



## **Piano triennale ed annuale delle Attività (PdA) per l'anno 2020**

**(Periodo di riferimento 2020-2022)**

Umbria Digitale S.c. a r.l.  
Via G.B. Pontani n° 39 - 06128 Perugia  
Capitale Sociale € 4.000.000 interamente versato  
Iscritta al Registro delle Imprese di Perugia al numero  
e Partita IVA 03761180961 e al REA di Perugia al N.235052

# Stato del documento (B01)

## Storico revisioni

Versione	Emesso il	Stato rilascio	Contributori	Documento	Variazioni da versione precedente
1.0	../04/2020	proposta approvata dall'Amministratore Unico il .../04/2020  parere positivo dell'Unità di Controllo il __/__/2020  approvato dall'Assemblea dei Soci il __/__/2020		piano di attività	Prima stesura

## Scopo del documento

- Il Piano di attività(PdA) è previsto dallo Statuto che all'art.15, comma 3, prevede che "L'organo amministrativo predispone, ai sensi dell'art. 23, il progetto di piano triennale ed annuale delle attività ed i relativi Budget di previsione che verranno adottati dall'Assemblea dei Soci, previo parere positivo della Unità di Controllo di cui all'art.30. I piani di attività e i relativi budget sono deliberati in via definitiva dall'Assemblea dei Soci entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello a cui si riferiscono." ed inoltre il comma 4 reca che "Il Piano triennale è articolato per singoli programmi e, ove possibile, per progetti mettendo in evidenza gli investimenti previsti e relative modalità di finanziamento (..)"

## Rimando ad altri documenti da considerare parte integrante

- Linee guida strategiche per lo sviluppo della Società dell'Informazione (LGSi) di cui alla l.r. n.9/2014
- Disciplinare per l'attuazione della legge regionale n.9/2014 di cui alla DGR n.1778 del 22/12/2014 pubblicato nel Supplemento ordinario n.3 al B.U.R. n.14 dell'11/03/2014
- Schema architetture della CN-Umbria di cui all'allegato F della DGR n.1637/2015 ed Ambiti tematici di cui alla DGR n.1335/2016
- Quadro di riferimento per l'attuazione del PDRT nella Giunta regionale e per il Contratto tra Giunta e Umbria Digitale Scarl, di cui alla DGR n.1560 del 19/12/2016
- La D.G.R. n. 824 del 23/07/2018 recante "Assetto complessivo delle partecipazioni regionali. Linee guida di governance".
- La D.G.R. n. 1277 del 18/12/2019 recante "Assemblea ordinaria del 18 dicembre 2019 dei soci di Umbria Digitale S.c.ar.l. Determinazioni".
- La D.G.R. n. 7 del 15/01/2020 recante "Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) per l'anno 2020, riferito al periodo 2020-2022. Approvazione PDRT ed indirizzi preliminari per l'agenda digitale nella legislatura 2019-2024".

## Definizioni ed acronimi

- n/a

# 1. Contesto riferito al triennio 2020-2022

## 1.1 Presentazione

Umbria Digitale è una società consortile a responsabilità limitata conforme al modello comunitario dell'in house providing, istituita dalla Regione Umbria con la Legge Regionale 9/2014 (art.11) e frutto dell'accorpamento di Centralcom SpA, Webred SpA, HiWeb Srl nonché delle attività del Consorzio SIR e delle competenze esercitate in materia di informatizzazione e digitalizzazione della PP.AA di Umbria Servizi Innovativi SpA .

Sono consorziati di Umbria Digitale la Regione, che ne mantiene il controllo, le agenzie e gli enti strumentali regionali, nonché gli altri organismi comunque denominati controllati dalla Regione medesima, compresa la società consortile Umbra Salute.

Possono altresì partecipare i comuni, le province, gli enti ed organismi pubblici da loro partecipati, nonché enti, istituzioni scolastiche, università, centri di ricerca pubblici ed organismi pubblici aventi sede o operanti nell'Umbria e le amministrazioni periferiche dello Stato sempre operanti nell'Umbria. Possono partecipare, su delibera dell'Assemblea dei consorziati, altri organismi pubblici in relazione a progettualità inter-regionali o nazionali.

Gli organi di Umbria Digitale sono:

- l'Amministratore unico;
- l'Assemblea dei consorziati, costituita dai rappresentanti legali dei consorziati;
- l'Organo di controllo, costituito da un solo sindaco;
- l'Unità di Controllo, composta da 7 membri, tramite la quale i soci effettuano il "controllo analogo" in applicazione della normativa in materia di "in-house providing"

Nel corso dell'esercizio 2019 hanno aderito al consorzio con la acquisto delle quote messe a disposizione dal socio Regione Umbria ulteriori sette Enti tra cui l'Arpal Umbria, l'Università per Stranieri di Perugia ed ulteriori cinque comuni umbri. A dicembre 2019 la compagine societaria risulta costituita dalla Regione Umbria per il 76,92% e per la restante parte dalle ASL e dalle Aziende Ospedaliere dell'Umbria, dai comuni dell'Umbria ed altri enti per un totale di 88 soci. Tale numero è destinato ad aumentare in considerazione degli imminenti ingressi di ulteriori comuni umbri.

Umbria Digitale si propone alla Pubblica Amministrazione come struttura a supporto per realizzare il processo di miglioramento delle strutture e dei servizi, svolgendo un ruolo attivo sia nella progettazione che nella realizzazione dei nuovi sistemi, necessari per il processo di decentramento e semplificazione amministrativa, nonché assicurando il costante e corretto funzionamento dei servizi rivolti al cittadino nei seguenti ambiti.

Umbria Digitale, ha adottato nell'ottobre 2015, aggiornato da ultimo al 1 ottobre 2019, il modello organizzativo che prevede:

- un vertice gerarchico che si avvale di un comitato di gestione, composto dai principali esponenti delle unità organizzative, per governare in modo integrato il portafoglio dei progetti e delle risorse, effettuare le scelte di make or buy e governare il programma di cambiamento
- le risorse di staff che svolgono le tipiche funzioni di supporto alla Direzione e alla Line
- una line articolata su tre aree funzionali Sistemi e Reti, Progettazione e Assistenza (Service Desk), con attribuzione di responsabilità di pianificazione e controllo operativo delle attività di competenza, bilanciamento contingente delle risorse ai progetti e ai processi, sviluppo risorse, miglioramento interno

Pur adottando una macrostruttura per staff & line si prevede (a livello di mesostruttura) una profonda trasformazione del funzionamento organizzativo secondo un paradigma a matrice che comporta attività interfunzionali coordinate con modalità a progetto (con PM di diverso livello) e con modalità a processo (con Process Owner e standardizzazione della filiera di servizio). Ciò al fine di orientare contemporaneamente tutta la compagine al risultato finale di servizio al cliente presidiando il budget, il tempo di rilascio, il livello di servizio (grazie al coordinamento per processi e progetti) e allo stesso tempo all'efficienza delle soluzioni (grazie alla specializzazione funzionale).

Il nucleo operativo del nuovo modello organizzativo opera dunque secondo due prospettive: quella verticale di funzione che presidia l'innovazione e lo sviluppo delle competenze professionali, quella orizzontale di dominio che presidia il prodotto servizio e la soddisfazione del cliente.

In specifico si possono individuare processi di governo e di supporto (attività permanenti, procedurizzate, tipicamente trasversali alla dimensione orizzontale e spesso al servizio della line anche all'ambito di mercato), processi "a flusso" come la gestioni/servizi (attività ricorrenti/continuative, governate da SLA), processi "a impulso" o progetti (attività pianificate, limitate nel tempo, multidisciplinari con forti peculiarità) entrambi orientati a un particolare dominio/cliente All'adozione del nuovo modello sono state affiancate le seguenti iniziative organizzative:

- Costituzione di un comitato di gestione, composto dai principali esponenti delle unità organizzative, per governare in modo integrato il portafoglio dei progetti e delle risorse, effettuare le scelte di make or buy e governare il programma di cambiamento
- Articolazione della line su tre aree funzionali Sistemi e Reti, Progettazione e Assistenza (Service Desk), e attribuzione di responsabilità di pianificazione e controllo delle attività di competenza, assegnazione bilanciata delle risorse ai progetti e ai processi, sviluppo risorse, miglioramento interno.

## 1.2 Sintesi degli indirizzi regionali e analisi del contesto

Il Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) è definito dall'art. 4 della L.R. 9/2014 come il piano che definisce missioni, programmi ed interventi attuativi per lo sviluppo, la diffusione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Il PDRT è approvato dalla Giunta Regionale entro il 30 novembre di ogni anno precedente il triennio di riferimento in coerenza con l'Agenda digitale europea e con l'Agenda digitale italiana, nonché in raccordo con il Piano telematico regionale di cui all'articolo 5 della legge regionale 23 dicembre 2013, n. 31 (Norme in materia di infrastrutture per le telecomunicazioni). Il PDRT è aggiornato a scorrimento annuale, individuando, per gli interventi

da attuare nell'anno di riferimento, i soggetti coinvolti, tempi e modalità di attuazione, e le risorse finanziarie in base agli stanziamenti di bilancio.

Con DGR n° 1560/2016 la Regione ha adottato il quadro di riferimento per l'attuazione del PDRT nella Giunta regionale e per il Contratto tra Giunta e Umbria Digitale Scarl.

Con DGR n° 7/2020 la Regione ha adottato il PDRT 2020 riferito al periodo 2020-2022.

L'adozione del suddetto atto costituisce elemento fondamentali per la programmazione interna, sia per l'equilibrio economico-finanziario.

### 1.3 Linee di attività discendenti dal PDRT della Giunta regionale

Lo Statuto di Umbria Digitale Scarl all'art.3, comma 2 prevede che "La Società, in conformità a quanto disposto dai commi 2 e 4 dell'articolo 11 della l.r. 9/2014, eroga, secondo quanto previsto nel Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT), servizi di interesse generale (...)"

La Regione Umbria con DGR n.1335/2016 ha fissato i seguenti ambiti tematici di riferimento:

**DCRU/ReRU:** servizi di infrastruttura erogati dal Data Center Regionale Unitario e della Rete Regionale Unitaria, compresa la sicurezza IT complessiva

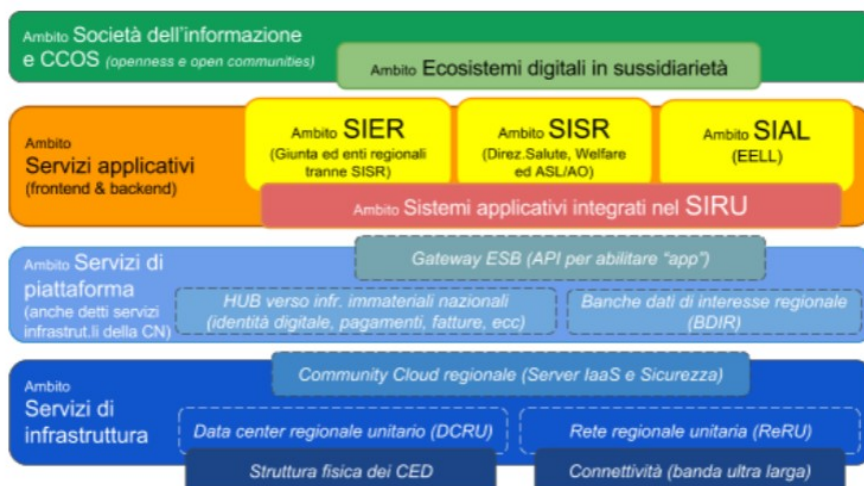
**CN/SIRU:** servizi di piattaforma (anche detti "infrastrutturali" nella Community Network) e servizi applicativi integrati nel "Sistema informativo regionale dell'Umbria"

**SIER:** servizi applicativi della Giunta e degli altri enti regionali (tranne SISR), compresa la sicurezza IT specifica di tutte le strutture della Giunta (Direzione Salute compresa)

**SISR:** servizi applicativi della Direzione Salute, Welfare ed ASL/AO

**SIAL:** servizi applicativi degli EELL (comprese le azioni di sistema a regia regionale che li coinvolgono)

In sintesi gli ambiti tematici di riferimento sono raffigurati nella figura seguente:



Con la DGR n.1560/2016 è stato fissato il quadro di riferimento, per tutti gli ambiti, per quanto attiene a:

- Classificazione delle attività ICT 4
- Classificazione della spesa come "corrente" o "investimento"
- Classificazione dei servizi rispetto al concetto di "servizio di interesse generale"
- Classificazione rispetto all'approccio di sourcing
- Stima e rendicontazione dei costi effettivamente sostenuti

La DGR n.1560/2016 descrive anche i processi attuativi relativi agli interventi di gestione, ed in particolare è previsto che in ogni ambito si provvede alla "definizione "Piano di esercizio" (Pde) per ambito/intervento di gestione approvato dai singoli dirigenti competenti su ambiti/interventi di gestione ed elaborato con la collaborazione dei "service owner" e, ove necessario, anche delle strutture utenti (individuando dei "referenti" non informatici) e di UD; Il dirigente cui compete l'ambito/intervento di gestione definisce eventuali interventi aggiuntivi dell'ambito assicurandone l'unitarietà e prima di approvare il Pde deve ricevere l'accettazione sullo stesso da parte di "Responsabile di Azione" (RdA) e/o "Centro di Responsabilità" (CdR) competenti sui relativi fondi impiegati (figure che successivamente dovranno dare l'autorizzazione all'impegno) e, nel caso in cui vengano attivati nuovi "interventi" (o "servizi erogati"), ricevere i vincoli architettonici da parte del Servizio Programmazione ICT che poi assegna un codice "GES" (o "SER")".

## **1.4 Linee di attività discendenti dagli altri soci**

Lo Statuto di Umbria Digitale Scarl all'art.3, comma 2 prevede che "(..) Rimane fermo, in ogni caso, il diritto dei soci di intraprendere, in proprio ovvero avvalendosi della società, iniziative e attività volte allo sviluppo delle infrastrutture di telecomunicazione e dei servizi digitali ai cittadini e alle imprese del proprio territorio, in coerenza con i servizi tecnologici regionali e degli investimenti programmati."

In tale contesto le attività di Umbria Digitale sono rivolte, nel rispetto della propria mission aziendale, a supportare gli enti soci al fine di facilitare l'accesso ai servizi e ottimizzando le risorse a disposizione.

Umbria Digitale al fine di promuovere lo sviluppo del settore ICT locale intende rivestire un nuovo ruolo verso la pubblica amministrazione, favorendo una diffusione di modalità operative innovative nei processi organizzativi e decisionali condividendo tra gli enti delle buone pratiche.

Umbria Digitale infatti, oltre a mettere a disposizione degli enti locali del territorio le infrastrutture tecnologiche (data center, rete, piattaforme abilitanti), prerequisito fondamentale per lo sviluppo dei servizi digitali, dispone di un proprio patrimonio di conoscenza organizzativa, di processo e applicativa specifica del settore.

Umbria Digitale è in grado di fornire un supporto operativo rapido e qualificato sul territorio, nei principali ambiti (Demografica, Contabilità, Personale, Presenze, Tributi, Protocollo, Pratiche Edilizie e Affari Generali) finalizzato anche a sopperire a carenze di organico o su specifiche problematiche, legate all'evoluzione normativa e tecnologica sempre più ricorrente.

Ulteriore servizio che Umbria Digitale può erogare ai propri soci riguarda la gestione in outsourcing di specifiche attività degli uffici degli enti, mettendo a disposizione il proprio personale qualificato.

Umbria Digitale si prefigge, tra le varie finalità, di supportare i Comuni dell'Umbria ad individuare le migliori soluzioni applicative presenti sul mercato con lo scopo di innalzare la qualità dei servizi erogati dagli enti stessi a favore dei cittadini.

A tal fine nel 2017, Umbria Digitale, ha completato il percorso di qualificazione di piattaforme software gestionali, al fine di individuare una serie di partner tecnologici con cui avviare sinergie operative per soddisfare al meglio le esigenze degli enti locali e allo stesso tempo valorizzare le competenze interne.

In tale contesto, Umbria Digitale intende quindi rimodulare il proprio ruolo ponendosi come interfaccia unica verso l'ente a prescindere dal tipo di richiesta o segnalazione (come specificato nel capitolo relativo al Service Desk), con l'obiettivo di fornire una risposta più efficace integrando le proprie competenze interne con quelle dei partner selezionati (per tutti gli aspetti tecnici e applicativi, aspetti tematici, normativi, etc. ), andando così a coprire trasversalmente tutte le esigenze dell'ente svincolandolo dall'onere dell'individuazione del destinatario della richiesta.

## **1.5 Il ciclo della programmazione delle attività svolto per l'anno corrente**

Nel corso del 2020 Umbria Digitale e le strutture regionali hanno svolto un lavoro di programmazione volto a definire nel dettaglio le attività progettuali per il corrente anno fermo restando le nuove esigenze derivanti dall'impatto dall'emergenza epidemiologica da CODIV-2019.

In particolare seguendo quanto svolto negli anni passato, sono stati organizzati una serie di incontri con i dirigenti delle strutture regionali responsabili degli Ambiti architetturali ICT, anche alla presenza dell'Assessore Fioroni, di rappresentanti delle Direzioni maggiormente coinvolte nonché della società in house Umbria Digitale Scarl.

Le riunioni si sono svolte nel periodo gennaio – febbraio 2020.

A seguito di tale percorso, sono stati definiti dagli Ambiti ICT, in collaborazione con Umbria Digitale, i rispettivi Piani di Esercizio di Ambito per l'anno 2020, nel rispetto di quanto previsto nella DGR n.1371/2018 e della DGR n.1335/2016.

Nello stesso percorso sono state definite nuove esigenze ICT, che non erano emerse durante la fase di elaborazione del PDRT nello scorso anno. Quindi, gli Ambiti ICT, in collaborazione con altre strutture regionali e con Umbria Digitale, hanno elaborato e trasmesso formalmente diversi nuovi "Studi business case preliminari" per progetti da attuare nell'anno 2020. Un'ulteriore attività che impegna significativamente Umbria Digitale consiste nell'attività di gestione dei processi trasversali amministrativi ed organizzativi delle strutture della Giunta regionale di cui alla DGR n. 304 del 27/3/2017.

## 2. Pianificazione attività discendenti dal PDRT per l'anno 2020

Come indicato, ruolo fondamentale per le attività di Umbria Digitale è il PDRT 2020-2022 la cui adozione costituisce elemento fondamentale per la programmazione interna, sia per l'equilibrio economico-finanziario.

Il PDRT 2020 è stato approvato con DGR n. 7/2020.

Occorre preliminarmente rilevare come il suddetto PDRT, stante il recente cambio di legislatura e gli interventi di riorganizzazione in corso, si limita a fissare un quadro complessivo per le gestioni 2020 individuando dei massimali di spesa sulla base dei dati delle gestioni del 2019 (Piani di Esercizio – PdE). L'aggiornamento dettagliato per l'anno 2020 dei PdE da parte dei dirigenti competenti sui singoli Ambiti ICT è attualmente in fase di completamento, in modo da permettere l'allineamento tra budget societario e la documentazione dei singoli interventi di gestione descritti nei PdE, nonché con le previsioni del Bilancio regionale.

Naturalmente è stato messo in atto tutto quanto necessario a garantire l'esercizio dei sistemi in essere senza soluzione di continuità, pur nel rispetto di tutti i vincoli imposti dall'esercizio provvisorio.

Occorre evidenziare come, nel rispetto delle politiche nazionali definite dall'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), Umbria Digitale dovrà realizzare rilevanti progetti tra cui si evidenzia quello relativo alla "Realizzazione della System Continuity al DCRU" per un valore di oltre un milione di euro (PRJ 1504). Tale progetto, risulta strettamente collegato alla individuazione del DCRU anche al fine di ottenere la classificazione AGID di Polo Strategico Nazione e Cloud Service Provider (CSP). In data 11 febbraio 2020 AGID ha qualificato il DCRU Umbria Digitale Polo Strategico Nazionale (PSN). Tanto premesso nel corso del 2020 si prevede di perfezionare l'acquisto dell'immobile da destinarsi all'allocazione di uno dei due datacenter di Umbria Digitale.

I progetti in corso di realizzazione e previsti nei precedenti PDRT prevedono interventi in coerenza con quanto previsto nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA per quel che riguarda le componenti del modello strategico di evoluzione dell'ICT e sono di seguito esposti secondo la classificazione che ne dà il piano.

Le principali attività di Umbria Digitale per l'anno 2020 verteranno sulle seguenti tematiche.

### 2.1 Emergenza epidemiologica da CODIV-2019

A seguito della emergenza epidemiologica da COVID 2019, Umbria Digitale ha confermato la piena operatività delle proprie strutture tecniche per fornire il supporto necessario per assicurare la continuità operativa degli enti Soci. A tal fine Umbria Digitale ha da subito messo a disposizione una serie di soluzioni tecnologiche volte a permettere il regolare svolgimento delle attività informatiche "a distanza", tra cui:

- accesso remoto tramite un canale sicuro;
- servizio di video conferenza;
- strumenti di collaborazione;
- consulenza ICT.

Per un maggior dettaglio si rimanda ai paragrafi seguenti, in particolare quelli aventi ad oggetto l'Ecosistema Sanità (vd. par. 2.15), il Sistema Sociosanitario Territoriale (vd. par. 2.16) e l'Ecosistema Welfare (vd. par. 2.17).

### 2.2 Evoluzione del Service Desk

Il Service Desk è il primo punto di contatto per gli utenti dei servizi erogati da Umbria Digitale per tutte le richieste di intervento, ma ne amplia:

- i servizi offerti attraverso servizi evoluti di comunicazione unificata e di *collaboration*;
- le modalità di contatto attraverso strumenti quali il Sito web (già attivato), oltre alle App e un canale YouTube (entrambi da attivare);
- la disponibilità temporale del servizio attraverso l'estensione temporale dello stesso e la modularità di erogazione rispetto alle specifiche necessità.

Obiettivo per il 2020 è far sì che il service desk si consolidi per l'utenza (operatori, cittadini, imprese) come punto unico di contatto, fornendo le risposte più adeguate alle diverse tipologie di esigenze, ovvero:

- a livello operativo, fornire supporto per la risoluzione di problemi (attività di *incident management*) e le informazioni necessarie all'attività degli utenti (*request fulfillment*);
- a livello informativo, fornire supporto ai cittadini nell'ottica della accessibilità ai servizi pubblici tramite un approccio multicanale;
- a livello direzionale, raccogliere ed elaborare le esigenze di cittadini e utenti e comunicarle alla direzione ed ai responsabili del Sistema Informativo aziendale, al fine di migliorare la progettazione e la gestione del Sistema stesso.

Il Service Desk può inoltre fornire servizi di CRM, campagne informative su servizi o attività degli enti pubblici locali, indagini di *customer satisfaction* e svolgere analisi in merito alle reali esigenze di utenti e cittadini.

Service Desk quindi non solo come interfaccia qualificata per l'assistenza sugli applicativi utilizzati dagli utenti dei servizi informatici, ma Service Desk come punto di accesso unico e multicanale ad una pluralità di servizi informativi e transazionali per tutti i cittadini della regione.

**Il Service Desk, rappresenta un asset strategico di Umbria Digitale**, che intende recepire e consolidare per il 2020 le esperienze maturate negli anni precedenti, attraverso specifici progetti, per i comuni di Perugia, Terni e Umbertide.

In generale, nel corso del 2020 UD, provvederà a:

- adeguare gli skill del personale di pari passo all'evoluzione delle piattaforme regionali;
- implementare adeguate misurazioni dei vari componenti dei servizi, in linea con i livelli di servizio (SLA) contrattualizzati con i vari enti.

### **2.3 Verso il CSP (Cloud Service Provider)**

Dopo un percorso amministrativo iniziato con la Legge Regionale n.8 del 16/09/2011, al quale si è accompagnato un attento lavoro tecnico di progettazione ed implementazione delle soluzioni tecnologiche più adeguate, si è arrivati alla Legge Regionale n.9/2014 che indica il Data Center Regionale Unitario, DCRU, come polo regionale unico presso il quale allocare la infrastruttura ICT pubblica al servizio dell'intera PA dell'Umbria (nonché degli istituti della formazione e ricerca e degli operatori privati).

Il DCRU, in attuazione del Piano di Razionalizzazione dei CED della PA, ha già consolidato presso la propria infrastruttura i CED della Giunta Regionale dell'Umbria e delle Agenzie Regionali e di alcuni Comuni Umbri sono in corso progetti di consolidamenti dei CED di altri Enti Umbri.

Il DCRU è quindi una realtà tecnologica consolidata, efficiente e sicura che gli investimenti fatti nel recente passato rendono disponibile alla PAL Umbra nel suo complesso.

In questo contesto il percorso di riordino, a livello Nazionale, dei DataCenter della PA, che è stato eseguito da AgID, ha portato alla individuazione del DCRU come una delle 35 realtà a livello nazionali "candidabili a divenire un Polo Strategico Nazionale (PSN).

Un riconoscimento di grande valore per il lavoro svolto dalla struttura tecnica di Umbria Digitale che non esaurisce le attività che porteranno il DCRU ad avere maggiore visibilità a livello nazionale. È infatti in corso di realizzazione il progetto che porterà il DCRU a conseguire la certificazione "Cloud Service Provider" (CSP), certificazione riservata strutture di riferimento distribuite su tutto il territorio nazionale, gestite da soggetti pubblici (PA ovvero "in-house") o da soggetti privati, che AgID certificherà secondo una serie di requisiti che sono già definiti.

I CSP dovranno rispettare i requisiti di capacità, eccellenza tecnica, economica ed organizzativa indicati da AgID, la quale ha definito una specifica procedura di qualificazione seguendo la quale la Regione Umbria ed Umbria Digitale hanno intrapreso il percorso che dovrà portare il DCRU ad essere qualificato come CSP.

Oltre al progetto per la certificazione CSP del DCRU, è in corso di realizzazione anche il progetto che prevede la "Realizzazione della System Continuity al DCRU", un progetto che prevede la realizzazione di un sito a TR, da affiancare a quello già in esercizio a PG, al fine di assicurare la continuità operativa a tutti i servizi ospitati al DCRU.

Le attività sono già in corso di esecuzione pur essendo condizionate dagli aspetti amministrativi legati all'acquisizione dell'immobile che si prevede possa essere definita entro il primo semestre di quest'anno. L'obiettivo progettuale è quello di realizzare un Cluster geografico di DataCenter, facendo evolvere il DCRU in un Data Center fisicamente distribuito su due siti collegati tra loro con 97 Km di F.O.

Sarà così addirittura superato il concetto di Disaster Recovery, i due siti costituenti il DCRU saranno in grado di bilanciarsi e sopperirsi a vicenda in una concezione proattiva della continuità operativa, l'evento "Disaster" viene prevenuto dall'architettura geograficamente distribuita facendo di fatto venir meno l'esigenza stessa del "Recovery" inteso come contromisura "reattiva" a fronte di una interruzione di servizio.

### **2.4 Certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 (integrazione requisiti ISO 27017 e ISO 27018)**

La natura di Umbria Digitale (Società consortile e in-house) richiede in modo sempre più stringente che la stessa assicuri ai propri stakeholder (pubbliche amministrazioni socie e utilizzatrici dei servizi forniti, cittadini ed operatori economici beneficiari dei servizi istituzionali erogati dalle pubbliche amministrazioni) livelli qualitativi e di sicurezza nel trattamento e nella protezione delle risorse informative gestite.

Umbria Digitale, attraverso l'implementazione e l'esercizio di un proprio SGSI (Sistema di gestione della sicurezza delle Informazioni) e la sua certificazione di conformità alla norma ISO/IEC 27001 (ottenuta nel corso del 2019), ha integrato la sicurezza delle informazioni e dei sistemi in una strategia globale di gestione del rischio.

Per il 2020 l'impegno di Umbria Digitale è finalizzato, attraverso uno specifico progetto, ad integrare nei requisiti della norma ISO 27001 i controlli della ISO 27017 in materia di sicurezza delle informazioni per i servizi di cloud computing e i controlli della ISO 27018 in materia di trattamento dei dati personali nel cloud.

Umbria Digitale garantisce inoltre la conformità alle normative vigenti al fine di:

- rassicurare i clienti ed i partner circa l'impegno dell'Azienda in merito alla sicurezza, alla tutela della riservatezza e alla protezione delle informazioni;
- rinforzare la reputazione dell'Azienda nei confronti dei propri stakeholder interni ed esterni.

## 2.5 Conservazione a norma

Il servizio di Conservazione a Norma, attualmente operante in outsourcing per un ristretto sottoinsieme di documenti di tipo amministrativo, non è in grado di assolvere pienamente a tutte le necessità della Community Umbra e sarà ampliato e aggiornato rispetto ai valori di mercato.

Presso il DCRU, a seguito del completamento del progetto Realizzazione della System Continuity al DCRU (prj 1504), potrà essere erogato un servizio di conservazione a norma gestito internamente e con il supporto operativo di un conservatore accreditato.

Tale servizio sarà esteso progressivamente a tutti gli Enti della PA UMBRA, compresi quelli della sanità.

## 2.6 Housing/Hosting

Umbria Digitale propone alla PAL Umbra servizi di "DataCenter" che si articolano in due macro insiemi, da un lato la messa a disposizione di capacità tecnologica (potenza di calcolo, spazio di memoria) dall'altro servizi professionali di gestione tecnico sistemistica del parco IT. Ciò è in linea tra l'altro sia con il piano di consolidamento dei CED della PA definito nell'Agenda Digitale dell'Umbria, sia con le direttive Nazionali di razionalizzazione del parco IT della PA, ogni Ente infatti può approcciare il consolidamento del proprio CED usufruendo dei suddetti servizi di "DataCenter" oltre che dei connessi servizi di progettazione tecnica. Umbria Digitale ha articolato la propria proposta di servizi di DataCenter in questi due insiemi anche per essere coerente con le convenzioni CONSIP attive per i medesimi ambiti (convenzione SPC Cloud e convenzione System Management rispettivamente) e facilitare così gli enti nelle loro valutazioni e comparazioni tecnico-economiche. Umbria Digitale si propone in modo estremamente flessibile al fine di adeguarsi alle effettive esigenze degli Enti, è infatti possibile acquisire servizi di uno o dell'altro insieme ovvero di entrambi in modo tale da permettere a ciascun Ente di ritagliare sulle proprie specifiche esigenze la quantità e tipologia di attività da ricevere da Umbria Digitale.

Umbria Digitale offre inoltre soluzioni di DR/BC per i sistemi e le applicazioni che non sono ospitate presso il DC regionale. Presso il DCRU sono disponibili ed attive le infrastrutture e le procedure necessarie per offrire servizi di backup, replica e continuità operativa sulle piattaforme più diffuse nel contesto pubblico. Nel 2016 è stato avviato con l'Università di Perugia un progetto sperimentale per la realizzazione del loro sito di Disaster Recovery in hosting presso il DCRU. La sperimentazione è stata realizzata sfruttando le tecnologie di virtualizzazione e backup condivise e la rete regionale in fibra ottica RUN.

## 2.7 Reperibilità H24 7/7

Umbria Digitale offre un servizio di reperibilità H24, 7 giorni su 7, per fare fronte a possibili situazioni di criticità nell'erogazione dei servizi presenti al DCRU che dovessero verificarsi al di fuori del normale orario di lavoro. Il servizio di reperibilità è stato attivato ad Agosto 2016 in forma sperimentale al fine di analizzare e valutare la casistica delle chiamate ricevute e degli interventi eseguiti. Dal 2017, sulla base dei riscontri ottenuti, è stato istituito nella sua forma definitiva.

## 2.8 Sviluppo della RUN come infrastruttura abilitante per i servizi

In continuità con quanto già portato avanti negli anni scorsi e previsto nel Piano Telematico regionale, Umbria Digitale proseguirà nella realizzazione della rete regionale RUN, infrastruttura in fibra ottica abilitante per i servizi di connettività a banda larga e ultralarga.

La rete è finalizzata a collegare le sedi della pubblica amministrazione umbra (Comuni, Regione, Sanità, Protezione Civile, sistema scolastico, etc.) al fine di fornire servizi di connettività in banda ultralarga. Tali attività avvengono in raccordo con il Piano Nazionale Banda Ultralarga (BUL); in tale ambito peraltro UD supporta la Regione Umbria nel coordinamento degli interventi, anche al fine di valorizzare l'infrastruttura già realizzata con significativi risparmi in termini di tempi e costi.

In particolare obiettivo dell'annualità 2020 è quello di integrare nella rete regionale RUN le infrastrutture realizzate nella Regione Umbria da Open Fiber (aggiudicatario della gara nazionale BUL) con la duplice finalità, da un lato di

rendere la rete RUN più robusta, sicura e performante e dall'altro raggiungere i comuni umbri più svantaggiati in termini di offerta di servizi (aree C e D), al fine di mettere a disposizione anche nelle sedi della PA di queste aree servizi di connettività a banda ultralarga. Umbria Digitale ha a tal fine avviato uno studio di fattibilità per interconnettere la RUN alla rete pubblica realizzata nell'ambito della BUL, con un focus sulle scuole che necessitano sempre di maggiore disponibilità di banda.

In collaborazione con la Regione, UD sta lavorando all'interconnessione della rete regionale con le due regioni limitrofe, Marche e Emilia Romagna, al fine di collegare i rispettivi Data Center per sviluppare l'interscambio di servizi con le suddette regioni.

In merito all'infrastruttura passiva in fibra ottica occorre precisare che la richiesta di servizi sempre più performanti impone una analisi approfondita sia sulla topologia della rete che sulle ridondanze delle tratte; in particolare UD ha avviato lo studio di fattibilità per la realizzazione o l'acquisizione dal mercato di nuove tratte di rete al fine di garantire la doppia via ove non già presente, per migliorare l'infrastruttura in termini di affidabilità e ridurre i tempi di disservizio in caso di danneggiamenti all'infrastruttura. In tale contesto e con la medesima finalità, UD potenzierà nel 2020 i collegamenti attraverso ridondanze wireless in frequenza licenziata a 26 GHz, in virtù della propria autorizzazione ministeriale.

Inoltre, nell'ambito delle attività di gestione e valorizzazione patrimoniale della rete in fibra ottica, al fine di contribuire allo sviluppo delle reti di telecomunicazione in ambito regionale da parte degli Operatori privati, Umbria Digitale proseguirà anche per il 2020 con la messa a disposizione delle proprie infrastrutture mediante un listino di servizi wholesale che prevede contratti di tipo IRU di durata 15 anni o di affitto annuale. L'offerta è riferita alle sole infrastrutture passive (tubazioni e fibre spente) che vengono concesse previa verifica tecnica di fattibilità e analisi sulla saturazione delle infrastrutture stesse.

## **2.9 Servizi di connettività per la PA umbra**

Per quanto riguarda l'offerta di servizi di connettività nei confronti della PA umbra, che oggi vede collegate oltre 250 sedi, UD continuerà anche nel 2020 l'erogazione del servizio attraverso il proprio listino di riferimento rivolto principalmente ai propri soci, ma applicabile anche ad altre amministrazioni, prevedendo la fornitura di servizi a banda larga mediante l'utilizzo della propria rete in fibra ottica laddove quest'ultima è presente e servizi acquisiti dal mercato (SPC2) laddove la RUN non è ancora presente. Nel 2019 UD ha quasi completato le migrazioni dei servizi da SCP1 a SPC2, lasciando per il 2020 una parte residuale delle utenze, non ancora migrate anche in virtù di un contestuale innalzamento dei livelli di servizi previsto in occasione della migrazione stessa. Avendo ormai consolidato la propria attività di fornitore di servizi di connettività alla PA umbra, UD, in occasione dei rinnovi dei contratti con i propri soci, in particolare con la Regione e le Aziende sanitarie, ha proposto Convenzioni di durata pluriennale, alla luce degli sviluppi della RUN di cui al precedente punto e al fine di ottimizzare gli investimenti e beneficiare di economie di scala,

## **2.10 Centrale di Committenza e Supporto al procurement**

Oltre a fornire direttamente servizi e applicazioni, Umbria Digitale costituisce un riferimento per i propri soci per il procurement di soluzioni ICT dal mercato.

Nel rispetto del contesto normativo che vede sempre più l'accentramento degli acquisti nelle cosiddette Centrali di Committenza, dal 2016 UD promuove nuovi servizi a supporto degli enti consorziati per migliorarne l'efficacia e l'efficienza negli approvvigionamenti, nonché per facilitare l'adozione di soluzioni innovative. In tal senso UD si organizzerà per:

- affiancare gli enti nelle attività di esplorazione del mercato, definizione delle specifiche, individuazione delle procedure più opportune, stesura della documentazione di gara e svolgimento delle procedure
- analizzare e aggregare i fabbisogni degli enti soci e svolgere le procedure di approvvigionamento in modalità associata.

Nel 2018, in ottemperanza all'obbligo di utilizzo di mezzi di comunicazione elettronici nelle comunicazioni e negli scambi di informazioni previsto dall'art. 40 del D.lgs. 50/2016, Umbria Digitale ha attivato la piattaforma e-procurement per la gestione telematica delle gare "Portale Acquisti Umbria", accessibile tramite il link [https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo\\_umbriadc](https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_umbriadc).

Inoltre, poiché la piattaforma Portale Acquisti Umbria consente l'utilizzo multi ente, Umbria digitale ha messo a disposizione dei propri Enti soci la piattaforma stessa per espletare le proprie procedure di approvvigionamento: nel 2019 la piattaforma è stata utilizzata da 70 Enti umbri che hanno espletato complessivamente oltre 1.000 procedure di gara. Tale fornitura proseguirà nel 2020.

## 2.11 Modello di interoperabilità

Già a partire dall'anno 2018 è stata attivata in esercizio la nuova piattaforma regionale abilitante all'implementazione del nuovo modello di interoperabilità e per l'integrazione di sistemi in ottica API First, denominata Ecosistema Digitale Regionale, esperienza tra le prime nel panorama della PA italiana.

L'infrastruttura sta acquisendo un ruolo sempre più centrale per rendere possibile la collaborazione tra pubbliche amministrazioni e tra queste e soggetti terzi (cittadini e imprese) in modalità standard al fine di dare attuazione ad alcuni principi di base del Piano Triennale per l'Informatica nella PA come l'*interoperabilità per definizione* e il *once only*, ovvero evitare di chiedere agli utenti della PA più volte le stesse informazioni,

Nel 2020 si proseguirà con le attività del progetto **PRJ-1490 "Ecosistema digitale regionale - Fase II: Centro di competenza API/app"** prevedendo l'attività di consolidamento dell'infrastruttura tecnologica e del centro di competenza. Si pubblicheranno nuove API e in particolare si procederà con l'integrazione con il sistema di notifica della IOApp per realizzate sull'app del Team Digitale casi d'uso per gli enti che aderiranno al sistema. Si procederà poi con la realizzazione del sistema di statistiche dei processi e dei servizi online mediante acquisizione dei dati via API.

## 2.12 Infrastrutture immateriali – Piattaforme

Nel corso del 2020 si darà ulteriore impulso alla diffusione presso gli Enti locali del territorio delle piattaforme come SPID, pagoPA, Open Data e altre piattaforme regionali.

Con l'intervento **PRJ-1491 "Attivazione degli EELL su SPID, PagoPA ed altre piattaforme regionali"** si procederà a diffondere i servizi digitali mediante l'utilizzo delle piattaforme regionali sia integrando le soluzioni software degli Enti che ne manifesteranno la necessità sia evolvendo le piattaforme regionali stesse. Sarà proposto agli enti un questionario di rilevazione delle esigenze al fine di programmare gli interventi di integrazione delle soluzioni gestionali con le piattaforme regionali. Si faranno inoltre importanti evoluzioni delle piattaforme per mettere a disposizione di enti e cittadini nuove funzionalità al fine di semplificare il rapporto tra cittadino e PA e render più efficiente l'attività delle PA stesse. A tale scopo ad esempio si renderà possibile il pagamento della marca da bollo digitale su pagoPA mediante PagoUmbria e si realizzerà una funzionalità che consenta agli enti l'automatizzazione della fase di riconciliazione dei pagamenti elettronici. Si procederà inoltre all'integrazione delle piattaforme regionali stesse con gli applicativi degli Enti quali ad esempio il protocollo.

Per i servizi digitali dell'Amministrazione regionale con l'intervento **PRJ-1437 "Diffusione di SPID e PagoPA per i servizi digitali della Regione Umbria"** si perseguirà il medesimo obiettivo di adeguamento dei servizi online regionali integrandoli con le piattaforme nazionali abilitanti, SPID e PagoPA.

Con il progetto **PRJ-1492 "Qualificazione cloud SaaS delle piattaforme regionali"** dopo aver elaborato il piano di adeguamento dello standard qualitativo e tecnologico in ottica Cloud PA dei servizi applicativi e infrastrutturali della Community Cloud dell'Umbria tracciando un percorso per raccordare la prospettiva di qualificazione nel Marketplace SaaS con le necessità di adeguamento delle infrastrutture e dei processi si procederà con il percorso di creazione dei presupposti tecnologici, organizzativi e di processo per la qualificazione SaaS in modo coordinato con le attività del progetto PRJ-1494 relativo alla qualificazione CSP e con l'utilizzo delle competenze di Umbria Digitale in materia di qualità, GDPR e sicurezza.

## 2.13 Reingegnerizzazione dei processi in ottica Digital by Default

Nel corso del 2020 proseguirà il percorso di digitalizzazione dei processi regionali mediante la reingegnerizzazione dei processi esistenti e il ripensamento degli stessi in ottica *digital by default*.

Tutti questi interventi saranno realizzati utilizzando il front end unico per la presentazione di istanze, integrato con le piattaforme abilitanti SPID e PagoPA mediante le infrastrutture regionali LoginUmbria e PagoUmbria, con il protocollo regionale e realizzato in conformità alle linee guida di design AGID per una ottimale user experience pensata in logica mobile first.

L'obiettivo è nel corso del 2020 di mettere a disposizione le esperienze maturate e le tecnologie in uso per avviare un percorso di reingegnerizzazione dei processi anche presso gli Enti del territorio con l'obiettivo di rendere fruibili in modalità digitale i servizi degli Enti rivolti a cittadini e imprese.

## 2.14 Voip e Unified Communications

A partire dal 2016 UD ha avviato i primi servizi VoIP e UC a supporto degli enti consorziati per realizzare, nel medio termine, un Sistema di Comunicazione Unificata (SCU) e perseguire le seguenti opportunità:

- Equità di accesso ai servizi pubblici – che prescindono dalle distanze e dalle diverse aree territoriali;

- Maggiore qualità dei servizi – attraverso la riduzione delle barriere temporali e spaziali si potrà sviluppare un rapporto più efficiente tra cittadini/imprese e le PP. AA. e quindi tra le PP. AA.;
- Maggiore utilizzo del patrimonio informativo – Attraverso l'integrazione e la collaborazione tra i diversi sistemi le informazioni contenute nelle diverse banche dati potranno essere fruite in modo più integrato, efficiente e coordinato;
- Razionalizzazione risorse per la gestione delle comunicazioni – L'implementazione del sistema solleva il personale delle amministrazioni dalle attività di gestione.
- Contenimento della spesa – la razionalizzazione dei processi amministrativi e l'utilizzo delle più moderne tecnologie per la comunicazione determinano un impatto sul contenimento della spesa pubblica.

La finalità del sistema SCU è quello di collegare tutti gli attori del sistema pubblico umbro abilitando servizi evoluti di comunicazione unificata e di collaboration (video, applicazioni, etc...).

Negli anni passati, Umbria Digitale ha avviato il servizio nel Comune di Marsciano oltre averlo già attivato presso il Comune di Umbertide e prevede di ampliarlo e diffonderlo presso altri Enti; a tal proposito la società sta predisponendo una offerta di servizi completa che terrà conto oltre che dei servizi di connettività anche di quelli di comunicazione integrata.

## 2.15 Dati della pubblica amministrazione

Il tema dei dati della pubblica amministrazione e della loro valorizzazione è sempre più centrale e importante per la trasformazione digitale del paese. Umbria Digitale oltre a proseguire il lavoro sulla piattaforma regionale dei dati aperti che la vede impegnata ormai da diversi anni, e che è stata ad esempio utilizzata per la pubblicazione di dati anche durante l'emergenza COVID-19, intende mettere a disposizione le proprie competenze per avviare il percorso che porti ad una amministrazione basata sui dati sia mediante la valorizzazione del patrimonio pubblico di dati ma anche mediante l'utilizzo di tecnologie di big data e analytics che consentano a partire da dati eterogenei, ossia ottenuti da molteplici fonti diverse, la scoperta, l'interpretazione e la comunicazione di modelli significativi in tali dati al fine di avviare un processo decisionale maggiormente efficace per le amministrazioni e per i cittadini.

## 2.16 Ecosistema Sanità

In continuità con quanto già avviato negli scorsi anni Umbria Digitale continuerà a supportare la Regione ed il sistema sanitario regionale nel raggiungimento degli obiettivi prefissati, al fine di migliorare i servizi ICT offerti, l'efficienza e la trasparenza del sistema pubblico.

A seguito della **emergenza COVID-19** Umbria Digitale si è impegnata, in stretta collaborazione con la Direzione dell'Assessorato alla Sanità, con le strutture tecniche delle Aziende Ospedaliere e Sanitarie della Regione e con la collaborazione dei fornitori che hanno dato la loro disponibilità, sul fronte della gestione dell'emergenza. Sono state implementate con la massima urgenza e rapidità soluzioni per la raccolta dei dati relativi all'emergenza ed è stato implementato, ed è ancora in corso di completamento, un database presso il Data Center Regionale Unitario per la raccolta di tutti i dati utili alla gestione dell'emergenza covid-19. Si stanno inoltre predisponendo strumenti di Business Intelligence per l'analisi dei dati raccolti e la messa a disposizione degli stessi ai decisori in ambito di politica sanitaria a livello regionale e aziendale.

Questa base dati, e tutti gli strumenti di cui sarà prevista l'implementazione, dovranno consentire nel breve periodo la programmazione e la gestione della fase 2, passata la fase emergenziale.

Sempre nell'ambito delle azioni post-emergenza, Umbria Digitale collaborerà con l'Assessorato alla Sanità per la messa in opera di **sistemi di Telemedicina** che permetteranno la gestione dei pazienti presso il loro domicilio, limitando la necessità di recarsi presso le strutture sanitarie, nel rispetto delle politiche di distanziamento sociale per la limitazione del contagio. In particolare, un primo intervento che potrà essere attivato potrebbe riguardare l'ambito dei pazienti diabetici.

Il **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** attualmente in esercizio, strumento fondamentale attraverso il quale il cittadino può tracciare e consultare tutta la storia della propria vita sanitaria, condividendola con i professionisti sanitari per garantire un servizio più efficace ed efficiente, vedrà ulteriori implementazioni con un nuovo disegno dell'interfaccia di accesso per il cittadino e l'inclusione di nuovi tipi di documento sanitario come ad esempio i referti di diagnostica per immagini, le lettere di dimissioni ospedaliere, i verbali di pronto soccorso, il taccuino dell'assistito, i dati relativi alle vaccinazioni, i documenti di esenzione, i referti della specialistica ambulatoriale. Si procederà nell'estensione dell'utilizzo del FSE coinvolgendo un più ampio numero di operatori sanitari oltre ai medici di medicina generale e quelli di continuità assistenziale che già stanno operando sul FSE.

Riteniamo il FSE essere un determinante strumento per la gestione della post-emergenza covid-19 per diventare il veicolo delle comunicazioni e informazioni tra Sistema Sanitario Regionale e il cittadino ed il punto di ingresso

principale per l'accesso ai servizi sanitari online (FSE, CUP, Scelta del medico, ecc.). Per questo dovrà essere dato ulteriore impulso alla diffusione presso i cittadini assistiti, tramite campagne mirate e il coinvolgimento di associazioni di utenti. Umbria Digitale sarà fortemente coinvolta in questo progetto e il conseguente processo di diffusione.

Per far sì che il FSE abbia massima diffusione, Umbria Digitale si farà promotrice di un nuovo modello di diffusione del sistema di identità digitale nazionale SPID, propedeutico all'utilizzo del FSE.

Per quanto riguarda il **processo di dematerializzazione** delle prescrizioni, Umbria digitale sarà impegnata nelle realizzazioni conseguenti che potranno riguardare i farmaci in distribuzione *diretta e per conto*, l'ossigeno e l'integrativa e la completa dematerializzazione del promemoria.

Il **sistema regionale CUP** dovrà pertanto prevedere la visualizzazione del promemoria dematerializzato per semplificare l'attività degli operatori di sportello o del Numero Umbria Sanità e rispettare le regole di distanziamento sociale. Umbria Digitale è pronta a supportare la Regione e le Aziende nel processo di riapertura graduale delle attività specialistiche e ambulatoriali attualmente sospeso a causa dell'emergenza. Dovrà prevedere procedure e strumenti che consentano la gestione del post emergenza anche in questo ambito. Inoltre, preparare e informazioni statistiche e opportuni report che supportino i servizi sanitari preposti alla ri partenza dei servizi.

Umbria Digitale continuerà a prestare un supporto tecnico continuativo alla Regione in relazione alle attività relative ai gruppi di lavoro istituiti a livello nazionale (MinSan, MEF, Agid, CNR), alla realizzazione delle evoluzioni tecniche definite da questi ultimi o imposte dai cambiamenti normativi.

A gennaio dell'anno in corso Umbria Digitale, su incarico di Regione, ha portato a termine e aggiudicato la gara per l'acquisizione di un **Sistema Regionale di Stratificazione della popolazione** degli assistiti: lo scopo principale del Sistema è di effettuare la stratificazione del rischio e la categorizzazione mista dei casi, avvalendosi delle informazioni sanitarie disponibili per misurare le necessità dell'assistenza sanitaria della popolazione e determinare quali cambiamenti o interventi sono necessari per migliorare le condizioni di salute della popolazione. Nel corso del presente anno Umbria Digitale collaborerà pertanto con il gruppo di lavoro tecnico che sarà individuato da Regione e dalle Aziende Sanitarie alla messa in opera e all'avvio del sistema fornendo, a partire dai dati sanitari presenti sul SISR gestiti da Umbria Digitale, le basi dati necessarie all'alimentazione del Sistema ponendo così le basi per l'individuazione delle più corrette politiche di assistenza sul territorio, volte al contempo al miglioramento della salute ed alla riduzione dei costi del SISR mediante azioni di medicina di iniziativa.

Nel corso dell'anno corrente è prevista la messa in opera del nuovo sistema informativo regionale per la **Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro** (PSAL) integrato con il **Sistema Informativo Veterinaria e Alimenti** (SIVA) già in esercizio per l'utilizzo da parte degli operatori dei servizi dei Dipartimenti di Igiene e Prevenzione.

## 2.17 Sistema Sociosanitario Territoriale

Umbria Digitale proseguirà nelle attività che riguardano l'ambito sociale e la sanità territoriale con interventi di diffusione delle iniziative progettuali concluse nel corso del 2019 e che si stanno concludendo in questa prima metà del 2020.

In particolar modo per quanto concerne gli strumenti legati alla sanità territoriale nel corso del 2020 ci sarà un impegno di Umbria Digitale nella promozione dell'uso dello strumento di **cartella clinica** interRAI presso le strutture RP/RSA convenzionate con il sistema pubblico. L'adozione di strumenti omogenei di gestione del percorso assistenziale territoriale, con l'aggiunta ai moduli operativi attualmente implementati e attivi di un modulo verticale di cartella clinica permetterà al sistema informativo sociosanitario in dotazione ai distretti di soddisfare i fabbisogni e coprire i processi di presa in carico e gestione del paziente per i vari setting assistenziali previsti. Fatte salve le attuali procedure di estrazione, gestione e invio dei flussi del debito informativo NSIS, che pur andranno in quota parte riviste e testate per effetto dell'adozione da parte di Regione Umbria di nuove modalità e strumenti di invio centralizzati, si intende far entrare il sistema informativo sociosanitario territoriale nell'effettiva operatività dei distretti sanitari al fine di evitare la duplicazione e la frammentazione dei sistemi gestionali.

Regione Umbria ha da anni attivato un percorso di informatizzazione dei servizi sociosanitari territoriali con l'obiettivo di rendere omogenei i percorsi di cura e i sistemi di valutazione. In questo contesto si inserisce l'adozione dello strumento di identificazione precoce di necessità di cure palliative (**NECPAL**) nell'ambito del processo di Dimissioni Protette e riabilitative, nel momento in cui i reparti Ospedalieri dimettono pazienti che hanno necessità di cure palliative. Un ulteriore strumento di gestione del processo di presa in carico da parte del territorio è rappresentato dalla **scheda PRU** (Percorso Riabilitativo Unico), attivata nel corso del 2019 e progettata e implementata nell'ambito del gruppo di lavoro regionale appositamente creato. La scheda è lo strumento che permette il trasferimento della valutazione ospedaliera alla struttura riabilitativa del territorio attraverso un semplice workflow di gestione dell'inserimento in struttura del paziente che necessita di cure riabilitative specifiche. Per i moduli e i percorsi rilasciati e attivati sul territorio si prevede, nell'ambito delle attività ordinarie di gestione applicativa, una azione di monitoraggio costante sull'utilizzo e sulla qualità delle informazioni al fine di supportare la

Regione nella valutazione dell'efficacia degli strumenti realizzati. Fra tutti quello che ha carattere maggiormente innovativo è lo strumento di gestione delle valutazioni e delle prestazioni in mobilità. E' stata infatti messa a disposizione dei centri salute una **App Mobile** che permette la valutazione Home Care e la rendicontazione delle prestazioni di assistenza domiciliare direttamente da Tablet, senza la necessità di un "ritorno in sede" per l'imputazione delle informazioni via web. La App verrà ampliata nelle sue funzionalità prevedendo di mettere a disposizione della componente valutativa **interRAI Contact Assessment Assessment** per potersi muovere con maggiore flessibilità a posto letto del paziente avendo poi a disposizione le informazioni di sintesi a supporto delle decisioni. Allo stesso modo, cioè in mobilità, l'operatore visualizzerà l'ultima valutazione interRAI Home Care qualora il paziente ricoverato fosse in carico (prima del ricovero) ai servizi di Cure Domiciliari. Sempre in questo contesto la App potrebbe supporterà i distretti nell'assolvere il debito informativo **NSIS**, considerato che ogni nuovo ricovero di persone in Cure Domiciliari, implica per esigenze di flusso, un aggiornamento della valutazione e del progetto assistenziale. E' allo studio con Regione Umbria una iniziativa volta alla messa a disposizione in modalità mobile di tutti gli strumenti valutativi disponibili nella versione web del sistema, in particolare dovrebbero essere attivate ulteriori licenze per l'integrazione nella App degli strumenti **Necpal e Palliative Care**. Al fine di ottenere la massima efficacia derivante dall'adozione di queste nuove modalità di gestione e valutazione sarà effettuato nel corso del 2020 un **refresh formativo** organizzando un numero congruo di incontri in plenaria presso Regione Umbria riguardante la Valutazione multidimensionale in ambito Cure Domiciliari.

Nell'Ambito dell'emergenza **Covid-19** sono stati predisposti in modo tempestivo gli strumenti per la rilevazione del monitoraggio Covid+ nelle RP/RSA regionali e configurato il processo di dimissioni temporanee verso le strutture covid di tipo sanitario e sociale che si stanno predisponendo nel territorio regionale. I dati inseriti nell'ambito del monitoraggio Covid-19 andranno ad alimentare il database predisposto presso il Data Center Regionale Unitario per la raccolta di tutti i dati utili alla gestione dell'emergenza. Si è inoltre realizzata e si intende mantenere ed evolvere, anche in previsione di ulteriori scenari di collaborazione, una integrazione con il portale Ecwmed volta a raccogliere anagrafiche e informazioni del processo di presa in carico dei Covid+ da parte delle **Usca** (Unità Speciali Continuità Assistenziale). Sarà di fondamentale importanza nell'ambito delle emergenze sanitarie assimilabili alla attuale identificare da subito i necessari interventi evolutivi e le integrazioni volte alla predisposizione di un sistema di assistenza (soprattutto domiciliare) adeguato alla salvaguardia della salute delle persone più fragili. E' nostro avviso che i gruppi di lavoro regionali ai vari livelli debbano impegnarsi nella elaborazione di ipotesi progettuali in tal senso alle quali dare avvio nel corso del corrente anno.

## 2.18 Ecosistema Welfare

Il Sistema Informativo Sociale (SISO) regionale, implementato con prima DD n. 11331 del 2014 e successive DD n. 10634 2015 e DD 4285/2018 è lo strumento operativo in dotazione ai comuni umbri organizzato nelle 12 zone sociali per l'accoglienza, la presa in carico e il monitoraggio dei bisogni dei cittadini e dei servizi a questi erogati. Il sistema si è evoluto nel tempo a seguito delle novità normative soprattutto a livello nazionale. Negli ultimi quattro anni infatti l'Amministrazione centrale ha voluto introdurre una serie di strumenti e di banche dati a livello ministeriale pur mantenendo il colloquio con i sistemi informativi periferici, soprattutto regionali. In primis il SISO implementa il colloquio con le banche dati previste dal SIUSS, mentre è in corso di realizzazione presso Regione Marche, ente riusante della piattaforma umbra, un sistema di gestione della presa in carico congiunta lavoro-sociale (SOCLAV) come previsto dalla recente misura del **Reddito di Cittadinanza**. La piattaforma SISO regionale ha in Umbria Digitale il suo maintainer anche per conto dei soggetti riusanti (Regione Marche, Roma Capitale, Regione Lazio, Comune di Monza, Comunità Montana Valli del Verbano e numerosi altri enti), che costituiscono di fatto una community, e viene evoluta nell'ambito dei vari progetti di riuso, spesso con il coinvolgimento delle imprese IT regionali e non. Le componenti evolutive vanno ad integrarsi o a far parte del core del sistema e questo se da un lato porta con se il vantaggio per Regione Umbria di acquisire nuove funzioni e moduli a costo zero, dall'altro obbliga Umbria Digitale e Regione Umbria ad attivare percorsi di adozione delle nuove funzionalità, a volte con impatto sul contesto organizzativo degli enti. Non sono state comunque rare le occasioni nelle quali si è realizzato un travaso di buone pratiche fra enti regionali ed extra-regionali (e viceversa) sulla base delle attività di coordinamento svolte da Umbria Digitale, stiamo pensando per esempio alla configurazione di tutti i servizi di secondo livello o di ambito, non previsti inizialmente nell'impianto SISO umbro. Umbria Digitale a conclusione del percorso di realizzazione del modulo SOCLAV sopra citato intende dunque proporre a Regione Umbria gli strumenti implementati e i paradigmi adottati al fine di ottenere i medesimi benefici previsti dall'Ente riusante che sta implementando la soluzione. Parimenti Roma Capitale ha impegnato risorse economiche per l'evoluzione del SISO per quanto concerne la gestione di campi Rom e strutture sociali di accoglienza in genere, tale evoluzione si dovrà integrare con l'iniziativa di Regione Umbria di automazione del processo di inserimento in strutture residenziali per minori (PRJ-1273). Per tutte queste componenti si prevede il rilascio nel repository comune del prodotto entro la metà dell'anno.

Al fine di **consolidare ed incrementare il livello di integrazione fra sociosanitario territoriale e sistema sociale** si sta elaborando una ipotesi di cooperazione fra i due sistemi (il primo in capo alle Asl e il secondo ai comuni) basata sul debito informativo SINA legato alla banca dati delle prestazioni SIUSS. Si ipotizza un maggiore scambio di informazioni dal punto di vista informatico al fine di permettere agli operatori sanitari e a quelli del sociale di operare in sinergia nell'ambito delle prese in carico congiunte ovvero delle Unità di Valutazione Multidimensionali.

A seguito dell'emergenza **Covid-19** la piattaforma SISO è stata utilizzata da alcuni comuni per la gestione delle richieste di Buoni Spesa dimostrando dunque l'adeguatezza della soluzione anche di fronte a scenari imprevedibili. Si deve però notare come la banca dati regionale delle prestazioni sociali e delle prese in carico (detta Argo) non è alimentata con costanza e in modo omogeneo in tutte le zone sociali. Se infatti è vero che nel contesto delle prestazioni finanziate dal Fondo Sociale Europeo i comuni utilizzano SISO per il riversamento delle anagrafiche dei beneficiari nel sistema di rendicontazione e controllo regionale, escludendo tale obbligo stabilito da atti regionali non sussistono al momento per i comuni altri obblighi di adozione di un sistema informativo sociale. Al fine di valorizzare l'investimento effettuato nella realizzazione di un sistema unico regionale, la cui validità è confermata dalle numerose richieste di riuso e dagli interessamenti del partenariato privato, si auspicano specifiche azioni regionali di tipo normativo e regolamentare per l'incentivazione all'utilizzo della piattaforma. Umbria Digitale da parte sua continuerà le attività di monitoraggio e miglioramento del servizio offerto anche attraverso l'organizzazione di workshop formativi volti anche alla condivisione delle esperienze peer-to-peer al fine di ridurre il gap fra i vari territori.

Fra le ipotesi di evoluzione che si cercherà di elaborare e condividere con i servizi regionali ci sono alcuni argomenti già da tempo sul tavolo ed altri ancor più attuali a seguito dell'emergenza Covid-19. I minori vincoli nella revisione degli obiettivi dei fondi POR FSE e FESR 2014-2020 a seguito dell'**Iniziativa di investimento di risposta al Corona Virus dell'UE** potrebbe rappresentare l'occasione per l'avvio di alcune ipotesi progettuali in linea con l'assistenza e il monitoraggio delle persone vulnerabili. Fra le varie tematiche a titolo esemplificativo possiamo ipotizzare di dirigere gli sforzi di progettazione o scouting di soluzioni verso sistemi di teleassistenza-teleascolto, banche dati basate su indicatori di fragilità della popolazione, sistemi per l'incontro di domanda-offerta di servizi del terzo settore (welfare comunitario), front end smart di richiesta di benefici basato su istanze online.

## **2.19 Partnership con l'Università**

Umbria Digitale proseguirà con il rapporto di collaborazione con le università della Regione, l'Università degli Studi di Perugia e l'Università per gli Stranieri, al fine di offrire soluzioni tecnologiche avanzate nonché opportunità di stage a studenti universitari interessati a vivere un'esperienza operativa. Diversi sono state le attività di collaborazione sotto forma di tirocini rivolti a studenti e neolaureati che hanno avuto un positivo riscontro.

Alla luce delle positive esperienze si conferma l'intenzione di UD di attivare ulteriori forme di collaborazione con il mondo universitario e della ricerca sulle tematiche di innovazione in ambito ICT in coerenza con le missioni dell'Agenda Digitale dell'Umbria.

Da segnalare l'avvenuta adesione al consorzio Umbria Digitale da parte dell'Università degli studi di Perugia e dell'Università per stranieri, in questo modo i due atenei Umbria vedono Umbria Digitale come loro società "in-house".

## **2.20 Condivisione e integrazione di esperienze digitali**

Con DGR 1572/2015 e successivi atti, la Regione dell'Umbria ha inteso costituire un Ambiente di conservazione e condivisione delle esperienze realizzate attraverso investimenti nel Digitale e nella riorganizzazione della macchina amministrativa effettuate negli ultimi 10 anni. A riguardo ha costituito un proprio Centro di Competenza Openness regionale, di cui alla L.R. 11/2006 e L.R. 9/2014, e con le citate DGR ha provveduto a riconoscere in UmbriaDigitale il referente per la conservazione e manutenzione delle Esperienze digitali sviluppate (di seguito anche dette "Buone Pratiche") è l'animatore delle stesse nella interazione e condivisione di tali esperienze tra Amministrazioni a livello nazionale. Le soluzioni a patrimonio sono state rese disponibili all'interno di un Repository, previsto dalla suddetta DGR, con Licenza di rilascio EUPL e CC-BY secondo il dettato della L.R. 11/2006 e L.R. 9/2014.

A seguito di questo incarico, previsto negli atti ufficiali della DGR 1572/2015, Umbria Digitale ha sviluppato forme di relazione, di cooperazione e di co-progettazione con altre Soggetti pubblici consentendo alla Regione attraverso il CCOS di definire nel tempo alcuni accordi di collaborazione tra cui : Dipartimento Affari Regionali della Presidenza del Consiglio, ANCI Lombardia, Regione Marche, Comune di Milano. Questo ha consentito un dispiegamento del riuso di buone pratiche per la gestione del territorio e i servizi di Welfare presso centinaia di EELL nelle regioni Lombardia, Marche, Veneto, Lazio, Sardegna, Piemonte, Friuli Emilia Romagna e Toscana. Questo attraverso riuso, forniture di servizi e prestazioni in collaborazione e Progetti congiunto Questo ha dato luogo a specifici accordi quello del Progetto SIGESS con il comune di Roma e la Regione Lazio incardina un rapporto di collaborazione all'interno del Bando dell'Agenzia per la Coesione Territoriale "Open Government 2020", mentre il progetto SIRPS scaturisce da un accordo

istituzionale tra la Regione dell'Umbria e le Marche, in un contesto di condivisione della stessa piattaforma per i servizi Sociali dei Comuni in relazione al modello dei Piani Sociali Regionali. A livello di Comuni l'azione diretta è nella diffusione delle soluzioni per la gestione del territorio attraverso le soluzioni VBG e GIT che supportano la digitalizzazione dei Comuni in materia di conservazione dei dati inter-amministrativi e di creazione e fruizioni di istanze digitali verso i cittadini.

Nel contesto regionale umbro queste piattaforme realizzate e rese disponibili agli Enti locali territoriali sono parte integrante dell'Ecosistema regionale in corso di perfezionamento e che consente di sviluppare il modello di interoperabilità tra Enti locali e verso gli Enti centrali.

Questo processo che ha portato ad un rapporto di condivisione delle esperienze e degli investimenti, di collaborazione continuativa progettuale ed operativa, nonché di interrelazione tra piattaforme presenti presso le Amministrazioni riusanti e cedenti soluzioni a loro volta, che ha consentito di progettare un modello di Comunità Pubblica e di una corrispondente Pubblico-privata intorno ai temi delle esperienze stesse sviluppate.

Attraverso questo percorso, che ha caratterizzato 14 anni di lavoro della Società, avviato a seguito della creazione di Hiweb srl (ex partecipata 100%) oggi incorporata in Umbria Digitale, si è arrivati a condividere con il Politecnico di Milano un Progetto oggi denominato OCPA (Open Community Pubblica Amministrazione), che mette a fattor comune tutta l'esperienza maturata in questi anni all'interno di un contenitore, da regolamentare, che consente di istituire una serie di strumenti coordinati e integrati con connotati di Mutilivello Istituzionale e finalizzati al Rafforzamento Amministrativo descritti in sintesi come:

- Comunità di pratica, luogo di incontro del fabbisogno, delle opportunità e delle soluzioni tra Enti. In esso si sviluppano gli investimenti attraverso tavoli di lavoro e di coprogettazione, di evoluzione del modello digitale delle Agende territoriali, con l'obiettivo di una transazione al digitale che consideri il capitale umano, gli assetti organizzativi e metodologici, la ingegnerizzazione dei processi all'interno di "filieri di interesse" per il tema o per il territorio;
- Laboratorio costituito da un contesto di Gruppi di lavoro tecnico funzionale (o più laboratori tematici) in cui rafforzare la presenza dei Soggetti privati nel contesto di uso, gestione ed evoluzione delle piattaforme pubbliche nel contesto delle Agende Digitali. Attraverso i temi di manutenzione, evoluzione, progettazione tecnica, co-partecipazione, certificazione e abilitazione dei Soggetti partecipanti
- Living Lab, come ambiente di interfaccia della Comunità di pratica e del Laboratorio, dove far convergere l'incontro, la conoscenza, la formazione la comunicazione e la divulgazione delle esperienze tra P.A. della Comunità, Cittadini, Operatori economici/Imprese, Università e ambienti di ricerca, finalizzata a costituire e ampliare la Comunità di pratica, sviluppare i laboratori, diffondere l'approccio digitale ai servizi pubblici e a quelli di filiera di interesse, per cittadini e imprese.

Il progetto nasce come evoluzione strutturata dell'esperienza digitale della Regione dell'Umbria negli ecosistemi, nella piattaforma regionali per gli Enti locali e i Soggetti Pubblici (SISO, Pagamenti elettronici, Fatturazione, VBG, FSE, SMG, ecc...), nelle esperienze del DIGIPASS, del DIGITALHUB, ed è stato inteso come il punto di arrivo dell'integrazione delle iniziative in atto dell'Agenda Digitale.

Il progetto OCPA è stato acquisito dalla Regione dell'Umbria e in corso di presentazione all'Agenzia per la Coesione del Territorio nell'ambito del programma 2017-2020 dell'OPEN COMMUNITY nazionale. Esso ha attivato il rapporto diretto di collaborazione con la suddetta Agenzia a partire dal 2019 per l'attuale programmazione e ha fissato le basi per una prosecuzione per la prossima programmazione 2021-2017. In questo contesto Umbria Digitale, incaricata di realizzare il progetto OCPA per conto della Regione Umbria, siede al tavolo di coordinamento nazionale per la programmazione Pon-Gov insieme a AGID, DARA, FORMEZ, per delineare i modelli e gli strumenti di riferimento da inserire nella programmazione Europea per l'Italia, al fine di individuare criteri e requisiti di finanziamento per il rafforzamento amministrativo della P.A.

## **2.21 Supporto Tecnico e Consulenza tematica agli enti del territorio**

Umbria Digitale al fine di promuovere lo sviluppo del settore ICT locale intende rivestire un nuovo ruolo verso la pubblica amministrazione, favorendo una diffusione di modalità operative innovative nei processi organizzativi e decisionali condividendo tra gli enti delle buone pratiche, fornendo il supporto nei processi di innovazione digitale e di cambiamento organizzativo, per la trasformazione digitale, la dematerializzazione, e la semplificazione amministrativa Umbria Digitale è in grado di fornire un supporto operativo rapido e qualificato sul territorio, nei principali ambiti d'intervento fornendo ai propri soci un servizio di outsourcing su specifiche attività a carico degli uffici degli enti, mettendo a disposizione il proprio personale qualificato. Le principali attività di Umbria Digitale saranno rivolte ai cittadini e all'impresa del territorio con l'obiettivo di semplificare la comunicazione con gli enti, facilitando l'accesso ai servizi e ottimizzando le risorse a disposizione. L'azione strategica per la cittadinanza digitale prevede come obiettivo quello di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini e imprese direttamente via internet, con tablet o Smartphone. Sarà necessario concentrarsi sulla valorizzazione degli investimenti fatti in precedenza dagli enti, consolidando le esperienze e le competenze. Sarà

opportuno investire nell'integrazione sempre più forte tra i sistemi realizzati e a disposizione degli enti, per massimizzare le sinergie e aumentare il valore aggiunto dei singoli servizi. Tutto ciò per raggiungere la massima interoperabilità tra processi e servizi amministrativi.

Umbria Digitale nell'ambito dei progetti di Agenza Urbana sta fornendo il proprio supporto tecnico consulenziale oltre che alla progettazione esecutiva di specifici interventi. L'obiettivo di Umbria Digitale è quello di ottimizzare le risorse messe a disposizione andando a realizzare soluzioni omogenee sul territorio tra i cinque comuni di Agenda Urbana, mettendo a fattor comune tutte le varie esigenze. Tra i progetti di maggiore interesse Umbria Digitale sta realizzando in collaborazione con i comuni i seguenti sistemi:

- la Piattaforma DataHUB per l'acquisizione e la gestione di dati da qualsiasi tipo di sorgente (applicazioni, sensori, file, streaming, social network, etc) e l'esposizione di interfacce per la fruizione di dati e servizi, comprese interfacce applicative di tipo API,
- la piattaforma Service Desk, costituito da uno specifico Sw applicativo di Citizen Relationship Management (CRM) ad uso delle strutture comunali preposte alla gestione delle richieste di assistenza o segnalazioni che pervengono al Comune da parte della cittadinanza.
- Mapping Art, che prevede la realizzazione di un "nuovo Catalogo digitale" e una app dedicata. L'obiettivo del progetto è la valorizzazione di centinaia di opere d'arte contemporanea esposte nella città di Terni, di grande valore artistico (Pomodoro, Mastroianni,..). L'obiettivo è estendere tale progetto agli altri comune dell'Agenda Urbana, garantendo l'integrazione con la Piattaforma Regionale, Umbria Cultura

Umbria Digitale nell'ambito del progetto DIGIPASS ha messo a disposizione dei comuni coinvolti le proprie competenze per quanto riguarda le attività di animazione e di supporto tecnico- informatico, con l'obiettivo di diffondere l'utilizzo dei servizi digitali e delle piattaforme regionale (PAGOUMBRIA, LOGINUMBRIA,SUAPE,..)

Umbria Digitale fornisce supporto per l'analisi pianificazione, progettazione, supporto alla realizzazione e gestione di comunità tematiche promosse dai Soci, anche in forma di partenariati pubblico-privati, al fine di promuovere l'utilizzo delle infrastrutture e dei servizi per i cittadini e per le imprese. Un esempio che Umbria Digitale sta portando avanti con i propri Soci è lo Sportello Unico Attività Produttive e Edilizia che grazie proprio alla collaborazione dei comuni coinvolti e partner privato è stato realizzato il nuovo portale regionale SUAPE 3.0 aggiornato sia dal punto di vista normativo che tecnologico andando a creare una vera e propria comunità di pratica dedicata alla gestione e allo sviluppo del portale stesso con l'obiettivo di avere quindi un unico portale regionale per professionisti e imprese. Umbria Digitale, a seguito della DGR n. 1572 del 21/12/2015, svolge sul sistema SUAPE-VBG il ruolo di "mantainer e di community manager" al fine di coordinare lo sviluppo e l'evoluzione della piattaforma e di animare la comunità degli utenti e dei contributori alle soluzioni software. Umbria Digitale supporta gli enti utilizzatori di questa piattaforma essendo il punto di riferimento per gli enti del territorio per tutte le attività di Service Desk, Formazione, Manutenzione delle piattaforme e attivazione di nuovi enti interessati al riuso di tali sistemi.

Umbria Digitale, per i propri Soci, fornisce il servizio di digitalizzazione e dematerializzazione (es. Pratiche Edilizie, Cartellini Anagrafici,Atti,..), mettendo a disposizione dedicate soluzioni tecnologiche per la scansione, per l'indicizzazione e per la dematerializzazione della documentazione, con l'obiettivo di standardizzare e armonizzare il processo con particolare attenzione all'applicazione ed evoluzione delle normative di settore.

Umbria Digitale, grazie all'utilizzo di specifiche piattaforme di datawarehouse e alla propria professionalità acquisita negli anni, fornisce ai propri Soci un servizio di supporto per la gestione, accertamento e riscossione delle Entrate Comunale

## **2.22 Regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR 679/2016)**

Dal 25 maggio 2018 è diventato direttamente applicabile in Italia e in tutti gli Stati membri, il Regolamento UE 679/16 ("GDPR") relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Il GDPR, pur riaffermando, in linea con la precedente normativa, il diritto alla protezione dei dati personali come diritto fondamentale dell'individuo ne ridisegna l'implementazione passando dalla logica dell'adempimento prevalentemente formale, ovvero "queste sono le regole da rispettare per tutelare i dati personali", ad un approccio fortemente sostanziale, centrato sulla responsabilità di assicurare la conformità al Regolamento, mantenerla, e poterla dimostrare (ovvero "queste sono i diritti da tutelare, scegli tu il modo adeguato per farlo", il cosiddetto principio di accountability).

Umbria Digitale ha impostato un piano di adeguamento alla normativa sulla protezione dei dati personali basandosi sull'approccio per processi che vede l'azienda al centro di un meccanismo produttivo che si realizza (anche) grazie al trattamento di dati dei soggetti coinvolti nei vari processi (Dipendenti, Clienti, Fornitori nella più ampia accezione dei termini).

In base al principio di accountability occorre adottare misure tecniche e organizzative per garantire ed essere in grado di dimostrare, anche attraverso l'adesione a codici di condotta di cui all' art. 40 del GDPR o a meccanismi di certificazione di cui all' art. 42 dello stesso testo normativo, che il trattamento è effettuato conformemente alla

disciplina in materia di protezione dei dati. Il percorso di adeguamento di Umbria Digitale al GDPR si basa su tale principio.

Al fine di perseguire il processo di adeguamento dell'azienda al GDPR, è stato costituito uno specifico gruppo di lavoro "Privacy", è stata introdotta la figura del DPO (Data Protection Officer) con delibera dell'Amministratore Unico n.151 del 25 maggio 2018, ed è stato inoltre predisposto un Piano operativo (Piano di Accountability) che illustra, come traggere dal punto di vista operativo i punti fondamentali della normativa.

Nel corso del 2019 il GDL privacy si è riunito numerose volte per approvare la documentazione prevista dal GDPR riguardante Umbria Digitale sia in qualità di Titolare del Trattamento, sia in qualità di Responsabile esterno. La documentazione è stata adottata successivamente con atti deliberativi da parte dell' Amministratore Unico.

Per quanto riguarda Umbria Digitale come Titolare, la documentazione prevista dal GDPR è, in una prima versione, da ritenersi completa anche se necessita di una verifica costante per introdurre eventuali aggiornamenti.

Per quanto riguarda Umbria Digitale come Responsabile esterno, gli adempimenti previsti sono molti e numerosi e neanche facili da implementare in quanto sul tema della Data Protection non c'è ancora una forte sensibilizzazione da parte dei nostri soci/clienti. Abbiamo provveduto nel corso dell' anno a sollecitarli in diversi modi ma ancora c'è molto da fare. Tale difficoltà si riscontra non solo verso i piccoli enti, ma anche verso quelli più grandi quali la Regione Umbria la quale tratta non solo dati personali, ma anche dati cosiddetti "particolari" di cui all' art. 9 del GDPR. E' indispensabile che tutti i nostri soci affrontino il tema "data protection" con maggior determinazione in quanto il Garante effettua, anche tramite la Guardia di Finanza, controlli severi che prevedono sanzioni significative. Bisogna altresì tenere conto dei costi che l'adeguamento al GDPR richiede: costi per il personale, per l' adeguamento delle piattaforme SW al fine di renderle compliant al GDPR ( misure tecniche, privacy by design e by default), formazione, supporti esterni , ecc. Tutti costi che inevitabilmente debbono ricadere sui servizi e sui progetti che Umbria Digitale (ma qualsiasi altro fornitore) eroga nei confronti dei propri clienti.

Nel corso del 2019 si sono tenute sessioni formative rivolte a tutto il personale dell' azienda e corsi specifici (anche Universitari) sia per il DPO sia per il personale dell' ufficio legale. Umbria Digitale ha investito e sta investendo molto sulla formazione in quanto è ritenuta una delle misure organizzative più efficaci nel processo di adeguamento al GDPR.

E' stato inoltre organizzato in Assinter uno specifico gruppo di lavoro che ha l'obiettivo di mettere a confronto le varie esperienze al fine di affrontare in modo condiviso il tema della Data Protection.

Verso la fine del 2019 è stato avviato, a seguito di verifiche di mercato, un progetto per l'utilizzo di una piattaforma SW per la gestione del GDPR. La scelta è ricaduta sull' applicativo DPM di Studio Storti. E' infatti indispensabile superare la fase di implementazione della documentazione attraverso strumenti di Office, scollegati fra loro: serve invece un sistema che permetta di sviluppare in un unico ambiente integrato quanto previsto dal GDPR. Nel corso del 2020 tale piattaforma verrà ulteriormente adeguata al fine di renderla lo strumento di utilizzo quotidiano dell' azienda per il gdpr. Altro obiettivo è quello di presentarla all' esterno ai nostri clienti.

Nel corso del triennio 2020/2022 l' azienda oltre a completare, in una prima fase, il percorso di adeguamento al GDPR le cui linee guida sono state definite e sono in corso di perfezionamento, dovrà affermarsi sempre di più all'interno della comunità regionale ed in particolare tra i propri soci, come punto di riferimento per le tematiche della Data Protection. Tale ruolo dovrà coprire sia le problematiche degli Enti Locali, sia della Regione sia del comparto sanitario che è uno dei più articolati e complesso da affrontare in considerazione della tipologia di dati trattati (dati particolari di cui all' art. 9 del GDPR) e della numerosità dei soggetti interessati: Regione USL, Az. Ospedaliere, comuni. Umbria Digitale dovrà essere in grado di proporre/configurare/gestire una soluzione informatica (già individuata ed in fase di verifica) in grado di supportare l'intero ciclo di vita del GDPR. In aggiunta alla fornitura di tale piattaforma Umbria Digitale dovrà essere in grado di fornire un supporto tecnico in grado di accompagnare il personale dell' Ente nel processo di adeguamento al GDPR e di audit dei fornitori esterni. Dovranno inoltre proseguire con regolarità gli interventi di formazione del personale, di aggiornamento del DPO e del GDL privacy e il confronto con le altre realtà nazionali ed in modo particolare con Assinter.

Alla fine del 2019 sono state avviate collaborazioni importanti con Regione/Sanità per l' Assessment dei due applicativi SISO e CUP e con TerniReti che ci ha chiesto un supporto per il loro percorso di adeguamento al GDPR. Nel 2020 l' azione "commerciale" potrebbe essere ulteriormente sviluppata allocando personale specifico al fine di inserire anche questo servizio fra quelli che forniamo ai nostri clienti/soci.

### 3. Attività per l'anno 2020

Le attività che Umbria Digitale svolgerà nell'anno 2020 possono suddividersi in due tipologie:

- **Attività gestionali della Giunta regionale**
- **Attività progettuali della Giunta regionale**

### 3.1 Attività gestionali della Giunta regionale

Per quanto riguarda le attività UD relative alla **gestione dei servizi ICT regionali** sono stati definiti, nel rispetto delle DGR. N. 1335/2016, DGR N. 1371/2018, i valori dei singoli PdE per l'annualità 2020.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa con la stima dei costi per le attività (sia autoprodotte che esternalizzate) funzionali all'erogazione dei servizi:

PDRT 2020	Spesa soggetta ai tetti ex DGR 1335/2016		DGR 1335/2016 (spese per connettività e spesa tramite Consip/MEPA documentata nel Piano triennale AgID)	
	Autoprodotto 2020	Esternalizzazione fuori MEPA/CONSIP	Esternalizzazione MEPA/CONSIP	TOTALE Costi stimati 2020
<b>Ambito</b>				
DCRU	€ 1.335.235,10	€ 170.000,00	€ 799.359,16	<b>2.304.594,26</b>
TLC	€ 0,00	€ 22.000,00	€ 91.000,00	<b>113.000,00</b>
CN/SIRU	€ 141.141,80	€ 46.567,40	€ 159.397,36	<b>347.106,56</b>
SIER	€ 678.911,70	€ 19.978,93	€ 584.810,33	<b>1.283.700,96</b>
SISR	€ 598.940,70	€ 55.847,21	€ 695.359,61	<b>1.350.147,52</b>
	<b>€ 2.754.229,30</b>	<b>314.393,54</b>		
<b>STIMA COSTI 2020</b>	<b>3.068.622,84</b>		<b>2.329.926,46</b>	<b>€ 5.398.549,29</b>

Per quanto riguarda le attività UD relative ai **servizi di connettività** per la Giunta Regionale, le Aziende Ospedaliere e le USL, questa per l'anno 2020 ammonta ad € 1.600.000,00 e saranno definiti nei singoli Piani dei Fabbisogni predisposti per ogni ente.

Rispetto alle attività di **gestione dei processi trasversali** amministrativi ed organizzativi delle strutture della Giunta regionale (GPT) di cui alla DGR n. 304/2017, queste per l'esercizio 2020 risultano ammontare a circa € 1.000.000,00.

### 3.2 Attività progettuali della Giunta regionale

In particolare, con riferimento alle attività progettuali (PDRT – Progetti) di seguito si riporta l'elenco dettagliato dei progetti per l'anno 2019 suddiviso per ambiti Regionali:

#### AMBITO SIER

CODICE PRJ	PDRT	REFERENTE UD	DESCRIZIONE SINTETICA	STATO AFFIDAMENTO	ESTREMI DELL'ATTO DI AFFIDAMENTO	VPT 2020	COSTI ESTERNI 2020	AUTOPRODOTTO 2020
ZPRJ		Palenga	DIGITALIZZAZIONE PROCURE	Affidato	DGR 383 DEL 1/4/2019	29.962,50 €	6.000,00 €	23.962,50 €
PRJ-1434	2018	Palenga	Istanze gg a consumo	Affidato	DD 4472 DEL 8/5/2018	10.179,00 €	0,00 €	10.179,00 €
PRJ-1437	2018	Larotonda	DIFFUSIONE SPID E PAGOPA	Affidato	DD 4475 DEL 8/5/2018	14.668,50 €	0,00 €	14.668,50 €
ZPRJ		Tognaccini	SIRDPI	Affidato	DD 11764 DEL 14/11/2018	40.260,15 €	40.260,15 €	0,00 €
PRJ-1521	2019	Paci	Giornate a consumo bandi	Affidato	DD 887/2019 DD 7046/2019	9.540,40 €	0,00 €	9.540,40 €
ZPRJ		Palenga	MINISTERO DELL'AGRICOLTURA DLGS 152/2006	Affidato	DD 12686 DEL 10/12/2019	4.400,00 €	4.400,00 €	0,00 €
ZPRJ		Palenga	MINISTERO DELL'AGRICOLTURA AC.HARDWARE	Affidato	DD 12435 DEL 4/12/2019	10.025,00 €	10.025,00 €	0,00 €
PRJ-1495	2019	Paci	Evoluzione SMG-FESR 2014-20	Affidato	DD 14435 del 31/12/2018	48.071,77 €	43.306,00 €	4.765,77 €
PRJ-1497	2019	Palenga	E-PROCUREMENT REGIONE	Affidato	DD 14308 del 28/12/2018	42.050,00 €	42.050,00 €	0,00 €

CODICE PRJ	PDRT	REFERENTE UD	DESCRIZIONE SINTETICA	STATO AFFIDAMENTO	ESTREMI DELL'ATTO DI AFFIDAMENTO	VPT 2020	COSTI ESTERNI 2020	AUTOPRODOTTO 2020
PRJ-1501	2019	Palenga	NUOVA PIATTAFORMA CONTABILE	Affidato	DD 13378 DEL 27/12/2019	398.354,40 €	335.500,00 €	62.854,40 €
PRJ-1529	2019	Palenga	SISTEMA INFORMATIZZATO AUA	Affidato	DD 9771 del 3/10/2019	40.374,00 €	40.374,00 €	0,00 €
PRJ-1530	2019	Trappetti	AGGIORNAMENTO COMP.PROFESSIONAL	Affidato	DD 11741 del 29/11/2019	60.048,40 €	0,00 €	60.048,40 €
PRJ-1535	2019	Palenga	integraz VIA-VAS con Q-CITY 4.0	Affidato	DD 8203 del 14/08/2019	4.328,40 €	10.802,00 €	-6.473,60 €
PRJ-1547	2019	Palenga	Evoluzione istanze FITOSANITARIE	Affidato	DD 13067/2019	9.991,80 €	2.135,00 €	7.856,80 €
PRJ-1548	2019	Palenga	GESTIONE AIA E AUR	Affidato	DD N. 11626 del 15.11.2019 e DD n. 13008 del 17.12.2019	55.974,60 €	46.116,00 €	9.858,60 €
ZPRJ		Palenga	Governance partecipate	proposta inviata		79.000,00 €	79.000,00 €	0,00 €
ZPRJ		Tognaccini	FONOTECA	proposta inviata		106.786,60 €	92.476,00 €	14.310,60 €
ZPRJ		Tognaccini	UMA	proposta inviata		39.479,00 €	30.500,00 €	8.979,00 €
ZPRJ		Tognaccini	PATRIMONIO LIBRARIO	proposta inviata		227.328,27 €	192.788,02 €	34.540,25 €
ZPRJ		Tognaccini	Progetto Siag	proposta inviata		162.854,40 €	100.000,00 €	62.854,40 €
					<b>Totale</b>	<b>1.393.677,19 €</b>	<b>1.075.732,17 €</b>	<b>317.945,02 €</b>

**AMBITO DCRU**

CODICE PRJ	PDRT	REFERENTE UD	DESCRIZIONE SINTETICA	STATO AFFIDAMENTO	ESTREMI DELL'ATTO DI AFFIDAMENTO	VPT 2020	COSTI ESTERNI 2020	AUTOPRODOTTO 2020
PRJ-1486	2019	Pennicchi	ICT Security delle applicazioni	Affidato		254.880,00 €	160.000,00 €	94.880,00 €
PRJ-1493	2019	Zappacenere	Consolidamento CED degli EELL nel DCRU	Affidato		110.000,00 €	10.000,00 €	100.000,00 €
PRJ-1494	2019	Tosti	Qualif CSP del DCRU e Centro comp cloud reg	Affidato		32.620,00 €	14.620,00 €	18.000,00 €
PRJ-1504	2019	Troiani	Realizzazione della System Continuity al DCRU	Affidato		480.000,00 €	390.000,00 €	90.000,00 €
PRJ-1505	2019	Simonacci	CERT-PAT	Affidato		97.867,43 €	88.865,01 €	9.002,42 €
					<b>Totale</b>	<b>975.367,43</b>	<b>663.485,01 €</b>	<b>311.882,42 €</b>

**AMBITO CN/SIRU**

CODICE PRJ	PDRT	REFERENTE UD	DESCRIZIONE SINTETICA	STATO AFFIDAMENTO	ESTREMI DELL'ATTO DI AFFIDAMENTO	VPT 2020	COSTI ESTERNI 2020	AUTOPRODOTTO 2020
PRJ-1284	2017	Cecchetti	Servizi digitali interop. con GPS-Umbria	Affidato		245.815,31 €	235.500,00 €	10.315,31 €
PRJ-1453	2018	Larotonda	Dismissione FED-Umbria	Affidato	DD 14433 del 31/12/2018	1.429,50 €	0,00 €	1.429,50 €
PRJ-1455	2018	Larotonda	Dismissione CA-Umbria	Affidato	DD 14434 del 31/12/2018	4.090,61 €	609,60 €	3.481,01 €
PRJ-1503	2019	Pantella	Laboratori #Linkedumbria per ambito tematico	Affidato		16.650,00 €	0,00 €	16.650,00 €
PRJ-1489		Presenza	Attivazione negli EELL della rete hotspot #WIFI Umbria	Affidato		705.000,17 €	619.573,04 €	85.427,13 €
PRJ-1490	2019	Azzola	Ecosistema digitale regionale - Fase II: Centro di competenza API/app	Affidato	DD 14428 del 31/12/2018	209.542,64 €	65.000,00 €	144.542,64 €
PRJ-1491	2019	Larotonda	Attivazione degli EELL su SPID, PagoPA	Affidato	DD 14429 del 31/12/2018	296.575,92 €	187.880,00 €	108.695,92 €
PRJ-1492	2019	Pantella	Qualificazione servizi cloud SaaS delle piattaforme regionali	Affidato	DD 14430 del 31/12/2018	101.206,00 €	46.130,00 €	55.076,00 €
					<b>Totale</b>	<b>1.580.310,15 €</b>	<b>1.154.692,64 €</b>	<b>425.617,51 €</b>

**AMBITO SISR  
SANITA'**

CODICE PRJ	PDRT	REFERENTE UD	DESCRIZIONE SINTETICA	STATO AFFIDAMENTO	ESTREMI DELL'ATTO DI AFFIDAMENTO	VPT 2020	COSTI ESTERNI 2020	AUTOPRODOTTO 2020
PRJ 0119		Solinas	Cartella clinica oncologica	affidato	PRJ 0119	9.500,00	9.500,00	0,00
PRJ 1191	2016	Celoni	Evoluzione file f	affidato	PRJ 1191	8.613,00	0,00	8.613,00
PRJ 1192	2016	Solinas	Integrazione ricetta demater.	affidato	PRJ 1192	22.875,00	22.875,00	0,00
PRJ 1297	2018	Tomassoni	Sorv.malattie infett. Studio f.	affidato	PRJ 1297	850,00	0,00	850,00
PRJ 1446	2018	Celoni/Tomassoni	Fascicolo sanitario 2018	affidato	PRJ 1446	3.200,00	0,00	3.200,00
PRJ 1449	2018	Solinas	Rete regionale nefrologia	affidato	PRJ 1449	41.000,00	34.000,00	7.000,00
PRJ 1450	2018	Ferranti	Studio fattibilita' per sistema regionale di telesalute	affidato	PRJ 1450	7.000,00	0,00	7.000,00
PRJ 1473	2019	Solinas	Acquisto sw di base 2018	affidato	PRJ 1473	1.968,00	1.968,00	0,00
PRJ 1474	2019	Solinas	Recupero dati nefrologia	affidato	PRJ 1474	5.245,00	3.965,00	1.280,00
PRJ 1484	2019	Garzi	Int.anagrafe sistema ts	affidato	PRJ 1484	9.225,00	7.625,00	1.600,00
PRJ 1511	2019	Celoni/Tomassoni	Fascicolo sanitario fase 4 2019	affidato	PRJ 1511	232.192,00	213.968,00	18.224,00
PRJ 1519	2019	Solinas	Rete regionale "psal"	affidato	PRJ 1519	51.960,00	51.960,00	0,00
PRJ 1520	2019	Solinas	integrazioni procedura psal ps	affidato	PRJ 1520	20.101,00	18.861,00	1.240,00

CODICE PRJ	PDRT	Referente ud	Descrizione sintetica	stato affidamento	ESTREMI DELL'ATTO DI AFFIDAMENTO	VPT 2020	COSTI ESTERNI 2020	AUTOPRODOTTO 2020
PRJ 1525	2019	Guiducci	Stratificazione popolazione	affidato	PRJ 1525	79.338,00	72.070,00	7.268,00
PRJ 1527	2019	Solinas	Ecm 2019	affidato	PRJ 1527	22.143,00	22.143,00	0,00
PRJ 1539	2019	Maccolini	Mev cup 2019	affidato	PRJ 1539	42.511,70	8.540,00	33.971,70
PRJ 1543	2019	Celoni/Tomassoni	Sircs codifiche sanitarie	affidato	PRJ 1543	49.320,00	26.000,00	23.320,00
PRJ 1549	2019	Garzi	Integrazione anagrafe-ts fase 2	affidato	PRJ 1549	18.056,00	18.056,00	0,00
ZPRJ		Ferranti	Sw pre-triage covid-19	affidato		30.292,54	27.092,54	3.200,00
ZPRJ		Ferranti	Realizzazione sistema informativo sinistri	prospect		50.000,00	30.000,00	20.000,00
PRJ1554		Guiducci	nuova procedura vaccinazioni	prospect	PRJ1554	18.080,00	14.640,00	3.440,00
ZPRJ		Guiducci	Progetto stratificazione	prospect		28.800,00		28.800,00
ZPRJ		Maccolini	Mev cup 2020	prospect		35.200,00		35.200,00
ZPRJ		Celoni/Tomassoni	Fse fase 5 (2020)	prospect		229.946,00	180.986,00	48.960,00
ZPRJ		Garzi	Integrazione anagrafe - registro malattie rare	prospect		36.640,00	20.000,00	16.640,00
					<b>Totale</b>	<b>1.054.056,24 €</b>	<b>784.249,54 €</b>	<b>269.806,70 €</b>

**SOCIALE**

CODICE PRJ	PDRT	REFERENTE UD	DESCRIZIONE SINTETICA	STATO AFFIDAMENTO	ESTREMI DELL'ATTO DI AFFIDAMENTO	VPT 2020	COSTI ESTERNI 2020	AUTOPRODOTTO 2020
1269	2018	Riccardini	Minori in strutture residenziali socio-terapeutiche	AFFIDATO	DD 10962 / 2017	26.000,00 €	20.000,00 €	6.000,00 €
1231	2016	Riccardini	Informatizzazione cot	AFFIDATO	DD 3216 / 2018 + pec rimobulaz. 9/10/2019	7.320,00 €	7.320,00 €	- €
1273	2017	Riccardini	Minori in strutture socio-educative	AFFIDATO	DD 10952 / 2017	33.900,00 €	27.300,00 €	6.600,00 €
1443	2018	Riccardini	Cartella clinica hospice	AFFIDATO	DD 8416 / 2018	6.222,00 €	6.222,00 €	- €
1550	2019	Riccardini	Sirps marche	AFFIDATO	DD 10738 / 2019	95.280,00 €	20.031,00 €	75.249,00 €
1518	2019	Riccardini	Necpal	AFFIDATO	DD 10738 / 2019	57.697,90 €	52.697,90 €	5.000,00 €
1540	2019	Riccardini	Cartella sanitaria rsa-rp-dis	AFFIDATO	DD 11573 / 2019	50.669,00 €	40.870,00 €	9.799,00 €
1541	2019	Riccardini	Assessment privacy cup siso	AFFIDATO	DD 13341 / 2019	13.520,00 €	- €	13.520,00 €
ZPRJ		Riccardini	App di necpal e di interrai palliative care	PROSPECT		14.000,00 €	10.000,00 €	4.000,00 €
ZPRJ		Riccardini	Integrazione socio-sanitaria sina-uvvm	PROSPECT		32.000,00 €	17.000,00 €	15.000,00 €
					<b>Totale</b>	<b>336.608,90 €</b>	<b>201.440,90 €</b>	<b>135.168,00 €</b>

Per un maggior dettaglio economico finanziario si rimanda, oltre che alla documentazione regionale sopra richiamata, al Budget 2020 quale documento aziendale di riferimento che contiene tutte le informazioni relative alle attività di Umbria Digitale da svolgere nel corso dell'anno.

**Indice**

Stato del documento (B01) .....	2
<b>1. Contesto riferito al triennio 2020-2022 .....</b>	<b>2</b>
1.1 Presentazione .....	2
1.2 Sintesi degli indirizzi regionali e analisi del contesto .....	3
1.3 Linee di attività discendenti dal PDRT della Giunta regionale .....	4
1.4 Linee di attività discendenti dagli altri soci .....	5
1.5 Il ciclo della programmazione delle attività svolto per l'anno corrente .....	5
<b>2. Pianificazione attività discendenti dal PDRT per l'anno 2020 .....</b>	<b>6</b>
2.1 Emergenza epidemiologica da CODIV-2019 .....	6
2.2 Evoluzione del Service Desk .....	6
2.3 Verso il CSP (Cloud Service Provider) .....	7
2.4 Certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 (integrazione requisiti ISO 27017 e ISO 27018) .....	7
2.5 Conservazione a norma .....	8
2.6 Housing/Hosting .....	8
2.7 Reperibilità H24 7/7 .....	8
2.8 Sviluppo della RUN come infrastruttura abilitante per i servizi .....	8
2.9 Servizi di connettività per la PA umbra .....	9
2.10 Centrale di Committenza e Supporto al procurement .....	9
2.11 Modello di interoperabilità .....	10
2.12 Infrastrutture immateriali – Piattaforme .....	10
2.13 Reingegnerizzazione dei processi in ottica Digital by Default .....	10
2.14 Voip e Unified Communications .....	10
2.15 Dati della pubblica amministrazione .....	11
2.16 Ecosistema Sanità .....	11
2.17 Sistema Sociosanitario Territoriale .....	12
2.18 Ecosistema Welfare .....	13
2.19 Partnership con l'Università .....	14
2.20 Condivisione e integrazione di esperienze digitali .....	14
2.21 Supporto Tecnico e Consulenza tematica agli enti del territorio .....	15
2.22 Regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR 679/2016) .....	16
<b>3. Attività per l'anno 2020 .....</b>	<b>17</b>
3.1 Attività gestionali della Giunta regionale .....	18
3.2 Attività progettuali della Giunta regionale .....	19