



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

## IL DIRETTORE GENERALE

**Visto** il D.D.G. n. 279/2017 prot. n. 7701 del 30/01/2017 di costituzione del gruppo Help Desk di Ateneo volto a fornire un servizio di assistenza di primo livello sull'utilizzo del sistema U-Gov agli utenti di Ateneo;

**Visto** il D.D.G. n. 356/2017 prot. n. 9313 del 03/02/2017 di modifica della composizione del gruppo Help Desk di Ateneo;

**Vista** l'attività di monitoraggio svolta dal Program Manager sui ticket presi in carico e risolti da parte dei componenti del gruppo;

**Verificato** che l'impossibilità di potersi dedicare alle attività di Help Desk per via delle impegnative ordinarie attività giornaliere ha creato disagi nella soluzione tempestiva delle richieste;

**Al fine** pertanto di rivedere la composizione del gruppo di lavoro suddetto e di consentire lo svolgimento dell'attività di lavoro dell'Help Desk di Ateneo al di fuori dell'ordinario orario di lavoro;

Per tutto quanto sopra,

## DISPONE

- 1) Di rideterminare la composizione dell'Help Desk interno di Ateneo di cui ai DDG nn. 279/2017 e 356/2017 come di seguito specificato

Nome e cognome	Sede di servizio
Angela Palazzolo	Area Economico Finanziaria
Maria Albanese	Area Economico Finanziaria
Claudia Liberti	Area Sistemi Informativi e portale di Ateneo
Carmela Ocello	Area Sistemi Informativi e portale di Ateneo
Placido Sidoti	Dipartimento di Architettura
Laura Cannilla	Dipartimento di Scienze della Terra e del Mare
Gabriele Arceri	Area Affari Generali, Patrimoniali e Negoziali

- 2) Ed inoltre che:

L'Help-Desk sarà coordinato dal Program Manager U-Gov Sig. Bruno Lo Rito e dal dott. Rosario Siino, quest'ultimo anche con competenze per la parte di gestione documentale di Ateneo.

L'attività di help desk dovrà essere svolta al di fuori del proprio ordinario orario di servizio, nelle giornate e per le ore che verranno concordate con il coordinatore, in modo da non creare alcun nocumento all'attività di servizio ordinaria.

Le ore di servizio effettuate da personale non afferente all'Area Sistemi Informativi e portale di Ateneo saranno retribuite come lavoro straordinario sui fondi di pertinenza della direzione generale.

Le eventuali ore di servizio effettuate dal personale dell'Area Sistemi Informativi e portale di Ateneo saranno retribuite sul budget di lavoro straordinario assegnato all'Area Sistemi Informativi e portale di Ateneo.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

## DIREZIONE GENERALE

La gestione del lavoro del gruppo Help Desk, la certificazione delle ore effettuate dai singoli componenti del gruppo, la raccolta dei relativi riepiloghi mensili e la trasmissione degli stessi al Direttore Generale per il nulla osta ed il successivo inoltro per la liquidazione all'UO Presenze e trattamento accessorio saranno curate dal Coordinatore del Gruppo.

Per eccezionali esigenze di servizio le ore non rientranti nel budget di lavoro straordinario dell'Area Sistemi Informativi e portale di Ateneo, per il Personale dell'Area Sistemi Informativi e portale di Ateneo, qualora concordato preventivamente con il Direttore Generale, saranno retribuite come lavoro straordinario sul budget di pertinenza della direzione generale.

La formazione del personale afferente al servizio Help Desk U-Gov sarà curata da personale di Ateneo e da personale Cineca.

L'attività del gruppo sarà svolta attraverso il sistema di ticketing universitario OTRS secondo le modalità già in uso.

Per le urgenze potrà essere contattato l'interno VoIP 60080.

Il presente DDG sostituisce integralmente i precedenti DDG N. 279/2017 e 356/2017.

Il Direttore Generale  
Dott. Antonio Romeo