblici;
- collaborazione con i servizi preposti alle procedure di esproprio, di acquisto di proprietà immobiliari;
- verifica del livello di qualità delle prestazioni espletate da professionisti esterni, in tema di progettazione, direzione lavori, coordinamento sicurezza e collaudi;
- gestione della documentazione relativa alle opere di edilizia universitaria per la PAT, Opere pubbliche e Ministero;
- gestione, aggiornamento ed archiviazione della documentazione tecnico progettuale, catastale, tavolare, per quanto di competenza, eventualmente in collaborazione per specifici ambiti con la struttura Ambiente e Sicurezza;
- predisposizione dei piani di ridefinizione del concept degli spazi (smart space) favorendo l'applicazione di uno standard di Ateneo;
- presidio della gestione operativa del Sistema Informativo del patrimonio immobiliare dell'Ateneo monitorandone la corretta e costante alimentazione per quanto di competenza;



- valutazione e proposta di soluzioni operative/organizzative, anche attraverso l'elaborazione di analisi di fattibilità, tese a razionalizzare ed ottimizzare l'utilizzo degli spazi disponibili all'interno del patrimonio immobiliare d'Ateneo;
- supporto per l'implementazione di specifici programmi di investimento immobiliare con valenza pluriennale, attraverso la definizione di stime di spesa, modalità di sviluppo, criticità da gestire e cronoprogramma delle attività da espletare.

DIVISIONE REAL ESTATE MANAGEMENT

Con riferimento al patrimonio immobiliare dell'Ateneo, sono assegnate le seguenti attività:

- pianificazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio immobiliare d'Ateneo, anche avvalendosi dell'eventuale supporto di figure esterne;
- presidio dell'attività di direzione dell'esecuzione dei contratti relativi alla manutenzione del patrimonio immobiliare d'Ateneo, anche avvalendosi dell'eventuale supporto di figure esterne;
- in caso di affidamento di incarichi di progettazione, direzione dell'esecuzione e/o controlli a professionisti esterni, assicurare il necessario coordinamento tecnico tra Direzione e professionisti incaricati;
- gestione del personale addetto al servizio di reperibilità e sorveglianza fuori orario del patrimonio immobiliare in disponibilità dell'Ateneo;
- monitoraggio dei principali indicatori del servizio erogato, verificando l'aderenza di KPI (Key Performance Indicator) e SLA (Service Level Agreement) ai valori contrattuali e promuovendo eventualmente azioni correttive;
- elaborazione ed aggiornamento dei quadri di spesa relativi alle attività di competenza, monitorando e gestendo il relativo budget di risorse finanziarie a disposizione;
- cura degli adempimenti relativi alle procedure per l'ottenimento di autorizzazioni, pareri e/o nulla osta eventualmente necessari all'esecuzione di contratti di manutenzione, eventualmente in collaborazione per specifici ambiti con il Servizio per l'Ambiente e la Sicurezza;
- ove richiesti, verifica della predisposizione o dell'aggiornamento dei Fascicoli dell'Opera e dei Piani di Manutenzione delle opere oggetto di intervento;
- presidio della gestione operativa del Sistema Informativo del patrimonio immobiliare di Ateneo monitorandone la corretta e costante alimentazione per quanto di competenza;
- verifica e gestione del regolare svolgimento delle prestazioni contrattuali dei contratti di competenza;
- controllo dei costi delle fatture di luce, acqua, gas naturale delle utenze dell'Ateneo e coordinamento nella scelta delle opzioni contrattuali migliori;
- gestione delle adesioni alle convenzioni quadro disponibili all'interno delle centrali di committenza, nazionale e provinciale, per gli ambiti di competenza.

SERVIZIO DI BUILDING MANAGEMENT E MONITORAGGIO

Con riferimento all'ambito di competenza della Direzione, sono assegnate le seguenti attività:

- presidio della gestione operativa del Sistema Informativo del patrimonio immobiliare di Ateneo, monitorandone la corretta e costante alimentazione per quanto di competenza;
- supporto nel monitoraggio e verifica degli adempimenti contrattuali di pertinenza con riferimento alle previsioni di capitolato e alla gestione efficace dei contratti di competenza;
- supporto nella gestione e coordinamento amministrativo dei contratti di building management di competenza;
- supporto nella predisposizione della documentazione tecnica funzionale all'espletamento delle procedure per l'affidamento di servizi e di forniture di beni attinenti ambiti di competenza, assicurando supporto e coordinamento con gli uffici amministrativi incaricati;
- supporto nel monitoraggio dei principali indicatori del servizio erogato, verifica della conformità di KPI (Key Performance Indicator) e SLA (Service Level Agreement) ai valori contrattuali adottando, promuovendo eventuali azioni correttive;
- predisposizione della reportistica in tutti gli ambiti di competenza della Direzione Patrimonio Immobiliare con particolare riferimento alla gestione degli edifici a supporto della pianificazione di scelte strategiche d'Ateneo;
- collaborazione con le Divisioni Architettura e Ingegneria della Direzione, al fine di orientare, con il supporto dei presidi edilizi di Polo, le scelte progettuali e/o esecutive verso soluzioni che garantiscano la compatibilità con i sistemi edificio-impianto esistenti o il miglioramento delle performances gestionali ed energetiche degli stessi;
- supporto per l'aggiornamento dei quadri di spesa relativi alle attività di competenza della Divisione, monitorando e gestendo il relativo budget di risorse finanziarie a disposizione;
- definizione degli standard di utilizzo degli spazi, favorendone l'implementazione presso le sedi di Ateneo;
- monitoraggio dell'andamento del mercato energetico e dei consumi interni, anche attraverso la predisposizione di specifici report;
- supporto alla Direzione nel processo di individuazione e gestione delle adesioni alle convenzioni quadro disponibili all'interno delle centrali di committenza, nazionale e provinciale, per gli ambiti di competenza;
- supporto alle Divisioni Architettura e Ingegneria della Direzione, al fine di orientare le scelte progettuali e/o esecutive verso il miglioramento delle performance dei sistemi edificio-impianto, ai fini di risparmio energetico e/o un contenimento delle emissioni;
- individuazione, proposta e supporto per lo sviluppo di iniziative volte a cogliere delle opportunità di risparmio idrico ed energetico, anche con l'obiettivo di ridurre l'impronta carbonica e i costi operativi dell'Ateneo attraverso analisi costi-benefici;
- coordinamento, lato UNITN, dell'ottenimento di certificazioni di sostenibilità ambientale, quali LEED e BREEAM;
- predisposizione della documentazione per la comunicazione della produzione degli impianti fotovoltaici al GSE e Agenzia delle Dogane;
- supporto all'elaborazione di strategie per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale di lungo periodo (neutralità carbonica), per raggiungere la neutralità carbonica.

SERVIZI GENERALI

Con riferimento all'ambito di competenza della Direzione, sono assegnate le seguenti attività:

- gestione e coordinamento amministrativo dei servizi generali di Ateneo, in particolare, pulizie, movimentazioni e traslochi, disinfestazioni, distributori automatici, giardinaggio;
- gestione dei servizi assicurativi di Ateneo di interesse generale, inclusi i sinistri e relativo brokeraggio assicurativo;
- gestione del parco macchine dell'Ateneo e dei relativi contratti collegati (telepass, carrozzeria, carburanti);
- gestione del servizio di vigilanza sul patrimonio immobiliare d'Ateneo;



- coordinamento delle attività relative alle stime patrimoniali;
- supporto ai Servizi di programmazione ed affidamenti per la predisposizione degli atti prodromici alla stipula dei contratti di locazione, attiva e passiva, e delle convenzioni in ambito patrimoniale-immobiliare;
- gestione dei rapporti contrattuali, amministrativi e fiscali con il conduttore/locatore durante l'arco della vigenza dei contratti di locazione, comodato, concessione;
- supporto nella definizione di nuove locazioni, comodato, concessione e/o nella rinegoziazione degli accordi in essere verso terzi;
- supporto ai responsabili dei Servizi Edilizi di Polo per attività inerenti manutenzioni, pulizie, movimentazioni e traslochi, disinfestazioni, giardinaggio e gestione rifiuti in collaborazione con le Divisioni competenti;
- collaborazione con le Divisioni Architettura e Ingegneria della Direzione, al fine di orientare, con il supporto dei presidi edilizi di Polo, le scelte progettuali e/o esecutive verso soluzioni che garantiscano la compatibilità con i sistemi edificio-impianto esistenti o il miglioramento delle performances gestionali ed energetiche degli stessi;
- supporto per il monitoraggio dei principali indicatori del servizio erogato, verificando l'aderenza di KPI (key performance indicator) e SLA (service level agreement) ai valori contrattuali adottando, promuovendo eventuali azioni correttive;
- supporto, per quanto di competenza e in collaborazione con altre Divisioni/Servizi della DPI/altre Direzioni/Dipartimenti/Centri competenti, degli adempimenti giuridico-contrattuali relativi al patrimonio immobiliare d'Ateneo;
- supporto per l'aggiornamento dei quadri di spesa relativi alle attività di competenza, monitorando e gestendo il relativo budget di risorse finanziarie a disposizione;
- predisposizione della documentazione tecnica funzionale all'espletamento delle procedure per l'affidamento di servizi e di forniture di beni attinenti ambiti di competenza, assicurando supporto e coordinamento con gli uffici amministrativi incaricati;
- gestione delle foresterie, presidio dell'accoglienza e assistenza agli ospiti dell'Università, gestendo le fasi di arrivo e partenza degli ospiti stessi e coordinando le attività funzionali alla preparazione degli alloggi e dei servizi da assicurare;
- presidio della gestione operativa del Sistema Informativo del patrimonio immobiliare di Ateneo, monitorandone la corretta e costante alimentazione per quanto di competenza;
- definizione degli standard di utilizzo degli spazi, favorendone l'implementazione presso le sedi di Ateneo;
- coordinamento delle richieste di utilizzo degli spazi di Ateneo da parte di soggetti esterni;
- gestione degli asset di proprietà non locati, garantendone la custodia, la tutela fisica e giuridica, anche avvalendosi del supporto di altre Divisioni/Servizi della DPI / altre Direzioni/Dipartimenti/Centri;
- monitoraggio dell'andamento del mercato immobiliare, al fine di poter fornire eventuale supporto nella pianificazione di scelte strategiche d'Ateneo.

SERVIZI EDILIZI DI POLO

POLO COLLINA - ROVERETO - MATTARELLO

POLO CITTÀ

- esecuzione operativa delle attività assegnate alla Divisione;
- gestione dei rapporti fra soggetti coinvolti nelle singole attività e responsabili delle aree interessate;
- gestione, aggiornamento ed archiviazione della documentazione tecnico progettuale, con particolare attenzione agli impianti tecnologici, per quanto di competenza, eventualmente in collaborazione per specifici ambiti con la struttura Ambiente e Sicurezza;



- supporto al personale in servizio presso l'Università, in collaborazione con la struttura Ambiente e Sicurezza, per l'applicazione di norme e regole attinenti il corretto utilizzo degli spazi in dotazione, di impianti tecnologici e della corretta manutenzione ordinaria degli immobili nel loro complesso;
- supporto a soggetti esterni all'Università - affidatari di incarichi tecnici, altri servizi, lavori -, in collaborazione con la struttura Ambiente e Sicurezza, per l'applicazione di norme vigenti e/o di procedure interne all'Ateneo attinenti le corrette modalità di intervento su impianti tecnologici e su immobili in disponibilità dell'Ateneo;
- supporto al personale in servizio presso l'Università, in collaborazione con la struttura Ambiente e Sicurezza, per l'applicazione di norme e regole attinenti la gestione dei rifiuti;
- supporto al personale in servizio presso l'Università in collaborazione con la Divisione Real Estate e Management, incaricata della gestione dei contratti di pulizie e dei servizi di competenza (movimentazioni e traslochi, disinfestazioni, distributori automatici, aree bar, fotocopiatori e multifunzione, giardinaggio, ecc.);
- predisposizione della documentazione tecnica funzionale all'espletamento delle procedure per l'affidamento di lavori, di servizi e di forniture di beni attinenti la manutenzione del patrimonio immobiliare, assicurando supporto e coordinamento con gli uffici amministrativi incaricati;
- cura degli adempimenti relativi alle procedure di collaudo di impianti tecnologici conseguenti ad attività di manutenzione;
- ove richiesto, nell'ambito e nei limiti delle proprie competenze, verifica del livello di qualità delle prestazioni espletate da figure esterne, in tema di progettazione e/o direzione dell'esecuzione del contratto, di esecuzione di interventi di manutenzione;
- presidio del coordinamento tra i soggetti interessati in materia di gestione dei rischi da interferenze nell'esecuzione da parte di soggetti esterni all'Università di interventi di manutenzione sul patrimonio immobiliare d'Ateneo.