

## PIANO INDUSTRIALE 2016-2018

01/12/2015



## SOMMARIO

Riferimenti .....	3
Umbria Digitale .....	4
Mercato e Ambiti .....	11
Fattori Produttivi.....	13
Attività.....	25
Focus 2016 .....	31
Evoluzioni 2016-2018.....	40
Economics .....	48
Governance .....	53

## RIFERIMENTI

LR 11/2006	Norme in materia di pluralismo informatico sulla adozione e la diffusione del software a sorgente aperto e sulla portabilità dei documenti informatici nell'amministrazione regionale
DGR 659/2013	Riordino del sistema delle società e degli altri organismi partecipati dalla Regione operanti nel settore ICT
DGR 1124/2013	Programma di attività per il riordino del sistema ICT regionale per l'adozione dell'atto di indirizzo del Consiglio regionale ai sensi dell'art.5, L.r. n. 8/2007
DGR 1293/2013	Riordino sistema ICT. Adempimenti conseguenti alla risoluzione del Consiglio Regionale n. 285/2013
DGR 625/2014	Piano Telematico Regionale 2014-2016 - Quadro strategico di riferimento per lo sviluppo della rete pubblica regionale
L.R. 9/2014	Norme in materia di sviluppo della società dell'informazione e riordino della filiera ICT (Information and Communication Technology) regionale
DGR 785/2014	Linee generali per il Piano Industriale 2015-2017 di Umbria Digitale Scarl
DGR 1153/2014	Riordino ICT. Adempimenti connessi alla partecipazione dei Comuni e altri Enti in Umbria Digitale Scarl
DGR 1778/2014	Disciplinare per l'attuazione della legge regionale n. 9/2014. Approvazione
DGR 1779/2014	Piano digitale regionale triennale di cui all'art. 4 della l.r. n. 9/2014. Approvazione per il periodo 2015-2017
DGR 1331/2014	Assemblee straordinarie di Centralcom SpA e Webred SpA. Approvazione del progetto di fusione per incorporazione
DGR 370/2015	Approvazione del piano operativo di razionalizzazione delle società e delle partecipazioni societarie
DGR 518/2015	Riordino ICT. Adempimenti connessi alla partecipazione di Umbria Salute Scarl in Umbria Digitale
DGR 578/2015	Riordino ICT. Ulteriori adempimenti connessi alla partecipazione di Umbria Salute Scarl in Umbria Digitale. parziale modifica della DGR 518/2015
DD 5562/2015	Formato documentale per la gestione di un progetto previsto dal Disciplinare di cui alla DGR 1778/2014. Approvazione

### SCENARIO DI RIFERIMENTO

In esecuzione delle disposizioni regionali adottate a partire dalla L.R. 9/2014 avente ad oggetto *“Norme in materia di sviluppo della società dell’informazione e riordino della filiera ICT regionale”*, la Regione Umbria ha:

- ridefinito l’assetto di governo del sistema informativo regionale **accentrando sulla propria struttura ICT** (Funzione ICT) le competenze strategiche di sviluppo del patrimonio informativo, informatico e tecnologico, unificando le modalità di pianificazione dei fabbisogni e di fruizione dei servizi collegati
- affidato ad Umbria Digitale Scarl (nel seguito UD) **il nuovo ruolo di centro servizi territoriali** che opera sulla base degli indirizzi strategici della Regione ricompresi nel portafoglio progetti dell’Agenda Digitale e dei fabbisogni degli altri consorziati.

In particolare il centro servizi territoriali (UD) è dedicato a:

- sviluppo e gestione della rete pubblica regionale, dei servizi infrastrutturali della CN-Umbria, del data center regionale unitario
- intermediazione e/o produzione di beni e fornitura di servizi strumentali informatici, telematici e per la sicurezza dell’informazione
- gestione integrata del sistema informativo regionale dell’Umbria SIRU e manutenzione delle reti locali e delle postazioni di lavoro
- presidio delle competenze tecnologiche necessarie per sostenere l’innovazione

Alla società è affidata anche la nuova missione di assicurare la generazione dei servizi perseguendo oltre che la qualità delle soluzioni anche sinergie ed economie di scala e di scopo a vantaggio sia dei consorziati che col territorio in quanto deve:

- esercitare il ruolo di intermediario fra il sistema cliente e il sistema di fornitura al fine di sostenere anche lo sviluppo del settore ICT locale titolare delle realizzazioni
- rendere fruibili le infrastrutture ICT regionali agli operatori pubblici e privati

A fronte di tale riconfigurazione, Umbria Digitale è chiamata ad operare in uno **scenario** caratterizzato dai seguenti fattori esogeni

- A seguito della riorganizzazione del comparto ICT Regionale è stato deciso di costituire un veicolo unitario sotto forma di società consortile che deve saper integrare ampliandole le missioni di diverse strutture pre-esistenti erogatrici di specifici servizi a contenuto ICT .
- Lo spettro di competenze necessarie a svolgere la nuova missione di conseguenza si è

ampliato in modo rilevante unitamente con la necessità di sviluppare nuove e complesse relazioni con partner esterni. Si pensi alla gestione diretta dei servizi di connettività (attuabile tramite l'infrastruttura di rete), all'ampliamento delle infrastrutture stesse, oltre che alla continua innovazione dei servizi richiesti in una logica di sistema.

- Il mercato potenziale di riferimento si è allargato dal momento che ricomprende tutto il sistema pubblico regionale e non solo il Socio Regione. Questo comporta una nuova modalità di rapporto con gli enti centrata sul rispetto dei livelli di servizio (SLA) e tempi, la massimizzazione delle efficienze anche attraverso il perseguimento di economie di scopo e di scala consentite dalla tipologia di utenti.
- La gestione strategica dell'ICT è sempre più una leva di governo e di innovazione del territorio e della società e non solo strumento di automazione. Per questo la Regione Umbria, principale "cliente" di Umbria Digitale, ha sviluppato un'ampia autonomia di analisi e di gestione della domanda che è alimenta l'Agenda Digitale dell'Umbria. Ciò comporta una capacità realizzativa di soluzioni ICT in grado di soddisfare una "domanda estesa" non limitata al funzionamento interno dell'amministrazione.
- L'ampiezza e la varietà delle innovazioni normative in ambito di P.A. si intrecciano con le innovazioni a base ICT il che richiede un soggetto realizzatore caratterizzato da capacità evolute di gestire le nuove complessità in modo flessibile, tempestivo ed efficiente.

A fronte di questo scenario esterno la nuova compagine di Umbria Digitale è così caratterizzata

- Il modello organizzativo aziendale della società più rappresentativa (WEBRED), finalizzato per la propria natura giuridica di Spa a produrre margini, era strutturato per business unit divisionali. Ciò comportava una focalizzazione dell'organizzazione per mercato che privilegiava la "ricerca" del volume operativo sul singolo cliente (commesse, progetti, ...) necessario al raggiungimento del budget aziendale (VPT), rendendo meno interessanti soluzioni multiutente e ricerca di soluzioni ottimizzate a beneficio di più clienti. Inoltre il modello divisionale produceva strutturalmente duplicazioni di attività e di competenze .
- Il sistema delle risorse umane e le traiettorie di sviluppo professionale erano fortemente condizionate dal preesistente modello organizzativo. Questo, privilegiando la vista di settore, induceva esperienze professionali molto caratterizzate dall'industry di riferimento rendendo molto critico il passaggio alla nuova mission caratterizzata da un approccio di sistema nella soluzione dei problemi e dalla necessità di sviluppare competenze trasversali spendibili su più settori.
- Il modello per Business Unit ha comportato inoltre una preminenza dei ruoli gerarchici, una scarsa valorizzazione delle professionalità intermedie, un debole orientamento alla innovazione e al miglioramento di tutta la struttura per la preminenza delle posizioni secondo logiche esclusivamente di "grado", piuttosto che di competenza, propositività orientamento al cliente .
- Con l'ordine di servizio 1/2014 si è data una prima risposta di tipo "funzionale" in modo da

riavvicinare le professioni simili e fare massa critica ma nei fatti il cambio di modello è risultato più formale che reale, dal momento che l'operatività mantiene le caratteristiche di funzionamento precedenti.

In questo contesto il focus di Umbria Digitale si sposta necessariamente dalla semplice proposizione di progetti puntuali e dal perseguimento dei margini commerciali sul singolo cliente alla ricerca, realizzazione e gestione di soluzioni integrate per il sistema della PA regionale guidate da criteri di sostenibilità, innovazione e vincolate alla massima efficienza. In particolare, i nuovi fattori di successo di Umbria Digitale possono essere così declinati:

- riconfigurare il modello di business secondo logiche di generazione di valore, di incremento della qualità, di contenimento dei costi e di riduzione degli sprechi, spostandosi da una vocazione della profittabilità ad una logica del servizio di qualità e dell'efficientamento dei costi anche a vantaggio del cliente.
- adottare un modello organizzativo coerente col nuovo modello di business in grado cioè di perseguire congiuntamente la personalizzazione del servizio e l'orientamento al cliente e l'efficienza delle prestazioni, grazie all'adozione di standard e best practice organizzativi e gestionali propri del settore ICT (i.e. ITIL, Prince, Archimate, etc.), e in accordo con le esigenze di compliance della PA
- sviluppare l'innovazione e l'apertura al mercato anche attraverso un ruolo di animazione del contesto pubblico e un impiego intelligente delle opportunità di partnership e outsourcing.
- individuare opportunità di partnership con l'università e con le aziende per migliorare l'offerta di servizi/prodotti verso la PA e contribuire allo sviluppo e l'innovazione del territorio.
- favorire ed implementare contestualmente innovazione organizzativa e crescita professionale coinvolgendo attivamente le risorse umane nel processo di sviluppo delle competenze e di abilitazione del nuovo modello organizzativo.

Umbria Digitale è dunque chiamata, dalle decisioni regionali, a reinterpretare la propria *mission* ed i propri obiettivi per assolvere adeguatamente al nuovo mandato istituzionale. Questa trasformazione è fortemente collegata alla contestuale trasformazione del proprio cliente/committente dal momento che il ridisegno della filiera ICT impatta congiuntamente sul sistema cliente (Regione, EELL, ASL) e sul sistema fornitore (Umbria Digitale e filiera ICT).

## MISSION

Umbria Digitale, secondo le previsioni normative, eroga servizi di interesse generale per lo sviluppo e la gestione della rete pubblica regionale e dei servizi infrastrutturali della CN-Umbria (Community Network) e del Data Center regionale e si configura come centro servizi territoriali che integra i propri processi con quelli dei consorziati.

Opera per la produzione di beni e la fornitura di servizi strumentali alle attività istituzionali degli enti pubblici partecipanti in ambito informatico, telematico e per la sicurezza dell'informazione, curando le attività relative alla gestione del Sistema Informativo regionale, la manutenzione delle reti locali e delle postazioni di lavoro dei consorziati,

Umbria Digitale è strumento di sistema per la promozione dello sviluppo del settore ICT locale, consente l'utilizzo delle proprie infrastrutture attraverso consultazioni pubbliche e forme di partenariato pubblico-privato, può partecipare alla definizione e sviluppo di servizi o prodotti innovativi mediante appalti precommerciari e come facilitatore di iniziative di trasferimento tecnologico, può svolgere la funzione di centrale di committenza ai sensi dell'articolo 33 del D.Lgs. 163/2006, per appalti e concessioni di forniture e servizi, rientranti nelle finalità della società consortile.

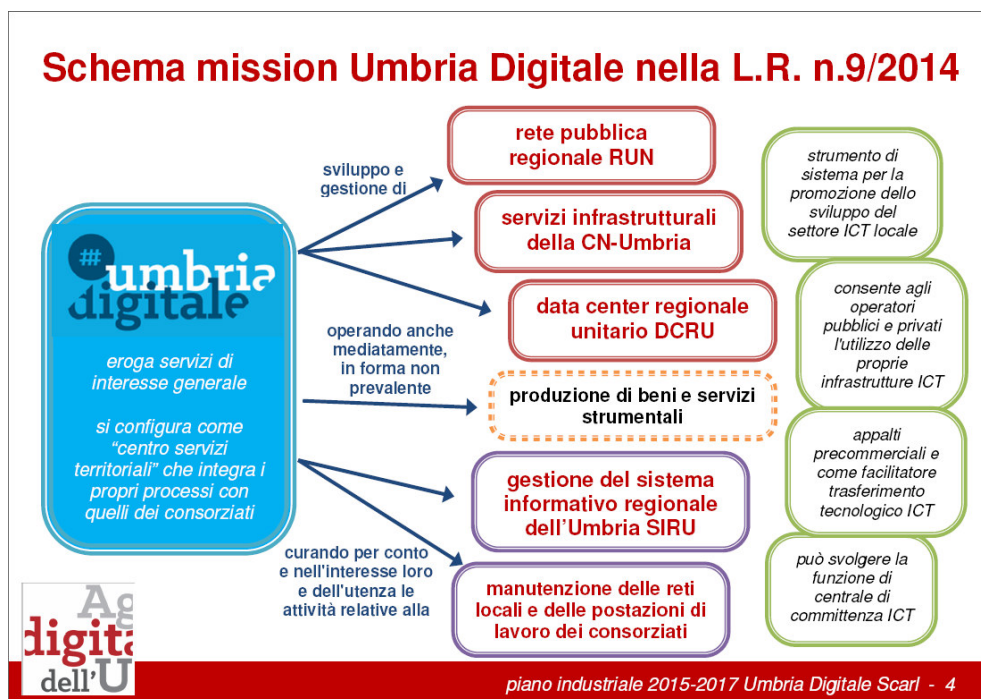


Figura 1 - Schema della missione di Umbria Digitale come da allegato alla L.R. n.9/2014

In termini più operativi, Umbria Digitale:

- garantisce la disponibilità di reti e servizi telematici alle PA sull'intero territorio regionale, operando per lo sviluppo del territorio.
- amplia con continuità i servizi finali a disposizione dei Soci, per rispondere alle

trasformazioni normative e alla sempre maggiore carenza di risorse.

- produce idee, strategie e realizzazioni di innovazione per la PA e per lo sviluppo telematico del relativo territorio, creando anche opportunità per gli operatori ICT del mercato.
- garantisce le necessarie sinergie sulle infrastrutture materiali ed immateriali sul territorio regionale al fine di ottimizzarne lo sfruttamento e l'uso.
- è strumentale ai propri Soci svolgendo servizi di interesse generale, implementando piattaforme tecnologiche sulla base di quanto definito dalla attività di programmazione e pianificazione dei propri Soci, in coerenza con quanto previsto nel Piano Telematico Regionale e nel rispetto di quanto indicato negli eventuali piani di governance adottati dai singoli Soci.
- costituisce l'interfaccia unica verso gli Enti locali per tutte le attività telematiche al fine di semplificare e razionalizzare le attività di controllo e monitoraggio;
- supporta gli enti soci nelle relative strategie ICT, promuovendo e sostenendo la sinergia progettuale ed operativa tra tutte le parti coinvolte, per la riduzione della spesa, l'aumento dell'efficienza e la garanzia dell'efficacia;
- collabora con l'università per supportare la ricerca, l'innovazione e la nascita di start-up;
- si avvale anche di soggetti del mercato per attuare le varie azioni della propria strategia.

## OBIETTIVI

Gli obiettivi di alto livello di Umbria Digitale sono indicati nella LR 9/2014 all'articolo 7 comma 1, che prevede:

- la riduzione dei soggetti operanti nella filiera e realizzazione delle sinergie necessarie allo sviluppo della società dell'informazione;
- la razionalizzazione degli assetti organizzativi esistenti ed integrazione dei processi tra i vari soggetti pubblici;
- la valorizzazione delle professionalità e delle competenze esistenti, sviluppando i necessari centri di competenza;
- il miglioramento dell'erogazione dei servizi del sistema pubblico e ricerca delle economie di scala e di scopo.

Più in dettaglio, Umbria Digitale, coerentemente con la DGR 785/2014, intende perseguire i seguenti **obiettivi di innovazione** :

- un sistema premiante in modo da valorizzare le professionalità e le competenze esistenti;
- un modello di offerta e di erogazione dei servizi attraverso uno specifico percorso di change management/formazione contemplato nel piano industriale;
- un pacchetto dei servizi nella logica del "centro servizi territoriale" ma in grado di assicurare nella transizione la continuità dei servizi erogati dagli organismi precedenti il

riordino;

- un modello organizzativo/produttivo orientato al conseguimento di economie, in particolare sulle infrastrutture digitali, all'integrazione con i processi dei soci, all'impiego flessibile delle risorse interne. Il modello organizzativo dovrà essere verificato a distanza di un anno per valutare la coerenza agli obiettivi e l'impiego ottimale delle risorse umane;
- un "Service Desk" entro il 2016 superando il servizio classico di "help desk" ed "assistenza applicativa" e perseguendo modalità avanzate di accompagnamento degli utenti interni ed esterni trasversalmente a tutti i servizi digitali gestiti (infrastrutture, piattaforme, applicativi) nonché quale driver per il miglioramento continuo della qualità dei servizi;
- un parco clienti favorendo l'ingresso nella società consortile delle partecipate dei Comuni (entro il 2016 l'adesione di tutti i comuni alla società consortile);
- le certificazioni e delle best practice ITIL e Prince2 per lo sviluppo delle competenze del personale;
- successivi standard ISO (ISO20000) adeguati al proprio modello organizzativo e procedurale conseguendo, entro il 2017, la certificazione ISO27000;
- un sistema di partnership, principalmente verso l'università, ma più in generale con la filiera dei fornitori e con il territorio.

Alla luce della DGR 785/2014 Umbria Digitale persegue anche **obiettivi puntuali di razionalizzazione**:

- focalizzazione sulle attività ritenute strategiche ("core business") con concentrazione di risorse umane o finanziarie sul "core business";
- valutazione sistematica delle opportunità make or buy degli interventi progettuali e dei servizi (si veda articolo 6 bis del D.Lgs.165/2001);
- produzione di servizi in un'ottica consortile con economie sul costo realizzabili grazie ad una effettiva integrazione tra i processi degli enti e quelli della società;
- ricerca di economie di sistema, in particolare delle PA, attraverso la realizzazione di specifici servizi legati alle infrastrutture con ricadute sulle attività di enti pubblici e privati;
- ricerca di ulteriori economie di funzionamento organizzativo quali:
  - riduzione del costo degli organi amministrativi (Amm.re unico invece di consigli di amministrazione) e di controllo (Sindaco Unico con funzioni di revisore contabile invece del collegio sindacale e società di revisione);
  - riduzione dei costi degli uffici con funzioni amministrative-gestionali ed organizzazione snella;
  - riduzione del turnover mediante la riconversione delle risorse umane già presenti;
  - riduzione dei costi per lo snellimento dei processi interni e per l'integrazione dei processi con quelli degli enti, senza sovrapposizioni di ruolo;
  - economie verso l'esterno dato il maggior potere contrattuale negli acquisti, nei rapporti con il sistema bancario ed in generale nella contrattazione con i terzi.

## STRUTTURA CONSORTILE

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"

Attualmente sono in corso di perfezionamento le ultime due operazioni legate al sopra indicato riassetto societario e rispettivamente la fusione per incorporazione di HiWeb Srl in Umbria Digitale e la sottoscrizione dell'accordo di mobilità del personale ai sensi dell'art. 1 comma 563 della Legge 147/2013 (Legge stabilità per il 2014) da Umbria Servizi Innovativi SpA a Umbria Digitale Scarl. Entrambe le operazioni si concluderanno non oltre il 31 dicembre 2015.

Al 30 novembre 2015 la compagine societaria risulta costituita dalla Regione Umbria per il 76,93% e per la restante parte dalle ASL e dalle Aziende Ospedaliere dell'Umbria, dai comuni dell'Umbria ed altri enti per un totale di 56 soci. Tale numero è destinato ad aumentare in considerazione degli imminenti ingressi di ulteriori comuni umbri.

## MERCATO E AMBITI

Umbria Digitale si propone alla Pubblica Amministrazione come partner 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.

## REGIONE UMBRIA

La Regione Umbria rappresenta circa il 36% del valore delle attività di Umbria Digitale, che nello specifico riguardano: progettazione e realizzazione degli interventi definiti nel Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) afferenti l'Agenda Digitale, le esigenze informatiche a supporto dell'amministrazione regionale e delle Agenzie regionali e i servizi inerenti la community network dell'Umbria, conduzione dei servizi applicativi, del data center regionale unitario (DCRU), dei servizi di Disaster Recovery e la fornitura del servizio di connettività a banda larga.

## SANITÀ E SOCIALE

L'ambito della sanità e del sociale rappresenta circa il 48% del valore delle attività di Umbria Digitale, che nello specifico riguardano: progettazione e realizzazione degli interventi di informatizzazione per i servizi socio-sanitari regionali, inclusa la conduzione dei servizi applicativi sanitari a valenza regionale del data center regionale unitario (DCRU), dei servizi di Disaster Recovery e la fornitura del servizio di connettività a banda larga.

## ENTI LOCALI

L'ambito degli enti locali rappresenta circa l'8% del valore delle attività di Umbria Digitale, che nello specifico riguardano: consulenza normativa e affiancamento, gestione dei servizi di informatizzazione per le pubbliche amministrazioni locali della regione inclusa la conduzione dei servizi applicativi per la pubblica amministrazione locale (PAL), del data center regionale unitario (DCRU), dei servizi di Disaster Recovery e la fornitura del servizio di connettività a banda larga.

## ENTI NON CONSORZIATI

Gli enti non soci rappresentano circa il 3% del valore complessivo delle attività di Umbria Digitale, che nello specifico riguardano: consulenza normativa e affiancamento, gestione dei servizi di informatizzazione, conduzione dei servizi applicativi, servizi di data center (DCRU), servizi di connettività per enti locali non soci (umbri e non).

## OPERATORI TLC WHOLESALE

L'ambito TLC Wholesale rappresenta circa il 5% del valore delle attività di Umbria Digitale. Si tratta degli operatori di telecomunicazioni interessati a utilizzare le infrastrutture realizzate da UD e dalla Regione Umbria per integrare e potenziare le proprie reti, a beneficio del territorio e della qualità dei servizi offerti.

In tale ambito UD opera con un ruolo di assoluta neutralità, offrendo uguali condizioni a tutti gli operatori o effettuando procedure a evidenza pubblica non discriminatorie. I proventi di tale ambito di attività, soggetto a gestione separata, sono impiegati per la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture stesse.

Grazie a questo ambito operativo UD valorizza il principale assett infrastrutturale, promuovendo la ricaduta di valore per il territorio, i cittadini e le imprese.

Il **nuovo modello organizzativo**, adottato ad ottobre 2015, 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 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).

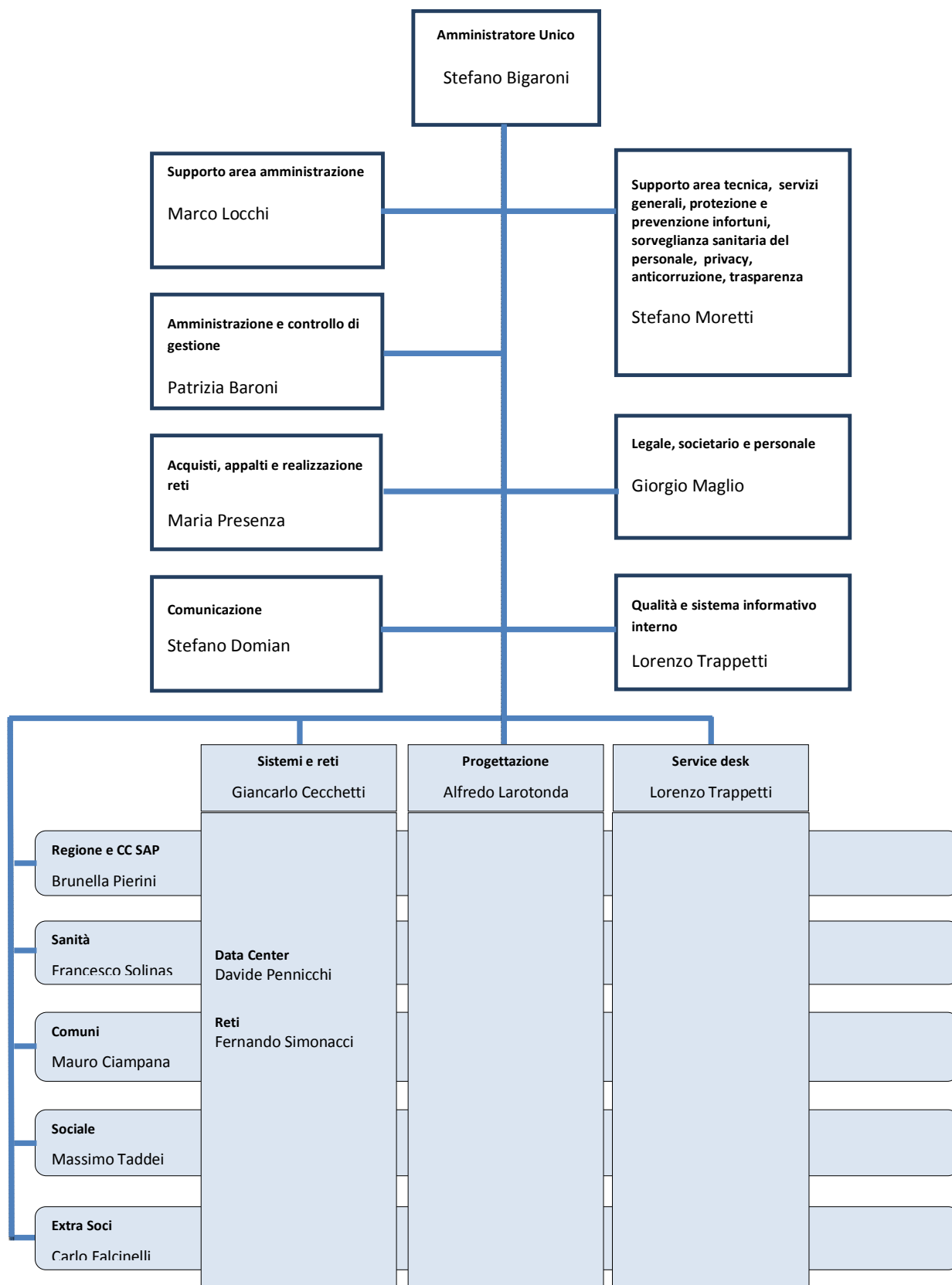
Il nucleo operativo del nuovo modello organizzativo opera dunque secondo due prospettive: quella verticale di funzione che presidia l'innovazione e lo sviluppo delle competenze professionali, quella orizzontale di dominio che presidia il prodotto servizio e la soddisfazione del cliente.

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.



## SEDI OPERATIVE

Le sedi operative di Umbria Digitale sono attualmente tre: due a Perugia ed una Terni.

Sono allo studio alcune ipotesi per riunire le due sedi di Umbria Digitale site a Perugia presso un'unica sede nonché approfondimenti per valutare le sinergie con la realizzazione di un Data Center secondario ad alta affidabilità presso cui erogare il servizio di Disaster Recovery del data center primario di Terni.

## DCRU - DATA CENTER REGIONALE UNITARIO

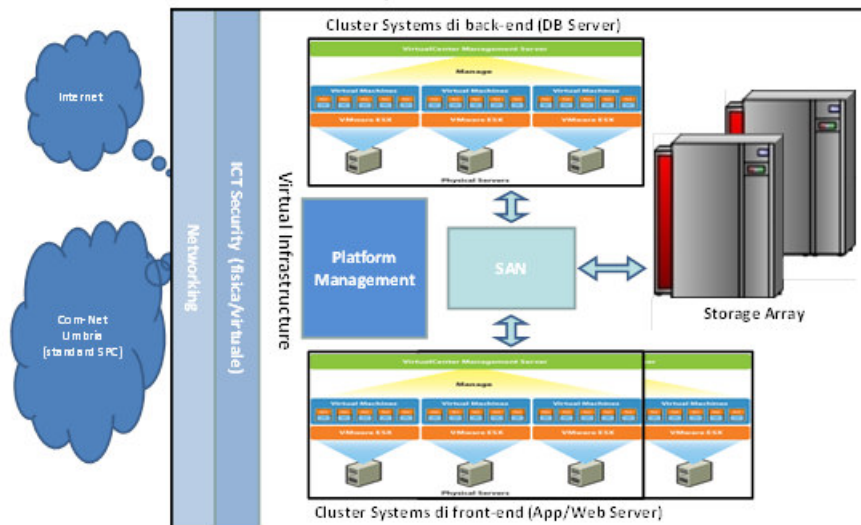
Il DCRU regionale costituisce l'infrastruttura fondamentale per dar corpo alle politiche di razionalizzazione e consolidamento dei sistemi IT della pubblica amministrazione. In estrema sintesi si tratta di un sito, adeguatamente collocato, realizzato e attrezzato, ove è possibile concentrare i sistemi applicativi, siano essi fisici (housing) o virtualizzati (hosting), garantendone la piena fruibilità da parte degli utenti in una logica di cloud computing.

Il DCRU, attualmente ubicato presso la struttura ASPASIEL di Terni, è emerso dalle analisi condotte nel 2013 secondo le linee guida AgID, come unico sito qualificato affinché su di esso possano essere consolidati gli altri DC delle PA presenti nel territorio regionale secondo quanto previsto dal PTR (Piano Triennale Regionale di consolidamento e razionalizzazione dei CED della PA).

Presso il DCRU è disponibile la Piattaforma Tecnologica Condivisa (PTC) che, attraverso il consolidamento e la virtualizzazione di tutti i servizi/sistemi applicativi preesistenti, viene a costituire l'infrastruttura IT regionale di riferimento. La PTC (impianto dell'infrastruttura, consolidamento e virtualizzazione dei sistemi) rende disponibili spazi fisici, sia come superficie sia come alloggiamenti rack, per l'allocazione di ulteriori apparati ICT, e l'infrastruttura tecnologica per la virtualizzazione e la gestione delle risorse ICT secondo il modello "cloud", vale a dire i fattori fondamentali su cui basare il consolidamento dei sistemi provenienti dagli altri DC della PA umbra (in primis quelli degli Enti regionali).

## Architettura della Piattaforma tecnologica condivisa

### Componenti funzionali



Per quanto riguarda gli spazi è previsto un progetto di ampliamento del DC che porterà ad aumentare significativamente (+50%) la superficie disponibile per ospitare i server e configurerà l'intero edificio come "dedicato" alle funzioni di DC.

Il DCRU è già raggiunto dalle terminazioni delle reti e dei servizi di connettività regionali ed in particolare da:

- RUN: infrastruttura a banda (ultra) larga in fibra ottica regionale
- ComNet-SPC: servizio SPC attivo per tutti gli Enti Locali (Comuni in particolare),
- ASLNet-SPC: servizio SPC con nodi allocati presso ciascuna Azienda Sanitaria/Ospedaliera dell'Umbria

In possibile sinergia con l'ipotesi di razionalizzazione delle sedi di Umbria Digitale, è attualmente allo studio un'ipotesi di realizzazione di un Data Center secondario, che possa fungere da sito di DR rispetto al Data Center regionale principale.

## RUN – REGIONE UMBRIA NETWORK

Umbria Digitale progetta, realizza e gestisce la rete infrastrutturale RUN (Regione Umbria Network) costituita da infrastrutture di posa (cavidotti), dorsali e reti metropolitane in fibra ottica.

Umbria Digitale è proprietaria della rete wiRUN, infrastruttura wireless realizzata per la riduzione del Digital Divide nelle aree periferiche della regione e gestita in concessione da un soggetto terzo.

Umbria Digitale è titolare dell'Autorizzazione Ministeriale per l'esercizio di reti pubbliche, è iscritta

al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) ed Autonomous System.

La rete infrastrutturale RUN è stata realizzata mediante stralci interconnessi, tecnologicamente omogenei, ed è costituita da un insieme di infrastrutture passive (cavidotti, cavi, locali), impianti (sistemi di energia e condizionamento) ed apparati (switch, radio, etc.) funzionali ad offrire servizi di comunicazione al sistema pubblico e supporto infrastrutturale agli operatori TLC.

La RUN è un'infrastruttura di telecomunicazioni pubblica che collega l'Umbria alle dorsali nazionali con il duplice obiettivo di connettere il sistema pubblico (Regione, Province, Comuni, Sistema Sanitario, Protezione Civile, aree industriali, Università, Istituti di ricerca, strutture scolastiche) e di abilitare il mercato degli operatori di telecomunicazioni. La rete pubblica regionale, pertanto, integra e potenzia la dotazione di infrastrutture di telecomunicazione del territorio e non può ritenersi sostitutiva delle reti degli operatori privati.

La rete è complessivamente costituita da cavidotti, cavi in fibra ottica, dorsali in radiofrequenza e nodi attrezzati con sistemi di permutazione ottica e/o apparati attivi.

In termini di topologia si possono distinguere tre livelli:

- le infrastrutture di trasporto, destinate a interconnettere le diverse aree della Regione, facenti capo tipicamente ai principali centri urbani e/o coerenti con le principali direttrici di trasporto lungo le quali si sviluppano le aree produttive e urbane;
- le infrastrutture di distribuzione, finalizzate, in un contesto di area urbana o industriale, a raggiungere le diverse zone di potenziale utenza;
- le infrastrutture di accesso, finalizzate a rilegare le singole utenze.

La RUN si concentra principalmente sui primi due livelli, salvo costituire il livello di accesso per le utenze pubbliche rilevanti. La realizzazione del livello di accesso per le utenze private (business e/o consumer) è demandata agli operatori di telecomunicazioni che possono trovare nella RUN un supporto utile per realizzare reti di nuova generazione con tempi e investimenti ridotti.

Umbria Digitale garantisce l'evoluzione della rete in architettura unitaria e in ottica NGN, mediante l'omogeneizzazione delle risorse, l'ottimizzazione degli asset, una elevata flessibilità operativa, ridondanze di interconnessione, prestazioni elevate.

Umbria Digitale effettua la progettazione, realizzazione, direzione lavori e collaudo di nuove estensioni ed è responsabile della manutenzione, gestione, esercizio, ottimizzazione e valorizzazione, riducendone ove possibile i costi di esercizio.

Attualmente la RUN consiste in oltre 600 km di infrastrutture, così articolati:

- backbone regionale, dorsale principale di tutto il sistema: 140 km.;
- dorsale est, la prima delle due previste: 130 km.;
- collegamento Perugia-Foligno, funzionale anche alla sede regionale della Protezione Civile:

35 km.;

- reti MAN in fibra ottica di :
  - Perugia: 43 km., primo stralcio di una rete più articolata in fase di progettazione;
  - Terni: 23 km.;
  - Foligno: 12 km.;
  - Città di Castello: 11 km.;
  - Orvieto: 9 km.;
  - Umbertide: 11 km.;
  - Marsciano: 5 km.;
  - Todi: 14 km.;
- interventi attuativi dell'accordo Regione-MIUR-USR concernente il Piano Nazionale Scuola Digitale (rilegamenti di alcuni plessi limitrofi alla rete in fibra ottica) 9 km.;
- interventi attuativi del primo accordo Regione-MISE (in realtà finalizzato all'abbattimento del digital divide): 98 km.;
- interventi attuativi del secondo accordo Regione-MISE (in realtà finalizzato all'abbattimento del digital divide): 30 km.

Nel complesso sono ad oggi interessati alla rete in fibra ottica i territori di 60 Comuni umbri, con rilegamenti di 260 nodi (POP, centrali OLO, utenze PA, BTS), tra cui 130 utenze del sistema pubblico (scuole, ospedali, sedi amministrative, università, etc.) e 61 centrali o POP di operatori.

Umbria Digitale intende fornire servizi di connettività a banda larga ai propri soci mediante la progressiva integrazione del servizio pubblico di connettività (SPC), la propria rete in fibra ottica e ove necessario, infrastrutture e servizi di altri operatori al fine di realizzare un servizio unitario di connettività (RRU).

## KNOW-HOW E RISORSE PROFESSIONALI

Umbria Digitale ha consolidato ampia esperienza nei seguenti ambiti:

- progettazione, realizzazione, e messa in opera di sistemi informativi e informatici, comprensivi sia di componenti software che di componenti hardware;
- conduzione funzionale, tecnica ed operativa di sistemi informativi e infrastrutture di rete;
- servizi di assistenza, formazione e consulenza, sia come attività complementari delle attività di sviluppo dei sistemi che come attività a sé stanti;
- realizzazione di infrastrutture di rete wired e wireless;
- procurement e commissioning di sistemi e applicazioni ICT;
- altri servizi connessi all'impiego delle tecnologie dell'informazione.

Il know-how acquisito è patrimonializzato attraverso le risorse professionali. Attualmente Umbria Digitale occupa 93 dipendenti (incluso Hiweb e USI), di cui 26 donne e 67 uomini, con un'età 18/56

media di 49 anni.

Anzianità aziendale (anni)	meno di 2	tra 2 e 5	tra 6 e 10	tra 11 e 20	più di 20
n. dipendenti	15	11	10	25	32

Scolarizzazione	Diplomati	Laurea triennale	Laurea magistrale	Dottorati	Altro
N. dipendenti	58	-	35	-	-

Certificazioni	Tecniche (es. Microsoft, Oracle)	Project (es. PMI)	Management	Standard e Metodologie (es. ITIL, EUCIP)
N. dipendenti	12	8		5

Suddivisione del personale per ruolo	%	Trend
Ruoli dedicati alla Governance (oltre al CIO, eventuali figure ad alto livello o a livello corporate di CTO, PMO, Security Manager, Value e performance Manager, Enterprise Architect, Cost Manager, ecc.)	5	stabile
Ruoli dedicati al presidio degli enti (Demand Manager, Account interni, Business Analyst, ecc.)	8	crescente
Linea intermedia (Project Manager, Service Manager, Responsabili di area funzionale, Responsabili di processo, ecc.)	14	stabile
Ruoli dedicati alla gestione dei fornitori (Supply Manager, Responsabili relazione con i fornitori, ICT Buyer, ecc.)	1	crescente
Nucleo operativo (Sistemisti, Operatori, Analisti, programmatori, Tecnici di assistenza)	57	stabile
Personale di staff	15	stabile

## FILIERA ICT E NETWORK DI FORNITORI

Umbria Digitale costituisce un attore importante della filiera ICT regionale. Nel rispetto del ruolo di committente pubblico (trasparenza, pubblicità, imparzialità), Umbria Digitale svolge un ruolo di stimolo all'innovazione dell'offerta di servizi e applicazioni per il sistema pubblico e facilita il confronto tra il mercato e gli enti clienti, anche promuovendo l'adozione di sistemi e soluzioni innovative.

UD realizza iniziative e progetti facendo "sistema" con i principali attori del territorio, le imprese locali ICT, l'università e gli istituti di ricerca, confidente che solo dalla collaborazione e dalla sinergia complessiva possano scaturire crescita e sviluppo, facilitando la vita dei cittadini e delle imprese attraverso l'utilizzo intelligente delle nuove tecnologie che migliora la relazione con la

pubblica amministrazione.

UD esternalizza circa il 60% dei costi di produzione e sviluppo e il 50% di questi è affidato ad imprese del territorio regionale pari ad un valore annuo di circa K€ 1.100.

UD è costantemente impegnata nella raccolta e nella qualificazione della domanda pubblica di ICT, valutando la possibilità di innesto di tecnologie innovative, da rivolgere alle imprese attraverso un processo di significativa esternalizzazione, accompagnato da iniziative finalizzate ad elevarne le competenze tecniche e manageriali.

L'attività di UD include quindi un ruolo di demand management e service broker che prende spunto sia dalle esigenze espresse dalla Pubblica Amministrazione, sia dalla ricerca di opportunità di innovazione e ammodernamento dei sistemi informativi pubblici.

## RIUSO DEL SOFTWARE

Il tema del riuso risulta un passaggio obbligato per tutte le amministrazioni. Non più solo un'opportunità, ma di fatto un "obbligo" come indicato dalle normative nazionali. Il riuso delle applicazioni informatiche è uno strumento da adottare per perseguire gli obiettivi di miglioramento dell'efficienza operativa della pubblica amministrazione e di contenimento della spesa pubblica, da conseguire attraverso le razionalizzazioni e l'eliminazione di duplicazioni e sovrapposizioni.

UD svolge un'importante ruolo attuativo sia delle logiche di riuso, sia degli standard nazionali per l'interoperabilità tra le amministrazioni dei diversi territori.

Un recente esempio di impiego del riuso è il Progetto Gemellaggio che nel 2015 ha visto UD impegnata a fianco del Consorzio ZAI di Verona e del Politecnico di Milano nel trasferire a ASI Salerno processi, metodologie e strumenti a supporto dei processi di governance e controllo dello sviluppo immobiliare, logistico e industriale di area.

## METODOLOGIE DI PROJECT MANAGEMENT

Relativamente alla gestione della domanda (richieste su esigenze ICT ex processo PEI) l'azienda ha iniziato un percorso condiviso con la Regione, che ha portato ad adottare dal mese di agosto 2015 la **metodologia PRINCE2**<sup>1</sup> per la gestione dei progetti. Non solo comuni strumenti e spazi virtuali, ma un metodo condiviso con gli interlocutori regionali per la realizzazione dei nuovi progetti e servizi.

Il Disciplinare per l'attuazione della LR 9/2014 delinea il nuovo processo di pianificazione e

---

<sup>1</sup> PRojects IN Controlled Environments (PRINCE) è un metodo di project management . Riguarda la gestione, il controllo e l'organizzazione di un progetto. PRINCE2 si riferisce alla seconda versione principale di questo metodo.

controllo ICT dell'Amministrazione regionale allargata in riferimento al PDRT ed al relativo Portafoglio di programmi e progetti e dei servizi erogati adottando come riferimento la metodologia PRINCE2. L'Amministrazione Regionale con DD 5562 del 03/08/2015 ha approvato la "Guida di orientamento sulla gestione della domanda ICT e le fasi operative di gestione dei progetti ex DGR n. 1778/2014", che definisce le fasi operative per la gestione dei progetti, i soggetti coinvolti in ciascuna fase ed i relativi ruoli/responsabilità, e i template documentali da adottare. La suddetta Guida viene adottata ed applicata da Umbria Digitale nella erogazione dei servizi in attività progettuali che la stessa svolge sulla base degli incarichi affidati dall'Amministrazione regionale.

Sempre sulla base del disciplinare per l'attuazione della L.R. n. 9/2014, Umbria Digitale introdurrà, a partire dal 2016, lo standard open **ArchiMate**<sup>2</sup> per la modellazione architeturale (enterprise architecture), costruzione e gestione di processi di business, strutture organizzative, flussi informativi, sistemi informatici e infrastrutture tecniche attraverso un linguaggio comune.

## PROCESSI E STRUMENTI DI SERVICE OPERATION

Per l'erogazione dei servizi, nel corso del 2015, i processi sono stati riorganizzati secondo le **best practice ITIL**<sup>3</sup>. In particolare i processi interessati sono quelli di OPERATION (servizi di gestione) e di SERVICE TRANSITION (servizi di messa in esercizio).

Tramite il processo di **Service Operation** l'azienda eroga i servizi IT agli utenti interni e esterni secondo i livelli di servizio concordati e gestisce le applicazioni, la tecnologia e le infrastrutture che sostengono l'erogazione dei servizi medesimi.

Tramite il processo di **Service Transition** l'azienda realizza tutti gli strumenti (specifiche, componenti, etc.) per la corretta messa in produzione del servizio in tutte le sue fasi (realizzazione, pianificazione e gestione), assicurando il minimo impatto sui servizi già in produzione e perseguendo la soddisfazione degli utenti

## HELP DESK

Umbria Digitale offre un servizio di ricezione, registrazione e monitoraggio delle richieste di assistenza denominato "Help desk". Il servizio è erogato agli utenti degli ambiti Regione, enti locali e sanità e offre assistenza su oltre 50 servizi applicativi (incluse le piattaforme).

L'interfaccia telefonica per gli utenti è un servizio di accoglienza che provvede ad assegnare i

---

<sup>2</sup> ArchiMate is an open and independent enterprise architecture modeling language to support the description, analysis and visualization of architecture within and across business domains in an unambiguous way.

<sup>3</sup> Information Technology Infrastructure Library (ITIL) è un insieme di linee guida ispirate dalla pratica (Best Practice) nella gestione dei servizi IT (IT Service Management) che forniscono indicazioni sull'erogazione di servizi IT di qualità e sui processi e mezzi necessari a supportarli.

cartellini alle specifiche aree di competenza. Essendo le problematiche fortemente verticalizzate, per alcuni applicativi è possibile garantire già al 1° livello competenze “specialistiche”, mentre, negli altri casi si effettua l’escalation della gestione del cartellino ad un 2° livello specialistico.

Le attività connesse all’erogazione del servizio sono le seguenti:

- gestire richieste da parte dei clienti/utenti tipicamente nell’orario standard (8:00-17:00 Lun-Ven e 8:00-14:00 Sab); al di fuori di questo orario le richieste sono raccolte dalla segreteria telefonica appositamente attivata;
- registrare le richieste degli utenti
- effettuare diagnosi delle richieste
- effettuare interventi di primo livello (solo se competente)
- gestire l’eventuale escalation
- seguire lo stato della richiesta e tenere informato il richiedente
- registrare l’evasione della richiesta

La richiesta di assistenza può pervenire all’Help Desk:

- in forma scritta (nota, fax o e-mail) o telefonicamente da parte dell’utente esterno;
- tramite comunicazione informale o nota scritta da parte del personale Umbria Digitale.

## APPLICATION MANAGEMENT

Ha per oggetto tutte le attività necessarie per condurre e mantenere funzionanti i SW applicativi in esercizio ovvero :

- l’assistenza applicativa specialistica - Finalizzata ad assicurare in modo continuativo il supporto all’utente per il corretto ed ottimale utilizzo delle funzioni del Sistema. Fornisce attività di supporto e affiancamento nell’individuazione di soluzioni a richieste che non possono essere risolte attraverso le normali funzionalità disponibili, ma richiedono consulenza specialistica, parametrizzazioni o integrazioni funzionali.
- la manutenzione ordinaria (correttiva e adeguativa) - Comprende la diagnosi e la rimozione dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi e gli interventi di modifica finalizzati a migliorare le funzionalità già presenti e ad adeguarle a cambiamenti di contesto.
- il change management - Include la gestione di tutte le modifiche alle configurazioni dei SW applicativi in esercizio, connesse e conseguenti allo svolgimento delle attività conduzione applicativa

## SERVICE TRANSITION

Le attività di service transition sono finalizzate a convertire in un nuovo servizio (o modifiche ad un servizio esistente) le specifiche determinate nell’ambito del processo di Design.

La Service Transition ha come obiettivo quello di predisporre le condizioni (specifiche, componenti, etc.) per la corretta messa in produzione del servizio in tutte le sue fasi (realizzazione, pianificazione e gestione) e di assicurare il minimo impatto sui servizi già in produzione e migliorare la soddisfazione degli utenti

Rientrano quindi nel processo di Service Transition tutte le attività che hanno per oggetto la messa a disposizione, per l'utilizzo operativo, dei servizi applicativi, ovvero:

- produzione documentazione interna di supporto (istruzioni operative, manuale utente, vademecum, etc.), volta a favorire il rilascio in esercizio dei servizi /prodotti
- assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni
- Formazione e affiancamento agli utenti
- Servizi di help desk dedicato in fase di avviamento/tuning del servizio

## SISTEMI DI MONITORAGGIO APPLICATIVO

Il servizio di monitoraggio applicativo consiste nelle attività, svolte da Umbria Digitale, direttamente finalizzate a garantire agli utenti la possibilità di svolgere, tramite terminali remoti o Personal Computer client dislocati negli uffici dell'Amministrazione (o di altri Enti autorizzati ad accedere al SI), la propria attività transazionale su banche dati centralizzate ospitate presso il DCRU, elaborazioni batch e produzione delle relative stampe.

I sistemi sui quali sono ospitati i servizi applicativi sono monitorati tramite l'applicazione Nagios che si occupa di controllare nodi, reti e servizi specificati, avvertendo quando questi non garantiscono il loro servizio o quando ritornano attivi.

Nel corso del 2015 è stato presentato alla regione il progetto per l'implementazione di una nuova piattaforma per la gestione ed il monitoraggio dei servizi IT. Lo studio ha individuato nel prodotto Manage Engine la soluzione per la gestione delle problematiche connesse al monitoraggio dello stato dei servizi e alle performance del sistema, integrando, la gestione degli asset e la mappatura di tutti gli elementi della configurazione in un CMDB, incluse funzionalità per l'helpdesk di trouble ticketing, gestione richieste, incident management, gestione SLA, il tutto conforme alle best practice ITIL.

## SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Umbria Digitale è dotata di un Sistema di gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, nel seguente campo applicativo: "Progettazione, sviluppo e installazione di sistemi informativi. Erogazione di servizi di conduzione tecnica, operativa e funzionale di sistemi informativi (Settore EA: 33-35)"

Per mezzo del Sistema di Gestione della Qualità, l'Azienda si prefigge di:

- fornire soluzioni a valore aggiunto agli enti consorziati mettendo a disposizione tutte le competenze professionali necessarie ad assicurare supporto alle loro diversificate esigenze.
- soddisfare le esigenze dei consorziati utilizzando le capacità di coordinamento, controllo ed integrazione dei servizi e dei processi, mantenendo gli stessi al livello programmato delle prestazioni;
- mantenere un elevato standard aziendale nella erogazione dei servizi, con riferimento alla puntualità e precisione, nel rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati;
- misurare e valutare la qualità percepita dell'erogazione dei servizi al fine del miglioramento continuo degli stessi;
- assicurare una attenta gestione delle situazioni di criticità derivanti da reclami;
- mantenere, nello svolgimento delle attività aziendali, lo stato di conformità al modello organizzativo 231.

L'Azienda è orientata al mantenimento e al miglioramento continuo della Qualità dei servizi e dei prodotti, in un'ottica che coniughi la soddisfazione degli enti consorziati con la economicità della gestione ovvero con l'obiettivo del pareggio di bilancio.

## ATTIVITÀ

### PROGETTI

In generale i clienti di Umbria Digitale richiedono sviluppi progettuali a fronte di tre tipi di esigenze:

- esigenza normativa delle autorità centrali che definiscono puntualmente ambiti e tempi di intervento (fattura digitale, split payment, conservazione a norma, privacy, monitoraggio spesa sanitaria, ...)
- puntuale esigenza di specifici settori che comportano interventi di cosiddetta informatica tecnica (cartografia, potenziamento e consolidamento CED, ...)
- puntuale esigenze di informatizzazione di procedimenti amministrativi e socio-sanitari (delibere, sistemi di rendicontazione regionale, registro dipendenze, sistema informativo veterinario, sistema informativo sociale, ...)

Questa tipologia di richiesta accumuna i diversi utenti di Umbria Digitale e può comportare anche successive attività di gestione ed evoluzione del sistema/servizio realizzato tramite il progetto.

Da alcuni anni la Regione Umbria rappresenta in modo aggregato i propri fabbisogni (PEI – Piano delle Esigenze Informatiche) secondo la logica delle missioni dell’Agenda Digitale per focalizzare meglio le attività progettuali in base alle finalità prefissate, specialmente per i progetti a valere su tutto il territorio regionale o in parte di esso. Con la L.R. n. 9/2014, come in seguito meglio specificato, il PEI è stato sostituito dal Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT).

I progetti di attuazione del PDRT nell’ambito dell’Agenda Digitale dell’Umbria sono quindi classificati in base alle missioni definite dall’Agenda Digitale:

- A. Infrastrutture tecnologiche digitali – disaster recovery
- B. Cittadinanza e diritti esigibili
- C. Competenze digitali ed e-inclusion
- D. Sviluppo per la competitività
- E. Qualità della vita e salute

Tra gli interventi della missione A relativa alle infrastrutture tecnologiche digitali, Umbria Digitale sta portando avanti il progetto di adeguamento della piattaforma regionale di identità digitale alle regole tecniche del Sistema Pubblico di Identità Digitale , introdotto dal D.P.C.M. del 24/10/2014, che consentirà al cittadino di accedere a tutti i servizi della pubblica amministrazione con una credenziale unica fattore abilitante alla piena diffusione dei servizi digitali.

Nell’ambito della missione E relativa a “Qualità della vita e salute”, Umbria Digitale sta realizzando il Fascicolo Sanitario Elettronico che costituisce l’insieme dei dati e documenti digitali di tipo

sanitario e socio-sanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito. Il sistema andrà a breve online e sarà a disposizione dei cittadini della regione.

Inoltre Umbria Digitale realizza progetti di sviluppo dei sistemi informativi a supporto dell'Amministrazione Regionale e degli Enti Locali che non fanno parte dell'Agenda Digitale.

## SERVIZI APPLICATIVI

Umbria Digitale gestisce i servizi ICT per le esigenze degli enti relative a specifici domini applicativi.

Allo stato attuale, data la varietà e la frammentazione del fabbisogno, la conduzione applicativa comporta l'impiego di numerose risorse con conoscenze specialistiche molto diversificate. L'obiettivo in questo ambito è quello di ridurre la frammentazione fornendo servizi multiutenti su piattaforme di più ampio utilizzo, aumentando la documentazione condivisa e incrementando il know-how del personale interno pur assicurando il costante e corretto funzionamento e utilizzo da parte degli utenti sia interni che esterni alla Amministrazione regionale.

## SERVIZI APPLICATIVI PER LA REGIONE

Umbria Digitale eroga i Servizi di conduzione funzionale e di Help Desk dei sistemi conseguenti alla progettazione o la presa in carico di sviluppi da parte di terzi nei vari settori Regionali quali:

- Turismo e cultura
- Programmazione Comunitaria
- Attività generali della Giunta e promulgazione leggi
- Politiche ICT
- Reingegnerizzazione dei processi
- Servizio Commercio
- Territorio
- Community Network
- Infrastrutture tecnologiche

## SERVIZI APPLICATIVI PER LA SANITÀ

Dopo la cessione di Ramo d'Azienda Sanità a Umbria Salute, l'attività di Umbria Digitale prosegue per la conduzione ordinaria servizi Socio - Sanitari facenti riferimento all'Amministrazione quali il monitoraggio della spesa farmaceutica, la Pianificazione e controllo e l'Educazione Continua in Medicina nonché le attività per manutenzione evolutiva e adeguativa a norme legislative di tutte le procedure informatiche esistenti in ambito Sanitario. Per le procedure sviluppate per l'ambito Sociale vengono gestiti tutti i servizi attivati sul territorio ed interfacciati con tutte le strutture pubbliche interessate.

## SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI

Umbria Digitale eroga servizi di assistenza operativa, di consulenza normativa e di affiancamento alle attività degli Enti nei confronti della Amministrazione Centrale: vedi AVCP (servizi per l'anticorruzione e la trasparenza dei contratti) ed AGID (inventariazione banche dati comunali e loro interrelazioni). Stanno proseguendo le attività per il dispiegamento dei servizi di accesso alle banche dati dei comuni (demografia, concessioni edilizie) da parte di cittadini ed altri soggetti esterni, sulla base della legge 183/2011 e dell'art. 58 comma 2 del D.L. n. 82/2005. Sono numerosi i comuni che hanno attivato l'accesso alla banca dati della demografia con notevole miglioramento della qualità del servizio e soprattutto del minor impegno lavorativo del personale degli uffici.

Oltre ai tradizionali servizi di manutenzione ed assistenza alle procedure gestionali, Umbria Digitale sarà chiamata a sostenere un particolare sforzo per le attività connesse alle nuove normative sui tributi comunali, sull'armonizzazione contabile delle amministrazioni (Dlgs118/2011) nonché per la dematerializzazione documentale e la semplificazione amministrativa attraverso l'avvio dei sistemi di firma digitale degli atti amministrativi in alcuni comuni.

## SERVIZI INFRASTRUTTURALI

I servizi infrastrutturali costituiscono un fattore abilitante fondamentale del sistema pubblico. Facendo leva sulle infrastrutture tecnologiche, queste consentono l'operatività delle soluzioni applicative di Umbria Digitale e degli enti. In questo ambito ricadono:

- le **piattaforme software abilitanti**: si tratta di infrastrutture SW che permettono e supportano lo sviluppo dei servizi applicativi e implementano soluzioni tecnologiche conformi agli standard e ai modelli definiti dalle autorità di riferimento per la Pubblica Amministrazione in ambito ICT. Le piattaforme attualmente operative nell'ambito delle infrastrutture tecnologiche digitali della CN-Umbria sono:
  - piattaforma di Identità Digitale (Fed-Umbria),
  - piattaforma di Cooperazione Applicativa (CA-Umbria),
  - piattaforma di Conservazione sostitutiva a norma (Gateway-Umbria)
- i **servizi di connettività della RRU** (Rete Regionale Unitaria), veicolati tramite le infrastrutture della RUN e/o di altri operatori;

## PIATTAFORME SOFTWARE ABILITANTI

### PIATTAFORMA REGIONALE PER LA GESTIONE DELL'IDENTITÀ DIGITALE (FED-UMBRIA)

La piattaforma regionale di gestione dell'Identità Digitale, denominata FED-Umbria, assicura la gestione delle identità digitali per l'accesso a servizi erogati online dalle pubbliche amministrazioni

della Regione Umbria, supportando tutti i processi di gestione del ciclo di vita delle identità digitali. E' in corso l'evoluzione della stessa verso una nuova soluzione (individuata poi nel riuso della piattaforma FedERa della Regione Emilia Romagna) che assicuri il rispetto dei suddetti requisiti e la conformità alle regole tecniche del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) di prossima attivazione a livello nazionale.

## PIATTAFORMA REGIONALE DI COOPERAZIONE APPLICATIVA (CA-UMBRIA)

---

La piattaforma di Cooperazione Applicativa CA-Umbria è l'infrastruttura tecnologica a standard SPCoop che consente alle pubbliche amministrazioni di interoperare in modalità standard. Gli enti del territorio dotati abilitati ad interoperare su CA-Umbria sono: la Regione Umbria (porta qualificata SPCoop), le Province di Perugia e Terni, tutti i 92 comuni dell'Umbria, le 2 ASL, le Az. Osp. di Perugia e di Terni, il centro dei medici di medicina generale, le comunità montane e le unioni dei comuni.

## PIATTAFORMA REGIONALE DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA A NORMA (GATEWAY-UMBRIA).

---

La piattaforma di conservazione sostitutiva a norma si caratterizza come gateway regionale di conservazione (Gateway-Umbria) che si pone tra l'ente fruitore del servizio e il o i conservatori esterni realizzando il disaccoppiamento tra i sistemi versanti in uso presso gli enti (tipicamente applicativi di gestione del protocollo) e i sistemi esterni di conservazione a norma (è possibile avere contemporaneamente più conservatori attivi). I servizi resi disponibili da Gateway-Umbria sono di due tipologie: manuale (tramite portale web) e automatizzato (tramite integrazione sistemi versanti- gateway).

## SERVIZI DI CONNETTIVITÀ PER LA PA (RRU)

---

Storicamente i servizi di connettività del sistema pubblico regionale sono stati suddivisi in:

- ComNet - E' una rete intranet basata su connettività SPC che permette l'interconnessione di tutti i Comuni, la Regione (Giunta e Consiglio), le Province e il dipartimento di protezione ambientale dell'Arpa per un totale di circa 100 punti di accesso dotati di apparati router/firewall interfacciati con la rete intranet del singolo Ente. La rete implementa un'architettura generale nella quale tutti gli Enti hanno un accesso VPN (Virtual Private Network) tramite il quale colloquiano con gli altri nodi all'interno della stessa rete in modalità sicura ed escono verso Internet o verso altre Amministrazioni fuori dalla Regione tramite un unico nodo (QXN). Umbria Digitale svolge, per la rete ComNet-Umbria, la funzione di Unità Locale della Sicurezza (ULS-R) e fornisce i servizi di sicurezza e di help-desk. La rete supporta servizi applicativi degli Enti Locali e in modo rilevante dell'Amministrazione regionale.
- ASLNet - E' una rete basata anch'essa su connettività SPC per l'interconnessione delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della Regione Umbria. La rete serve al collegamento delle

quattro Aziende Sanitarie e Ospedaliere al DCRU per la fruizione dei servizi applicativi. La rete è basata su 6 punti di accesso in corrispondenza delle sedi primarie delle Aziende Sanitarie che fungono da nodi di concentrazione delle reti intranet (anche geografiche) delle Aziende e routing/firewalling verso il DCRU. Su questa infrastruttura sono veicolati accessi solo per gli operatori del Servizio Sanitario Regionale, sia di tipo amministrativo/gestionale che sanitario. La rete supporta i principali servizi applicativi degli Enti del SSR.

- Accesso Internet - Connessione SPC utilizzata per accessi ad alcuni servizi erogati dal DCRU da parte di utenza untrusted (servizi via internet) ed utenza trusted (VPN).

Con l'acronimo **RRU** (Rete Regionale Unitaria) si identifica il sistema di connettività funzionale a servire il sistema pubblico regionale tramite servizi di comunicazione ed interconnessione che intende riaccorpere tutte le soluzioni di connettività esistenti (COMnet, ASLnet, etc.) sotto un'unica gestione che valorizzi progressivamente le infrastrutture pubbliche (RUN) a beneficio dell'economia di gestione e dell'innovazione dei servizi.

La RRU impiega primariamente le infrastrutture della RUN, integrandole, laddove necessario con infrastrutture e servizi di altri operatori al fine di conseguire la capillarità necessaria. Umbria Digitale sviluppa la propria offerta di servizi di connettività in modo da rendere indifferente al cliente/utente finale le modalità realizzative dei servizi forniti, garantendo i livelli di efficienza ed efficacia necessari a prescindere dalle modalità tecniche adottate.

Umbria Digitale assicura il governo della rete gestendone configurazioni, politiche di accesso, routing, interconnessione, sicurezza, monitoraggio, accounting e fornendo i relativi servizi di supporto e assistenza agli utenti.

Umbria Digitale svolge progettazione, sviluppo, realizzazione, esercizio e monitoraggio della RRU (Rete Regionale Unitaria) per l'interconnessione del sistema pubblico allargato tramite le infrastrutture della RUN/wiRUN integrate con infrastrutture e servizi degli operatori TLC.

Per dare un'immediata risposta ai comuni che storicamente hanno difficoltà di connessione, con particolare riferimento all'accesso ai servizi erogati dal Data Center, Umbria Digitale intende affiancare alle linee SPC attualmente disponibili, un nuovo servizio di connettività, erogato con il supporto di operatori privati e in neutralità tecnologica (fibra/wireless...).

## SERVIZI TLC WHOLESALE

Tramite l'offerta wholesale le infrastrutture della RUN possono essere impiegate dagli operatori privati e contribuire quindi all'offerta di servizi evoluti a cittadini ed imprese. Tale disponibilità si traduce in contratti aventi ad oggetto:

- diritti d'uso pluriennali (IRU) di infrastrutture di posa per cavi di telecomunicazioni;
- diritti d'uso pluriennali (IRU) oppure affitto (Lease) di fibra ottica di cavi telecomunicazioni.

L'offerta è rivolta agli Operatori titolari di licenza individuale oppure di autorizzazione generale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico preesistente all'entrata in vigore del D.Lgs. 01/08/2003 n.259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" e contemplate dal relativo art. 38, nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. n. 259/2003 e s.m.i.

Attualmente l'offerta si sostanzia in un listino pubblico, approvato dai soci di Umbria Digitale, che definisce le tariffe ed i criteri di accesso alle infrastrutture nel rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento e non interferenza negli equilibri di mercato.

E' attualmente allo studio la possibilità di offrire agli operatori anche servizi di trasporto dati quale strumento per incentivare la diffusione di servizi broadband e ultrabroadband sul territorio.

Nella presente sezione sono descritti i servizi, le attività e le iniziative che caratterizzeranno il 2016

### PDRT

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.

Allo stato attuale (Dic 2015) è in corso la definizione del PDRT 2016-2018 da parte dell'amministrazione regionale.

Nel contesto di UD il PDRT costituisce un riferimento importante, sia per la programmazione interna, sia per l'equilibrio economico-finanziario della gestione.

### EVOLUZIONE VERSO IL SERVICE DESK

Il Service Desk, rappresenta l'evoluzione del servizio di help desk fornito da Umbria Digitale. Continua ad essere il primo punto di contatto per gli utenti del Sistema Informativo Aziendale per tutte le problematiche di funzionamento, ma ne amplia:

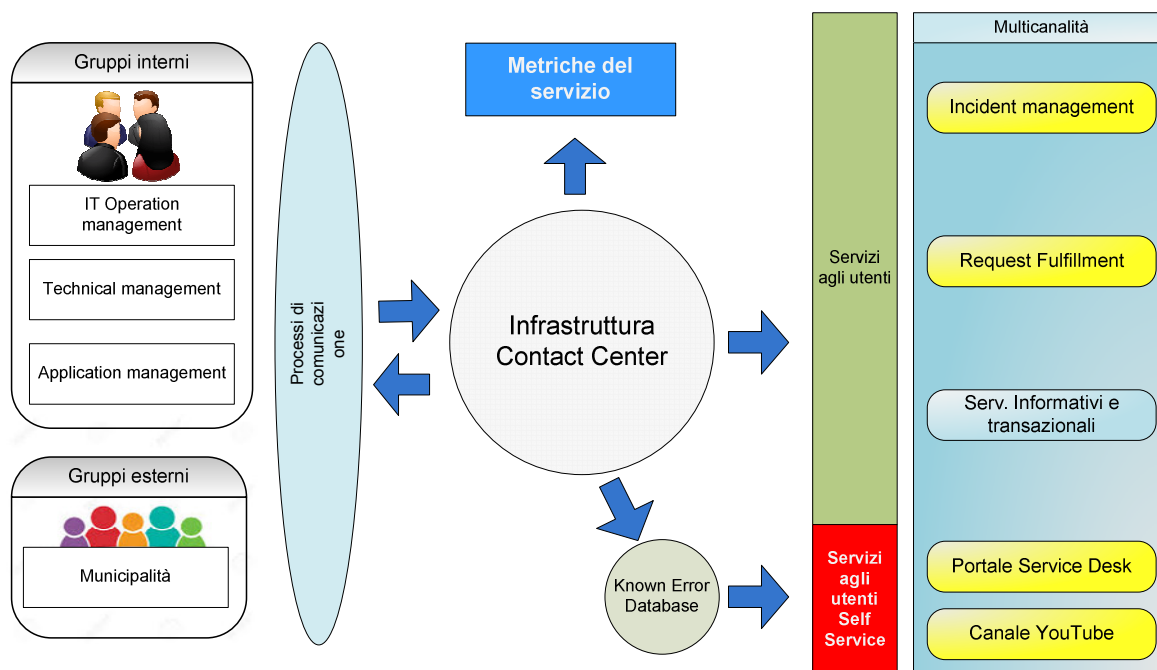
- i servizi offerti attraverso servizi evoluti di comunicazione unificata e di collaboration;
- le modalità di contatto attraverso strumenti quali il Sito web, le App e un canale YouTube (Web TV);
- la disponibilità del servizio attraverso l'estensione dello stesso e la modularità di erogazione rispetto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

Il Service Desk risponde quindi a diverse tipologie di esigenze:

- a livello operativo, fornisce supporto per la risoluzione di problemi (attività di incident management) e informazioni necessarie all'attività degli utenti (request fulfillment);
- a livello informativo, fornisce supporto ai cittadini nell'ottica della accessibilità ai servizi pubblici tramite un approccio multicanale;
- a livello direzionale, raccoglie ed elabora le esigenze di cittadini e utenti e le comunica 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, campagne di customer satisfaction e svolgere analisi in merito alle reali esigenze di utenti e cittadini.

Il modello di Service Desk che si intende perseguire con il presente progetto può essere schematizzato nel seguente prospetto:



Il servizio di Service Desk si avvarrà delle seguenti componenti tecnologiche ognuna caratterizzata da un livello di front end dedicato al cittadino e di back end dedicato agli enti di riferimento.

- Centralino VoIP
- CRM
- Knowledge base
- Sito web
- App multiplatforma (iOS, Android, Windows)

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

Su questi presupposti, il Comune di Perugia ha già formalizzato ad Umbria Digitale la richiesta per la gestione dei propri servizi di informazione verso l'esterno, nell'ottica della accessibilità tramite un approccio multicanale. Il progetto Service Desk di Umbria Digitale prevede l'evoluzione e l'estensione di tali servizi agli altri enti della Regione Umbria, in primis ai comuni che partecipano al programma "Agenda Urbana".

In tale contesto, i servizi che si prevede di erogare sono i seguenti:

- informazioni sulle attività e le competenze degli uffici comunali (incluse funzioni di centralino)
- prenotazione telefonica degli appuntamenti presso gli uffici comunali
- informazioni sui tributi, multe, etc.
- informazioni sugli eventi culturali e sui trasporti.

Le responsabilità del Service Desk comprendono:

- la raccolta, classificazione e registrazione di tutte le richieste di assistenza e/o informative pervenute al servizio stesso attraverso differenti mezzi di comunicazione (es. telefono, e-mail, sito Web);
- la gestione degli interventi di risoluzione/supporto. Gli interventi possono essere eseguiti direttamente dal personale del Service Desk contattato (Service di primo livello) o da personale con competenze specifiche contattato dal Service Desk (Service di secondo livello);
- l'elaborazione delle informazioni raccolte ai fini di una reportistica direzionale. Tale reportistica può essere utile per esempio per comprendere il livello di competenze del personale e definire eventuali interventi di aggiornamento/formazione, comprendere eventuali criticità del Sistema Informativo e definire interventi di razionalizzazione/revisione/miglioramento del Sistema, valutare la qualità dei fornitori;
- il monitoraggio delle attività di intervento, sino al completamento delle stesse ed all'informazione ai richiedenti. Ai fini del monitoraggio il Service Desk può utilizzare, in funzione delle scelte aziendali, sistemi di supporto (es. sistemi di gestione degli interventi ad uso di tutto il personale di supporto) oppure interfacciarsi con gli addetti di volta in volta deputati agli interventi;
- il monitoraggio della qualità del servizio stesso.

Le performance del Service Desk saranno valutate attraverso apposite metriche, quali:

- percentuale chiusura cartellini al primo livello;
- tempo medio di risoluzione di un incidente
- tempo medio di escalation di un incidente

In particolare, nel corso del 2016 UD procederà a:

- progettare il nuovo modello operativo di service desk;
- riorganizzare le funzioni e il personale;
- adeguare gli skill del personale;
- sperimentare il nuovo modello per i servizi informativi e transazionali del Comune di Perugia.

## COMUNI DIGITALI

Umbria Digitale pur proseguendo nelle attività correnti di supporto agli enti locali del territorio si propone di diventare il punto di riferimento per lo svolgimento centralizzato di attività realizzando economie di scala che difficilmente il singolo ente può ottenere operando in autonomia.

L'obiettivo è sviluppare e potenziare il supporto di tipo consulenziale sulle tematiche tipiche dei comuni al fine di posizionare il consorzio non solo come punto di riferimento per il supporto alla singola soluzione applicativa ma soprattutto come soggetto in grado di trasferire il proprio know-how nell'ambito dei processi degli enti a prescindere dalle soluzioni applicative da questi adottate.

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

In tale ambito UD ha già avviato una serie di attività preliminari di approfondimento mediante incontri tecnici, test e verifiche, per conoscere le soluzioni gestionali attualmente disponibili nella realtà umbra e nazionale. Nel rispetto della trasparenza, UD individuerà, mediante procedure ad evidenza pubblica, una serie di partner tecnologici con cui avviare sinergie operative al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli enti locali e allo stesso tempo valorizzare le competenze interne.

## NUOVI SERVIZI INFRASTRUTTURALI

### 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 a tutte le necessità della Community Umbra e sarà ampliato e rivisto.

Presso il DCRU sarà 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.

### HOUSING/HOSTING

Umbria Digitale offre soluzioni di ospitalità per i sistemi degli enti e delle amministrazioni presso il DCRU, promosse tramite il Piano di Razionalizzazione dei Data Center avviato dall'amministrazione regionale. La modalità canonica per l'ospitalità dei sistemi e delle applicazioni è tramite la loro virtualizzazione sull'infrastruttura comune.

Per venire incontro alle peculiarità di alcune amministrazioni, Umbria Digitale sta approntando le

soluzioni più adeguate per offrire anche soluzioni di housing (ospitalità di server fisici di terzi) presso il DCRU.

## DISASTER RECOVERY E BUSINESS CONTINUITY

Umbria Digitale offre soluzioni di DR/BC per i sistemi e le applicazioni che non saranno migrate presso il DC regionale. Presso il DCRU sono in fase di approntamento le infrastrutture e le procedure necessarie per offrire servizi di backup, mirroring e continuità operativa sulle piattaforme più diffuse nel contesto pubblico.

## PROGETTI PER LA BANDA LARGA

## SVILUPPO DELLA RUN

In linea con quanto riportato nel Piano Telematico, Umbria Digitale proseguirà nello sviluppo della rete, raggiungendo quei territori ad oggi non ancora toccati dalla rete regionale in fibra ottica, in funzione della disponibilità finanziaria e in coerenza e sinergia con quanto oggetto dei piani nazionali.

Per il 2016 si prevede l'avvio dei seguenti interventi :

- **Rilegamento delle principali utenze** del sistema pubblico regionale e realizzazione di reti nei centri urbani minori
- **Interconnessione con le Regioni vicine** - Al fine di poter usufruire di servizi comuni e realizzare economie di scala, sono state avviate relazioni con le Regioni Emilia-Romagna, Marche, Toscana e Lazio per interconnettere i relativi sistemi di connettività e conseguire importanti sinergie. Nel corso del 2016 saranno avviate le attività progettuali e realizzative per dare concretezza a questa opportunità.
- **Aree Industriali** - Le infrastrutture di rete realizzate e in fase di realizzazione coinvolgono già alcune delle principali aree industriali. Nel corso del 2016 UD effettuerà una rivalutazione complessiva dell'infrastruttura di rete per individuare eventuali ulteriori opportunità di servire le aree industriali e artigianali residue. Inoltre saranno individuati i modelli operativi utili a favorire la diffusione di servizi broadband che impieghino la rete pubblica in partnership con gli operatori, dal momento che UD non può offrire direttamente servizi ai privati.

## SCUOLE IN RETE

Il Piano Nazionale Scuola Digitale propone le linee guida e gli strumenti previsti dall'Agenda Digitale Italiana per tener fede agli impegni, presi in sede europea nell'ambito della "Strategia Europa 2020", per riqualificare la scuola come uno dei principali motori di sviluppo delle competenze digitali. Per garantire un'accelerazione dei processi di innovazione della scuola

italiana, è evidenziata la necessità di garantire ai plessi scolastici un'adeguata infrastruttura in grado di erogare connettività in banda larga, quale base per veicolare servizi digitali in crescente evoluzione.

La Regione Umbria ha recepito tale priorità nel Piano Telematico, ribadendo la volontà di dotare tutti i plessi scolastici umbri di connettività in banda larga, preferibilmente attraverso la propria rete in fibra ottica e, ove tale soluzione non sia praticabile, mediante acquisizione del servizio dal mercato.

In particolare, nell'ambito del Piano Nazionale, la regione Umbria ha sottoscritto uno specifico accordo con il MIUR e l'ufficio scolastico regionale (rif. DGR n°1058 del 11/09/2012), per favorire la penetrazione delle tecnologie digitali nel mondo scolastico, con particolare focalizzazione sulle infrastrutture.

In tale contesto Umbria Digitale all'interno delle azioni del Piano Telematico finalizzate alla realizzazione di dorsali e reti urbane in fibra ottica prevede, nei singoli progetti tecnici, il collegamento dei plessi scolastici ubicati lungo il tracciato.

Nel corso del 2016 UD si concentrerà sulle seguenti iniziative specifiche :

- completamento del rilegamento alla RUN dei 23 plessi relativi ai primi 9 istituti della graduatoria MIUR delle Scuole 2.0
- aggregazione e qualificazione della domanda di connettività del sistema scolastico e supporto al procurement delle migliori soluzioni tecniche ed economiche, sfruttando possibili sinergie con l'infrastruttura RUN

## 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 promuoverà 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 (rif. ANAC determinazione 23/09/2015)

Nel corso del 2016 UD intende anche definire e realizzare un canale on-line per facilitare il confronto tra domanda e offerta in un contesto precompetitivo utile per la conoscenza reciproca tra enti e fornitori e per l'affinamento delle soluzioni.

## PIANO DI SVILUPPO ORGANIZZATIVO

La fase di cambiamento che sta vivendo Umbria Digitale richiede di essere accompagnata da un piano di sviluppo organizzativo finalizzato alla crescita su due dimensioni principali:

- le conoscenze e le capacità professionali dei singoli
- le modalità organizzative

La finalità del processo formativo per lo sviluppo della professionalità del personale è quella di sviluppare le conoscenze di norme, procedure, strumenti, metodologie, capacità tecniche richieste per lo svolgimento delle proprie attività.

Umbria Digitale prevede annualmente la predisposizione di un piano di formazione che tiene conto del curriculum professionale e formativo di ciascun dipendente, delle esigenze e delle direttive aziendali, del ruolo di ciascuna figura professionale.

Il percorso di formazione, elemento chiave della politica per la qualità, dovrà riguardare in particolare al personale recentemente inserito a seguito del riordino societario nonché a quello assegnato a nuove mansioni, oltre che al personale direttivo.

Al termine di ciascun anno, Umbria Digitale provvede ad effettuare la valutazione dell'efficacia delle azioni formative intraprese per ciascun dipendente al fine di analizzare l'impatto sull'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione attraverso il conseguente miglioramento delle prestazioni.

Per l'anno 2016 sono in programmazione una serie di corsi su Prince 2, che nel 2015 ha già coinvolto cinque risorse. Ulteriori attività saranno previste per lo sviluppo delle competenze interne con riferimento ai modelli ITIL.

Una specifica fase di formazione avrà ad oggetto tematiche individuate sulla base delle nuove competenze richieste anche dagli obiettivi dettati dal piano industriale.

Per la dimensione organizzativa è previsto l'avvio di **cantieri di miglioramento** per la crescita delle risorse professionali negli ambiti del problem setting, del problem solving, con il fine di sperimentare e consolidare nuove pratiche operative tramite un percorso partecipato.

Per colmare il gap esistente tra la situazione *As/Is* e il nuovo modello organizzativo sono inoltre in fase di definizione ed avvio le seguenti azioni

- Sviluppo di nuove competenze di staff e di nuove tecnostrutture per riadeguare i sistemi di gestione delle risorse (umane, economico finanziarie, metodi e strumenti, beni e servizi esterni etc.), i processi di acquisto, il sistema qualità, i sistemi di controllo e premiali, il

nuovo rapporto di servizio regolato da un contratto quadro , e monitorato in modo strutturato per step.

- Rinforzo di competenze distintive di line sia di tipo specialistico/funzionali. In particolare occorre ricalibrare il portafoglio di competenze di Umbria Digitale. Il profilo di queste risorse va tracciato puntando sulle competenze distintive da mantenere in casa anche ai fini di un governo efficace di quelle acquisite hoc sul mercato
- Sviluppo di competenze di integrazione trasversale per la gestione dei processi (project manager e process owner) con differenti livelli di responsabilità nel conseguimento del risultato finale.
- Messa a punto di sistemi di controllo dei processi e dei progetti complementari con lo sviluppo di forme diffuse di autocontrollo e di rendicontazione delle attività.

## PIANO DI COMUNICAZIONE

Da strumento finalizzato principalmente al supporto dell'immagine aziendale, la comunicazione è divenuta elemento centrale per il governo dell'ente e parte integrante dell'organizzazione, fornendo un valido supporto al raggiungimento delle diverse finalità e degli obiettivi. In particolare, attraverso la comunicazione pubblica, un Ente mette in campo azioni strutturate per informare correttamente i cittadini sulle attività in corso e sulle possibilità offerte, rispondendo contemporaneamente al bisogno di chiarezza e trasparenza in merito al proprio operato.

La comunicazione costituisce quindi una leva fondamentale per favorire il processo di crescita, e dare concretezza alle scelte istituzionali, soprattutto in una fase di cambiamento e consolidamento quale quella che sta affrontando Umbria Digitale.

La strategia di comunicazione è volta a:

- Creare massima sinergia tra gli Enti coinvolti nelle attività per massimizzare la comunicazione
- Creare massima visibilità e sinergia comunicazionale in concomitanza delle attività salienti
- Sfruttare i canali di comunicazione interna dei vari enti (House organ, Newsletter, ecc.)
- Usufruire dei mezzi predisposti dai vari Enti coinvolti in occasioni quali, Convegni ecc. (COM PA, FORUM PA, ecc)

I principali obiettivi sono:

- Comunicare le attività ed il marchio UmbriaDigitale presso gli Enti i cittadini e gli utenti
- Confermare l'utilità strategica delle attività per gli enti a livello centrale e locale.
- Incrementare il riconoscimento di innovazione connesso ai sistemi al fine di diffondere la

consapevolezza in senso sociale di un rinnovamento della P.A.

- Promuovere la partecipazione e l'interazione, favorendo i processi di cooperazione dei partner, dei privati, dell'università, fin dalle fasi di individuazione delle esigenze.
- Sostenere il ruolo della Regione e degli Enti quali partner che offrono servizi, creano integrazioni, offrono la possibilità di rendere visibili i processi, le competenze, ed i risultati generando una rete di interscambi in cui le Amministrazioni locali collaborano ed interagiscono. Diffondere l'interscambio volto a valorizzare le competenze di eccellenza che caratterizzano i singoli Enti. Dare evidenza di quanto le attività favoriscano la crescita del mercato offrendo opportunità di razionalizzazione dei servizi e di una loro migliore erogazione ed efficientamento.

Si prevedono inoltre incontri aziendali interni, necessari alla comunicazione della riorganizzazione, alla coesione e alla promozione della cultura della collaborazione e ad incentivare la nuova visione societaria.

## EVOLUZIONI 2016-2018

Umbria Digitale intende posizionarsi come partner di riferimento della PA Umbra per l'innovazione nel settore ICT mediante la realizzazione di progetti in quei settori in cui l'innovazione può garantire un miglioramento dei servizi ai cittadini.

L'obiettivo è la reingegnerizzazione dei processi e il ripensamento delle modalità di interazione degli utenti con la pubblica amministrazione utilizzando la tecnologia non come fine ma come strumento di semplificazione.

Il tema dell'innovazione è pertanto correlato ad un cambiamento culturale che investa tutti i soggetti coinvolti in questo processo, dai decisori politici agli operatori della PA per arrivare agli specialisti informatici che poi devono attuare sul campo questa trasformazione. Questa è la vera sfida da cogliere.

Non si tratta di applicare una nuova tecnologia a vecchi schemi, ma di ripensare completamente i processi, i modelli organizzativi, le modalità di progettazione dei sistemi informativi che sin dal loro concepimento devono avere come obiettivo finale il miglioramento della qualità di vita dei cittadini e dei servizi ad essi rivolti. Informatizzare un processo inefficiente o applicare semplicemente all'esistente una nuova tecnologia si riduce ad un esercizio tecnico che non porta alcun beneficio ma che anzi spesso peggiora la situazione in essere.

Umbria Digitale si pone quindi come soggetto di riferimento per l'innovazione mediante il proprio bagaglio di conoscenze dei processi della PA e il know-how specialistico nei settori IT.

Il principio alla base della strategia di innovazione è di mettere il cittadino al centro di ogni intervento di revisione dei processi interni della PA e di erogazione di servizi all'utenza.

## REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI IN OTTICA DIGITAL FIRST

Il progressivo passaggio al digitale e l'abbandono delle modalità analogiche per la fruizione dei servizi pubblici è uno dei pilastri della Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020 definita dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. La digitalizzazione della pubblica amministrazione deve avvenire secondo un'ottica centrata sull'utente e non sulle esigenze del singolo ente. Partendo dalla disponibilità delle infrastrutture tecnologiche abilitanti per lo sviluppo dei servizi digitali deve essere avviato un processo di reingegnerizzazione dei processi che possa portare reali vantaggi al cittadino e avvicinarlo alla pubblica amministrazione.

Umbria Digitale intende mettere a disposizione degli enti il proprio consolidato know-how sui processi della pubblica amministrazione introducendo nel 2016 nelle attività di

reingegnerizzazione dei processi metodologie standard (Archimate<sup>4</sup>) di modellazione che facilitino la progettazione in ottica trasversale e riutilizzabile da tutti gli enti.

## MIGLIORAMENTO DELLA *USER EXPERIENCE* E EROGAZIONE DI SERVIZI IN OTTICA MULTICANALE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AL MOBILE

Avvicinare il cittadino alla pubblica amministrazione non significa solo informatizzare i servizi finora erogati in modalità analogica ma anche renderli facilmente fruibili e utilizzabili secondo i paradigmi oggi di uso comune presso l'utenza. Migliorare l'esperienza utente nella fruizione dei servizi digitali è un fattore determinante per il reale utilizzo degli stessi così come renderli disponibili sui canali oggi di maggiore utilizzo come quello dei dispositivi mobili.

Nel 2016 Umbria Digitale definirà il proprio modello di riferimento , architetturale e tecnologico, di integrazione dei sistemi informativi secondo il paradigma dell'architettura a servizi e realizzerà, in accordo alle esigenze già manifestate dall'Amministrazione Regionale, alcuni servizi per dispositivi mobili .

## VOIP E UNIFIED COMMUNICATIONS

Già dal 2016 UD intende avviare 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/impres 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...). Questo processo prevede l'ottenimento dello status di Operatore OLO da parte di Umbria Digitale

---

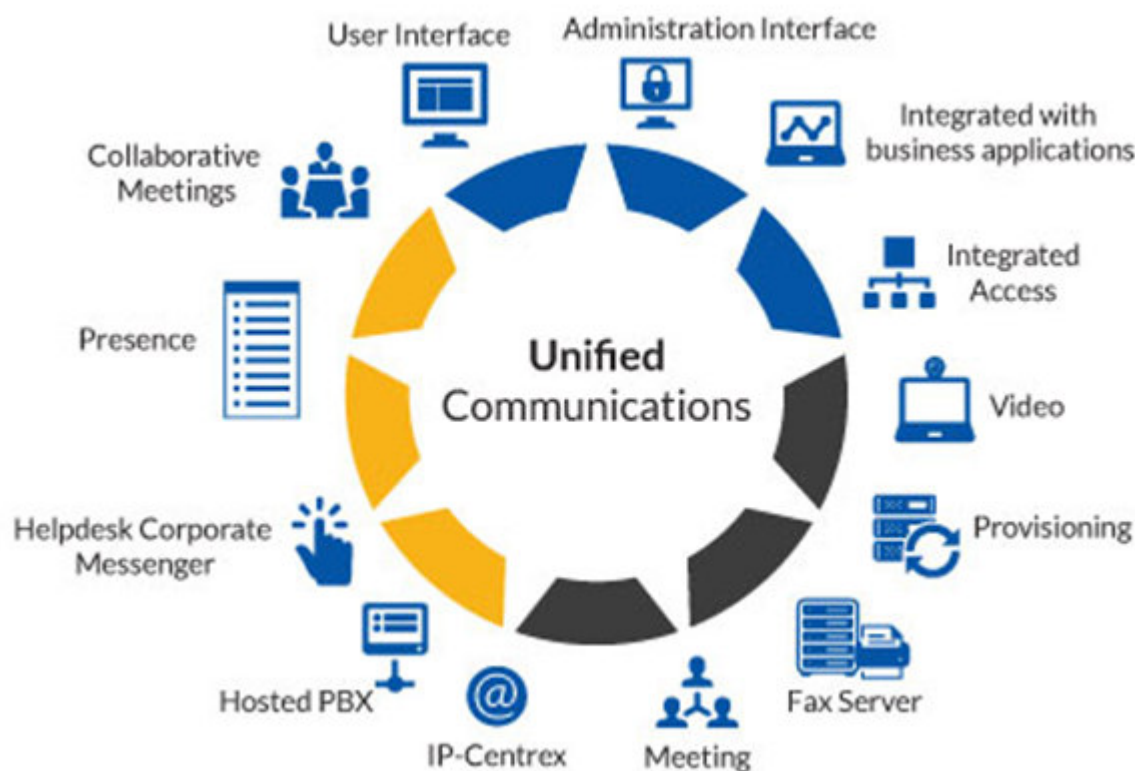
<sup>4</sup> Archimate è uno standard open di modellazione e design dei processi di business  
41/56

che diventerà quindi provider unico di servizi per le amministrazioni locali. Obiettivi primari dell'intervento sono:

- l'aumento della "collaboration" tra tutti i soggetti coinvolti;
- il miglioramento dei servizi resi a cittadini/imprese grazie all'utilizzo massivo delle tecnologie di "collaboration" che garantiscono un maggiore livello di interazione con la PAL (messaggistica unificata, video, social network, contact center, servizi on-line, etc...);
- la riduzione dei costi ricorrenti per i servizi di telecomunicazione.

I servizi basilari implementabili da SCU sono:

- Trunking voce – garantisce l'integrazione delle tecnologie di PBX (centralino) esistenti nella rete di comunicazione unificata per gli enti che hanno effettuato investimenti recenti ovvero per le amministrazioni dove risultasse troppo problematica la completa sostituzione della tecnologia tradizionale;
- Centralizzazione (virtualizzazione) dei servizi telefonici in modalità cloud (IP-Centrex) – garantisce l'erogazione dei servizi di centralino remotizzati sollevando l'ente dagli oneri di gestione di tale tecnologia;
- Utilizzo di desk-phone ip, soft phone (client software) per PC, Smartphone e/o Tablet – tali terminali fisici o virtuali (gestiti dal servizio IP-Centrex di cui al punto precedente) garantiscono l'utilizzo e l'erogazione di tutti i servizi di comunicazione evoluta disponibili nel sistema;
- Messaggistica unificata (fax, email, voicemail, etc..) – possibilità di gestire sui terminali di cui sopra ogni tipologia di messaggio e di interagire direttamente con la controparte.
- Presence (stato dell'utente) e instant messaging (chat) – possibilità di "dichiarare", da parte dell'utente, il proprio stato di presenza (libero, occupato, etc...) e di utilizzare un sistema di chat "privato" direttamente sul terminale (PC, smartphone, tablet) garantendo livelli di sicurezza maggiori rispetto a soluzioni "pubbliche" (esempio WhatsApp o MSN);
- Directory services e click to dial – censimento di tutti gli utenti e creazione di una rubrica centralizzata consultabile direttamente dal terminale (PC, smartphone, tablet);
- Audio multiconferenza integrato con sistema di messaggistica e agenda – possibilità di gestire delle audio conferenze multiple in modalità assistita integrate con le rubriche dei sistemi di agenda presenti nei vari enti;
- Convergenza fisso mobile (numero unico – device multiple) – possibilità di assegnare una singola numerazione personale all'utente a prescindere dal terminale utilizzato per rispondere o effettuare la chiamata. Il sistema gestisce in modo automatico la raggiungibilità dell'utente sul terminale disponibile in quel momento.
- Collaboration (video comunicazione) integrata con l'infrastruttura attualmente in uso presso Regione Umbria – possibilità di gestire sessioni di videoconferenza (oltre che audio) su qualsiasi terminale disponibile nel sistema (PC, smartphone, tablet)



Prerequisito necessario per la corretta erogazione dei servizi di cui sopra è l'utilizzo di una infrastruttura di rete a larga banda con qualità del servizio garantito.

L'evoluzione, l'integrazione e la rimodulazione dei servizi di base consentono l'implementazione di servizi più complessi che, affiancati da ulteriori tecnologie, applicazioni e prassi organizzative, possono realizzare servizi innovativi e ad alto valore aggiunto. Attore centrale per questi servizi è l'infrastruttura di rete. Di seguito alcuni esempi:

- Contact Center Unificato – Sistema di accoglienza multicanale distribuito sul territorio che consente di gestire le richieste degli utenti nelle diverse forme tramite tutti i canali di comunicazione: telefono, sms, fax, eMail, social network, sSistema di CRM, etc.
- Telemedicina - Attraverso l'infrastruttura di rete e l'adozione di apparati specializzati sarà possibile implementare servizi di telemedicina che avvicinano le strutture sanitarie ai cittadini che necessitano di assistenze, monitoraggio e cure.
- Videosorveglianza - Una tipica estensione dei servizi video è rappresentata dalla videosorveglianza. Attraverso una centrale operativa condivisa e un sistema di gestione degli apparati sul territorio, tutte le amministrazioni, anche quelle di piccole dimensioni, possono introdurre sul proprio territorio questi servizi di "sicurezza" e "monitoraggio". La centralizzazione del servizio può essere facilmente implementata grazie all'infrastruttura di rete regionale che a regime raggiungerà in modo capillare tutti gli enti.
- Cooperazione applicativa - Sulla scorta delle esigenze espresse in merito alla necessità di realizzare sistemi informativi in grado di rispondere in modo rapido ed efficiente al

crescente fabbisogno di informazioni può essere implementato un sistema di cooperazione applicativa in grado di integrare, attraverso regole comuni, i diversi sistemi informativi di un ente ovvero i sistemi informativi di enti diversi. Tali sistemi possono soddisfare sia le esigenze di “backoffice” delle amministrazioni (uffici interni) che di “frontoffice” (servizi a cittadini e imprese) nonché per realizzare strumenti a supporto delle decisioni (per gli amministratori pubblici).

## BIG DATA

La progressiva digitalizzazione di gran parte delle attività umane in corso ormai da tempo sta portando alla produzione di una enorme mole di dati in forme diverse e di diversa natura. La tematica dei Big Data è quindi oggi di enorme attualità in quanto affronta il problema delle modalità con cui analizzare e elaborare questa “miniera” di informazioni a nostra disposizione al fine di ottenere conoscenze che possono portare a benefici a volte anche difficilmente prevedibili. In questo ambito la Pubblica Amministrazione gioca un ruolo centrale essendo probabilmente il più importante produttore di dati di interesse generale. Basti pensare alla mole di informazioni che la PA detiene in ambiti quali il lavoro, la sanità, il sociale, il turismo, la cultura per intuirne le potenzialità di utilizzo a vantaggio del bene comune.

Nel del 2016 Umbria Digitale si propone, a partire dalla conoscenza maturata sul patrimonio informativo dell’Amministrazione Regionale nella realizzazione dei progetti sul tema open data, di realizzare un primo progetto di utilizzo delle metodologie e delle tecnologie di analisi dei Big Data che sia pensato per avere come *outcome* il miglioramento organizzativo della pubblica amministrazione in termini di efficienza dei processi e quindi di risparmio di spesa.

## SANITÀ DIGITALE

Il Patto per la Salute 2014-2016, sottoscritto a Luglio 2014 tra Ministero della Salute, Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano, evidenzia obiettivi per i quali l’uso delle tecnologie digitali possono avere un ruolo determinante quali la lotta agli sprechi e alle inefficienze al fine di ottenere risparmi da reinvestire in salute e la garanzia per tutti dell’accesso alle cure e a servizi di assistenza di qualità. Anche in questo ambito il concetto è il medesimo di quello già esposto, quindi considerare il malato al centro e agire secondo la logica *digital first*, ovvero significa ripensare i processi in ottica digitale.

Le azioni individuate nell’ambito dell’Agenda Digitale dell’Umbria per il tema della sanità digitale sono di seguito riassunte:

- Sviluppare la sanità elettronica ovvero i servizi digitali collegati al ciclo diagnostico-terapeutico rimodellando congiuntamente processi e sistemi organizzativi coinvolti per massimizzare i benefici dell’innovazione, migliorare il livello di servizio all’utente, e ridurre potenziali diseguaglianze;
- Mettere a sistema l’insieme delle informazioni e delle interazioni in modo da connettere il

personale medico, i pazienti e le comunità con i servizi sociali e con i servizi sanitari e così aumentare produttività e livello di servizio riducendo i costi, anche attraverso la diffusione di open data;

- Sviluppare la telemedicina e la teleassistenza per la condivisione di esami e procedure mediche, le consultazioni a distanza, i controlli extraospedaliero, il monitoraggio degli assistiti cronici, garantendo ai pazienti equità d'accesso alle prestazioni, migliorare il comfort per i pazienti, contenere le spese di ospedalizzazione.

Tutte azioni che hanno come obiettivo quello di avvicinare il sistema sanitario al cittadino migliorando i servizi offerti e la fruizione degli stessi, aumentando la trasparenza del sistema pubblico e portando l'assistenza più vicina a chi ne ha bisogno.

Umbria Digitale in questo ambito si propone di realizzare a partire dal 2016 progetti di innovazione, in accordo con le esigenze dell'Amministrazione Regionale, nei seguenti ambiti:

- Sviluppo dei servizi rivolti al canale mobile
- Sviluppo di servizi rivolti alla diffusione dell'informazione e alla trasparenza
- Semplificazione e dematerializzazione dei processi sanitari con l'obiettivo finale di "eliminare la carta"
- Realizzazione di almeno un progetto di Telemedicina, negli ambiti dell'assistenza domiciliare e del consulto a distanza

## PARTNERSHIP CON L'UNIVERSITÀ

Umbria Digitale intende diventare un attore primario dell'innovazione ICT nel contesto regionale operando in sinergia con l'università per promuovere e supportare progetti e start-up.

Già oggi UD offre opportunità di stage a studenti universitari interessati a vivere un'esperienza operativa. Dal 2016 oltre agli stages saranno previsti percorsi di internship, sia a scopo formativo, sia in ottica di placement nel contesto di UD stessa o di aziende fornitrici.

Allo scopo UD, con il supporto di Regione Umbria, dedicherà adeguate risorse, tra cui spazi di lavoro attrezzati, supporto e assistenza professionale (tutoring, coaching e mentoring), risorse ICT dedicate (risorse cloud e connettività per sviluppo e sperimentazione di applicazione e servizi).

Rifacendosi alle esperienze nazionali e internazionali dei *Living Lab*, Umbria Digitale intende animare e supportare un sistema aperto di sperimentazione e innovazione in cui cittadini, aziende, università e enti possano partecipare attivamente alle iniziative con il ruolo di volta in volta ritenuto più opportuno (proponente, facilitatore, utente, realizzatore, ...).

Secondo la definizione della rete europea dei Living Labs, il Living Lab è un "ambiente di innovazione aperta, in situazioni di vita reale, nel quale il coinvolgimento attivo degli utenti finali permette di realizzare percorsi di co-creazione di nuovi servizi, prodotti e infrastrutture sociali".

In questo contesto il sistema pubblico, attraverso UD, potrà mettere a disposizione, oltre alle risorse tecniche e professionali di UD stessa, le grandi potenzialità delle basi dati degli enti al fine di valorizzarle tramite l'integrazione in servizi e app in ottica Open Data.

Nel primo quadrimestre del 2016 Umbria Digitale si pone l'obiettivo di realizzare uno studio di fattibilità al fine di proporre un progetto di innovazione individuando la/le tematica di riferimento e le modalità di attuazione .

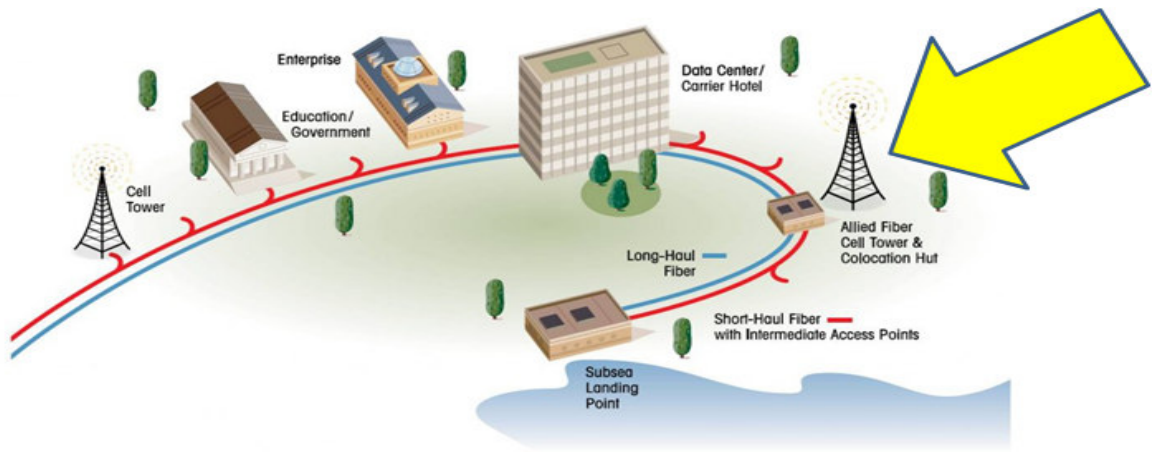
Il progetto da proporre, partendo dal principio di base della realizzazione di nuovi servizi digitali centrati sulle esigenze dell'utente, dovrà definire le modalità di implementazione di un "Laboratorio di Innovazione" che avrà come requisito di base l'utilizzazione degli spazi fisici di Umbria Digitale che diventeranno la sede per le attività di animazione, progettazione e realizzazione che saranno individuate nella proposta progettuale.

## SVILUPPO DELLA RUN

Relativamente allo sviluppo dell'infrastruttura di rete RUN, oltre al completamento degli interventi avviati / in corso (che tipicamente si sviluppano su un orizzonte temporale di 18/24 mesi), nel medio periodo sono previsti i seguenti nuovi interventi :

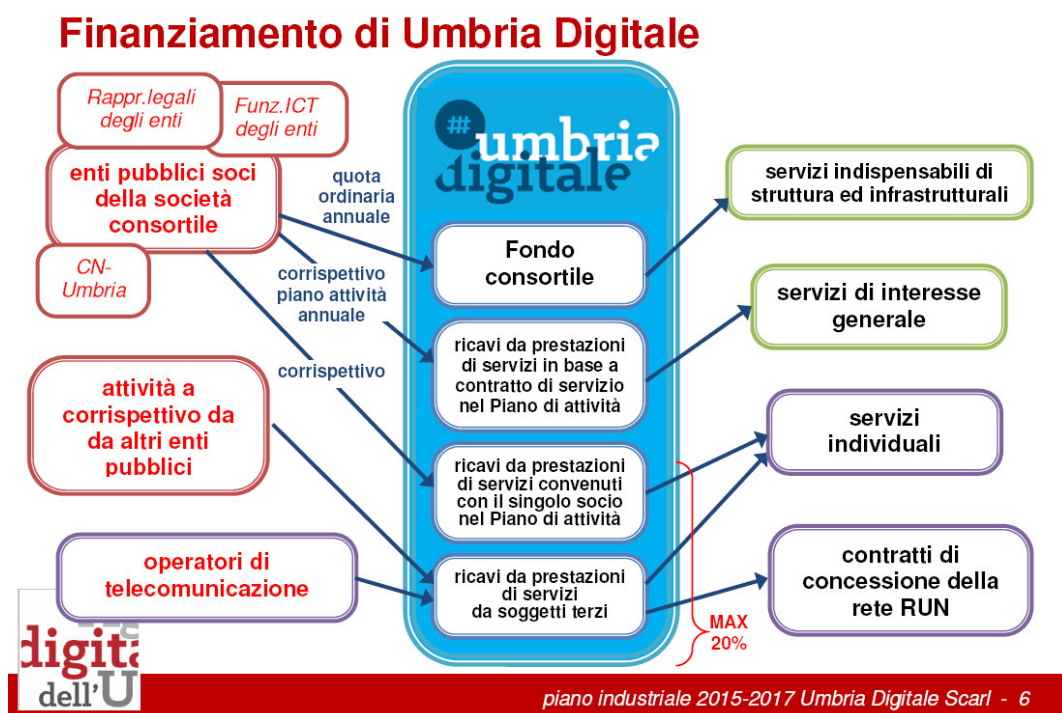
- **Dorsale Ovest** - La realizzazione della Dorsale Ovest è funzionale a collegare fisicamente la MAN di Orvieto, a conferire alla RUN una maggior affidabilità (magliatura) e a servire la fascia occidentale della regione permettendo l'interconnessione dei centri attraversati. La presenza in tale area di numerose infrastrutture degli operatori privati (dorsali Nord-Sud del paese), nonché di diversi rilegamenti in fibra ottica in disponibilità pubblica (tratte Infratel), suggerisce la necessità di un oculato studio di fattibilità preliminare, finalizzato ad individuare il corretto mix tra le opzioni realizzative (costruzione ex-novo vs. concessione di infrastrutture esistenti) ed i percorsi di massima. Entrambe le modalità realizzative sono compatibili, previa specifica verifica, con l'impiego di risorse comunitarie. Umbria Digitale ha già effettuato uno studio di massima che ha portato alla definizione di una necessità finanziaria di circa 3,5 M€.
- **Dorsale Valnerina** - La dorsale della Valnerina consiste nel rilegamento in fibra ottica tra Spoleto (già raggiunto dalla realizzanda Dorsale Est) e Norcia ed include il rilegamento delle utenze pubbliche rilevanti in prossimità del tracciato. Anche in questo caso Umbria Digitale ha già effettuato uno studio di massima che ha portato alla definizione di una necessità finanziaria di circa 1,5 M€.
- **Rilegamento delle Stazioni Radio** - Al fine di assecondare e favorire l'evoluzione dei servizi broadband wireless in mobilità, Umbria Digitale intende valutare l'opportunità di sviluppare un piano di rilegamento per raggiungere tramite rami della rete pubblica in fibra ottica (RUN) le principali postazioni di telefonia mobile multigestore. Con tale intervento si potrebbe infatti accelerare la copertura 4G/LTE del territorio regionale, limitando le aree di "digital divide".

# UmbriaDigitale



Il finanziamento di Umbria Digitale si basa su:

- Fondo Consortile, alimentato dalla quota ordinaria versata dai soci e destinato al mantenimento dei servizi fondamentali e infrastrutturali<sup>5</sup>
- Ricavi da soci per la produzione di servizi di “interesse generale”<sup>6</sup>
- Ricavi da soci per prestazioni di servizi “individuali” convenuti con i soci stessi (singoli o raggruppati)<sup>7</sup>
- Ricavi da enti pubblici non soci per prestazioni di servizi
- Ricavi da soggetti privati per prestazioni di servizi e concessioni di infrastrutture



<sup>5</sup> In fase di prima applicazione, per l’anno 2015, l’ammontare del contributo al fondo consortile di Umbria Digitale scarl è stato determinato, per i soci del Consorzio SIR, in misura pari alla quota versata al Consorzio nell’anno 2014, mentre, per gli enti che diverranno soci di Umbria Digitale, tale contributo è stato forfettariamente determinato in €1.500,00. [DGR1153/2014]

<sup>6</sup> Il corrispettivo versato dai soci varia secondo le attività pianificate ed il riparto in capo ai soci è effettuato in base all’utilizzo dei servizi ricevuti massimizzando la ricerca di economie di scala e di scopo attraverso attività comuni e condivise. Relativamente ai servizi “condivisi” nell’ambito della convenzione generale della CN-Umbria, ovvero quei servizi della Regione e/o del SSR che vengono “condivisi” verso tutto il sistema pubblico territoriale, i costi di produzione sono quindi sostenuti in massima parte da Regione e SSR per loro finalità istituzionali di interesse generale. [DGR1153/2014]

<sup>7</sup> Le attività che vengono svolte per i singoli consorziati, su esigenza individuale del socio e che quindi richiedono delle prestazioni ad hoc, sono remunerate dal singolo socio, sempre al costo, e definite attraverso specifici accordi - tali attività sono comunque ricomprese nel piano attività approvato annualmente

## CONSUNTIVO 2015

La previsione dei dati economici per l'esercizio 2015 evidenzia, nei risultati di sintesi rappresentati per natura, un positivo pareggio economico della gestione.

Il valore della produzione tipica comprende i ricavi delle vendite e delle prestazioni, i costi interni per la realizzazione infrastrutture, i contributi in c/capitale relativi a infrastrutture già realizzate e i contributi in c/esercizio dei consorziati.

Il "costo delle materie prime e servizi esterni" rappresenta il volume dei costi esterni sostenuti per la produzione, costi generali e di funzionamento.

Il Margine operativo lordo, al netto del costo del lavoro, si attesta a K€ 643 con un risultato finale di sostanziale pareggio in linea con le previsioni di budget presentate nella relazione semestrale.

### VALORI ECONOMICI 2015

<b>A</b>	<b>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</b>	13.270.765
	Contributi in c/capitale	288.210
	Contributi in c/esercizio	267.547
	Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	60.000
<b>B</b>	<b>Valore della produzione "tipica"</b>	13.886.522
	Consumi di materie prime e servizi esterni	(8.273.395)
<b>C</b>	<b>Valore aggiunto</b>	5.613.127
	Costo del lavoro	(4.969.455)
<b>D</b>	<b>Margine operativo lordo</b>	643.671
	Ammortamenti	(360.000)
	Altri stanziamenti rettificativi	(55.000)
	Stanziamenti a fondi rischi ed oneri	
	Saldo proventi ed oneri diversi	
<b>E</b>	<b>Risultato operativo</b>	228.671
	Proventi e oneri finanziari	(50.000)
	Rettifiche di valore di attività finanziarie	
<b>F</b>	<b>Risultato prima dei componenti straordinari e delle imposte</b>	178.671
	Proventi e oneri straordinari	(72.000)
<b>G</b>	<b>Risultato prima delle imposte</b>	106.671
	Imposte dell'esercizio	(100.000)
<b>H</b>	<b>Utile dell'esercizio</b>	6.671

In particolare si riporta la suddivisione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni per ambito di attività, in tale contesto ha avuto rilevanza economica la realizzazione dell' Infrastruttura Dorsale Est lotto Nord finanziata con misura 3.2.1 azione b) tipol. b2) del PSR 2007-2013 che è stata affidata a UD con contratto di fornitura e la cui realizzazione è stata completata al 30/06 per un valore di K€ 3.309 che è compresa nella voce "Reti fibra ottica".

RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI 2015		
AMBITO	IMPORTO	Valore percentuale
REGIONE	7.071.070,95	53%
SANITA' E SOCIALE	2.025.180,39	15%
ENTI LOCALI	833.374,98	6%
ENTI NON CONSORZIATI	0,00	0%
OPERATORI WHOLSALE	3.341.138,34	25%
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>13.270.764,66</b>	<b>100%</b>

## BUDGET 2016

I valori economici per l'anno 2016 sono stati determinati sulla base dei contratti già affidati che troveranno la conclusione produttiva nel corso dell'esercizio, sulla stima delle esigenze informatiche che troveranno attuazione nel PDRT Regionale in corso di definizione e sull'attività consortile che la Società prevede di poter svolgere dal 2016.

Nelle stime sono stati compresi i valori economici derivanti dalla fusione della Società HIWEB s.r.l. in corso di perfezionamento il cui processo amministrativo si concluderà nei primi mesi dell'anno.

### VALORI ECONOMICI BUDGET 2016

<b>A</b>	<b>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</b>	11.952.876
	Contributi in c/capitale	288.210
	Contributi in c/esercizio	267.547
	Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	60.000
<b>B</b>	<b>Valore della produzione "tipica"</b>	12.568.634
	Consumi di materie prime e servizi esterni	(6.069.877)
<b>C</b>	<b>Valore aggiunto</b>	6.498.757
	Costo del lavoro	(5.850.252)
<b>D</b>	<b>Margine operativo lordo</b>	648.505
	Ammortamenti	(360.000)
	Altri stanziamenti rettificativi	(55.000)
	Stanziamenti a fondi rischi ed oneri	0
	Saldo proventi ed oneri diversi	0
<b>E</b>	<b>Risultato operativo</b>	233.505
	Proventi e oneri finanziari	(100.000)
	Rettifiche di valore di attività finanziarie	0
<b>F</b>	<b>Risultato prima dei componenti straordinari e delle imposte</b>	133.505
	Proventi e oneri straordinari	(10.000)
<b>G</b>	<b>Risultato prima delle imposte</b>	123.505
	Imposte dell'esercizio	(90.000)
<b>H</b>	<b>Utile dell'esercizio</b>	33.505

A seguito della valutazione della fusione della Società HIWEB s.r.l. è stata inserita nelle suddivisione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni, l'ambito relativo ai soci non consorziati per evidenziare la previsione di fatturato relativa ai soci extra regionali.

Nell'ambito "Reti fibra ottica" è compreso l'ulteriore affidamento con contratto di fornitura per la realizzazione dell'Estensione dell' Infrastruttura Dorsale Est lotto Nord per una valore di K€ 576.

<b>RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI 2016</b>		
<b>AMBITO</b>	<b>IMPORTO</b>	<b>Valore percentuale</b>
REGIONE	4.302.049,30	36%
SANITA' E SOCIALE	5.749.874,78	48%
ENTI LOCALI	945.002,08	8%
ENTI NON CONSORZIATI	370.000,00	3%
OPERATORI WHOLESAL	585.950,00	5%
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>11.952.876,15</b>	<b>100%</b>

La seguente tabella riporta la composizione della compagine consortile di Umbria Digitale

COMPAGINE SOCIALI DI UMBRIA DIGITALE S.C.A R.L. AL 30 GIUGNO 2015		VALORE DELLA PARTECIPAZIONE	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE
1	REGIONE UMBRIA	€ 3.076.929,17	76,92322925%
2	COMUNE DI PERUGIA	€ 203.457,79	5,08644500%
3	COMUNE DI TERNI	€ 140.529,63	3,51324100%
4	COMUNE DI CITTÀ DI CASTELLO	€ 89.329,42	2,23323600%
5	COMUNE DI FOLIGNO	€ 77.162,45	1,92906100%
6	COMUNE DI ORVIETO	€ 100.492,92	2,51232300%
7	PROVINCIA DI PERUGIA	€ 214.991,51	5,37478800%
8	COMUNE DI SPOLETO	€ 32.236,18	0,80590500%
9	PROVINCIA DI TERNI	€ 31.859,88	0,79649700%
10	COMUNITÀ MONTANA DEL TRASIMENO	€ 31.358,15	0,78395400%
11	COMUNE DI BASTIA	€ 1.379,76	0,03449400%
12	ASL 1	€ 31,36	0,00078400%
13	ASL 2	€ 31,36	0,00078400%
14	AMBITO TERRITORIALE INTEGRATO 4 (ATI4)	€ 3,77	0,00009400%
15	AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA	€ 15,68	0,00039200%
16	AZIENDA OSPEDALIERA DI TERNI	€ 15,68	0,00039200%
17	COMUNE DI ALLERONA	€ 0,88	0,00002200%
18	COMUNE DI ALVIANO	€ 0,72	0,00001800%
19	COMUNE DI ARNONE	€ 1,36	0,00003400%
20	COMUNE DI ATTIGLIANO	€ 0,85	0,00002100%
21	COMUNE DI BASCHI	€ 1,32	0,00003300%
22	COMUNE DI BETTONA	€ 1,79	0,00004500%
23	COMUNE DI CALVI DELL'UMBRIA	€ 0,90	0,00002200%
24	COMUNE DI CANNARA	€ 1,88	0,00004700%
25	COMUNE DI CITERNA	€ 1,52	0,00003800%
26	COMUNE DI CITTA' DELLA PIEVE	€ 3,42	0,00008600%
27	COMUNE DI COLLAZZONE	€ 1,44	0,00003600%
28	COMUNE DI CORCIANO	€ 6,84	0,00017100%
29	COMUNE DI DERUTA	€ 3,89	0,00009700%
30	COMUNE DI FABRO	€ 1,32	0,00003300%
31	COMUNE DI GIOVE	€ 0,87	0,00002200%
32	COMUNE DI GUALDO CATTANEO	€ 2,92	0,00007300%
33	COMUNE DI GUARDEA	€ 0,90	0,00002200%
34	COMUNE DI MAGIONE	€ 5,98	0,00014900%
35	COMUNE DI MONTE SANTA MARIA TIBERINA	€ 0,60	0,00001500%
36	COMUNE DI MONTECCHIO	€ 0,85	0,00002100%
37	COMUNE DI MONTELEONE DI SPOLETO	€ 0,33	0,00000800%
38	COMUNE DI MONTONE	€ 0,77	0,00001900%
39	COMUNE DI NARNI	€ 9,95	0,00024900%
40	COMUNE DI NORCIA	€ 2,40	0,00006000%
41	COMUNE DI OTRICOLI	€ 0,90	0,00002200%
42	COMUNE DI PACIANO	€ 0,46	0,00001100%
43	COMUNE DI PANICALE	€ 2,61	0,00006500%
44	COMUNE DI PARRANO	€ 0,29	0,00000700%
45	COMUNE DI PENNA IN TEVERINA	€ 0,50	0,00001300%
46	COMUNE DI PIEGARO	€ 1,77	0,00004400%
47	COMUNE DI PIETRALUNGA	€ 1,18	0,00002900%

48	COMUNE DI POGGIODOMO	€ 0,10	0,00000300%
49	COMUNE DI SAN GIUSTINO	€ 4,98	0,00012400%
50	COMUNE DI SAN VENANZO	€ 1,11	0,00002800%
51	COMUNE DI SELLANO	€ 0,63	0,00001600%
52	COMUNE DI STRONCONE	€ 2,12	0,00005300%
53	COMUNE DI TUORO SUL TRASIMENO	€ 1,79	0,00004500%
54	COMUNE DI UMBERTIDE	€ 7,36	0,00018400%
55	COMUNE DI VALFABBRICA	€ 1,71	0,00004300%
56	UMBRIA SALUTE S.c.a.r.l.	€ 94,08	0,00235200%
		€ 4.000.000,00	100,00000%

Stante la specifica natura giuridica consortile ed in house di Umbria Digitale S.c.a.r.l., i rapporti con i soci sono disciplinati sia nello statuto sociale che nei sopra richiamati riferimenti normativi; il tutto nel rispetto delle normative comunitarie e nazionali in materia.

In particolare con la sottoscrizione della convenzione per l'esercizio del controllo analogo congiunto su "UMBRIA DIGITALE s.c.a.r.l.", i soci definiscono le modalità con cui esercitare su Umbria Digitale il controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi attraverso forme di controllo congiunto nonché gli elementi necessari delle convenzioni da stipularsi tra Umbria Digitale s.c.a.r.l. e i singoli soci per le attività che saranno conferite, affidate o cofinanziate dagli stessi e la relativa contribuzione.

Come sopra riportato, alla costituzione di Umbria Digitale Scarl, i soci consorziati risultano essere 56. Si prevede nei prossimi mesi l'ingresso di ulteriori soci pubblici così come definito nella DGR n. 1153/2014.

## D.LGS. 231/2001

Il D.Lgs. n. 231/2001 Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha ad oggetto i reati contro la Pubblica Amministrazione, a cui si sono aggiunti nel tempo altre tipologie di reato, tutte previste all'art.24, 24 bis, 24 ter, 25, 25 bis, 25 ter, 25 quater, 25 quinquies, 25 sexies, 25 septies, 25 octies,, 25 novies, 25 decies, 25 undicies, 25 duodecies, del medesimo decreto.

Con l'entrata in vigore del D.Lgs.n.231/2001, le società non possono più dirsi estranee alle conseguenze dirette dei reati commessi da singole persone fisiche nell'interesse della società stessa. Infatti, oltre alle sanzioni pecuniarie, vengono introdotte quelle di sospensione e di interdizione parziale o totale dalle attività di impresa.

A fronte di tale scenario, tuttavia, l'art. 6 del decreto in questione contempla l'esonero della società da responsabilità se questa dimostra, in occasione di un procedimento penale per uno dei reati considerati, di aver adottato un Modello Organizzativo idoneo a prevenire la realizzazione dei predetti reati.

Con delibera n. 168 del 31/03/2015, stante l'avvenuta fusione per incorporazione di Webred S.p.A. in Centralcom S.p.A. e la successiva trasformazione di quest'ultima in Umbria Digitale,

L'Amministratore Unico, ha approvato il Codice Etico ed il Modello Organizzativo 231/2001 di Webred S.p.A., opportunamente integrato ed implementato per tutte le parti riferite ai più recenti obblighi di anticorruzione/trasparenza di cui alla Legge 190/2012 e al D.Lgs. 33/2013, nonché alle disposizioni del Decreto 39/2013 in materia di inconfiribilità e incompatibilità degli incarichi.

Il M.O. 231 di Umbria Digitale funge pertanto da "Piano per la Prevenzione della Corruzione" di Umbria Digitale.

## POLITICHE DI GESTIONE DEL PERSONALE

Il processo di valutazione e sviluppo del personale di Umbria Digitale è definito nel sistema della Qualità aziendale ed è finalizzato alla valutazione delle risorse umane, alla individuazione del percorso formativo necessario allo sviluppo della professionalità ed è propedeutico all'applicazione del sistema incentivante.

Negli ultimi anni, anche a causa del processo in corso di riorganizzazione della filiera ICT regionale, non è stato possibile perseguire una politica di sviluppo del personale strutturata e puntuale, nè di conseguenza attivare gli opportuni sistemi incentivanti.

Chiarito il ruolo dell'azienda e giunti al termine della fase di riordino del comparto ICT regionale, si rende opportuno già a partire dall'anno 2015, anche sulla base del nuovo modello organizzativo, intervenire fortemente sulla formazione del personale, in particolare al fine di rispondere alle nuove esigenze scaturite dall'adozione delle best practice ITIL per l'erogazione dei servizi e della metodologia PRINCE 2 per la gestione dei progetti. Relativamente a PRINCE2, già nel corso del 2015, è stata avviata specifica attività formativa che ha portato alla certificazione su tale metodo di 8 persone.

## POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

L'azienda, in qualità di società a totale capitale pubblico, effettua le acquisizioni di beni e servizi con ruolo pubblicistico nel rispetto delle normative previste per gli appalti pubblici e più precisamente del D. Lgs. 163/2006 e del D.P.R. 207/2010, regolamento di attuazione dello stesso.

Il D. Lgs. 163/2006 prevede varie tipologie di procedure per l'acquisto di beni e servizi di cui le principali sono la procedura aperta, la procedura ristretta, la procedura negoziata. Tra le procedure negoziate è ricompreso il cottimo fiduciario di cui all'art. 125, comma 9 e seguenti del Codice Appalti per il quale Umbria Digitale ha uno specifico Regolamento interno.

A norma del suddetto art. 125 e dell'art. 332 del D.P.R. 207/2010, Umbria Digitale si rivolge a fornitori qualificati e inseriti nel proprio Albo fornitori. Inoltre, in linea con gli indirizzi normativi nazionali, Umbria Digitale utilizza prevalentemente il mercato elettronico della PA (MEPA) e le Convenzioni rese disponibili da CONSIP.

Il processo di acquisto di beni e servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di

Umbria Digitale. In particolare, la qualificazione, la gestione dell'albo nonché la diffusione delle informazioni relative ai fornitori, avviene secondo quanto definito nella procedura della Qualità 'Gestione Albo dei Fornitori'.

In generale il processo di acquisto esige il massimo rispetto della normativa e la massima correttezza nelle relazioni commerciali, nella gestione e nell'esecuzione delle attività. A tal fine il processo di qualificazione è aperto a tutti i richiedenti, ma viene attivato, in relazione alle priorità di acquisto, solo sulle categorie merceologiche e sui fornitori di interesse strategico.

Le performance dei fornitori (costi, qualità, rispetto dei tempi di consegna, etc.) sono monitorate da una apposita Funzione cui fa capo la gestione delle attività di acquisto con un sistema di Vendor Rating attraverso valutazioni complessive sui prodotti/prestazioni/servizi forniti secondo i principi generali riportati nella specifica 'Gestione Albo dei Fornitori'.

La documentazione relativa all'attività di acquisto viene redatta e conservata in modo da consentire la ricostruzione delle diverse fasi (tracciabilità in relazione alle modalità di acquisto e alle previsioni di legge).

Il processo di approvvigionamento include le fasi di: pianificazione dei fabbisogni, emissione della richiesta di acquisto, acquisizione e monitoraggio delle forniture.

In particolare le attività relative alle procedure acquisto sono gestite tramite il software "B-Web" che traccia tutti i passaggi di stato e le relative firme di approvazione tramite un apposito file di log.

La procedura di approvvigionamento di beni o servizi è finalizzata sempre inoltrando ai fornitori un ordine o un contratto di acquisto, previa verifica dei requisiti generali e speciali dettati dal codice dei contratti pubblici (Dlgs. 163/2006).

## ANTICORRUZIONE

Con riferimento alle nuove Linee Guida per l'attuazione della normativa in tema di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici pubblicate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.).

A tal fine Umbria Digitale nel corso del 2015 ha definito un intervento progettuale-formativo, avvalendosi del supporto della Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica, che mira a implementare le conoscenze e gli strumenti necessari per garantire in Umbria Digitale la compliance alle normative anticorruzione e trasparenza oltre che supportare l'implementazione di un sistema permanente di monitoraggio e controllo incardinato nei processi aziendali.