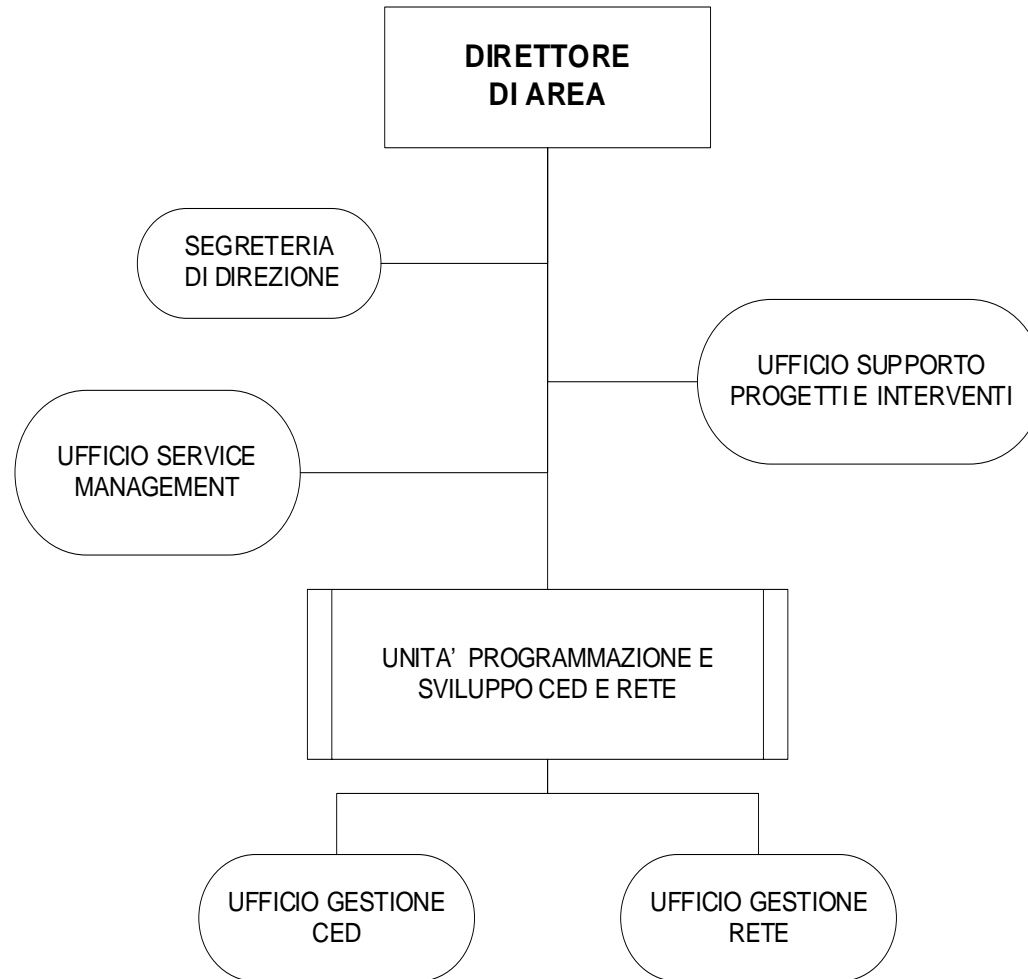


**AREA COORDINAMENTO INFRASTRUTTURE
TECNOLOGICHE**

AREA COORDINAMENTO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE



AREA COORDINAMENTO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

STRUTTURE ORGANIZZATIVE	COMPETENZE
UNITÀ PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO CED E RETE	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al Direttore dell'Area per la/il: <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione, installazione, configurazione e gestione della rete integrata di telecomunicazioni e servizi evoluti di collaborazione, oltre che di fonia e connettività fissa e mobile del Comune di Milano - progettazione e realizzazione di soluzioni infrastrutturali IT e TLC a supporto dei servizi erogati - pianificazione, progettazione e implementazione dell'infrastruttura IT e TLC a supporto dei servizi end-to-end - Pianificazione delle evoluzioni necessarie a garantire il rispetto dei livelli prestazionali concordati - monitoraggio dell'adeguatezza ai fabbisogni dell'amministrazione (<i>capacity planning</i>) dell'infrastruttura di elaborazione e comunicazione dati utilizzata per l'erogazione dei servizi ICT e delle apparecchiature di informatica personale distribuita, anche attraverso la raccolta di esigenze e vincoli infrastrutturali delle diverse Direzioni e supporto all'approvazione e pianificazione delle <i>Change</i> e dei progetti, in raccordo con l'Area Strategie, Demand e Governo ICT • Gestione del controllo della configurazione di tutte le apparecchiature di elaborazione dati presenti nel CED del Comune di Milano con particolare attenzione all'eliminazione di lock-in, collaborando con l'Area Strategie, Demand e Governo ICT e in accordo ai processi di Enterprise Architecture, ALM, change e incident management definiti, secondo le strategie della Direzione Generale, nonché gestione delle utenze e dei servizi di <i>Active Directory</i> e delle banche dati • Gestione dell'ICT service management delle attività ad esso collegate • Gestione delle attività di assegnazione delle strumentazioni tecnologiche e informatiche • Supporto tecnico/progettuale alle strutture organizzative della Direzione per gli aspetti relativi alla valutazione degli impatti sulla infrastruttura IT e di rete di nuovi sistemi/servizi • Realizzazione di misurazione riguardo performance, capacità e disponibilità dei servizi e delle componenti IT e TLC • Conduzione di attività di scouting per l'identificazione di nuove tecnologie e definizione, in collaborazione con «Enterprise Architecture» degli standard e le linee guida infrastrutturali • Coordinamento delle attività gestite dall'Ufficio Gestione CED e dall'Ufficio Gestione Rete • Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati

UFFICIO GESTIONE RETE

- Gestione della rete integrata di telecomunicazioni e servizi evoluti di collaborazione, oltre che di fonia e connettività fissa e mobile del Comune di Milano
- Gestione apparati a campo e soluzioni IoT del cdM. Integrazione di sensori e apparati di campo di partner (es ATM, A2A, ecc.)
- Monitoraggio dei sensori di campo e supporto al *data injection* verso il *data lake* e i sistemi di analisi dei dati
- Supporto nel monitoraggio dell'adeguatezza ai fabbisogni dell'amministrazione (*capacity planning*) dell'infrastruttura di rete dati utilizzata per l'erogazione dei servizi ICT e IoT
- Supporto tecnico/progettuale alle strutture organizzative della Direzione per gli aspetti relativi alla valutazione degli impatti sulla infrastruttura di rete di nuovi sistemi/servizi in collaborazione con le Aree della Direzione
- Definizione della strategia evolutiva dei sensori di campo e delle architetture IoT
- Supporto alla progettazione operativa e alla implementazione degli interventi sull'infrastruttura di rete e IoT
- Programmazione delle attività e identificazione delle risorse per la gestione operativa dell'Infrastruttura di Rete

UFFICIO GESTIONE CED

- Supporto nel monitoraggio dell'adeguatezza ai fabbisogni dell'amministrazione (*capacity planning*) dell'infrastruttura di elaborazione dati utilizzata per l'erogazione dei servizi ICT
- Supporto alla ricerca, alla valutazione e all'inserimento di nuove tecnologie per migliorare i servizi infrastrutturali IT erogati o per consentire la loro erogazione in modo più efficace ed efficiente
- Supporto tecnico/progettuale alle strutture organizzative della Direzione per gli aspetti relativi alla valutazione degli impatti sulla infrastruttura IT di nuovi sistemi/servizi in collaborazione con le Aree della Direzione
- Gestione delle attività volte ad assicurare la disponibilità, le performance e l'integrità dei servizi IT e TLC forniti, in accordo con le regole e gli standard organizzativi
- Supporto alla progettazione delle evoluzioni architetture necessarie a sostenere la continuità nell'erogazione dei servizi del CED
- Gestione delle attività volte ad assicurare che i rilasci vengano realizzati rispettando i costi, vincoli di esercibilità, di sicurezza e di qualità come concordato con le diverse Direzioni
- Gestione delle attività per sorvegliare e garantire che le configurazioni dei sistemi ed il loro esercizio rispettino vincoli di legge e policy stabilite dal Comune di Milano
- Programmazione delle attività e identificazione delle risorse per la gestione operativa dell'Infrastruttura Tecnologica IT
- Esecuzione delle attività day-by-day necessarie a garantire il funzionamento dei servizi (es. back-up / restore, job)
- Coordinamento delle attività di test e adeguamento continuo dei sistemi CED dovuto ad *update* del *firmware*, *patching* e cambi di *release* del *software* di base
- Definizione dei livelli di servizio rispetto la gestione operativa e l'evasione delle richieste di accesso
- Pianificazione ed esecuzione delle attività di passaggio in produzione armonizzando le esigenze dei diversi servizi e minimizzando l'impatto dei cambiamenti
- Monitoraggio dei servizi, effettuando analisi volte a identificare gli eventi significativi e a intraprendere le necessarie azioni correttive
- Coordinamento delle attività di gestione degli *incident* dovuti a malfunzionamenti dell'infrastruttura IT e supporto all'analisi e diagnosi degli *incident* dovuti ad altre cause
- Gestione, programmazione e coordinamento delle attività di variazione delle configurazioni e delle risorse degli apparati IT fisici e virtuali
- Gestione dell'ambiente fisico CED, degli accessi, della verifica del condizionamento, delle zone Caldo/freddo, degli apparati UPS, dei cablaggi e dei collegamenti alle alimentazioni dei sistemi
- Analisi e proposta di soluzioni per il miglioramento continuo valutando i possibili *change* e analizzando i costi delle attività di gestione operativa
- Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati

UFFICIO SUPPORTO PROGETTI E INTERVENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al Dirigente nella conduzione di progetti / interventi di particolare rilevanza e complessità
UFFICIO SERVICE MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al Direttore di Area nella progettazione, pianificazione e coordinamento dei servizi infrastrutturali ICT dell'Amministrazione comunale, monitoraggio e garanzia della qualità dei servizi infrastrutturali e del rispetto degli SLA concordati • Gestione del controllo della configurazione di tutte le apparecchiature di informatica personale distribuita • Supporto nel monitoraggio dell'adeguatezza ai fabbisogni dell'amministrazione delle apparecchiature di informatica personale distribuita • Supporto tecnico/progettuale alle strutture organizzative della Direzione per gli aspetti relativi alla valutazione degli impatti sulla infrastruttura IT e di rete di nuovi sistemi/servizi in collaborazione con le altre Aree della Direzione • Smistamento, presa in carico, tracciatura e risoluzione degli incidenti e l'evasione delle richieste degli utenti pervenute assicurandone la risoluzione nei tempi pianificati e i livelli di servizio concordati • Gestione e risoluzione delle interruzioni dei servizi, direttamente o in collaborazione con altri uffici della Direzione preposti all'erogazione dei servizi, presidiando le azioni necessarie al corretto ripristino dell'operatività • Definizione dei livelli di servizio per la risoluzione di <i>Incident</i> ed evasione delle richieste anche in collaborazione con le altre strutture organizzative della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale preposte all'erogazione dei servizi • Analisi degli <i>Incident</i> ricorrenti al fine di individuare i problemi sottostanti e le soluzioni definitive in collaborazione con le altre strutture organizzative della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale preposte all'erogazione dei servizi • Gestione dell'ICT service management e delle attività ad esso collegate • Gestione delle attività di assegnazione delle strumentazioni informatiche individuali inclusi telefoni cellulari • Gestione dei servizi di telefonia fissa • Svolgimento delle funzioni di DEC/RUP rispetto ai contratti gestiti, nonché di PM dei progetti affidati
SEGRETERIA DI DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto e collaborazione per lo svolgimento dei compiti propri del Direttore