



**Bando di concorso per il conferimento di due Borse di Studio ai sensi dell'art. 40 dello Statuto dell'Università degli Studi di Torino nell'ambito del progetto dal titolo: "Progetto Single Point of Contact – SPOC: evoluzione del servizio. Analisi, progettazione, realizzazione di procedure di emergenza in caso di guasto su servizi critici ICT"**  
**Codice 03/2015**

**Scadenza per la presentazione delle domande: 09 dicembre 2015 ore 12.00**

## **Art. 1 - Oggetto del bando**

E' indetta la selezione per il conferimento di n. 2 Borse di Studio nell'ambito del progetto dal titolo "Progetto Single Point of Contact – SPOC: evoluzione del servizio. Analisi, progettazione, realizzazione di procedure di emergenza in caso di guasto su servizi critici ICT" dell'importo lordo di Euro 12.000 (dodicimila/00) ciascuna, della durata di n. 12 (dodici) mesi da svolgersi presso la Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo.

**L'attività oggetto delle borse consiste nel supporto all'avvio di un nuovo processo di erogazione del supporto di primo livello agli utenti del portale e dei sistemi informativi dell'Ateneo in caso di guasto su "servizi critici ICT"**

L'implementazione, nel 2015, di un unico punto di contatto (SPOC – Single Point of Contact) ha favorito:

- il corretto instradamento delle segnalazioni tramite i sistemi di Help Desk verso i più appropriati destinatari (uffici/staff che erogano il supporto di secondo livello);
- supporto costante e maggiore rapidità nell'evasione delle richieste
- il monitoraggio delle richieste in lavorazione e delle tempistiche e riduzione dei costi di gestione;
- un'efficace comunicazione anche mediante l'invio proattivo di messaggi massivi in caso di urgenze e malfunzionamenti (es SMS), tramite l'invio di mail mirate e la pubblicazione di avvisi a carattere informativo sul portale di Ateneo e sulla Intranet;
- il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Il presente progetto di borse muove da tale condizione – ormai – consolidata di partenza (il funzionamento attuale del servizio) verso una evoluzione qualitativa del servizio che comporterà:

- **Il contributo all'ideazione e successivo supporto all'implementazione di una procedura di supporto in condizioni di emergenza su "servizi critici ICT": dalla classificazione di servizi critici, alla definizione di un sostenibile flusso di lavoro in occasioni di emergenza operativa tramite strumenti e servizi dedicati.**
- **Il contributo all'ideazione e successivo supporto alla conduzione di indagini di customer tese a verificare il livello di soddisfazione degli utenti sul funzionamento del Single Point of Contact.**
- **Il rafforzamento dei supporti informativi su procedure e servizi (sempre nell'ambito delle attività svolte da Single Point of Contact) in lingua inglese e, possibilmente, in un'altra lingua utile all'utenza dell'Ateneo.**



- **Elaborazione di efficaci ed efficienti dinamiche di *troubleshooting* sulle richieste di supporto**
- **analisi e progettazione di un modello di supporto per l'assistenza tecnica ai servizi ICT nelle aule di lezione (come classificare le urgenze, definire le priorità, identificazione della categoria di problema, instradamento della richiesta di supporto in condizioni ordinarie e di urgenza, controllo e chiusura della richiesta)**

Il borsista svolgerà la sua attività sotto la supervisione di un tutor che avrà il compito di definire, d'intesa con il borsista, l'attività specifica del medesimo, controllare che essa sia regolarmente svolta e attestare l'osservanza dell'impegno complessivo.

## **Art.2 - Destinatari del bando e requisiti di ammissione**

Possono presentare domanda i cittadini italiani e stranieri in possesso di uno dei seguenti titoli (Laurea di secondo livello di cui al D.M. 509/99 e D.M. 270/04), ovvero di titolo equipollente conseguito all'estero:

1. Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione Classi 43/S (DM 509/99), LM-38 (DM 270/04)
2. Scienze della comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità Classi 59/S, 67/S (DM 509/99), LM-59 (DM 270/04)
3. Tecniche e metodi per la società dell'informazione Classi 100/S (DM 509/99), LM-91(DM 270/04)

In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il candidato deve avere ottenuto, entro la data di scadenza utile per la presentazione delle domande di partecipazione alla selezione, la necessaria equipollenza ai titoli italiani rilasciata dalle competenti autorità.

In mancanza del provvedimento di equipollenza potrà essere dichiarata in domanda l'avvenuta presentazione della richiesta. In quest'ultimo caso i candidati saranno ammessi alla selezione con riserva, fermo restando che l'equipollenza dovrà obbligatoriamente essere posseduta al momento della presa di servizio.

Le borse di studio di cui al presente titolo sono incompatibili, a norma dell'art. 6, L. 398/1989, con la Borsa di Studio dell'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, e con altre Borse di Studio di Enti pubblici e/o privati.

Costituiranno titoli preferenziali nella valutazione:

- precedenti e significative esperienze nell'ambito delle attività inerenti al bando;
- le conoscenze acquisite nell'ambito della comunicazione attraverso il web, in particolare mediante l'utilizzo di strumenti di Content Management (CMS) e di *issue tracking*;
- buona conoscenza – documentata – di almeno una lingua straniera;

## **Art. 3 - Come candidarsi e termine di presentazione delle domande**



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

La domanda di partecipazione, allegata al presente bando, dovrà essere indirizzata al Magnifico Rettore dell'Università di Torino e inviata entro e non oltre le ore **12.00 del 09 dicembre 2015** con le seguenti modalità:

- a mano dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e dalle ore 14 alle ore 15, presso la Segreteria della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo sita al IV piano, presso il Palazzo del Rettorato Via Verdi, 8 Torino
- tramite pec al seguente indirizzo : [ateneo@pec.unito.it](mailto:ateneo@pec.unito.it)
- inviata a mezzo raccomandata A/R.

Coloro che decideranno di trasmettere la domanda di partecipazione al concorso tramite servizio postale (raccomandata A.R.), sono invitati a comunicare al seguente indirizzo di posta elettronica, l'invio della domanda, onde evitare disguidi: [spo@unito.it](mailto:spo@unito.it).

*La scadenza è da ritenersi perentoria, cioè non derogabile per alcun motivo.*

La domanda di partecipazione dovrà essere corredata da una dichiarazione attestante il possesso dei requisiti richiesti al precedente articolo 2, da un Curriculum vitae et studiorum e dai titoli eventualmente posseduti (corsi di formazione, pubblicazioni, partecipazione a seminari attinenti, esperienze di stage etc.)

## **Art. 4 – Commissione Giudicatrice e selezione delle candidature**

Le domande saranno esaminate da una Commissione Giudicatrice nominata con Decreto Dirigenziale. Il giudizio della Commissione è insindacabile nel merito.

Sulla base della documentazione ricevuta, la Commissione valuterà l'attinenza tra il profilo posseduto, il progetto, l'esperienza professionale e la formazione. Una volta effettuata la valutazione di cui sopra la Commissione stilerà una prima graduatoria e selezionerà i candidati ammessi al colloquio, al fine di verificare il possesso delle conoscenze previste dal bando

**Saranno ammessi al colloquio i primi dieci candidati che riceveranno comunicazione telefonicamente e tramite mail, entro il 14 dicembre 2015.**

**Il colloquio è previsto giorno 17 dicembre alle ore 10,00 presso la sala della Direzione Risorse Umane, sita al IV piano, di Via Po 31 - Torino.**

Al fine dell'assegnazione delle Borse di Studio sarà formulata una graduatoria di merito sulla base delle domande regolarmente pervenute.

A parità di posizione in graduatoria prevarranno le condizioni di reddito meno agiate, che i candidati interessati dovranno provare producendo il cosiddetto modello ISEE entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. In caso di mancato invio della documentazione, il candidato sarà automaticamente collocato nella posizione immediatamente successiva a quella di parità.

Successivamente alla valutazione delle eventuali situazioni di parità, la graduatoria sarà resa definitiva.

## **Art. 5 -Assegnazione Borse di Studio e pubblicazione nome dei vincitori**

Le Borsedi Studio di cui al presente titolo, saranno conferita sulla base del giudizio espresso dalla Commissione di cui all'articolo 4 e sarà erogata in sei rate a scadenza bimestrale, previa dichiarazione sull' assolvimento della stessa da parte del responsabile della struttura presso cui il borsista svolge l' attività.

La graduatoria sarà resa nota attraverso la pubblicazione sul Portale di Ateneo all'indirizzo: <http://www.unito.it/po/visualizzaperweb.php?tipo=25&p=y&C7=all&criterio35=A>

La graduatoria sarà resa pubblica per un periodo continuativo di 30 giorni (di calendario).



## **Art. 6 – Divieto di cumulo e incompatibilità**

Le borse di studio non possono essere cumulate con assegni di ricerca e con altre borse a qualsiasi titolo conferite, tranne con quelle concesse da istituti nazionali o straniere utili ad integrare, con soggiorni all'estero, l'attività di formazione o di ricerca dei borsisti a norma dell'art. 6, L. 398/1989. Ai fini dei divieti e delle incompatibilità di cui al presente articolo, all'atto dell'accettazione della borsa di studio, ciascun vincitore effettua apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, impegnandosi a comunicare alla struttura qualsiasi variazione, rispetto a quanto dichiarato, contestualmente al verificarsi della variazione stessa.

Il godimento della borsa non costituisce un rapporto di lavoro subordinato e non dà luogo a trattamenti previdenziali o assistenziali.

L'Università degli Studi di Torino garantisce parità di trattamento tra uomini e donne

## **Art.7 - Ricorsi**

Eventuali ricorsi dovranno essere inviati tramite raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: "Ufficio Borse e Premi, vicolo Benevello 3/a- 10124 - Torino" entro 5 giorni lavorativi dalla data di pubblicazione della graduatoria.

Farà fede la data del timbro postale.

Nell'eventualità che, a seguito di ricorsi accolti dalla Commissione, la graduatoria subisca delle variazioni, si procederà alla pubblicazione della nuova graduatoria con le modalità previste dall'art. 5 del presente Bando.

## **Art. 8 – Ingiustificata interruzione – Sospensione – Rinuncia**

L'attività oggetto della borsa è interrotta unicamente per periodo di assenza dovuti a maternità/paternità o malattia certificata e per chiusura ufficiale della struttura ospitante. In tali periodi è sospesa l'erogazione della borsa.

La struttura dovrà adottare le opportune misure per la tutela della sicurezza e della salute della borsista nel periodo di gravidanza, puerperio ed allattamento, secondo le norme vigenti. Le borsiste sono comunque tenute a comunicare alla struttura il verificarsi delle suddette condizioni, non appena accertate.

L'attività del borsista e la relativa borsa di studio, a richiesta dell'interessato e per gravi motivi, potranno essere sospese con Decreto del Direttore fermo restando che i periodi di sospensione dovranno essere recuperati.

In caso di ingiustificata interruzione dell'attività da parte del borsista con Decreto del Direttore della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo, sentito il tutor, sarà dichiarata la decadenza dalla fruizione della borsa di studio.

Il titolare della borsa che intenda rinunciare è tenuto a darne comunicazione al Direttore. Sono fatti salvi i compensi corrisposti per il periodo effettivo di godimento della borsa fino alla data di decadenza.

Nel caso di rinuncia da parte del vincitore, la borsa di studio o la parte restante di essa può, su richiesta del tutor, essere assegnata a concorrenti classificati idonei secondo l'ordine della relativa graduatoria, ove capiente.

Lo scorrimento della graduatoria è in ogni caso possibile solo ove residui un periodo pari ad almeno tre mesi di borsa.

## **Art. 9 – Responsabile del procedimento**



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Il Responsabile del procedimento è l'Ing. Angelo Saccà, Università degli Studi di Torino – Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo, Via Verdi, 8 – 10124 Torino, tel. 0116702037 - e-mail: spo@unito.it.

## Art. 10 -Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati è disciplinato dal regolamento di attuazione del “Codice in materia di protezione dei dati personali” emanato con D.R. n.143 del 24/02/2006 in attuazione del Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

I dati personali forniti dai candidati saranno raccolti presso la Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo per le finalità di gestione della selezione e saranno trattati per finalità inerenti la gestione della borsa medesima. Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione pena l'esclusione dal concorso.

L'interessato gode dei diritti di cui all'art. 13 della citata legge tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, nonché di alcuni diritti complementari tra cui il diritto di far rettificare, aggiornare, completare o cancellare i dati erronei, incompleti o raccolti in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Rettore dell'Università degli Studi di Torino, titolare del trattamento.

Il Responsabile del trattamento è il Direttore della Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo dell'Università degli Studi di Torino.

Per tutto quanto non previsto dal presente bando di concorso si fa riferimento alla normativa vigente in materia di borse di studio universitarie.

## Art. 11 - Normativa di riferimento

Il presente bando sarà pubblicato sull'Albo online e sul Portale di Ateneo all'indirizzo: <http://www.unito.it/servizi/oltre-lo-studio/borse-e-premi-di-studio>

La normativa di riferimento è la legge n. 398 del 30/11/89; il Decreto Legislativo n. 68 del 29/03/2012 e l'art. 97, comma 3 del Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità; lo Statuto dell'Università degli Studi di Torino, emanato con D.R. n. 1730 del 15/03/2012.

VISTO

Direzione Sistemi Informativi e

Portale di Ateneo

Il Direttore

(Ing. Angelo Saccà)

Il Rettore  
Prof. Gianmaria Ajani



Al Magnifico Rettore  
Università degli Studi di Torino  
Via Verdi n. 8  
10124 Torino

## DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Il/La sottoscritto/a.....

### CHIEDE

**di partecipare alla selezione di due borse di studio: “Progetto Single Point of Contact – SPOC: evoluzione del servizio. Analisi, progettazione, realizzazione di procedure di emergenza in caso di guasto su servizi critici ICT” per la Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo. Codice 03/2015**

A tal fine dichiara, sotto la propria responsabilità, quanto segue:

Luogo di nascita .....Data di nascita .....

Cittadinanza ..... Residenza .....

Prov (.....) Via .....

CAP ..... Codice Fiscale .....

e-mail.....

Domicilio eletto ai fini della selezione in (*se diverso da quanto sopra indicato*):

Via.....CAP.....

Città.....

Telefono.....cell.....

Di non aver riportato condanne penali;

**ovvero**

di aver riportato le seguenti condanne penali e/o di avere a carico i seguenti procedimenti penali:

.....

di essere in possesso del titolo di studio .....

conseguita presso la Facoltà di .....

Università di ..... in data ..... con votazione .....

Il/La sottoscritto/a dichiara inoltre di avere preso visione dell’avviso di selezione di cui trattasi e di sottostare a tutte le condizioni ivi stabilite.

Elenco dei titoli allegati alla presente domanda:

- 1) autocertificazione attestante il conseguimento della Laurea in .....
- 2) dettagliato curriculum scientifico-professionale di idoneità sottoscritto dal/dalla candidato/a.
- 3) elenco dei documenti e dei titoli prodotti, datato e firmato dal/dalla candidato/a
- 4) fotocopia di un documento di identità e fotocopia codice fiscale.
- 5) dichiarazione sostitutiva allegato B

DATA.....

FIRMA.....



## ALLEGATO B

Codice 03/2015

**AVVERTENZA – LA PRESENTE DICHIARAZIONE DEVE ESSERE UTILIZZATA ESCLUSIVAMENTE NEI SEGUENTI CASI**  
-NELLE PROCEDURE SELETTIVE PER TITOLI ED ESAMI PER CERTIFICARE L'EVENTUALE POSSESSO DI TITOLI O LA CONFORMITÀ  
ALL'ORIGINALE DEI TITOLI PRESENTATI DAL CANDIDATO ED ELENCATI NELLA DOMANDA. IN TAL CASO VA PRESENTATA  
UNITAMENTE ALLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

### DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE

(Art. 46 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

### DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTARIETÀ

(Art. 19 e 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

**Con riferimento alla domanda di partecipazione alle borse di studio “Progetto Single Point of Contact – SPOC: evoluzione del servizio. Analisi, progettazione, realizzazione di procedure di emergenza in caso di guasto su servizi critici ICT” per la Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo.**

Il/la sottoscritto/a.....  
Nato/a.....il.....  
Residente in.....(Prov.....)  
Via/C.so.....n.....

Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 D.P.R. n. 445 del 28/12/2000

### DICHIARA

---

---

---

---

---

- di essere in possesso dei titoli elencati nell'allegato "A" (domanda di ammissione) e che gli stessi sono conformi agli originali in suo possesso;
- che quanto indicato nel curriculum corrisponde a verità.

DATA, \_\_\_\_\_

Firma del dichiarante (1).....

*(1) Ai sensi dell'art. 38, D.P.R. n. 445 del 28/12/2000 la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto, ovvero sottoscritta e inviata unitamente a copia fotostatica, non autentica di un documento di identità del sottoscrittore, all'ufficio competenze via fax, tramite un incaricato, oppure a mezzo posta.*

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 DEL D.LGS. 196/2003. I DATI SOPRA RIPORTATI SONO PRESCRITTI DALLE DISPOSIZIONI VIGENTI AI FINI DEL PROCEDIMENTO PER IL QUALE SONO RICHIESTE E VERRANNO UTILIZZATI ESCLUSIVAMENTE PER TALE SCOPO.