

# ISO9001:2015

## Organization Description

### Roles - Responsibilities

**Doc.Type: Organization**

**Ver.: 2.1**

**Release Date: 29.02.2022**

**Status: Final**

**DPC: Internal**

**Owner: Karin Zingerle**

**Author(s): Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle**

|                                                         |                                                                        |              |            |           |            |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-----------|------------|
| Author                                                  | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle                                     | Version      | 2.1        | Save Date | 11.09.2025 |
| Classification                                          | Internal                                                               | Release Date | 29.02.2022 | Status    | Final      |
| Filename:                                               | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsibilities.docx                        |              |            |           |            |
| Filename Std.Base                                       | QMS-ISO9001:2015 - Organization Description - Roles - Responsibilities |              |            |           |            |
| © Südtiroler Informatik AG – Informatica Alto Adige Spa |                                                                        |              |            |           | Page 1/65  |

# Introduction

Das vorliegende Dokument ist Teil des unternehmensinternen Qualitätsmanagementsystems (QMS) und unterliegt der Standard-Dokumentenlenkung.

Gegenstand des Dokuments ist die Aufbauorganisation des Unternehmens und die detaillierte Beschreibung der einzelnen Organisationseinheiten.

|                |                                                 |              |            |                |            |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|
| Author         | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle              | Version:     | 2.1        | Date last Save | 11.09.2025 |
| Classification | Internal                                        | Release Date | 29.02.2022 | Status         | Final      |
| Document Name  | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsibilities.docx |              |            |                |            |

## Versioning Info

| Date           | Ver. | Changes                                                                                                       | Author             | Reviewed by    |
|----------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|
| 10.05.2022     | 2.1  | Aggiornato organigramma e distaccoamento CoC Open Data                                                        | Treibenreif Sylvia | Karin Zingerle |
| 25.01.2022     | 2.0  | Aggiornato organigramma e accorpamento Controlling sotto Finance                                              | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 01.12.2021     | 1.9  | Aggiornato organigramma                                                                                       | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 04.10.2021     | 1.8  | Aggiornato organigramma                                                                                       | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 08.03.2021     | 1.7  | Aggiornato organigramma                                                                                       | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 29.07.2020     | 1.6  | Aggiornato organigramma                                                                                       | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 07.07.2020     | 1.5  | Aggiornato organigramma                                                                                       | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 02.03.2020     | 1.4  | Aggiornato organigramma                                                                                       | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 23.01.2020     | 1.3  | Aggiornato organigramma                                                                                       | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 15.10.2019     | 1.2  | Aggiornato organigramma.                                                                                      | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 29.05.2019     | 1,1  | Aggiornato organigramma.                                                                                      | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| 24.04.2019     | 1,0  | Revisione grafica, aggiunti contenuti mancanti di alcune Organization Unit, revisione contenuto di alcune OU. | Fulvio Medeot      | Karin Zingerle |
| Bis March 2019 | 0.9  | Basisversion – Prima versione                                                                                 |                    |                |

## Recipients

| Name | Organisation |
|------|--------------|
| All  | SIAG         |

## Related documented information

|                |                                                 |              |            |                |            |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|
| Author         | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle              | Version:     | 2.1        | Date last Save | 11.09.2025 |
| Classification | Internal                                        | Release Date | 29.02.2022 | Status         | Final      |
| Document Name  | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsibilities.docx |              |            |                |            |



| Abbreviation | Document | Notes |
|--------------|----------|-------|
| [ ]          |          |       |

|                |                                                 |              |            |                |            |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|
| Author         | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle              | Version:     | 2.1        | Date last Save | 11.09.2025 |
| Classification | Internal                                        | Release Date | 29.02.2022 | Status         | Final      |
| Document Name  | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsabilities.docx |              |            |                |            |

# Index

|          |                                                      |           |
|----------|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>ORGANIGRAMM</b>                                   | <b>10</b> |
| <b>2</b> | <b>OE: PRESIDENT SIAG</b>                            | <b>11</b> |
| 2.1      | ZIELE                                                | 11        |
| 2.2      | NICHT – ZIELE                                        | 11        |
| 2.3      | AUFGABEN                                             | 11        |
| <b>3</b> | <b>OE: DIRECTORATE</b>                               | <b>12</b> |
| 3.1      | ZIELE                                                | 12        |
| 3.2      | NICHT – ZIELE                                        | 12        |
| 3.3      | AUFGABEN                                             | 12        |
| <b>4</b> | <b>OE: INFORMATION SECURITY OFFICE (STABSSTELLE)</b> | <b>14</b> |
| 4.1      | ZIEL                                                 | 14        |
| 4.2      | NICHT – ZIELE                                        | 14        |
| 4.3      | AUFGABEN                                             | 14        |
| <b>5</b> | <b>OE: SECURITY OPERATION CENTER</b>                 | <b>16</b> |
| 5.1      | ZIELE                                                | 16        |
| 5.2      | NICHT – ZIELE                                        | 16        |
| 5.3      | AUFGABEN                                             | 16        |
| <b>6</b> | <b>OE: FINANCE/CONTROLLING</b>                       | <b>18</b> |
| 6.1      | ZIELE                                                | 18        |
| 6.2      | NICHT – ZIELE                                        | 18        |
| 6.3      | AUFGABEN                                             | 18        |
| <b>7</b> | <b>OE: CORPORATE ORGANIZATION</b>                    | <b>20</b> |
| 7.1      | ZIELE                                                | 20        |
| 7.2      | NICHT – ZIELE                                        | 20        |
| 7.3      | AUFGABEN                                             | 20        |
| <b>8</b> | <b>OE: ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT</b>                | <b>21</b> |
| 8.1      | ZIELE                                                | 21        |
| 8.2      | NICHT – ZIELE                                        | 21        |
| 8.3      | AUFGABEN                                             | 21        |

|                |                                                 |              |            |                |            |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|
| Author         | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle              | Version:     | 2.1        | Date last Save | 11.09.2025 |
| Classification | Internal                                        | Release Date | 29.02.2022 | Status         | Final      |
| Document Name  | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsabilities.docx |              |            |                |            |

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>9 OE: INTERNAL AUDIT – CERTIFICATION .....</b>            | <b>23</b> |
| 9.1 ZIELE.....                                               | 23        |
| 9.2 NICHT – ZIELE.....                                       | 23        |
| 9.3 AUFGABEN .....                                           | 24        |
| <b>10 OE: HUMAN RESOURCES.....</b>                           | <b>25</b> |
| 10.1 ZIELE.....                                              | 25        |
| 10.2 NICHT – ZIELE .....                                     | 25        |
| 10.3 AUFGABEN.....                                           | 25        |
| <b>11 OE: LEGAL COMPLIANCE .....</b>                         | <b>27</b> |
| 11.1 ZIELE.....                                              | 27        |
| 11.2 NICHT – ZIELE .....                                     | 27        |
| 11.3 AUFGABEN.....                                           | 27        |
| <b>12 OE: SMO/PMO .....</b>                                  | <b>29</b> |
| 12.1 ZIELE.....                                              | 29        |
| 12.2 NICHT – ZIELE .....                                     | 30        |
| 12.3 AUFGABEN.....                                           | 30        |
| <b>13 OE: SUPPLY .....</b>                                   | <b>32</b> |
| 13.1 ZIELE.....                                              | 32        |
| 13.2 NICHT – ZIELE .....                                     | 32        |
| 13.3 AUFGABEN.....                                           | 32        |
| <b>14 OE: HEAD OF RUN.....</b>                               | <b>33</b> |
| 14.1 ZIELE.....                                              | 33        |
| 14.2 NICHT – ZIELE .....                                     | 33        |
| 14.3 AUFGABEN.....                                           | 34        |
| <b>15 OE: RUN – CONTRACT MANAGEMENT &amp; ADMINISTRATION</b> | <b>35</b> |
| 15.1 ZIELE.....                                              | 35        |
| 15.2 NICHT – ZIELE .....                                     | 35        |
| 15.3 AUFGABEN.....                                           | 35        |
| <b>16 OE: RUN - INNOVATION &amp; DC .....</b>                | <b>36</b> |
| 16.1 ZIELE.....                                              | 36        |
| 16.2 NICHT – ZIELE .....                                     | 36        |
| 16.3 AUFGABEN.....                                           | 36        |

|                |                                                 |              |            |                |            |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|
| Author         | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle              | Version:     | 2.1        | Date last Save | 11.09.2025 |
| Classification | Internal                                        | Release Date | 29.02.2022 | Status         | Final      |
| Document Name  | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsibilities.docx |              |            |                |            |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>17 OE: RUN - OPERATIONS AND CHANGES .....</b> | <b>38</b> |
| 17.1 ZIELE.....                                  | 38        |
| 17.2 NICHT – ZIELE .....                         | 39        |
| 17.3 AUFGABEN.....                               | 39        |
| <b>18 OE: RUN - PLATFORM-SERVICES.....</b>       | <b>40</b> |
| 18.1 ZIELE.....                                  | 40        |
| 18.2 NICHT – ZIELE .....                         | 40        |
| 18.3 AUFGABEN.....                               | 40        |
| <b>19 OE: RUN – CONNECTIVITY SERVICES .....</b>  | <b>41</b> |
| 19.1 ZIELE.....                                  | 41        |
| 19.2 NICHT – ZIELE .....                         | 41        |
| 19.3 AUFGABEN.....                               | 41        |
| <b>20 OE: RUN – DATABASE SERVICES .....</b>      | <b>42</b> |
| 20.1 ZIELE.....                                  | 42        |
| 20.2 NICHT – ZIELE .....                         | 42        |
| 20.3 AUFGABEN.....                               | 42        |
| <b>21 OE: RUN - SUPPORT SERVICES.....</b>        | <b>43</b> |
| 21.1 ZIELE.....                                  | 43        |
| 21.2 NICHT – ZIELE .....                         | 44        |
| 21.3 AUFGABEN.....                               | 44        |
| <b>22 OE: HEAD OF COMPETENCE CENTER.....</b>     | <b>46</b> |
| 22.1 ZIELE.....                                  | 46        |
| 22.2 NICHT – ZIELE .....                         | 47        |
| 22.3 AUFGABEN.....                               | 47        |
| <b>23 OE: COMPETENCE CENTER SAP.....</b>         | <b>48</b> |
| 23.1 ZIELE.....                                  | 48        |
| 23.2 NICHT – ZIELE .....                         | 48        |
| 23.3 AUFGABEN.....                               | 48        |
| <b>24 OE: COMPETENCE CENTER LAFIS .....</b>      | <b>50</b> |
| 24.1 ZIELE.....                                  | 50        |
| 24.2 NICHT – ZIELE .....                         | 50        |
| 24.3 AUFGABEN.....                               | 50        |

|                |                                                 |              |            |                |            |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|
| Author         | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle              | Version:     | 2.1        | Date last Save | 11.09.2025 |
| Classification | Internal                                        | Release Date | 29.02.2022 | Status         | Final      |
| Document Name  | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsibilities.docx |              |            |                |            |

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>25 OE: COMPETENCE CENTER GIS.....</b>          | <b>51</b> |
| 25.1 ZIELE.....                                   | 51        |
| 25.2 NICHT – ZIELE .....                          | 51        |
| 25.3 AUFGABEN.....                                | 51        |
| <b>26 OE: COMPETENCE CENTER BI .....</b>          | <b>53</b> |
| 26.1 ZIELE.....                                   | 53        |
| 26.2 NICHT – ZIELE .....                          | 53        |
| 26.3 AUFGABEN.....                                | 53        |
| <b>27 OE: COMPETENCE CENTER WEB .....</b>         | <b>55</b> |
| 27.1 ZIELE.....                                   | 55        |
| 27.2 NICHT – ZIELE .....                          | 55        |
| 27.3 AUFGABEN.....                                | 55        |
| <b>28 OE: COMPETENCE CENTER E-HEALTH.....</b>     | <b>57</b> |
| 28.1 ZIELE.....                                   | 57        |
| 28.2 NICHT – ZIELE .....                          | 57        |
| 28.3 AUFGABEN.....                                | 57        |
| <b>29 OE: HEAD OF BUILD .....</b>                 | <b>59</b> |
| 29.1 ZIELE.....                                   | 59        |
| 29.2 NICHT – ZIELE .....                          | 59        |
| 29.3 AUFGABEN.....                                | 59        |
| <b>30 OE: PLAN &amp; APPL.-ARCHITECTURE .....</b> | <b>61</b> |
| 30.1 ZIELE.....                                   | 61        |
| 30.2 NICHT – ZIELE .....                          | 61        |
| 30.3 AUFGABEN.....                                | 61        |
| <b>31 OE: ANALYSIS &amp; PROJECTS.....</b>        | <b>62</b> |
| 31.1 ZIELE.....                                   | 62        |
| 31.2 NICHT – ZIELE .....                          | 62        |
| 31.3 AUFGABEN.....                                | 62        |
| <b>32 OE: DEVELOPMENT &amp; INTEGRATION .....</b> | <b>64</b> |
| 32.1 ZIELE.....                                   | 64        |
| 32.2 NICHT – ZIELE .....                          | 64        |
| 32.3 AUFGABEN.....                                | 64        |

|                |                                                 |              |            |                |            |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|------------|
| Author         | Treibenreif Sylvia; Karin Zingerle              | Version:     | 2.1        | Date last Save | 11.09.2025 |
| Classification | Internal                                        | Release Date | 29.02.2022 | Status         | Final      |
| Document Name  | SIAG-QMS-DI-0503-OU-Roles-Responsabilities.docx |              |            |                |            |

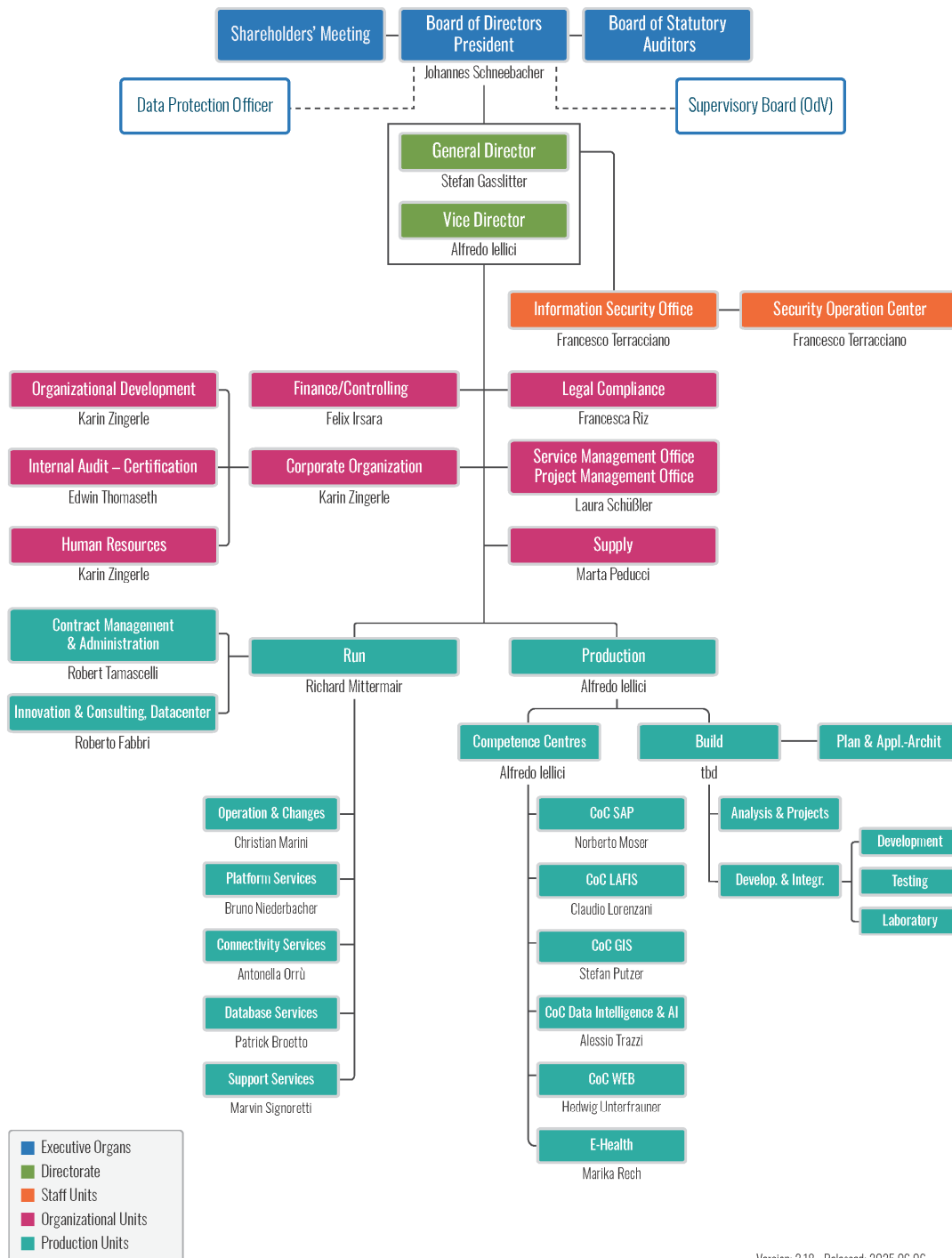


## Glossary & Symbols

| Term | Description               |
|------|---------------------------|
| QMS  | Qualitätsmanagementsystem |
| OE   | Organisationseinheit      |
| SIAG | Südtiroler Informatik AG  |

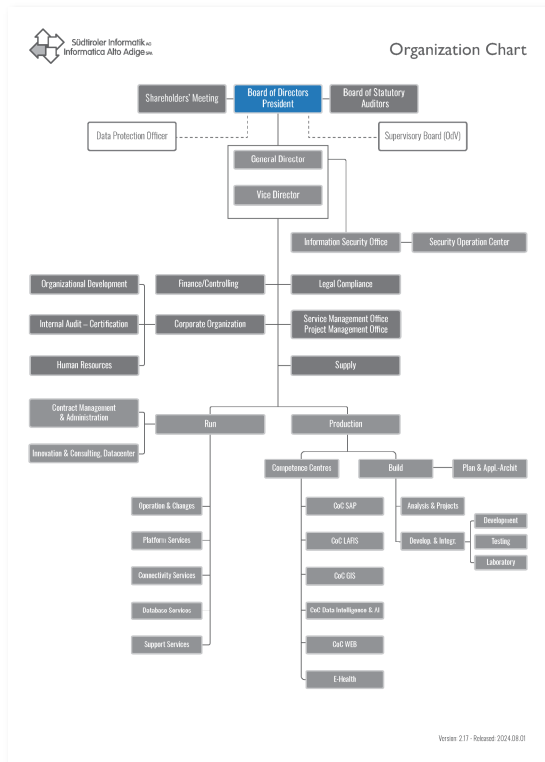
# I Organigramm

## Organization Chart



Version: 2.18 - Released: 2025.06.06

## 2 OE: President SIAG



President im Organigramm SIAG

### 2.1 Ziele

Gesetzliche Vertretung des Unternehmens.

Umsetzung der Unternehmensinteressen.

Wahrnehmung der vom Verwaltungsrat übertragenen Funktionen.

### 2.2 Nicht – Ziele

Operative Leitung des Unternehmens.

### 2.3 Aufgaben

Festlegung der Ziele des Unternehmens in Abstimmung mit dem Verwaltungsrat.

Vertretung des Unternehmens und dessen Interessen nach außen.

Vorsitz des Verwaltungsrates.

Einberufung des Verwaltungsrates.

Verantwortlich für die Kommunikation der Entscheidungen des Verwaltungsrates an die Direktion.

Ansprechpartner zum/r Landesrat/rätin für Informatik.

Pflege der Beziehungen zu den Eigentümern.

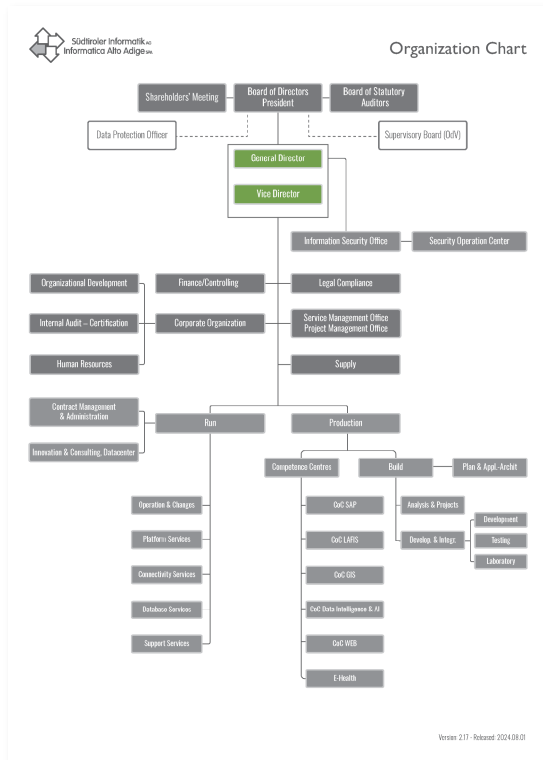
Festlegung der Ziele des Direktors und dessen Beurteilung.

Vorschlag der Führungskräfte an den Verwaltungsrat.

Unterzeichnung der Verträge oberhalb EU Schwellenwert.

Unterzeichnung der Arbeitsverträge.

## 3 OE: Directorate



Directorate im Organigramm SIAG

### 3.1 Ziele

Die Direktion ist für die operative Leitung der Südtiroler Informatik AG (SIAG) verantwortlich. Also dafür, dass die SIAG als operativer Teil der Informationstechnik des Landes, ihr Dienstleistungsangebot in Form von stabilen IT Business Services in hoher Qualität zur Begeisterung ihrer Kunden entwickelt (oder ankauft), bereitstellt und betreibt.

Die Entwicklung sowie der Betrieb der IT Services finden im Rahmen der Richtlinienvorgaben statt, welche die Abteilung 9 Informationstechnik der Landesverwaltung als IT Governance definiert.

Das Ziel dabei ist, den lokalen IT Lieferantenmarkt in die Entwicklung der Applikationen und IT Lösungen, sowie in den Betrieb der daraus entstehenden IT Business Services intensiv einzubinden.

Die Direktion ist dafür verantwortlich, dass die eingesetzten Prozess-Frameworks für das Projektmanagement und das IT Service Management, die Security- und Qualitäts-

Richtlinien und die Gesamtheit der Prozesse für die entsprechenden Zertifizierungen der SIAG aktiv umgesetzt werden und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt sind.

(Beschluss der Landesregierung vom 11.07.2011 n. 1048).

Die Direktion vertritt das Unternehmen gegenüber Dritten und der Öffentlichkeit.

Die Direktion plant und steuert die Weiterentwicklung des Gesamtunternehmens einschließlich aller ihrer Organisationseinheiten.

### 3.2 Nicht – Ziele

Gesetzliche Vertretung des Unternehmens.

### 3.3 Aufgaben

Verwaltung der Gesellschaft, Organisation:

- Allgemeine Verwaltung
- Genehmigung der Angebote, Verträge und Einkäufe
- Unterzeichnung der Verträge unter EU- Schwellenwert
- Unterzeichnung der Angebote

- Einberufung und Vorsitz des Führungskreises FK und Managementsitzungen
- Steuerung der Maßnahmen zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben (u.a. Datenschutz, Transparenz und Antikorruptionsgesetz, Legl.D. 231/2001, Arbeitssicherheit usw.)
- Festlegung des jährlichen Unternehmensbudgets für die verschiedenen Aktivitäten: Fortbildung der Mitarbeiter/innen; PR und Marketing, Unternehmensentwicklung und Forschung
- Festlegung, Implementierung der Gesamtorganisation und der allgemeinen internen Regelungen
- Festlegung der Serviceleistungen und der unternehmensweiten, bereichsübergreifenden Standards in Zusammenarbeit mit dem Führungsteam
- Überwachung der einzelnen Pläne (Jahres- und Investitionsplan, Plan für die Personalaufnahme)
- Abnahme des Service Katalogs
- Vertretung des Unternehmens gegenüber Dritten und der Öffentlichkeit

#### Personal

- Zielvereinbarungen mit Führungskräften (I. Ebene und Staff) und deren Beurteilung
- Mitarbeiterführung der direkt unterstellten Mitarbeiter
- Festlegung der Gehälter und deren Zusatzelemente in Absprache mit dem Präsidenten

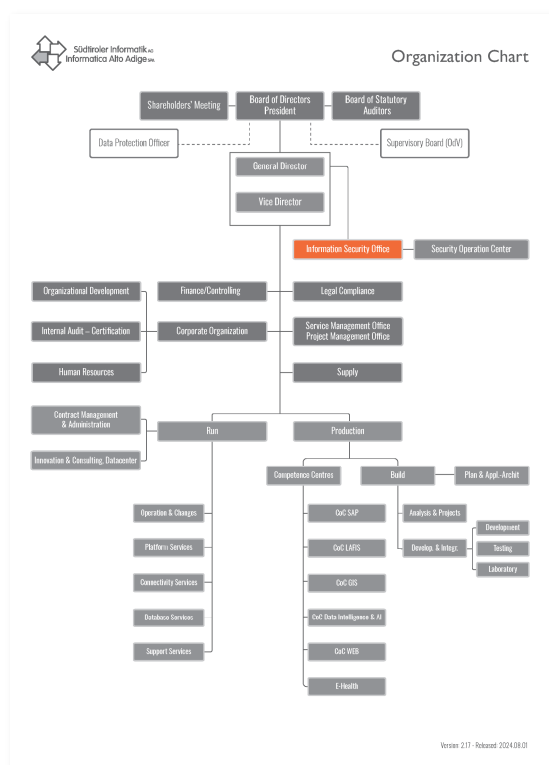
#### PR, Marketing und Kontaktpflege

- Abnahme der PR und Marketingstrategie/Maßnahmen des Unternehmens
- Vertretung des Unternehmens auf den verschiedenen IT–Governance Tischen
- Sekretär des Verwaltungsrates
- Kontaktpflege zu den Eigentümern
- Kontaktpflege zu den wichtigsten Kunden

#### Entwicklung der Strategien und Innovationen

- Mitarbeit an der strategischen Ausrichtung und Schwerpunkte sowie der Geschäftsphilosophie des Unternehmens
- Mitglied IT Steuerungs-Board mit Stimmrecht
- Unterstützung des IT Governance-Board
- Entscheidung zu den technischen Ausrichtungen im Unternehmen
- Entwicklung und Förderung innovativer Erneuerungen

## 4 OE: Information Security Office (Stabsstelle)



Information Security Office im Organigramm SIAG

### 4.1 Ziel

Il Chief Information Security Officer è il responsabile per la sicurezza delle informazioni che, attraverso una serie di attività eseguite con il supporto operativo del SOC, ha il compito di:

- definire, implementare, gestire e mantenere un programma di governance della sicurezza delle informazioni;
- progettare e condurre test sui controlli di sicurezza delle informazioni per garantire l'efficacia, individuare le carenze e garantire l'allineamento con le politiche, gli standard e le procedure dell'organizzazione;
- valutare le minacce e le vulnerabilità per identificare i rischi per la sicurezza e aggiornare regolarmente i controlli di sicurezza applicabili;
- sviluppare, implementare e monitorare piani di continuità operativa in caso di eventi dirompenti e garantire l'allineamento con gli obiettivi e gli scopi organizzativi;
- monitorare e supervisionare la gestione dei costi dei progetti di sicurezza dell'informazione, il ritorno sugli investimenti (ROI) dei principali acquisti relativi alle infrastrutture IT e alla sicurezza e garantire l'allineamento con il piano strategico.

### 4.2 Nicht – Ziele

Esecuzione di audit interni.

Esecuzione di attività legate a Compliance e Legal.

### 4.3 Aufgaben

Definizione di un Security Awareness Program ovvero di un programma di formazione e sensibilizzazione sul tema della Cyber Security.

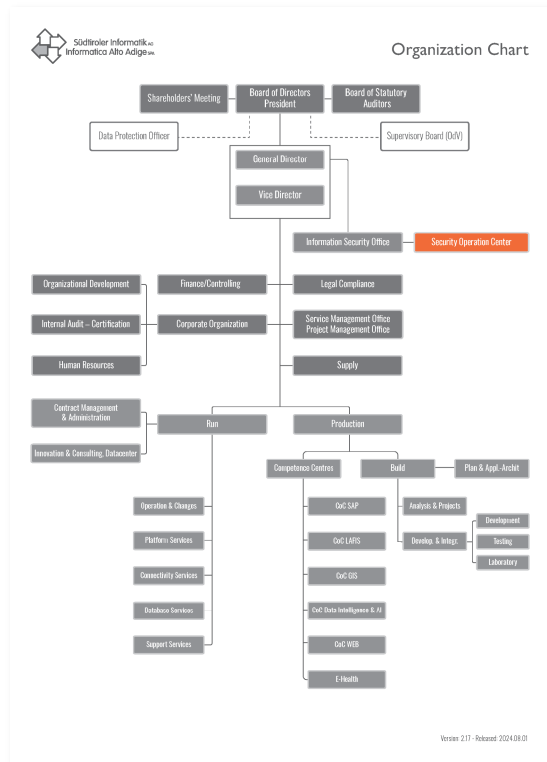
Definizione di best practices, linee guida, white paper, e politiche di sicurezza anche a supporto della ISO2700.

Definizione requisiti di Sicurezza da rispettare, sia da parte di terzi sia da parte di interni, su attività che possano avere un impatto sulla Security Posture aziendale.

Definire, implementare, gestire e mantenere un programma di governance della sicurezza delle informazioni.

Fare in modo che le iniziative di sicurezza siano coerenti con i programmi aziendali e gli obiettivi di business, garantendo che gli asset informativi e le tecnologie utilizzate vengano adeguatamente protetti.

## 5 OE: Security Operation Center



SOC im Organigramm SIAG

### 5.1 Ziele

Il Security Operation Center – SOC, è la struttura organizzativa, governata internamente, che, attraverso una serie di attività, ha il compito di:

- formalizzare la presenza di rischi in ambito della information-security proponendo ed attuando attività per la attenuazione, la accettazione o il trasferimento degli stessi;
- formalizzare un processo di Information Security Management così come definito all'interno dello standard ITIL;
- allineare gli obiettivi di Sicurezza agli obiettivi di Business e rappresentarli attivamente nei confronti dei dipendenti;
- accrescere, tra i dipendenti, una cultura basata su principi di Cyber Security Awareness.

### 5.2 Nicht – Ziele

Esecuzione di audit interni.

Esecuzione di attività legate a Compliance e Legal.

### 5.3 Aufgaben

Gestione degli incidenti di sicurezza, dalla loro individuazione al Lesson Learned, coordinando i vari gruppi impattati.

Specifica ed implementazione dei servizi di sicurezza utili al raggiungimento degli obiettivi e di supporto a normative e compliance.

Definizione di Controlli di Sicurezza, preferibilmente automatici, da utilizzare come metriche utili alla misurazione delle conformità rispetto al Security Program definito.

Individuazione e gestione di vulnerabilità infrastrutturali.

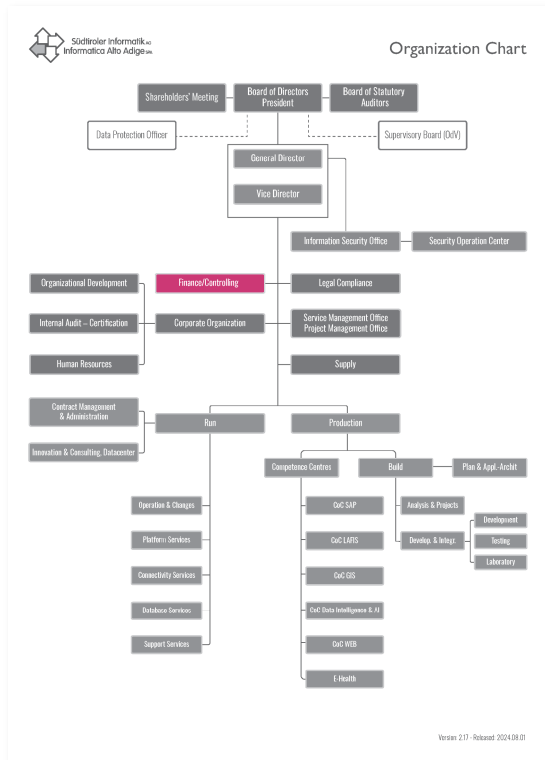
Analisi proattive e reattive ad anomalie di sicurezza.

Infosharing ed Early Warning interni.



Gestione e/o supporto alla gestione di Security Platform.

## 6 OE: Finance/Controlling



Finance im Organigramm SIAG

### 6.1 Ziele

Finance gewährt die Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Geschäftsgebarung im finanz-administrativen Bereich.

Die Abwicklung der Tätigkeiten der OE werden über Standard – Prozesse sichergestellt. Der Verantwortliche der OE garantiert, dass alle der OE zugewiesenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auch für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Das in die OE integrierte Controlling als begleitender betriebswirtschaftlicher Service für das Management (Managementunterstützung), liefert Informationen und Vorschläge zur Planung, Steuerung, Kontrolle und Systemgestaltung (einschließlich der Gestaltung des Führungs- und Controllingsystems). Die Abwicklung der Tätigkeiten wird über Standard –Prozesse sichergestellt.

Der Verantwortliche der OE ist dafür verantwortlich, dass die zugeteilten Ressourcen

optimal eingesetzt werden.

Der Verantwortliche der OE stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT- Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

Aktive Vertretung der Unternehmens-Interessen und -Strategie gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Vertretung der Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Eigentümer, Kunden und Lieferanten.

### 6.2 Nicht – Ziele

Fachliche Auftragsabwicklung.

Operative Projektabwicklung.

### 6.3 Aufgaben

Prozesse:

- Administrative Auftragsabwicklung
- Rechnungswesen

Sicherstellung aller Tätigkeiten im Rechnungswesen, Personalabrechnung.

Rechnungswesen, allgemeine Angelegenheiten, Auftragsverwaltung:

- Sicherstellung von Budgetierung, Liquiditätsplanung, Buchhaltung, Fakturierung, Mahnwesen; Sicherstellung einer korrekten Kalkulation von Angeboten und Nachkalkulation. Entwicklung von Preismodellen und Gewährleistung von aktuellen Preislisten gemeinsam mit SIAG PMO/SMO.
- Sicherstellung der ordnungsgemäßen Auftragserfassung und -abrechnung
- Erarbeitung von Finanzierungsplänen für genehmigte Investitionen,
- Führung von Verhandlungen mit Banken. Verhandlungsführung mit Banken bei der Anlage finanzieller Mittel.
- Aufbereitung sämtlicher notwendigen Unterlagen/Berichte für den Verwaltungsrat, Aufsichtsrat und die Vollversammlung,
- Sicherstellung der Kondominiumsverwaltung

Personalabrechnung:

- Sicherstellung der Personalabrechnung des abkommandierten Personals der Landesverwaltung
- Auszahlung der Löhne und Gehälter
- Gehaltsabrechnung und institutionelle Kontakte zu INPS, INAIL (wechselt nach Absprache ins HR)

Sicherstellung aller Zahlungen und Meldungen

- Sicherstellung der termin- und sachgerechten Durchführung aller periodische Zahlungen (Steuern und sonstige Abgaben, Gehälter, Lieferanten) und Sicherstellung von periodischen Meldungen an verschiedene Institutionen

Unterstützung

- Unterstützung bei der Unterbreitung von Projektvorschlägen und Angeboten
- Formale Qualitätssicherung von Angeboten

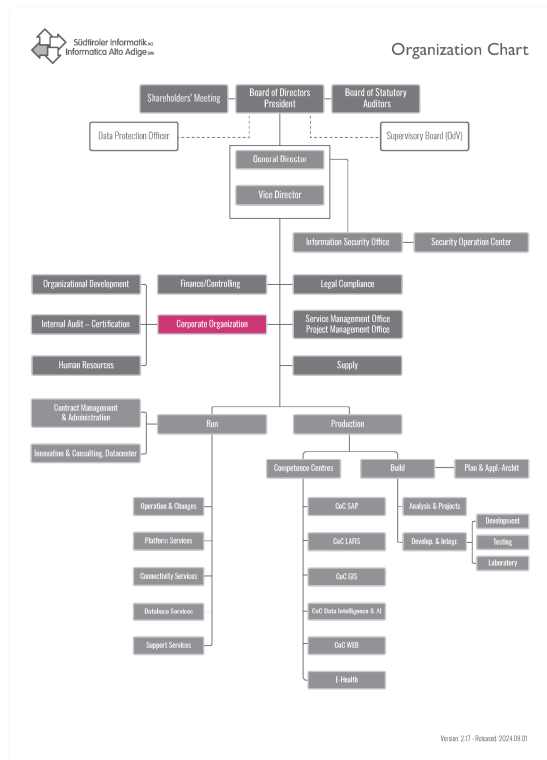
Sicherstellung geeigneter Ressourcen, Einkauf und Beschaffung für allg. Dienste

- Planung und Sicherstellung (RUP) der termingerechten und kostengünstigen Durchführung von direkten Ankäufen sowie Wartungsarbeiten im Haus beschränkt auf Beschaffungsvorgänge, welche nicht den technischen Bereich betreffen (z.B. Abschluss von Leasingverträgen, Bürobedarf, Reinigungsdienst, usw.)

Reporting

- Regelmäßige Berichterstattung zur finanziellen Situation des Unternehmens
- Erstellung der Jahresberichte

## 7 OE: Corporate Organization



Corporate Organization im Organigramm SIAG

### 7.1 Ziele

Die OE Corporate Organization versteht sich als zentraler Punkt zur Steuerung der 3 OU Organizational Development, Internal Audit – Certification und Human Resources.

Die Abwicklung der Tätigkeiten der OE werden über Standard – Prozesse sichergestellt. Der Verantwortliche der OE garantiert, dass alle der OE zugewiesenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auch für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Der Verantwortliche der OE ist dafür verantwortlich, dass die zugeteilten Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Der Verantwortliche der OE stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT-Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

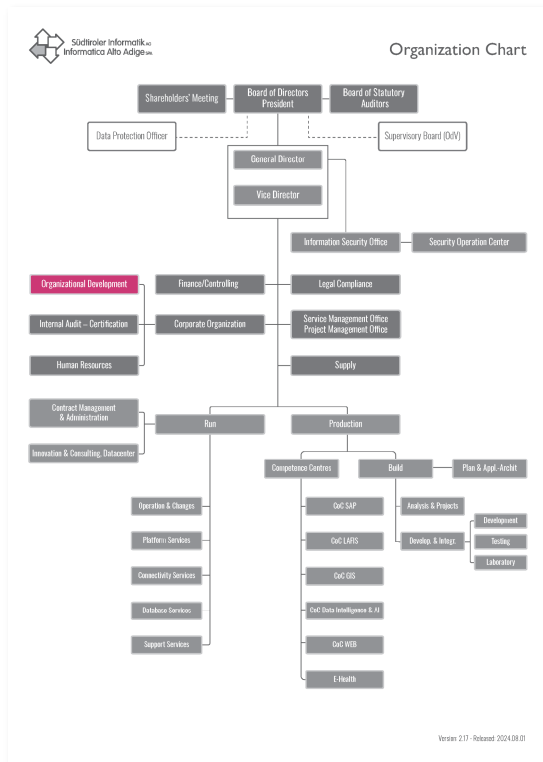
### 7.2 Nicht – Ziele

Operative Umsetzung der Maßnahmen.

### 7.3 Aufgaben

Steuerung der drei untergeordneten Organisationseinheiten.

## 8 OE: Organizational Development



OD im Organigramm SIAG

### 8.1 Ziele

Die OE Organisationsentwicklung (Organizational Development) unterstützt bei der Gestaltung eines geplanten und systematischen Unternehmenswandels im Einklang mit den Zielsetzungen aus Vision, Mission, Unternehmenswerten und Strategie. Sie hat dabei die Organisationseinheiten und deren Zusammenspiel im Blick, beobachtet das Umfeld und unterstützt bei der Anpassung an neue Anforderungen und Rahmenbedingungen. Durch eine strukturierte Organisationsentwicklung soll die Fähigkeit zur (Selbst-) Erneuerung angeregt, die organisatorische Leistungsfähigkeit gestärkt und auch die Qualität des Arbeitslebens verbessert werden.

Die Abwicklung der Tätigkeiten der OE werden über Standard – Prozesse sichergestellt. Der Verantwortliche der OE garantiert, dass alle der OE zugewiesenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auch für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Der Verantwortliche der OE ist dafür verantwortlich, dass die zugeteilten Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Der Verantwortliche der OE stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT- Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

### 8.2 Nicht – Ziele

Operative Umsetzung der Maßnahmen in den einzelnen Organisationseinheiten.

### 8.3 Aufgaben

Betreuung von Grundsatzfragen zur Aufbau- und Ablauforganisation.

Identifikation von organisatorischem Entwicklungsbedarf sowie Analyse und Optimierung der Arbeitsabläufe.

Lösungsfindung zu unterschiedlichen Themen der Organisationsentwicklung und Umsetzung derselben.

Analyse, Modellierung und Optimierung von Geschäftsprozessen.

Leitung von Reorganisationsprojekten sowie Mitwirkung bei der Konzeption, Steuerung und Begleitung von komplexen Veränderungsprozessen.

Erstellen von Entscheidungsvorlagen für Management im Rahmen von Reorganisationsprojekten.

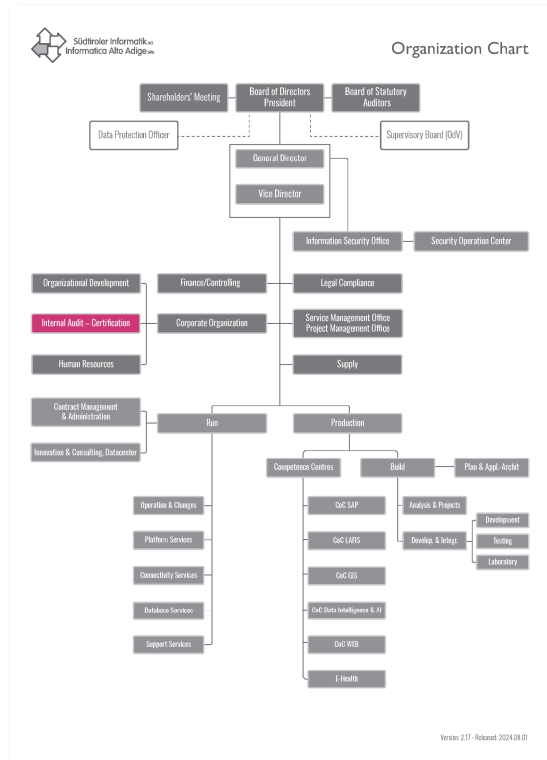
Unterstützung und Begleitung im Change-Management.

Moderation von internen Workshops im Rahmen des Aufgabenbereiches.

Vorbereitung von Entscheidungsgrundlagen für die Unternehmensleitung im Hinblick auf Veränderungsprozesse.

Aktive Beratung der Führungskräfte im Rahmen der Projekte der Organisationsentwicklung.

## 9 OE: Internal Audit – Certification



Internal Audit im Organigramm SIAG

### 9.1 Ziele

Führung eines unternehmensweit IMS Systems in Konformität mit ISO-9001.

Führung eines unternehmensweit etablierten ISMS – Information Security Systems in Konformität mit ISO-27001 und der gesetzlichen Auflagen.

Gemeinsam mit R9 Corporate Governance LCQIS: Planung, Durchführung und Revisionierung von internen Audits sowie Abwicklung externer Audits.

Process Owner / Manager für die ISO - Prozesse: Internal Audit, Continual Improvement.

Die Abwicklung der Tätigkeiten der OE werden über Standard – Prozesse sichergestellt. Der Verantwortliche der OE garantiert, dass alle der OE zugewiesenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auch für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln. Der Verantwortliche der OE ist dafür verantwortlich, dass die zugewiesenen Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Die Verantwortliche der OE stellt sicher, dass

durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT- Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

Aktive Vertretung der Unternehmens-Interessen und -Strategie gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Vertretung der Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Eigentümer, Kunden und Lieferanten.

### 9.2 Nicht – Ziele

Durchführung operativer Tätigkeiten zur Implementierung von Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen.

Durchführung operativer Tätigkeiten bezogen auf die informationstechnische Sicherheit (Ausnahme bilden Systeme zur Überwachung der IT-Sicherheit).

Erstellung von Rechtsgutachten.

Erstellung von Prozessdefinitionen.

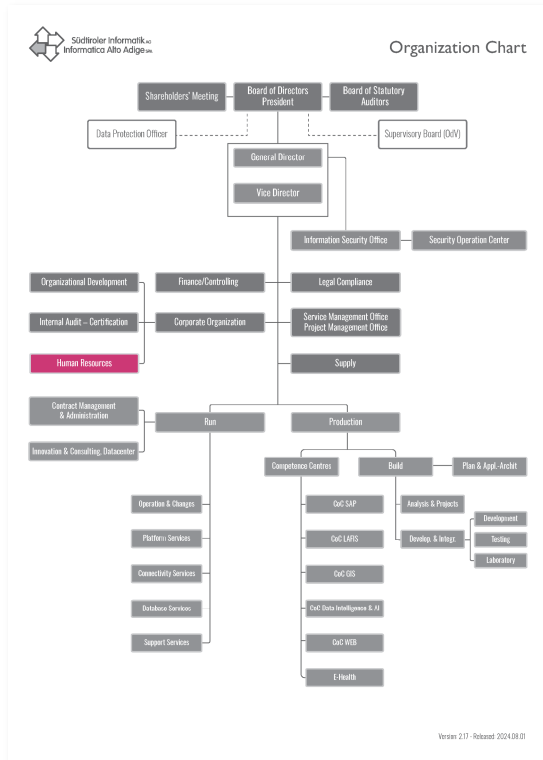
## 9.3 Aufgaben

---

- Erstellung des Auditprogramms,
- Erstellung der Auditpläne und Durchführung von internen System-, Produkt/DL- und Prozessaudits (first party audits) und deren Nachverfolgung,
- Verwaltung und Abwicklung externer Audits (Zertifizierungs-, Überwachungs- und technische Audits),
- Fungiert als Kundenschnittstelle für Anfragen zu Zertifizierungen, QMS und Audits,
- Verfolgung der Entwicklung von Standards und Normen durch Weiterbildung und Teilnahme an Fachtagungen,
- Koordinierung und Vorbereitung von Management-Reviews,
- Entwicklung und Weiterentwicklung der zugeordneten Prozesse,
- Wahrnehmung der Rolle des Qualitätsbeauftragten (QMB) für ISO 9001,
- Weiterentwicklung des integrierten Managementsystems der Normen ISO-9001 und ISO-27001,
- Zusammenarbeit und Ausarbeitung von Richtlinien, Formulierung von Leitlinien,
- Erstellung von Risikoanalysen,
- Abwicklung von Anfragen und Inspektionen durch Kontroll- und Sicherheitsbehörden,
- Gemeinsam mit R9 Corporate Governance LCQIS: Überwachung der QM-Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Informationstechnik und Rezertifizierung der SIAG in den ISO 9001-Prozessen.



## 10 OE: Human Resources



HR im Organigramm SIAG

### 10.1 Ziele

Auswahl, Aufnahme, administrative Verwaltung und Weiterbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Die Abwicklung der Tätigkeiten der OE wird über Standard – Prozesse sichergestellt. Der Verantwortliche der OE garantiert, dass alle der OE zugewiesenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auch für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Der Verantwortliche der OE ist dafür verantwortlich, dass die zugeteilten Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Die Verantwortliche der OE stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT-Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

Aktive Vertretung der Unternehmens-Interessen und -Strategie gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Vertretung der Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Eigentümer, Kunden und Lieferanten.

### 10.2 Nicht – Ziele

Auszahlung der Löhne.

### 10.3 Aufgaben

Administrative Verwaltung des Personals (u.a. Personalevidenz).

Zuständig für die Durchführung der Auswahlverfahren und für die Personaleinstellung.

Weiterentwicklung der Berufsbilder und der Karrieremodelle.

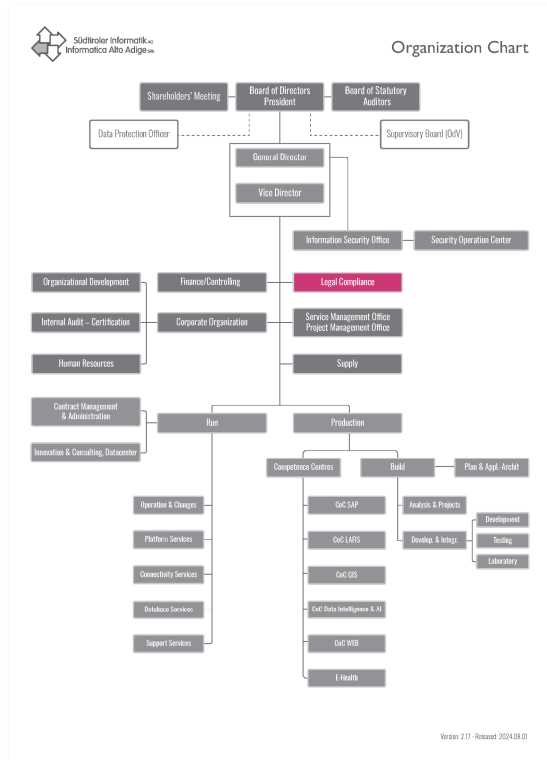
Evaluierung der KPI zum Personal.

Festlegung der Weiterbildungsstrategie für Mitarbeiter und Management.

Koordination der Maßnahmen zur Unterstützung der Unternehmenskultur.

Ausarbeitung des jährlichen Fortbildungsplanes.

## II OE: Legal Compliance



Legal Compliance im Organigramm SIAG

### II.1 Ziele

Verifica che le procedure interne siano coerenti con l'obiettivo di prevenire la violazione di norme di etero regolamentazione (leggi e regolamenti) e autoregolamentazione (codici di condotta) al fine di ridurre i rischi di incorrere in sanzioni, perdite finanziarie o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme legislative, regolamentari o di autoregolamentazione.

Il DPO verifica la compliance al GDPR attraverso attività di consulenza e audit interni.

La gestione delle attività dell'unità organizzativa è assicurata da processi standard. Il responsabile dell'unità garantisce che tutti i dipendenti assegnati all'UO siano a conoscenza di tutti i processi aziendali e agiscano di conseguenza.

Il responsabile dell'UO ha la responsabilità di garantire che le risorse assegnate siano utilizzate in modo ottimale. Il responsabile dell'UO assicura che attraverso una comunicazione aperta e una collaborazione mirata con tutte le altre unità organizzative dell'azienda, i servizi siano resi disponibili ad un livello di qualità

costantemente elevato, contribuendo così attivamente alla soddisfazione del cliente.

Il responsabile dell'UO rappresenta attivamente gli interessi e la strategia aziendale nei confronti dei dipendenti.

Il responsabile dell'UO rappresenta gli interessi e la strategia aziendale nei confronti di proprietari, clienti e fornitori.

### II.2 Nicht – Ziele

Predisposizione e gestione delle gare d'appalto per gli acquisti verso fornitori.

Gestione esecutiva contratti fornitori.

Gestione operativa degli ordini/incarichi verso clienti.

### II.3 Aufgaben

Il processo di cui l'UO è owner è: LEGAL COMPLIANCE.

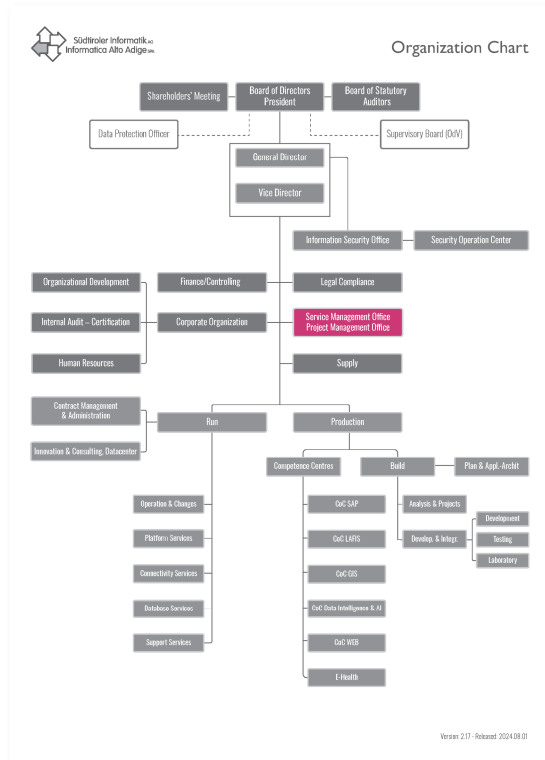
Le macroattività a carico del reparto sono:

- Definire il perimetro di riferimento della funzione legale individuando le norme di etero e autoregolamentazione, rispetto alle quali essa ha la responsabilità di assicurare la conformità in via attuale e prospettica; in tale ambito vanno considerati settori e aree di operatività, strategie perseguite, modelli di business adottati, prodotti e servizi offerti, tipologia di clientela, priorità di rischio rilevate.  
Di seguito elencate in modo non esaustivo le principali normative applicabili all'azienda:
  - o D.Lgs. 231/2001: Modello organizzativo
  - o D. Lgs. 90/2017: Antiriciclaggio
  - o Decreto 81/2001: Testo unico sulla sicurezza sul lavoro
  - o Regolamento Europeo 679/2016: Privacy
  - o Legge 50/2016: Codice degli Appalti
  - o D. Lgs. 33/2013: Trasparenza
  - o D. Lgs. 39/2013: Inconferibilità e incompatibilità
  - o Decreto 82/2005: Codice Amministrazione Digitale
  - o Legge 190/2012: Anticorruzione
  - o D. Lgs. 259/2003: Codice delle Comunicazioni Elettroniche
  - o DPCM 03,12,2013: Conservazione digitale
  - o D. Lgs. 175/2016: Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica
- Garantire la conformità al GDPR attraverso il Privacy Office
- Consulenza ai soci, al CdA e agli altri enti provinciali
- Consulenza, assistenza legale e gestione contenzioso
- Gestione polizze assicurative aziendali;
- Predisposizione dei contratti aziendali;
- Predisposizione di regolamenti e codici di condotta aziendali;
- Supporto legale per Autorità e Istituzioni.

Per quanto riguarda il DPO le macroattività sono:

- Informare e fornire consulenza al Titolare;
- Sorvegliare l'osservanza al GDPR e altra normativa vigente in materia;
- Fornire pareri in materia di valutazione d'impatto;
- Cooperare con il Garante;
- Fare gli audit interni.

## 12 OE: SMO/PMO



PMO/SMO im Organigramm SIAG

### 12.1 Ziele

#### PMO

Die Vielzahl an Projekten in der SIAG zu unterstützen, zu monitoren und Ressourcenkonflikte zu lösen.

Die Informationstechnik (R9 und SIAG) zu einer projektorientierten Organisation zu entwickeln

Projekt- und Programm-Management als wichtige Kompetenz in der Organisation zu etablieren

Das PMO ist die operative Schaltzentrale des gesamten Projektgeschehens in der SIAG. Es ist zentrale Anlaufstelle für alle Projektbeteiligten und Linienmanager zu Fragen des Multiprojektmanagements, insbesondere von Ressourcenkonflikten zwischen Projekten.

Das PMO ist zentraler Kontaktpunkt zum SPPM in R9. Beide greifen auf den gleichen Datenbestand zu, beide arbeiten mit dem gleichen SW-Tool.

#### SMO

Die Informationstechnik (R9 und SIAG) zu einer serviceorientierten Organisation zu entwickeln. IT Service Management als wichtige Kompetenz in der Organisation zu etablieren.

Die Vielzahl an IT Services in der SIAG zu monitoren und darüber zu berichten.

Die Serviceowner und -manager in der SIAG mit Service Management Know How zu unterstützen.

Das IT Service Management mit den geeigneten SW-Tools zu betreiben. Das SMO ist Center of Competence hinsichtlich aller Prozesse des IT Service Managements und deren Unterstützung durch die SW-Tools

Das SMO ist zentraler Kontaktpunkt zum SPPM in R9. Beide greifen auf den gleichen Datenbestand zu, beide arbeiten mit den gleichen SW-Tools.

Die Abwicklung der Tätigkeiten der Stabsstelle werden über Standard – Prozesse sichergestellt. Der Verantwortliche der Stabsstelle garantiert, dass alle der OU zugewiesenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auch für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Der Verantwortliche der Stabsstelle ist dafür verantwortlich, dass die zugeteilten Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Der Verantwortliche der Stabsstelle stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT- Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

Aktive Vertretung der Unternehmens-Interessen und -Strategie gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Vertretung der Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Eigentümer, Kunden und Lieferanten.

## 12.2 Nicht – Ziele

### PMO

- Planung, Durchführung, Controlling und Abschluss einzelner Projekte und Programme
- Controllingberichte für ein einzelnes Projekt erstellen
- Eingreifen in den Entscheidungs- und Verantwortungsbereich des einzelnen Projektleiters
- Neuaufnahme von Projekten oder Programmen in das Portfolio (findet durch SPPM statt)

### SMO

- Die Konzeption und der Betrieb von IT Services

## 12.3 Aufgaben

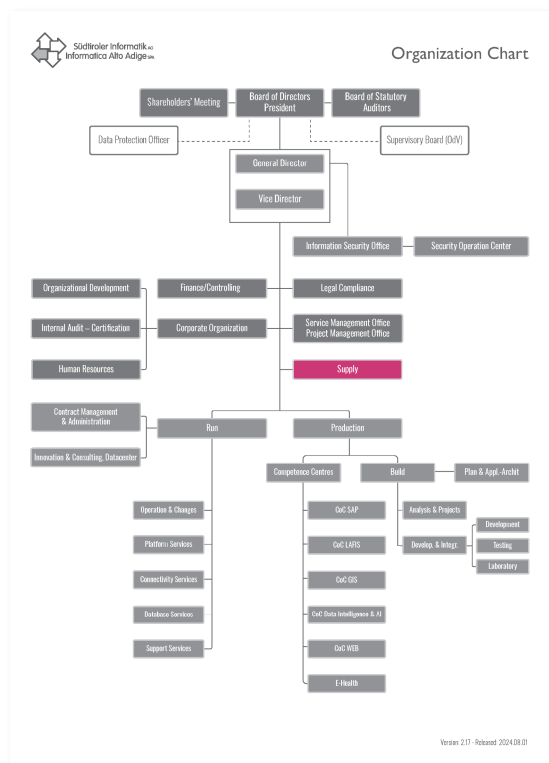
### PMO (ProzessOwner: Projectmanagement)

- Aufbau und Pflege der PM Community
- Dienstleistungen für das Projektpersonal erbringen (Weiterbildung, Coaching)
- Dienstleistungen erbringen für Projekte- und Programme (Planungsworkshops, Meetingvorbereitung, Workshops zur Kommunikationsplanung, Lessons Learned, ...)
- Multiprojektmanagement für alle Projekt durchführen
- Das Projekt- und Portfoliomanagement SW-Tool beschaffen und als KeyUser mit Administrationsrechten betreiben. Das PMO ist Wissens- und Bezugspunkt für alle Anwender des PPM SW-Tools
- Das PMO übernimmt die Aufgaben des Demand Management (Project Proposal Assessment und Sammelstelle) für alle innerhalb der Organisation entstehenden Service- und Projektvorschläge
- Aufbau eines Netzwerks an externen PM-Experten zur Abdeckung von Spitzenbedarfen an Projektpersonal
- Bewertung und Auditierung von internem Projektpersonal (gemeinsam mit Linienmanager und HR)
- Archivierung der Projektdokumentationen (gemeinsam mit dem Projektleiter) und Verantwortung für das projektbezogene Wissensmanagement der Organisation.
- Durchführung von Audits zur Bewertung der Projektmanagementqualität von Projekten und Programmen
- Verantwortliche Stelle für die Standardisierung des Projekt- und Programm-Management Vorgehens in der Organisation. Autor des Projektmanagement Handbuchs.
- Prozess moderieren zur Ernennung der Projektleiter
- Daten sammeln und auswerten für das Monitoring und Reporting aller Projekte des aktuellen Projektportfolios
- Moderation des Prozesses Ressourcenmanagement zwischen Linienmanager und Projektleitern
- Weiterentwicklung der Reife des Projektmanagements in der Organisation

**SMO** (ProcessOwner: Service Catalog Management)

- Aufbau und Pflege der ITSM Community
- Dienstleistungen für IT Service Management Personal ((Weiterbildung, Coaching)
- Dienstleistungen für die Produktion neuer Services erbringen (Konzeptionsreviews, Designreviews)
- Das IT Service Management Tool beschaffen und als Key User mit Administrationsrechten betreiben. Das SMO ist Wissens- und Bezugspunkt für alle Anwender der ITSM Tools.
- Bewertung und Auditierung von internem ITSM-Personal (gemeinsam mit Linienmanager)
- Verantwortliche Stelle für die Standardisierung des IT Service Managements in der Organisation. Autor des IT Service Management Handbuchs.
- Daten sammeln und auswerten für das Monitoring und Reporting aller aktiven IT Services (in enger Abstimmung mit dem Service Portfolio- und Demand Management)
- Definiert Standard Projektabläufe für die Produktion neuer Services, das Update bestehender Services und das Retirement alter Services, die aus dem Betrieb genommen werden.
- Prozess moderieren zur Ernennung von Serviceownern
- Weiterentwicklung der Reife des IT Service Managements in der Organisation

## 13 OE: Supply



### Supply im Organigramm SIAG

di gara sotto soglia EU (redazione documenti amministrativi, acquisizione documenti tecnici dai RUP, pubblicazione, etc.).

- Gestione dei rapporti con l'Agenzia per gli Appalti per gare sopra soglia.
- Supporto ai RUP nella redazione delle gare ed altre procedure di acquisto.
- Gestione degli acquisti su MEPA, CONSIP, SDAPA.
- Supporto giuridico ai RUP per le attività amministrative relative ai procedimenti seguiti.
- Gestione amministrativa dei contratti stipulati in supporto ai RUP e DEC.
- Svolgimento di Analisi di mercato in supporto ai RUP (MEPA, MEPABZ).
- Conoscenza del mercato IT locale.
- Consulenze agli azionisti riguardo gli acquisti IT.
- Consulenza, assistenza legale e gestione contenzioso per gare e contratti.

### 13.1 Ziele

Corretta impostazione legale e gestione amministrativa delle gare di appalto e degli acquisti in generale.

### 13.2 Nicht – Ziele

Gestione della fase preparatoria alle gare/contratti, compresa autorizzazione aziendale all'acquisto, raccolta codici di gara, definizione e messa a disposizione del finanziamento.

Gestione operativa degli acquisti di R9.

### 13.3 Aufgaben

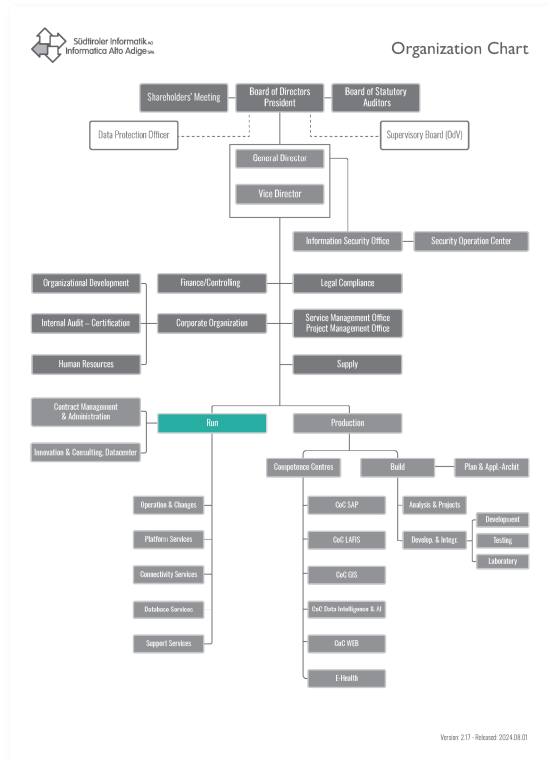
Il processo di cui Supply è owner è il processo di Procurement.

Le macroattività a carico Supply:

- Gestione dello svolgimento delle procedure



## 14 OE: Head of RUN



Head of RUN im Organigramm SIAG

### 14.1 Ziele

Sicherstellung der Verfügbarkeit einer komplexen IT-Infrastruktur für den Betrieb der IT-Businessdienste.

Sicherstellung einer landesweiten, zentralen Datacenterinfrastruktur.

Sicherstellung der landesweiten Connectivity für den Zugang und die Nutzung der IT-Businessdienste im Datacenter und in der Cloud.

Sicherstellung der kontinuierlichen Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur durch die Umsetzung von Innovationsprojekten zum Ausbau und der Modernisierung.

Sicherstellung der Unterstützung der Kunden durch einen Single Point of Contact und technischen Support mit anderen Strukturen.

Der Betrieb der IT Services wird über Standard ITIL – Prozesse sichergestellt, Projekte werden nach Standard Projektmanagementprozessen abgewickelt. Die Bereichsleitung garantiert, dass alle der OE zugewiesene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auf für externe

zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Die Bereichsleitung stellt die Umsetzung der IT-Strategie im IT Betrieb mit internen oder externen Ressourcen sicher und vertritt die Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Eigentümer, Kunden und Lieferanten, Mitarbeitern/-innen.

Die Bereichsleitung ist dafür verantwortlich, dass die zugewiesenen Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Die Bereichsleitung stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT- Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

Umsetzung der mit Direktion vereinbarten Infrastruktur-Projekte in der vereinbarten Qualität.

### 14.2 Nicht – Ziele

Software- Entwicklung und Software Instandhaltung.

Rechtsfragen der Verträge mit Lieferanten oder Kunden, Verträge abzuschließen.

Durchführung von Ausschreibungen.

Verwaltung der Service Catalog.

Verwaltung von Project-Portfolio.

## I 4.3 Aufgaben

---

Schnittstelle zur SIAG Direktion.

Vertretung des RUN in den Boards zur operativen Tätigkeit.

Führung des Bereichs mit den Stabsstellen.

Planung und Steuerung und Sicherstellung der Qualität.

SIAG OU: Koordinierung mit Direktion und anderen Organisationseinheiten.

Richtungsvorgaben/-vereinbarungen für die Unterorganisationseinheiten und deren Überwachung;  
Einschreiten bei Abweichungen, Problemen bzw. Beschwerden von Kunden und Lieferanten.

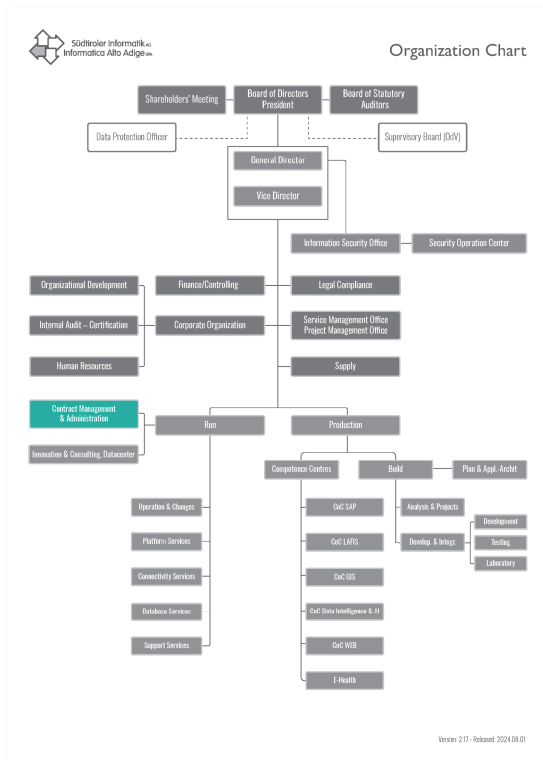
Koordinierung der Ressourcenplanung.

Kontinuierliche Überwachung und Optimierung der Prozesse im RUN-Bereich.

Unterstützt folgende Prozesse:

- Strategy Generation
- IT processes and organization management
- Financial Mng for IT Services
- Sourcing Strategy Definition

## 15 OE: RUN – Contract Management & Administration



Contract Mgmt im Organigramm SIAG

### 15.1 Ziele

Planung und Verwaltung der Lieferantenverträge im Infrastrukturbereich./

### 15.2 Nicht – Ziele

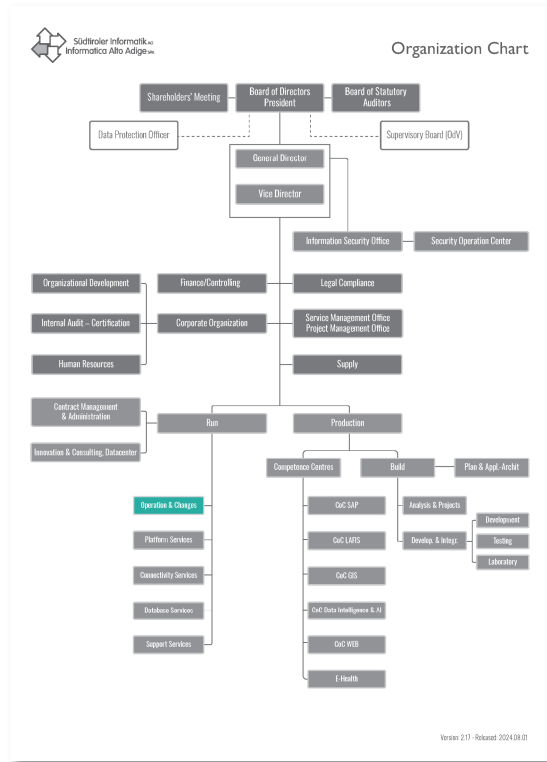
Abwicklung der Einkaufstätigkeiten.

### 15.3 Aufgaben

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Gestisce i contratti di licenza e manutenzione delle componenti infrastrutturali.
- Identifica di concerto con il responsabile del RUN le attività di sua competenza da externalizzare.
- Supporta i Demand e il settore Operation e le altre UO nell'individuare le soluzioni tecnologiche per implementare i servizi e realizzare i progetti e identificarne i costi da presentare nelle proposte di progetto.
- Da supporto tecnico e stima i costi di infrastruttura nella redazione delle offerte.

## 16 OE: RUN - Innovation & DC



Innovation & DC im Organigramm SIAG

### 16.1 Ziele

Zentrale Stelle für Entwicklung und Steuerung der technologischen Innovation im IT-Infrastrukturbereich in Zusammenarbeit mit den technischen Organisationseinheiten, Sicherstellung und Überwachung des Datacenterbetriebes.

Erogatione consulenza agli altri reparti per definire l'architettura tecnologica.

Definizione ed erogazione dei servizi di Data Center e garantisce il monitoraggio tecnico delle componenti di infrastruttura.

Garantisce che l'infrastruttura risponda, in termini di performance e capacità, ai requisiti di Business e garantisce che tali requisiti siano soddisfatti anche in futuro.

Garantisce la continuità operativa dei servizi di Data Center (CO) come da richieste del CAD.

Garantisce la disponibilità e la sicurezza tecnologica dei servizi sopra elencati, in accordo con il reparto Security & Quality.

### 16.2 Nicht – Ziele

Sviluppo, manutenzione ed evoluzione di sistemi informativi-software (BUILD e CoC).

Gestione amministrativa e legale di gare e contratti (Supply).

Rilevazione, analisi e pre-impostazione delle richieste/esigenze clienti/utenti (Demand).

### 16.3 Aufgaben

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

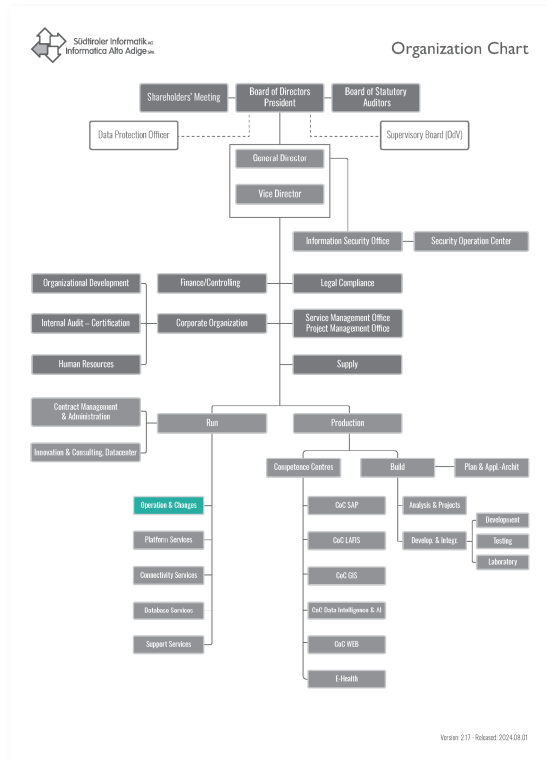
- Capacity Management
- Continuity Management
- Availability Management

Aufgaben Data Center:

- Technical Architecture Management
- Allinea l'architettura IT alla Service Strategy
- Si informa ed elabora proposte di implementazione basate sulle nuove tecnologie
- Gestisce la pianificazione delle attività di gestione e progettuali.

- Definisce e mantiene il documento con le linee guida dell'architettura IT per la parte più propriamente infrastrutturale, applicativa e delle informazioni.
- Gestisce il capacity della struttura raccogliendo le informazioni dai settori tecnici, pianifica lo sviluppo del Data Center in accordo con gli obiettivi della SIAG.
- Predispone un piano triennale di sviluppo, investimenti e razionalizzazione della struttura. Tale sviluppo va sia nel senso del refresh tecnologico di componenti obsolete, che nel senso di garantire un capacity adeguato ai requisiti di business.
- Supporta i Demand e le altre UO nell'individuare le soluzioni tecnologiche
- Da supporto tecnico e stima i costi di infrastruttura nella redazione delle offerte.
- Gestione le infrastrutture facilities (locali tecnici, impianti tecnologici di base).

## 17 OE: RUN - Operations and Changes



Operation and Changes im Organigramm SIAG

e sulla base degli SLA definiti per i servizi. (Nei compiti).

Definire i piani di aggiornamento ed evoluzione delle architetture tecniche.

Fornire il necessario supporto tecnico ai processi di Validation & Testing, Change e Release management nella fase di Transition dei Servizi.

### Ziele Operation:

- Struttura preposta alla gestione e supporto dei servizi IT di competenza erogati che possono essere sia "shared services" che "dedicated".
- Messa in produzione di applicativi software (sia quelli rilasciati internamente che quelli di fornitura esterna) nel contesto di erogazione servizi (processo ITIL di riferimento "Release & deployment management").
- Service ownership di alcuni servizi erogati.
- Gestione e supporto di tipo L3 degli Application Server.
- Service Design dei servizi di propria competenza e collabora nella definizione dei servizi di competenza di altre UO.
- Punto di contatto unico del RUN per i DM per l'approfondimento delle richieste e per i PM di altre strutture per le attività progettuali.

### 17.1 Ziele

Zentrale Anlaufstelle für die Steuerung von transversalen Aufgabenstellungen des RUN für ext. Kunden, SAM, Build, Support und die Kontrolle des IT-Betriebes.

Visione, coordinamento e reportistica dei progetti di responsabilità del settore RUN, promuovere e facilitare il lavoro a progetti nella struttura.

Supporto ai diversi responsabili per la pianificazione e delle risorse.

facilitare il lavoro a progetti nella struttura.

Pianificazione delle risorse in collaborazione con i diversi responsabili e supporto all'impiego del software Work Manager come strumento di resource management.

Sostenere e promuovere l'attivazione e il miglioramento dei processi ITIL nel RUN.

Definire le linee guida per l'implementazione dell'architettura in funzione della strategia definita, in particolare dagli Enterprise Architect

## 17.2 Nicht – Ziele

---

Sviluppo, manutenzione ed evoluzione di sistemi informativi & software (compito del service owner – BUILD/CoC).

Gestione amministrativa e legale di gare e contratti (Supply).

Analisi e raccolta requisiti funzionali dei clienti (Demand e Analisti).

## 17.3 Aufgaben

---

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- License Management,
- Service Validation and Testing
- Change Management
- Asset Management
- Release & deployment management
- Project Management

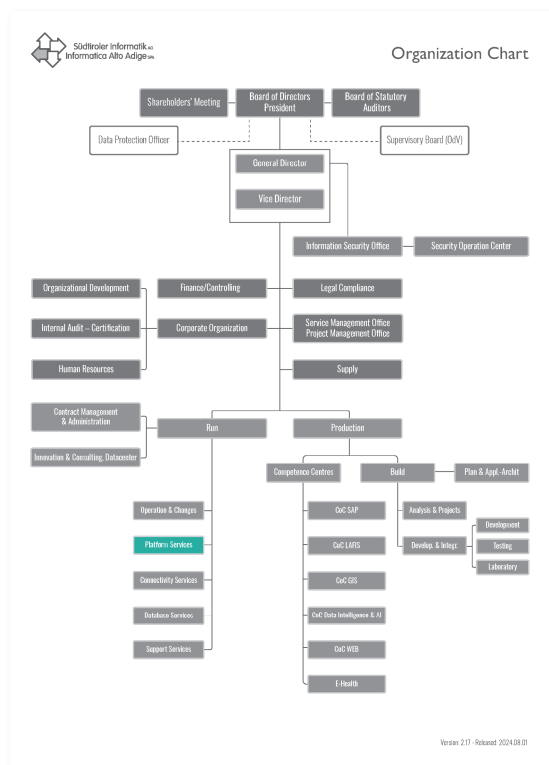
Service Operation:

- Service owner delle soluzioni di competenza.
- Gestione del Software Katalog.
- Messa in produzione di applicativi software e delle nuove release.
- Gestione e configurazione degli application server.
- Gestione contratti di licenza e di supporto per diversi servizi di cui è responsabile (ownership)

Operation Projects:

- Project Management dei progetti proposti dalla struttura e Teamleadership dei progetti esterni.
- Gestione del CMDB.
- Pianificazione e progettazione di nuovi servizi in collaborazione sia con il DC che con i responsabili di progetto.
- Attualmente vengono svolte attività tecniche che devono essere spostate per competenza nel settore DC.

## 18 OE: RUN - Platform-Services



Platform-Services im Organigramm SIAG

### 18.1 Ziele

Area tecnica che si occupa dell'erogazione, gestione e supporto di terzo livello della componente infrastrutturale Server (incluso l'Hardware) fino al Sistema Operativo e Middleware e ai suoi servizi.

### 18.2 Nicht – Ziele

/

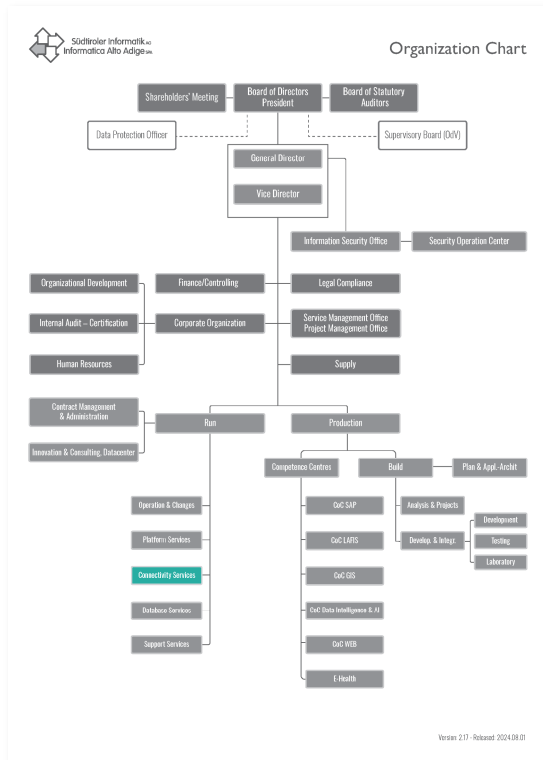
### 18.3 Aufgaben

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Pianificazione e progettazione soluzioni tecnologiche in ambito Platform-Services.
- Fornisce al Responsabile DC le informazioni relative al capacity delle strutture gestite dall'Area.
- Collabora alla stesura dei bandi di gara tecnici
- e alle ricerche di mercato tecnologiche.
- Gestione sistemi server (ordinaria, evolutiva, attivazione dei servizi, supporto L3).
- Gestione sistemi storage (ordinaria, evolutiva, attivazione dei servizi, supporto L3).
- Gestione sistemi di virtualizzazione (ordinaria, evolutiva, attivazione dei servizi, supporto L3).
- Gestione servizi OS/Middleware (Application Server).
- Gestione progetti specifici del proprio settore.
- Gestione l'infrastruttura di backup (ordinaria, evolutiva, attivazione dei servizi, supporto L3).
- Gestione l'Active Directory.
- Gestione l'infrastruttura Terminal Server.
- Gestione l'infrastruttura di Client Management per le PdL e effettua la pacchettizzazione del software e dei driver per la distribuzione.
- Gestione e coordina il Test Labor.
- Erogazione supporto L3 per la PdL di PAB, della DNI e degli altri clienti.



## 19 OE: RUN – Connectivity Services



Connectivity-Services im Organigramm SIAG

di investimento.

- Project management dei progetti specifici del proprio settore.
- Gestione dell'infrastruttura di rete e dei servizi.
- Individuazione delle soluzioni tecnologiche in ambito Network. Fornisce al Responsabile DC le informazioni relative al capacity delle strutture gestite dall'Area.
- Collaborazione alla stesura dei bandi di gara tecnici e alle ricerche di mercato tecnologiche.
- Documentazione tecnica della rete.

### 19.1 Ziele

Area tecnica che si occupa dell'erogazione, gestione e supporto di terzo livello della componente infrastrutturale Network (incluso l'Hardware) e dei servizi ad essa correlati (VPN, Proxy, ecc.).

- Networkmanagement - Datacenter
- Networkmanagement - Peripherie
- Networkmanagement – Breitband

### 19.2 Nicht – Ziele

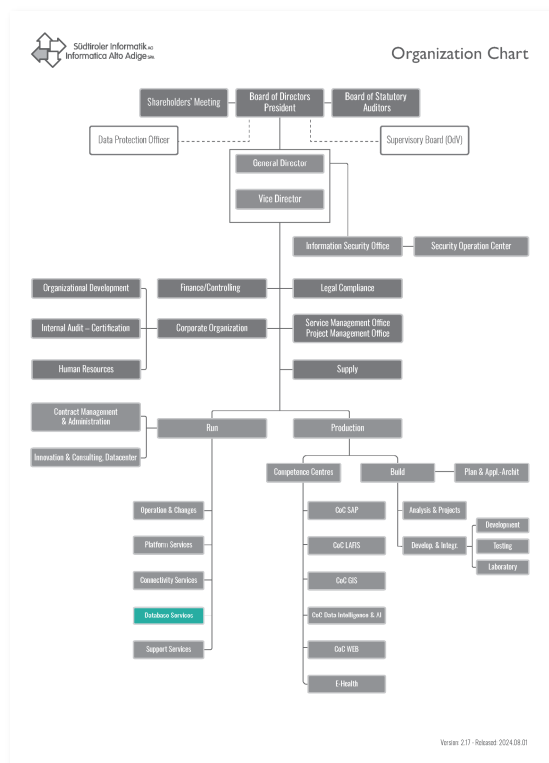
/

### 19.3 Aufgaben

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Pianificazione e progettazione delle reti e sviluppo dei servizi di rete.
- Gestione del Budget e predisposizione piani

## 20 OE: RUN – Database Services



Database-Services im Organigramm SIAG

### 20.1 Ziele

Area tecnica che si occupa dell'erogazione, gestione e supporto di terzo livello della componente infrastrutturale Data Base e degli application server.

Definizione ed erogazione dei servizi di Data Base.

- Databasemanagement – ORACLE.
- Databasemanagement - MS/SQL.
- Databasemanagement - SAP/HANA.
- Databasemanagement – Postgress.

### 20.2 Nicht – Ziele

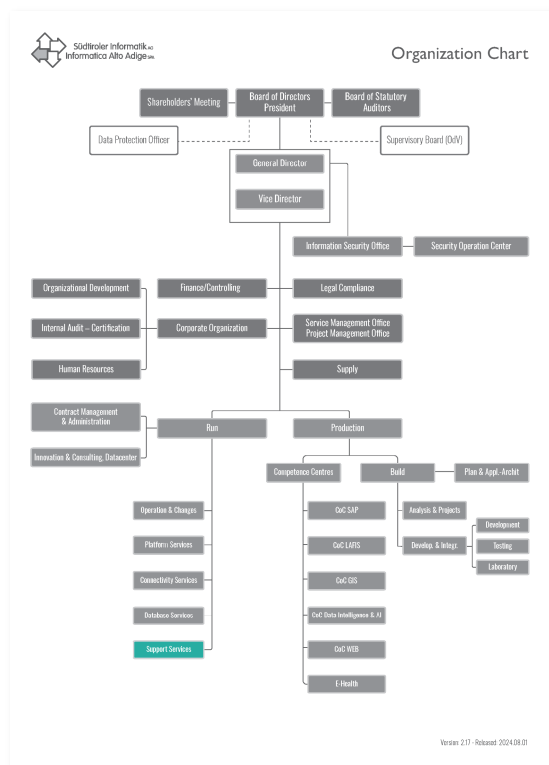
/

### 20.3 Aufgaben

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Pianificazione e progettazione soluzioni tecnologiche in ambito Database-Services.
- Fornisce al Responsabile DC le informazioni relative al capacity delle strutture gestite dall'Area.
- Collabora alla stesura dei bandi di gara tecnici e alle ricerche di mercato tecnologiche.
- Gestione di Data Base (gestione ordinaria, attivazione dei servizi, supporto L3).
- Gestione di Application Server (gestione ordinaria, attivazione dei servizi, supporto L3)
- Project management dei progetti specifici del proprio settore.

## 21 OE: RUN - Support Services



Support Services im Organigramm SIAG

### 21.1 Ziele

#### Ziele Support:

- Garantire il supporto dei servizi IT erogati ai clienti tramite
- Coprire tutte le richieste di supporto da parte dei clienti (single point of contact) come 1° livello di call center
- Gestire le richieste di assistenza come 2° livello con competenze specifiche su alcuni ambiti
- Effettuare il Support On-Site (ToS/IBB)
- Gestire il contratto di Service Management (DEC) verificando gli SLA e il lavoro effettuato dell'appaltatore (controllando e gestendo 25-30 persone esterne)
- Gestire il contratto di Print Management (DEC) verificando che i livelli di servizio erogati siano conformi al contratto
- Rilevare i livelli di soddisfazione del cliente e confronto con gli SLA
- Fornire visione al management sulla situazione dei servizi tramite creazione della reportistica mensile sulla soddisfazione e gli SLA
- Assicurare stime corrette dei costi del supporto dei servizi di business tramite

consulenza erogata ad altri reparti

- Interfacciamento con gli IBB
- Garantire un alto livello di informazione agli IBB e Demand ed altre UO tenendoli informati su problemi riscontrati
- Copre la Service Ownership di servizi specifici tra cui PdL, Telelavoro, Openworker, Printmanagement.

#### Ziele Service Desk:

- Supervisione e controllo del lavoro del Call Center e Help Desk a livello di ticket e KPI; responsabile per il supporto tecnico per problematiche specifiche;
- Responsabile per il request fulfilment;
- Collabora nella definizione e messa a disposizione di nuovi servizi e assicura un'adeguata documentazione; controllo della soddisfazione del cliente.

#### Ziele Technischer Support:

- Risoluzione di Incident e di richieste di tipo sistemistico e sulle PDL.
- Analisi dei problemi attraverso interfacce opportune.
- Controlli e attività di routine sui sistemi e infrastruttura DC incluso gestione accessi al AD. Interventi on-site (TOS).
- Escalation di problemi complessi a L3.
- Responsabile della gestione magazzino.
- Service Ownership per Pdl, Openworker e Telelavoro.

## 21.2 Nicht – Ziele

Nicht – Ziele Support:

- Sviluppo, manutenzione ed evoluzione di sistemi informativi-software (BUILD e CoC)
- Gestione amministrativa e legale di gare e contratti (Supply)
- Rilevazione, analisi e pre-impostazione delle richieste/esigenze clienti/utenti (Demand)
- Behebung sehr spezifischer technischer Probleme mit Notwendigkeit hoher Expertise für betroffene Anwendung (3rd Level Support in Build, Data Center, CoCs oder extern)

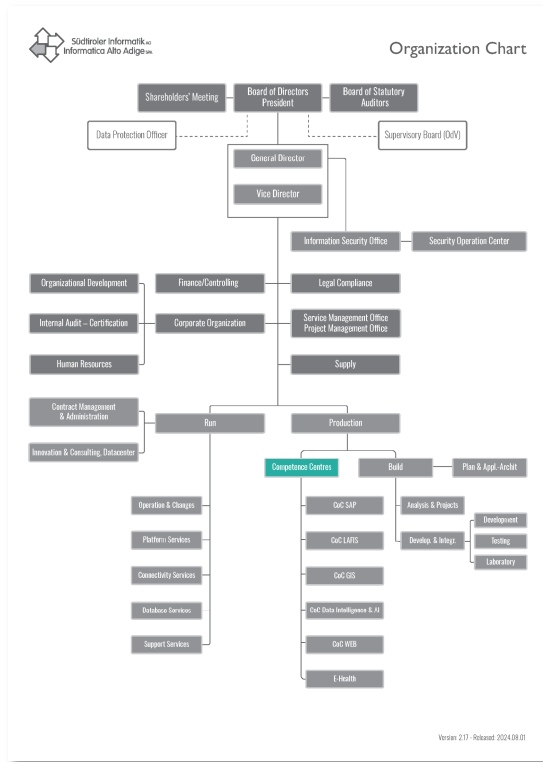
## 21.3 Aufgaben

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Definisce gli obiettivi dei collaborativi e concorda il piano di sviluppo professionale.
- Gestisce la pianificazione delle attività di gestione e progettuali.
- Responsabile e gestore del contratto Service Management e di controllare tutti servizi relativi erogati nel rispetto della qualità e degli SLA definiti, soddisfazione clienti,
- Identifica di concerto con il responsabile del RUN le attività di sua competenza da esternalizzare.
- Da supporto tecnico e stima i costi di supporto nella redazione delle offerte.
- Interfacciamento con e interlocutore degli IBB.
- Responsabile dei contratti di Print Management (DEC).
- Service Owner Print Management (stampanti multi-funzioni, scanner, plotter, ..).
- Responsabile per la definizione dei vari flussi e la documentazione dei processi attorni i vari servizi erogati e attività svolti dal Support.
- Aufgaben Call Center / Help Desk (externalisiert mittel SM-Vertrag)
- Verantwortlich für die Anfragen zu technischen Problemen der Anwender der PAB.
- Abdeckung und Lösung einfacher Anfragen zu Standard-SW und Standardpaketen.
- Erstellung der Tickets und Weiterleitung an die verantwortlichen Techniker.
- Aufgaben Service Desk:
- Responsabile per l'Incident Management.
- Gestione della reportistica e del monitoraggio dei livelli di servizio.
- Fornisce assistenza ai Service Owner nella definizione delle componenti di supporto del servizio.
- Elaborazione e design dei request-fulfillment (formulari, piattaforma Ky2Help).
- Copertura anche operativa dell'assistenza del servizio di Incident Management per progetti pilota in fase di definizione.
- Responsabile per il servizio assistenza per CDPAB. (corporate design con firme digitali ecc.)
- Service Desk per le biblioteche.
- Copertura e gestione Incident Management di tutte le richieste eGovernment
- Esecuzione di test di nuovi servizi (verifica documenti, usabilità, ..) dove necessario.
- Copertura del servizio della Secure Sign Card (emissione, cambio e ritiro carte con introduzione utente, assistenza in caso di domande e problemi)
- Valutazione soddisfazione cliente riguarda i vari servizi e con il rollout di nuovi servizi e applicazioni.
- Copertura Service Desk con alta priorità per le richieste SIS-FSE (servizio per la sanità).
- Coinvolto nella creazione di documentazione dei vari servizi adeguata per gli utenti.

- Aufgaben Technischer Support:
- Responsabile per tutti gli interventi del supporto tecnico per la provincia, l'amministrazione delle scuole (non la didattica!) e nella SIAG.
- Service Owner della PdL e dei servizi Telelavoro e OpenWorker.
- Gestione delle richieste di accesso al dominio AD (user, profilazione e accessi).
- Collezione delle richieste, prioritizzazione, coordinamento ed esecuzione degli interventi On-Site
- Gestione del magazzino con forniture e ritiri di HW
- Responsabile per il Print Management e gestione di tutte le richieste relative
- Copertura del supporto tecnico per la sede a Bolzano della Regione
- Responsabile per l'installazione di tutti PC
- Gestione e copertura delle forniture di HW ai vari clienti,
- Gestione e copertura delle richieste per il servizio postale come richieste estensione spazio per Outlook o creazione nuova casella postale
- Responsabile per l'aggiornamento dei dati e il controllo della correttezza del dato degli Asset.
- Responsabile per la gestione e creazione di nuove caselle istituzionali.
- Responsabile per il controllo dei backup giornalieri e dei log degli apparecchi.
- Responsabile per la gestione della distribuzione, cambio, ritiro degli apparecchi SINA ai medici di base (con installazione, configurazione, fornitura, attivazione, introduzione utente).
- Responsabile per il supporto tecnico delle aule di corso della provincia.
- Sostegno di traslochi con la gestione e copertura degli aspetti tecnici.
- Aufgaben "Außenstelle" Laimburg:
- Responsabile per il supporto tecnico della sede
- Gestione parco macchine incluso Server, PC dei laboratori, ecc.
- Responsabile per il backup dei dati
- Copertura On-Site Support
- Sostegno dei DM in tutte le attività per la Laimburg
- Gestione dominio specifico per i laboratori

## 22 OE: Head of Competence Center



Head of CoC im Organigramm SIAG

### 22.1 Ziele

Die Bereichsleitung ist für die Ausrichtung der Tätigkeiten der einzelnen Kompetenzzentren verantwortlich.

Die Bereichsleitung ist für die Umsetzung der mit der Direktion vereinbarten Projekte in der vereinbarten Qualität zuständig.

Sicherstellung des Betriebes der vereinbarten Dienste in hoher Qualität und Unterstützung von allen Kunden.

Die Abwicklung der Tätigkeiten der Kompetenzzentren wird über Standard – Prozesse sichergestellt, Projekte werden nach Standard Projektmanagementprozessen abgewickelt. Die Bereichsleitung garantiert, dass alle der OE zugewiesene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auf für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Die Bereichsleitung ist dafür verantwortlich, dass die zugeteilten Ressourcen optimal eingesetzt

werden.

Die Bereichsleitung stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT- Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

Aktive Vertretung der Unternehmens-Interessen und -Strategie gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Vertretung der Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Eigentümer, Kunden und Lieferanten.

Die Kompetenzzentren verfügen über spezifische Fähigkeiten in verschiedenen Bereichen und sind bei der Ausrichtung, Beratung, Definition und Umsetzung von IT-Lösungen tätig, zur Unterstützung der Prozesse der lokalen öffentlichen Verwaltungen.

Die vorgesehenen Kompetenzzentren sind wie folgt:

- **ERP/SAP:** Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Geschäftsprozesse und der Informatik-Plattform ERP-SAP. Die Tätigkeit umfasst die Ausrichtung, Beratung, Definition und Entwicklung von Lösungen der IT-Dienste, die im Landesinformationssystem vorgesehen sind, und den Support der Prozesse der öffentlichen Einrichtungen im Bereich Finanzierung, Logistik, Vermögenslage und Humanressourcen.

- **BI(Business Intelligence)/Statistics:** Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Entscheidungsunterstützungssysteme (Business Intelligence - BI) für öffentliche Verwaltungen. Die Tätigkeit umfasst die Beratung, Konzeption, Planung und Entwicklung und Instandhaltung von Lösungen in diesem Bereich.
- **WEB:** Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Internetauftritte der öffentlichen Verwaltungen in Südtirol. Die Tätigkeit umfasst die Ausrichtung, Beratung und die Definition, Planung sowie Entwicklung von Lösungen im Web-Bereich.
- **GIS:** Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der GIS-Systeme und GIS-Anwendungen der lokalen Körperschaften. Die Tätigkeit umfasst die Zuweisung, Beratung und Definition von Lösungen der IT-Dienste GIS, die im Landesinformationssystem vorgesehen sind.
- **LAFIS:** Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Landwirtschaft. Die Tätigkeit umfasst die Zuweisung, Beratung und Definition von Lösungen im Landwirtschaftsbereich
- **E-Health:** Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens. Die Tätigkeit umfasst die Zuweisung, Beratung und Definition von Lösungen im Gesundheitsbereich.
- **Open Data:** Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Veröffentlichung der Open-Data-Datensätze. Die Tätigkeit umfasst die Zuweisung, Beratung und Definition von Lösungen im Open-Data-Bereich

## 22.2 Nicht – Ziele

---

Die Tätigkeit der Bereichsleitung umfasst nicht die Erarbeitung von technischen Lösungen.

## 22.3 Aufgaben

---

Schnittstelle zur SIAG – Direktion.

Vertretung des COC in den Boards zur operativen Tätigkeit.

Führung des Bereichs mit Unterstützung der einzelnen COC Verantwortlichen.

Planung und Steuerung der Beratungsleistung und gegebenen Falls der Entwicklungen durch die COCs und Sicherstellung der Qualität.

SIAG OU: Koordinierung mit Direktion und anderen Organisationseinheiten.

Richtungsvorgaben/-vereinbarungen für die Unterorganisationseinheiten und deren Überwachung; Einschreiten bei Abweichungen, Problemen bzw. Beschwerden von Kunden oder Lieferanten.

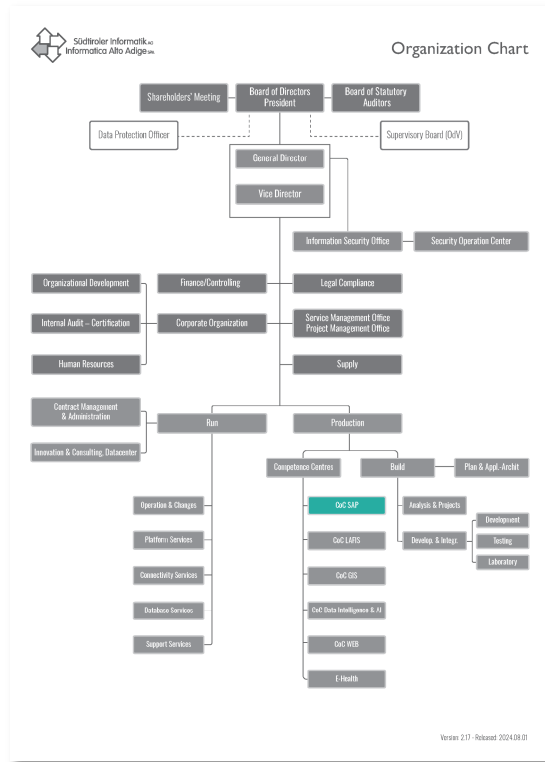
Koordinierung der Ressourcenplanung; Einhaltung verbindlicher Zusagen.

Kontinuierliche Überwachung und Optimierung der relevanten Prozesse im COC-Bereich.

Unterstützt folgende Prozesse:

- Strategy Generation
- IT processes and organization management
- Financial Management for IT Services
- Sourcing Strategy Definition

## 23 OE: Competence Center SAP



CoC SAP im Organigramm SIAG

### 23.1 Ziele

Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Geschäftsprozesse und der Informatik-Plattform ERP-SAP. Die Tätigkeit umfasst die Ausrichtung, Beratung, Definition und Entwicklung von Lösungen der IT-Dienste, die im Landesinformationssystem vorgesehen sind, und den Support der Prozesse der öffentlichen Einrichtungen im Bereich Finanzierung, Logistik, Vermögenslage und Humanressourcen.

Vereinheitlichung und Reproduzierbarkeit der angebotenen Dienste.

Einhaltung der ITIL-Prozesse und Standards bei der Ausschüttung der Portfolio-Dienste.

Messbarkeit der angebotenen Dienste durch Qualitäts-Parameter und durch den Grad der Deckung.

Verwaltung der Nutzer-Zufriedenheit für die gelieferten Dienste.

Integration und Interoperabilität des ERP-Systems mit der IS-Architektur der öffentlichen Verwaltung und dem Data Center.

### 23.2 Nicht – Ziele

Die Tätigkeit umfasst nicht die Konfiguration der Hardware und des Betriebssystems der SAP-Systeme.

### 23.3 Aufgaben

Verwaltung und Monitoring der Systeme für die SAP-und RPG-Anwendungen.

Personalisierung und Konfiguration der Basissoftware, die in Zusammenhang mit SAP-Aktivitäten stehen.

Verwaltung der Zugriffe auf die SAP-, RPG-Systeme und auf das System für die Elektronische Zahlungsanweisung.

Beratung und Unterstützung der Kunden im Bereich der Buchführung für die Module FM, FI, SD, MM, CO, PM, PS, REM-AA, HCM.

Unterstützung des Kunden für die Buchführung aus dem eigenen Kompetenzbereich.

Eröffnung und Schließung der Buchführung, sowohl finanziell als auch wirtschaftlich-vermögenstechnisch.



Beratung und Unterstützung der Kunden bei den Personalmanagement-Modulen für OM, TM, PA und PD.

Bereitstellung von kundenspezifischen Programmen, die sich mit dem SAP-Standard integrieren lassen.

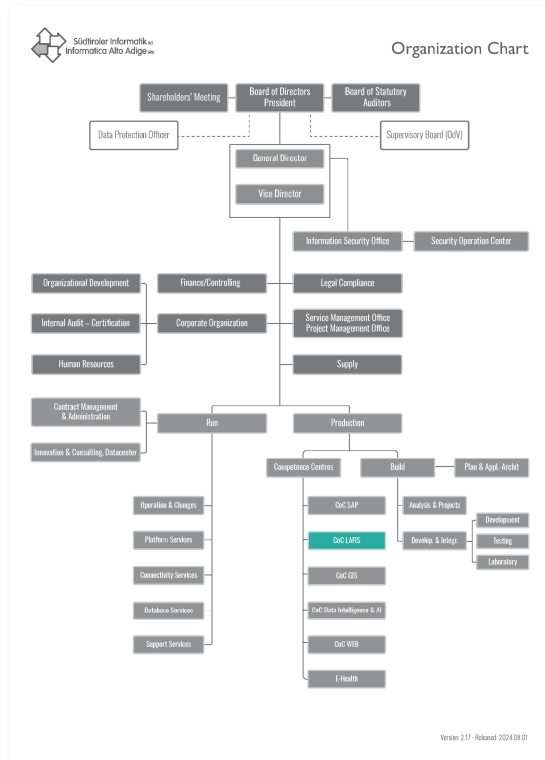
Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Consulting
- Project Management
- Development – Needs analysis and Requirements definition
- Development – Technical solution definition
- Development – Validation and testing
- Development - Release and deployment management

Unterstützt folgende Prozesse:

- Demand Management – Requirements Stimulation and Receipt
- Incident Management
- Make or buy choices definition
- IT-Strategy generation
- Financial Management für IT Services
- Sviluppo architetturale – IT Architecture mapping
- Sviluppo architetturale – Architecture evolution project definition
- Sviluppo architetturale – IT references architecture definition

## 24 OE: Competence Center Lafis



CoC Lafis im Organigramm SIAG

### 24.1 Ziele

Settore con competenze specifiche in ambito agricolo. L'attività comprende l'indirizzo, la consulenza, la definizione e la manutenzione di soluzioni IT in ambito agricolo.

Standardizzazione e riutilizzo dei servizi offerti.

Misurabilità della qualità dei servizi offerti attraverso la definizione di KPI e il grado di copertura.

Gestione della soddisfazione degli utenti per i servizi offerti.

### 24.2 Nicht – Ziele

L'attività non copre la definizione di strategie di business con impatto sulle soluzioni IT per l'agricoltura.

### 24.3 Aufgaben

In collaborazione con altri attori contribuisce alla definizione degli indirizzi tecnologici e alla valutazione di soluzioni IT in ambito agricolo.

Attività di Project Management per progetti di sviluppo software in ambito agricolo.

Attività di manutenzione ordinaria ed evolutiva di soluzioni IT in ambito agricolo.

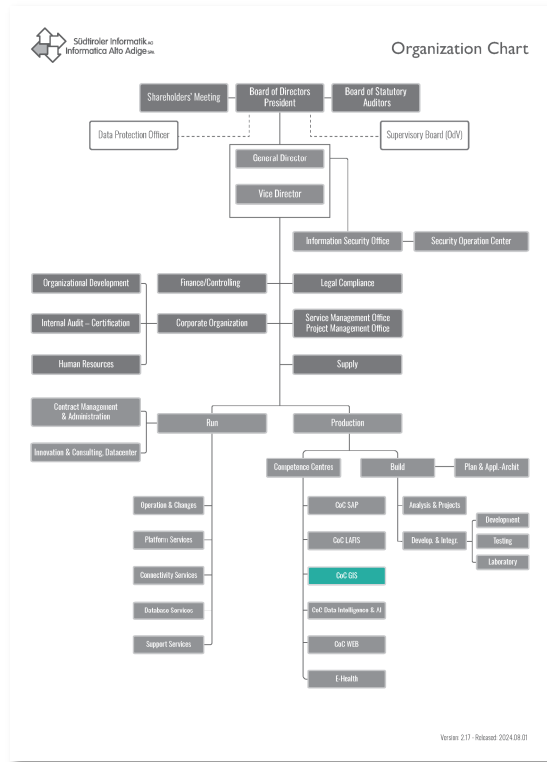
Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Project Management
- Development – Needs analysis and Requirements definition
- Development – Technical solution definition

Unterstützt folgende Prozesse:

- Demand Management – Requirements Stimulation and Receipt
- Incident Management
- Make or buy choices definition
- Financial Management für IT Services

## 25 OE: Competence Center GIS



CoC GIS im Organigramm SIAG

### 25.1 Ziele

Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der GIS-Systeme und GIS-Anwendungen der lokalen Körperschaften.

Die Tätigkeit umfasst die Beratung und Definition von Lösungen der IT-Dienste GIS, die im Landesinformationssystem vorgesehen sind.

Es ist Bezugspunkt für die Methodik, den Vermittlung von Know How und die Einhaltung der Vorschriften im Bereich der GIS-Systeme.

Definiert die Richtlinien zur Gestaltung und zum Betrieb des Geographischen Informationssystems (GIS) und seiner Entwicklung, um die Einhaltung der europäischen und industriellen Standards zu gewährleisten.

*Indirizza l'infrastruttura dati territoriali in modo che non vi siano ridondanze.*

### 25.2 Nicht – Ziele

Die Tätigkeit umfasst nicht die Entwicklung von Softwarelösungen im Bereich GIS.

### 25.3 Aufgaben

Segue l'evoluzione della normativa nazionale e internazionale in materia di dati geografici.

Segue l'evoluzione delle soluzioni presenti sul mercato in materia GIS.

Trattamento e definizione delle proposte di soluzione di problemi di integrazione provocati dall'introduzione di soluzioni terze in accordo con le linee guida dei R9 Corporate Governance Enterprise Architecture.

Stabilisce i criteri dei dati delle applicazioni GIS ai fini della pubblicazione.

Gestione dei rapporti e cooperazione con organizzazioni che si occupano di GIS.

Gestione dei rapporti e cooperazione con l'Amministrazione centrale in accordo con la SIAG Direction (AID, CISIS, MATTM, ISPRA).

Configurazione delle singole componenti della piattaforma di pubblicazione geografica.

Intraprende azioni di sensibilizzazione sulle tematiche GIS (Corsi di formazione, convegni).

Consulenza verso il cliente nel caso di nuove richieste in ambito GIS in sostegno al R9 Demand Management.

Partecipa alla valutazione della possibilità di utilizzare soluzioni già esistenti, di ricorrere a soluzioni presenti sul mercato o di procedere alla realizzazione delle soluzioni interne.

Vereinheitlichung und Reproduzierbarkeit der angebotenen GIS-Dienste der öffentlichen Verwaltung und anderer lokaler Körperschaften.

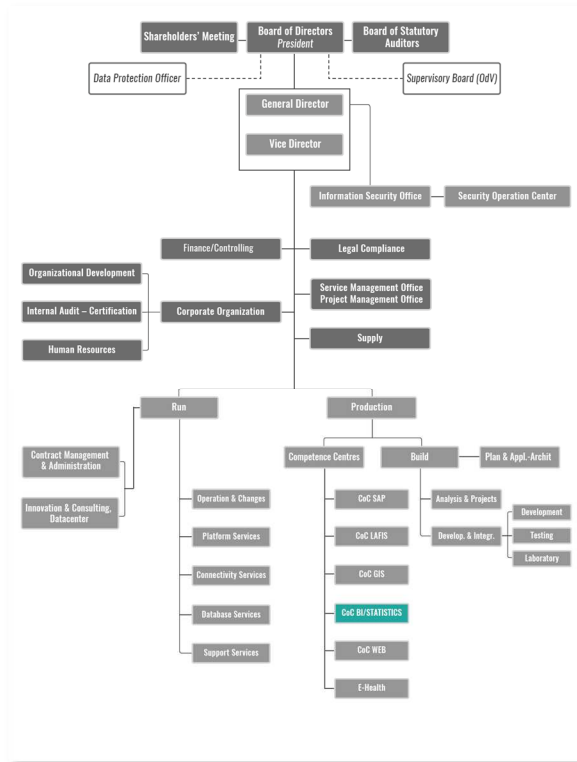
Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Consulting
- Project Management
- Development – Needs analysis and Requirements definition
- Development – Technical solution definition
- Development – Validation and testing
- Development - Release and deployment management

Unterstützt folgende Prozesse:

- Demand Management – Requirements Stimulation and Receipt
- Incident Management
- Make or buy choices definition
- IT-Strategy generation
- Financial Management für IT Services
- Sviluppo architetturale – IT Architecture mapping
- Sviluppo architetturale – Architecture evolution project definition
- Sviluppo architetturale – IT references architecture definition

## 26 OE: Competence Center BI



CoC BI im Organigramm SIAG

### 26.1 Ziele

Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Business Intelligence (BI) für öffentliche Verwaltungen. Die Tätigkeit umfasst die Beratung, Konzeption, Planung und Entwicklung und Instandhaltung von Lösungen in diesem Bereich.

Es unterstützt Manager und Entscheidungsträger der öffentlichen Verwaltungen in der Verwendung von Daten zum Betrieb und stellt entsprechende IT Werkzeuge zur Verfügung.

### 26.2 Nicht – Ziele

Es befasst sich nicht mit der Verwaltung der Hardware und der Betriebssysteme, in denen die BI-Dienstleistungen angesiedelt sind.

Es befasst sich nicht mit der Entwicklung von Verwaltungssystemen

Es befasst sich nicht mit der Erfassung der Daten.

### 26.3 Aufgaben

Definiert Methoden und Technologien im eigenen Fachgebiet.

Erkundet und prüft den Entwicklungsstand neuer Methoden und Technologien.

Bietet dem Kunden folgende Dienstleistungen: Analyse, Planung und Implementierung von BI-Systemen, Data Warehousing, Datenintegration, Datenanalyse, Datenqualität und Datenvisualisierung .

Bringt Vorschläge für neue Informationsbereiche, die abzudecken/zu entwickeln/zu aktualisieren sind.

Unterstützt und begleitet das Demand Management bei der Feststellung und Lösung von Problemen im Bereich Business Intelligence, auch vor Ort bei Kunden.

Es verwaltet die BI-Systeme und die verwendeten Technologien und sorgt für deren Weiterentwicklung.

Es verwaltet, pflegt und fördert die Beziehungen mit anderen Organisationen und Unternehmen hin zum freien Austausch von Wissen.

Es plant und koordiniert Schulungen für die Nutzung von BI-Lösungen.

Es garantiert skalierbare Systeme und mit hoher Wartbarkeit.

Garantiert methodische und technologische Übereinstimmung.

Unterstützt die Benutzer in der Lösung komplexer Probleme, die sich bei der Verwendung von BI-Applikationen ergeben können.

Kann die Rolle des PM in BI-Projekten übernehmen.

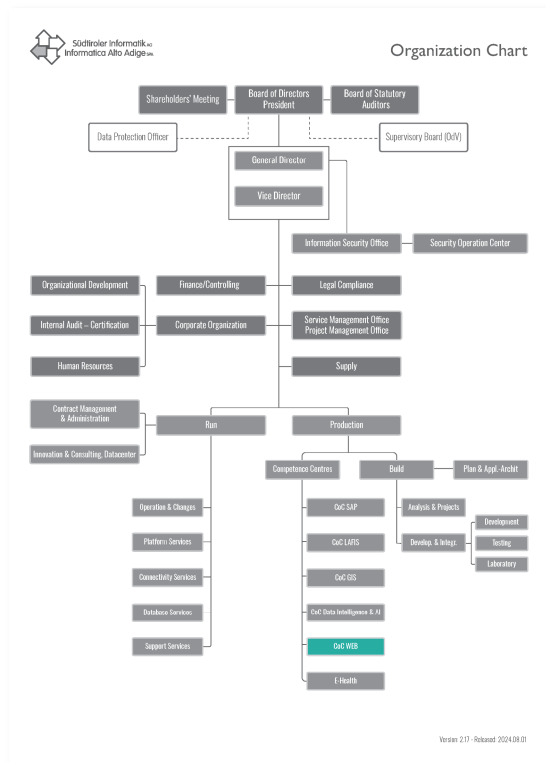
Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Consulting
- Project Management
- Demand Management – Project proposal assessment
- Development – Needs analysis and Requirements definition
- Development – Technical solution definition
- Development – Validation and testing
- Development - Release and deployment management
- Development - Knowledge Management and training

Unterstützt folgende Prozesse:

- Demand Management – Requirements Stimulation and Receipt
- Incident Management
- Make or buy choices definition
- IT-Strategy generation
- Financial Management für IT Services
- Sviluppo architetturale – IT Architecture mapping
- Sviluppo architetturale – Architecture evolution project definition
- Sviluppo architetturale – IT references architecture definition

## 27 OE: Competence Center WEB



CoC WEB im Organigramm SIAG

### 27.1 Ziele

Bereich mit spezifischen Kompetenzen auf dem Gebiet der Internetauftritte der öffentlichen Verwaltungen in Südtirol.

Die Tätigkeit umfasst die Ausrichtung, Beratung und die Definition, Planung sowie Entwicklung von Lösungen im Web-Bereich.

Ermöglicht der öffentlichen Verwaltung über das Web und bürgernah zu kommunizieren

Es fungiert als Bezugspunkt und Anlaufstelle im Web-Bereich für die öffentlichen Institutionen.

### 27.2 Nicht – Ziele

Die Tätigkeit umfasst nicht die Entwicklung von Back-End-Anwendungen

## 27.3 Aufgaben

Realisierung von Webseiten nach den User-Experience-Design-Richtlinien.

Professionelle Beratung, Analyse der Kundenbedürfnisse und Flexibilität in der Ausführung von Informationen für das Internet.

Gewährleistet die Barrierefreiheit der Webauftritte der öffentlichen Verwaltungen.

Recherche und Einsatz neuester Webtechnologien und Webtrends.

Bereitstellung und Wartung eines Content Management Systems für die öffentlichen Verwaltungen für Unabhängiges Editieren von Inhalten.

Informationsarchitektur: Bereitstellung von Sitemaps, Wireframes, Mockups als Vorarbeit für die Präsenz im Internet einer öffentlichen Verwaltung.

Grafik und Design für institutionelle Webseiten.

Usabilitytests und Nutzerforschung.

Benutzergerechte Aufbereitung von Infografiken, E-Books und digitalen Zeitschriften.

Redaktionsarbeiten.

E-Marketing: Newsletter, Social-Network-Strategien, Suchmaschinenoptimierung.

Bereitstellen von Mobilen Webseiten.

Support an die Benutzer des Redaktionssystems.

Statistiken und statistische Analysen der Zugriffe auf Webseiten.

Es verfolgt die Entwicklung des Marktes in Hinblick auf den eigenen Tätigkeitsbereich.

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

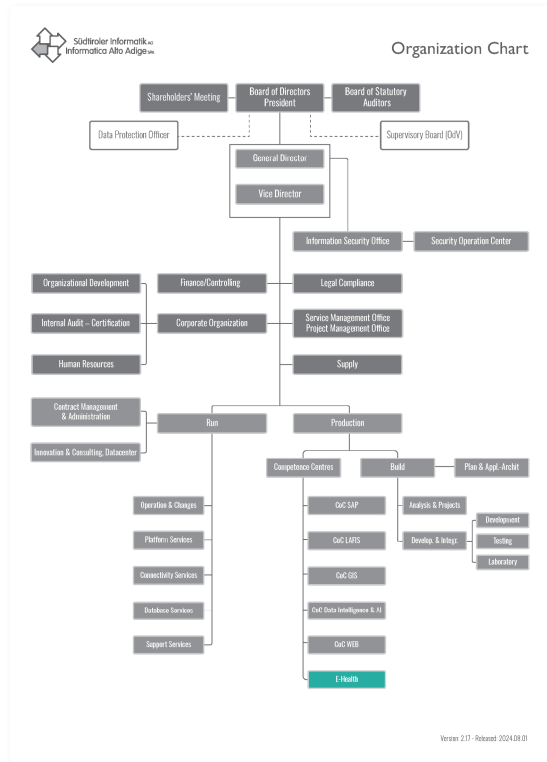
- Consulting
- Project Management
- Demand Management – Project proposal assessment
- Development – Needs analysis and Requirements definition
- Development – Technical solution definition
- Development – Validation and testing
- Development - Release and deployment management
- Development - Knowledge Management and training
- Knowledge Management and training

Unterstützt folgende Prozesse

- Demand Management – Requirements Stimulation and Receipt
- Incident Management
- Make or buy choices definition
- IT-Strategy generation
- Financial Management für IT Services



## 28 OE: Competence Center E-Health



CoC E-Health im Organigramm SIAG

### 28.1 Ziele

Settore con competenze specifiche in ambito sanitario. L'attività comprende l'indirizzo, la consulenza e la definizione di soluzioni IT in ambito sanitario e il supporto ai processi delle istituzioni pubbliche attive in ambito sanitario (Ripartizione sanità dell'amministrazione provinciale e Azienda sanitaria dell'Alto Adige) con esclusione della parte clinica.

Standardizzazione e riutilizzo dei servizi offerti.

Misurabilità della qualità dei servizi offerti attraverso la definizione di KPI e il grado di copertura.

Gestione della soddisfazione degli utenti per i servizi offerti.

### 28.2 Nicht – Ziele

L'attività non copre lo sviluppo di software e la consulenza e/o il supporto per soluzione IT in ambito clinico.

### 28.3 Aufgaben

In collaborazione con la Ripartizione sanità e l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige si occupa dell'implementazione di soluzioni IT a supporto dei processi amministrativi all'interno della sanità.

Supporta le azioni di dematerializzazione e digitalizzazione in ambito sanitario.

Assiste gli utenti, in particolare medici di base, pediatri e farmacie, nell'utilizzo delle soluzioni IT implementate.

Supporta le istituzioni sanitarie pubbliche locali nell'implementazione e manutenzione del fascicolo sanitario elettronico.

In collaborazione con la ripartizione sanità dell'amministrazione provinciale intrattiene quando necessario rapporti con l'amministrazione centrale.

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

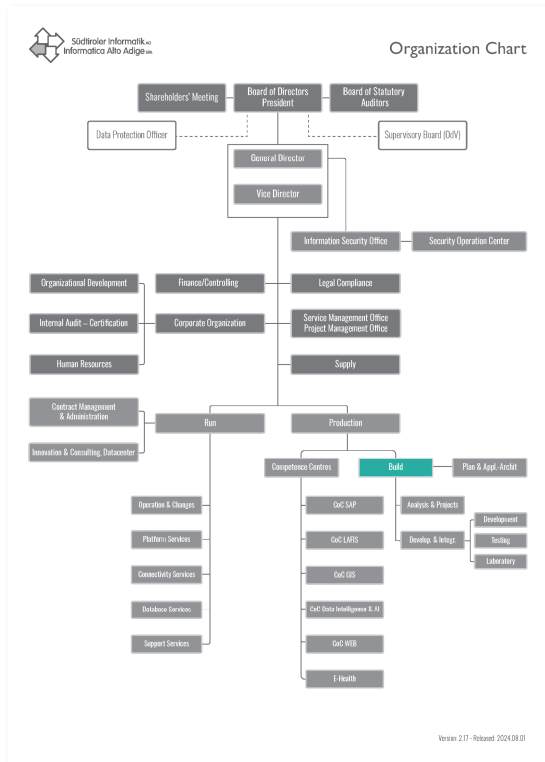
- Project Management
- Development – Needs analysis and Requirements definition
- Development – Technical solution definition

Unterstützt folgende Prozesse:

- Incident Management

- Make or buy choices definition
- Financial Management für IT Services

## 29 OE: Head of Build



Head of Build im Organigramm SIAG

### 29.1 Ziele

Bereitstellung von Softwarelösungen zur optimalen Unterstützung der Businessprozesse.

Analyse, Projektierung, Entwicklung, Integration und Wartung der Softwarelösungen mit internen oder externen Ressourcen im Rahmen einer definierten Enterprise- Strategie.

Umsetzung der mit der Direktion vereinbarten Entwicklungsprojekte in der vereinbarten Qualität. Sicherstellung der Weiterentwicklung der vereinbarten Applikation- Services in hoher Qualität und mit operativen Betrieb durch den RUN.

Die Entwicklung der IT Services wird über Standard – Prozesse sichergestellt, Projekte werden nach Standard Projektmanagementprozessen abgewickelt. Die Bereichsleitung garantiert, dass alle der OE zugewiesene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (dies gilt auf für externe zugezogene Ressourcen) die relevanten Unternehmens-Prozesse kennen und nach diesen handeln.

Die Bereichsleitung ist dafür verantwortlich, dass die zugeteilten Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Die Bereichsleitung stellt sicher, dass durch eine offene Kommunikation und zielführende Zusammenarbeit mit allen Organisationseinheiten des Unternehmens die IT- Services dauerhaft mit hoher Qualität zur Verfügung gestellt werden, und damit aktiv zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.

Aktive Vertretung der Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Vertretung der Unternehmens-Interessen und Strategie gegenüber Eigentümer, Kunden und Lieferanten.

### 29.2 Nicht – Ziele

Die Tätigkeit der Bereichsleitung umfasst nicht die operative Erarbeitung von technischen Lösungen.

### 29.3 Aufgaben

Schnittstelle zur SIAG Direktion.

Vertretung des BUILD in dem Board zur operativen Tätigkeit.

Führung des Bereichs mit den Projektleitern, Software Entwicklungs- bzw. Integrationsspezialisten.

Planung und Steuerung der Produktion im Bereich BUILD und Sicherstellung der Qualität.

SIAG OU: Koordinierung mit Direktion und anderen Organisationseinheiten.

Richtungsvorgaben/-vereinbarungen für die Unterorganisationseinheiten und deren Überwachung;  
Einschreiten bei Abweichungen, Problemen bzw. Beschwerden von Kunden und Lieferanten.

Koordinierung der Ressourcenplanung; Einhaltung verbindlicher Zusagen.

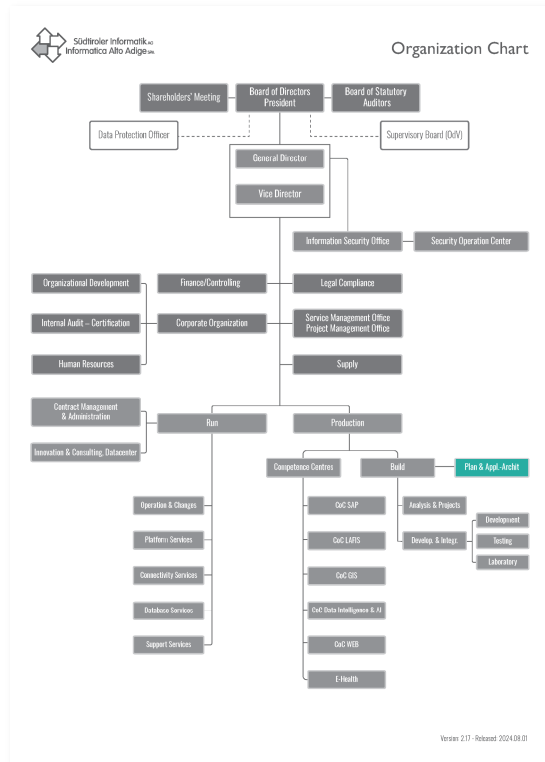
Kontinuierliche Überwachung und Optimierung der Prozesse im BUILD-Bereich.

Übernimmt die Rolle des RUP.

Unterstützt folgende Prozesse:

- Strategy Generation
- IT processes and organization management
- Financial Management for IT Services
- Sourcing Strategy Definition

## 30 OE: Plan & Appl.-Architecture



Plan & Appl. Arch. im Organigramm SIAG

### 30.1 Ziele

Sicherstellung von einheitlichen Architekturmodellen zur besseren Integration und Wiederverwendung von Lösungen zum Zwecke der Wartbarkeit, Sicherheit und Performance von Lösungen.

Sicherstellung der Qualität von Zulieferungen durch Vorgaben der technischen Richtlinien (inkl. Dokumentation)

Sicherstellung der technologischen Innovation.

Sicherstellung von einheitlichen Entwicklungsstandards zum Zwecke einer besseren Produktivität.

### 30.2 Nicht – Ziele

Erstellung und Überwachung der Enterpriserichtlinien.

## 30.3 Aufgaben

Technische Planung zur Erstellung und Integration von Applikationslösungen.

Definition der Architektur der Applikationslösungen auf der Basis der von R9 Corporate Governance Enterprise Architecture definierten architekturellen Rahmenrichtlinien.

Analyse und Bewertung der technologischen Trends hinsichtlich der Umsetzbarkeit.

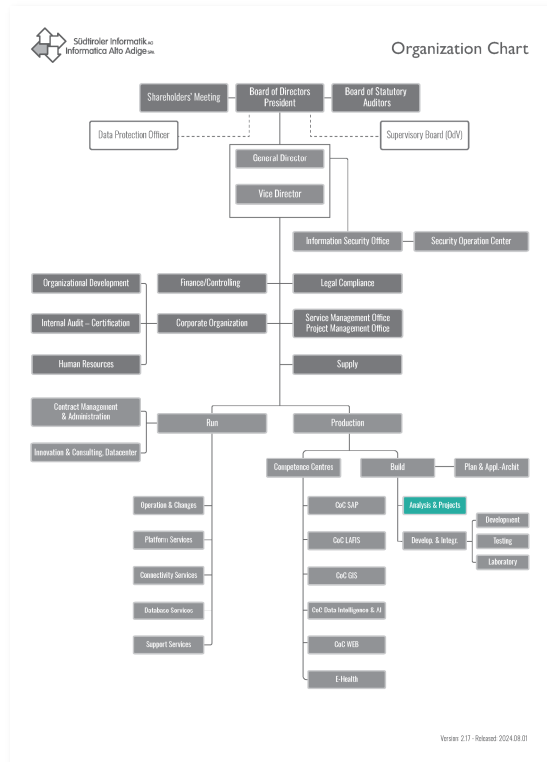
Mitarbeit und Unterstützung in den Projekten und Sicherstellung an die Konformität der technischen Anforderungen.

Sicherstellung der Aktualität der technischen Lösungen, Entwicklungsmodelle und Compliance mit technologischen Standards.

Unterstützt folgende Prozesse:

- Needs Analysis and technical solution definition
- Development
- Validation and Testing

## 3| OE: Analysis & Projects



Analysis & Project im Organigramm SIAG

### 31.1 Ziele

Planung und Steuerung der Projekttätigkeiten/Arbeitspakete (u.a. WBS, Gantt) und Projektressourcen in Abstimmung mit den anderen OUs.

Planung und Steuerung der Servicetätigkeiten und Servicere Ressourcen in Abstimmung mit den anderen OUs

Ausarbeitung der Systemspezifikationen auf Basis der vom Demand gelieferten Business Analysis / RFCs und der von SIAG Plan &-Application Architecture definierten technischen Lösung.

### 31.2 Nicht – Ziele

Programmierung und Betrieb der Lösungen.

## 31.3 Aufgaben

Verfeinerung der vom Demand gelieferten Anforderungen auch im direkten Kontakt mit dem Kunden.

Technische Beratung und fachliche Unterstützung des Demand.

Planung und Überwachung der Kosten- Zeitbudgets und Inhalt der zugeteilten Projekte und Services.

Bei Bedarf Planung und Sicherstellung der Zulieferung von externen Lieferanten oder Partnern.

Erstellung von Ausschreibungsunterlagen in Zusammenarbeit mit Supply.

Erstellung der Dokumentation für den Kunden.

Bei Bedarf Koordinierung/Zusammenarbeit mit allen SIAG OUs.

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse

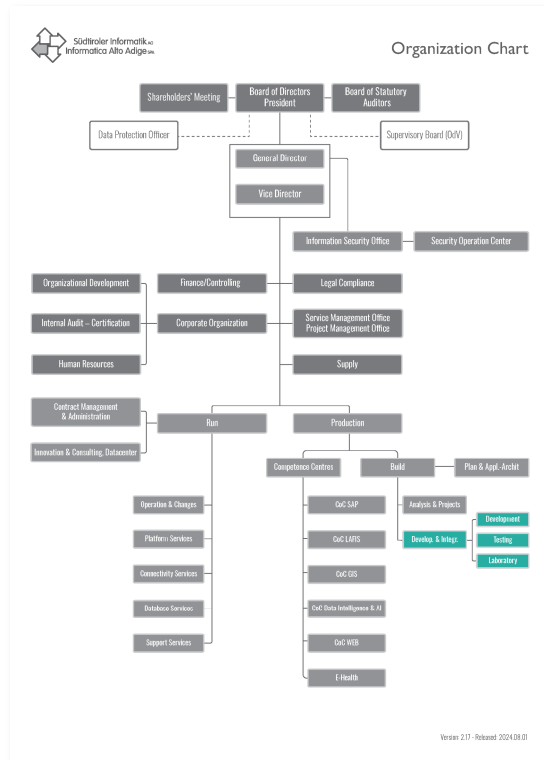
- Needs analysis and technical solution definition

Unterstützt folgende Prozesse:

- Project Proposal Assessment
- Procurement
- Validation and Testing

- Development
- Incident management
- Release and Deployment Management
- Change management

## 32 OE: Development & Integration



Dev. & Integration im Organigramm SIAG

### 32.1 Ziele

#### Ziele des **Development und Integration:**

Entwicklung und Test von Applikationen durch interne oder externe Ressourcen.

#### Ziele des **Development:**

Entwicklung, Integration und Wartung der Softwarelösungen auf Basis der Systemspezifikationen und unter Berücksichtigung der Projektvorgaben und der definierten Entwicklungsrichtlinien.

#### Ziele des **Testing:**

Erstellung und Pflege der Testrichtlinien und Durchführung von Tests.

### 32.2 Nicht – Ziele

Betrieb der Lösung.

## 32.3 Aufgaben

#### Aufgaben des **Development und Integration**

- Leitung der Koordinationsstellen

#### Aufgaben des **Development**

- Entwicklung und Integration der Softwarelösungen
- Anpassung und Erweiterung von vorhandener Software.
- Technische Abnahme von extern entwickelter SW sofern zur weiteren Wartung vorgesehen.
- Unterstützung des RUN bei der Erstellung der Deployment Spezifikationen und Durchführung des Deploys.
- Unterstützung von Analysis & Projects bei der Erstellung der Systemspezifikationen. Unterstützung Plan&Appl.-Architecture bei der Erstellung der Entwicklungsrichtlinien. Ausarbeitung der technischen Dokumentation für die Wartung der Software.
- First, second und third level support

#### Aufgabe des **Testing**

- Erstellung von Testfällen.
- Organisation von Performance-und Sicherheitstest auch in Zusammenarbeit mit RUN.



- Durchführung und Überwachung der internen und externen (beim Kunden, beim Lieferanten) Tests und Freigabe.
- Unterstützung von Analysis & Projects bei der Erstellung der Systemspezifikationen.

Zuständigkeit für die operative Umsetzung folgender Prozesse:

- Development (Development)
- Validation and Testing (Testing)

Unterstützt folgende Prozesse:

- Needs analysis and technical solution definition (Development und Testing)
- Incident management (Development und Testing)
- Change management (Development)