

PIANO TRIENNALE DELLE ATTIVITÀ

2017-2019

(AGGIORNAMENTO PIANO INDUSTRIALE 2016-2018)

12/12/2016



SOMMARIO

| | |
|---------------------------|----|
| Riferimenti | 3 |
| Umbria Digitale | 5 |
| Mercato e Ambiti | 10 |
| Fattori Produttivi..... | 11 |
| Attività..... | 20 |
| Focus 2017 | 21 |
| Evoluzioni 2017-2019..... | 26 |
| Economics | 29 |
| Governance | 32 |

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 |
| DGR 1637/2015 | Piano Stralcio 2016 dei Servizi di Gestione ICT della Giunta Regionale e dei Servizi |

Infrastrutturali prioritari Approvazione

| | |
|---------------|--|
| DGR 1536/2015 | Assemblea straordinaria e ordinaria dei soci di Umbria Digitale del 18 dicembre 2015. Determinazioni (Approvazione Piano industriale 2016-2018) |
| DGR 903/2016 | Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) per l'anno 2016, riferito al periodo 2016-2018. Approvazione |
| DGR 684/2016 | Assemblea ordinaria dei soci di Umbria Digitale scarl del 23 giugno 2016. Determinazioni (Approvazione Budget 2016) |
| DGR 1335/2016 | Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) per l'anno 2017 ex art.4 della l.r. n.9/2014. Piano stralcio delle gestioni e determinazioni sulla spesa corrente informatica |

UMBRIA DIGITALE

PREMESSA

Il presente documento viene redatto secondo quanto disposto dagli artt. 15 e 23 dello statuto societario.

In particolare rispetto all'aggiornamento del Piano triennale delle attività, l'art. 15, comma 5 dello statuto prevede che *“il Piano triennale si basa su valori monetari costanti riferiti al primo esercizio è scorrevole ed è annualmente aggiornato; in relazione alla differente natura delle attività svolte, attua una distinta evidenziazione gestionale e contabile, riferita ai diversi soci”*.

Si precisa che il presente Piano Triennale delle attività conferma quasi integralmente quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018 approvato nella seduta assembleare del 18 dicembre 2015, provvedendo all'aggiornamento delle attività ivi previste.

MISSION

Rispetto alla *mission* si conferma quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018 rimarcando il ruolo "istituzionale" di Umbria Digitale.

Infatti, 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 precommerciali e come facilitatore di iniziative di trasferimento tecnologico, può svolgere la funzione di centrale di committenza ai sensi dell'articolo 37 e ss. del D.Lgs. 50/2016, per appalti e concessioni di forniture e servizi, rientranti nelle finalità della società consortile.

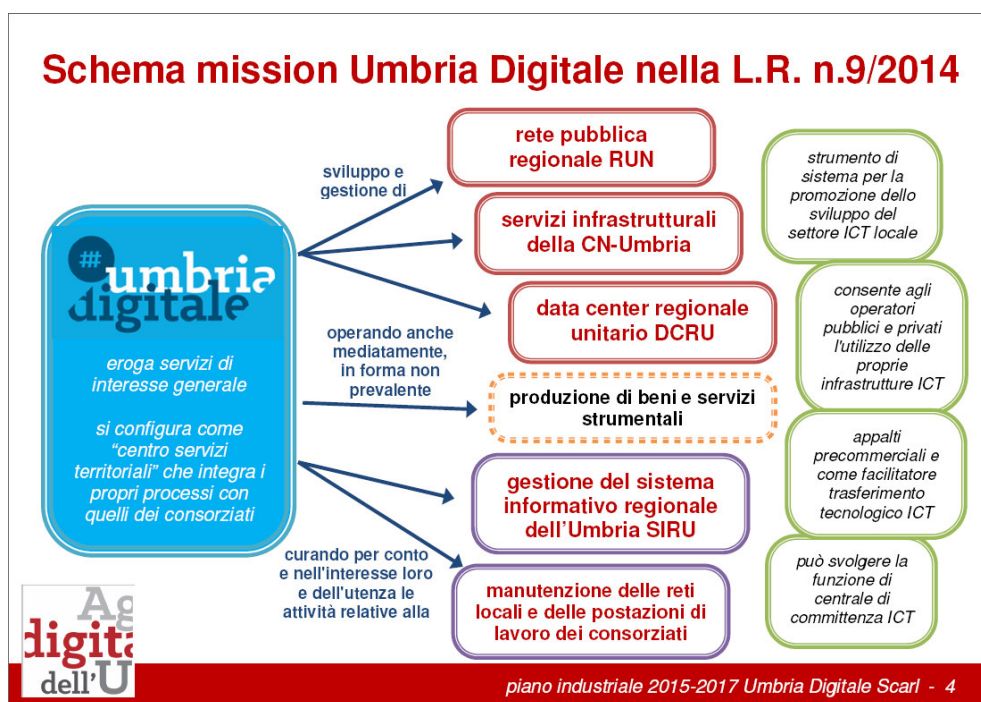


Figura 1 - Schema della missione di Umbria Digitale come da allegato alla L.R. n.9/2014

Si confermano altresì le "attività operative" di 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'utilizzo.
- 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

Confermando quanto riportato nel piano industriale 2016-2018, 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 i dettati normativi, 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;
- Service Desk come unico punto di contatto per tutte le esigenze degli enti soci;
- un parco clienti favorendo l'ingresso nella società consortile delle partecipate dei Comuni (entro il 2017 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.

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"

Nel corso del 2016 si sono perfezionate 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.

A dicembre 2016 la compagine societaria risulta costituita dalla Regione Umbria per il 76,92% e per la restante parte dalle ASL e dalle Aziende Ospedaliere dell'Umbria, dai comuni dell'Umbria ed altri enti per un totale di 74 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 struttura a supporto per realizzare il processo di miglioramento delle strutture e dei servizi, svolgendo un ruolo attivo sia nella progettazione che nella realizzazione dei nuovi sistemi, necessari per il processo di decentramento e semplificazione amministrativa, nonché assicurando il costante e corretto funzionamento dei servizi rivolti al cittadino nei seguenti ambiti. Per un maggiore approfondimento si rimanda quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018.

FATTORI PRODUTTIVI

ORGANIZZAZIONE

Il **modello organizzativo**, adottato ad ottobre 2015 ed aggiornato il 1 febbraio 2016, prevede:

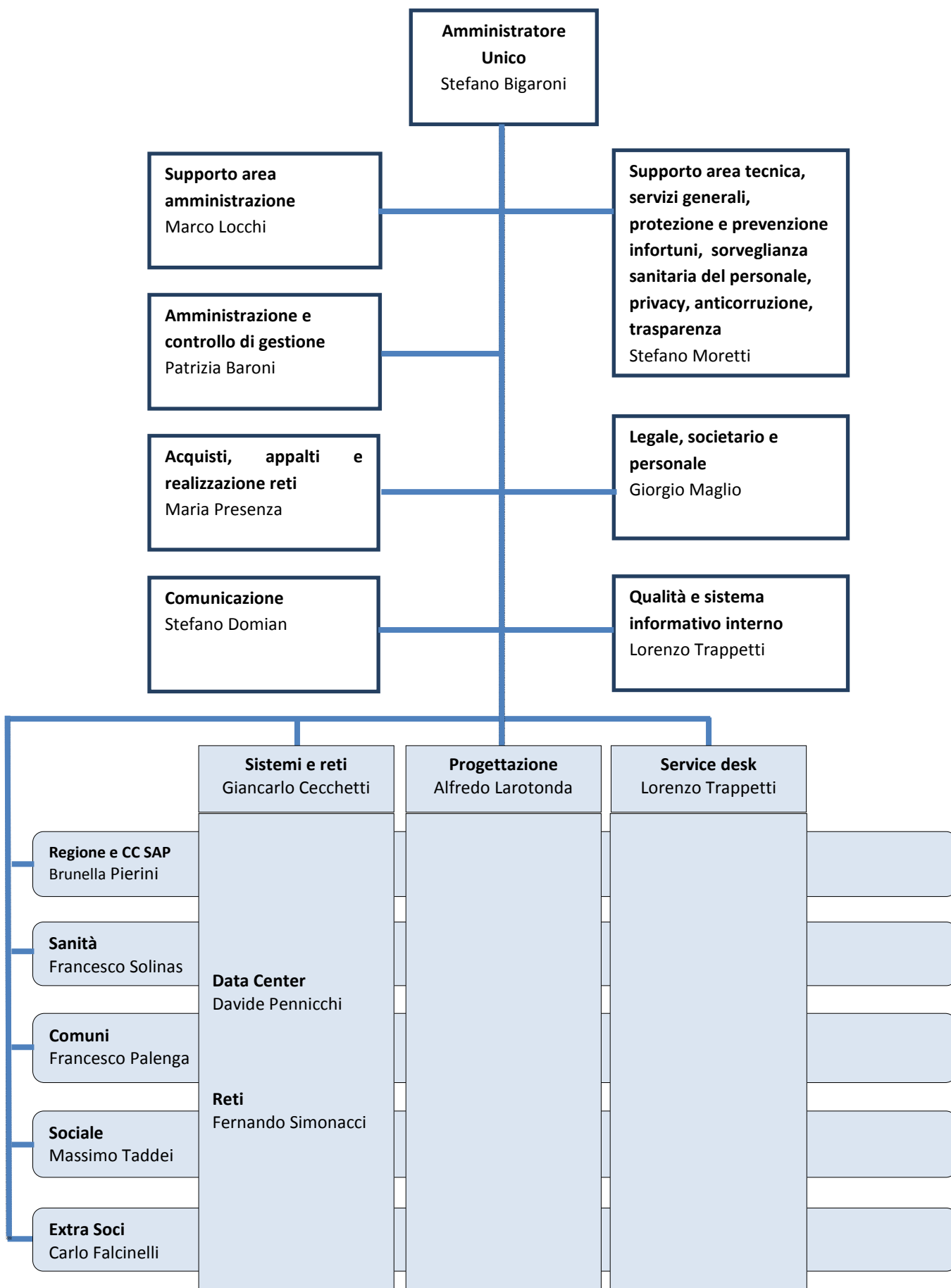
- un **vertice gerarchico** che si avvale di un **comitato di gestione**, composto dai principali esponenti delle unità organizzative, per governare in modo integrato il **portafoglio** dei progetti e delle risorse, effettuare le scelte di **make or buy** e governare il programma di **cambiamento**
- **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/continue, 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 di Umbria Digitale attualmente sono due: una a Perugia ed una Terni.

Come noto, nel corso del 2016 è stato indetto un avviso pubblico per la ricerca di un immobile nel Comune di Perugia da adibire a sede legale e operativa di Umbria Digitale da acquistare in proprietà nonché è stato presentato un approfondimento per valutare nuove soluzioni per il Data Center Regionale Unitario attualmente ubicato a 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. Sul tema si conferma quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018.

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.

Per un maggiore dettaglio sulla consistenza della infrastruttura e sulle modalità di gestione si rimanda a quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018

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).

In particolare, nell'annualità 2016 UD ha attivato un primo cluster di utenze pubbliche nell'ambito della sanità e degli enti locali umbri. Tale fase rappresenta un primo stralcio funzionale di un progetto più ampio che vedrà l'evoluzione nelle prossime annualità 2017-2019 con estensione ad altre sedi della PA tra le quali anche le scuole del territorio.

Umbria Digitale nel corso del 2017 intende predisporre un offerta di servizi di connettività con condizioni agevolate per i propri Soci.

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 86 dipendenti, di cui 24 donne e 62 uomini, con un'età 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 | 10 | 9 | 11 | 25 | 31 |

| Scolarizzazione | Diplomati | Laurea triennale | Laurea magistrale | Dottorati | Altro |
|-----------------|-----------|------------------|-------------------|-----------|-------|
| N. dipendenti | 51 | - | 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, come riportato nel piano industriale 2016-2018, 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.

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**¹ 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.

Nel corso dell'anno 2016 Umbria Digitale ha proseguito con il percorso di adozione e diffusione in azienda della nuova metodologia di gestione progetti adottata dall'Amministrazione Regionale in base a quanto previsto dal disciplinare DD 5562 del 03/08/2015 che 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 ora è la modalità di riferimento per tutti i progetti. Con la D.G.R. 903/2016 del 1/8/2016 con la quale la Regione ha approvato il Piano Digitale Triennale per l'anno 2016 sono state introdotte alcune modifiche a quanto previsto dalla guida di orientamento che sono state recepite nelle nuove modalità di gestione della fase di avvio del progetto.

Nel corso dell'anno 2016 è entrato a regime in azienda l'utilizzo di uno strumento di Project Management ad ausilio delle attività dei project manager e dei team di lavoro per il monitoraggio dei progetti in termini di costi, tempi e risorse umane.

La nuova metodologia è stata fatta propria e recepita nelle procedure del Sistema di Qualità aziendale sottoposto a verifica con esito positivo nel mese di novembre.

Per l'anno 2017 Umbria Digitale consoliderà le conoscenze relative alle metodologie di project management a tutte le risorse aziendali interessate e l'utilizzo dei nuovi strumenti introdotti nel corso del 2016 mettendo a regime la nuova modalità di rendicontazione delle attività già sperimentata positivamente.

¹ 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.

PROCESSI E STRUMENTI DI SERVICE OPERATION

Per l'erogazione dei servizi, a partire dalla fine del 2015, i processi sono stati riorganizzati secondo le **best practice ITIL**². 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 consiste nel:

- registrare le richieste degli utenti
- effettuare diagnosi delle richieste
- effettuare interventi di primo livello (solo se competente)
- gestire l'eventuale escalation al 2° livello (specialista)
- 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.

Il servizio è erogato agli utenti afferenti a tutti gli ambiti aziendali ovvero Regione, Sanità, Sociale, Enti locali ed enti fuori regione (non soci) e, nel corso del 2016, ha fornito assistenza su circa 100 applicativi (incluse le piattaforme).

L'interfaccia telefonica per gli utenti (n. verde 848.883366) è un servizio di accoglienza che provvede a registrare e ad assegnare i cartellini alle specifiche aree di competenza. Essendo le problematiche fortemente verticalizzate, per alcuni applicativi è possibile garantire già al 1° livello competenze specifiche, mentre, negli altri casi si effettua l'escalation della gestione del cartellino ad un 2° livello specialistico.

Ad Inizio 2016 il servizio, prima esternalizzato, a seguito di specifica attività di formazione e affiancamento, è stato preso in carico interamente dal personale di Umbria Digitale.

² 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.

Il servizio è stato evoluto in primis dal punto di vista tecnologico grazie all'acquisizione di una centrale telefonica VOIP di ultima generazione che garantisce servizi innovativi di videoconferenza, stato presenza e, in generale, servizi di collaboration.

Nel corso del 2016 si è provveduto a trasferire sul servizio di help desk (1° livello) la conoscenza sui servizi applicativi utilizzati, in particolare, dai cittadini e dalle imprese, quali: sistema di autenticazione federata FEDUmbria, bandi/SMG, pagamenti on line (PagoUmbria), le cui problematiche vengono ormai gestite quasi interamente già al 1° livello dal personale dell'help desk. Per il 2017 è previsto un'ulteriore crescita delle professionalità del servizio di help desk con la presa in carico di altre problematiche relative a servizi ricorrenti.

Il servizio infine è stato ampliato dal punto di vista dell'orario passando da 50 ore a 56 ore settimanali. (orario standard 8:00-18:00 Lun-Ven e 8:00-14:00 Sab; al di fuori di questo orario le richieste sono raccolte dalla segreteria telefonica appositamente attivata);

A partire da Dicembre 2016, a seguito dell'analisi effettuata sulle richieste di intervento, si è provveduto ad ampliare ulteriormente l'orario con presidio dell'operatore, passando da 56 a 61 ore settimanali (orario standard 8:00-19:00 Lun-Ven e 8:00-14:00 Sab).

Per il 2017 le richieste di assistenza potranno essere effettuate anche via web, da una specifica pagina del sito aziendale (www.umbriadigitale.it) o tramite instant messaging (chat).

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 di 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

A fine 2016 è stato costituito un gruppo di lavoro lavoro ad hoc composto dai responsabili area di competenza Service Desk, Progettazione, Data Center e Reti, con l'obiettivo, per i primi mesi del 2017, di progettare un nuovo modello di "Service transition".

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.

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 (SGQ), 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.

A Novembre 2016, l'azienda è stata sottoposta ad audit da parte dell'ente certificatore (DNV), con esito positivo.

Nel corso del 2016 si è proceduto ad avviare le attività per l'adeguamento del sistema di gestione per la qualità alla nuova ISO 9000:2015. La nuova norma va nella direzione di un approccio alla gestione dei processi focalizzato su sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema gestionale, di una semplificazione documentale, di una più appropriata applicazione della norma al settore dei servizi ed un nuovo approccio nell'identificazione dei rischi nei processi aziendali. *La più importante delle novità è sicuramente l'introduzione del concetto di valutazione del rischio, che si propone di favorire all'interno dell'organizzazione, lo sviluppo di strumenti e metodologie atte all'individuazione e trattamento dei rischi e delle opportunità.* L'approccio basato sul Rischio impone la formale analisi dei rischi per ogni processo organizzativo. Rischio inteso quale probabilità che ci sia, all'interno di uno dei tanti processi aziendali, uno scostamento con quanto pianificato. Scostamento che potrebbe portare ad una "interruzione di business" e quindi a costi. Una corretta gestione dei rischi si prevede avrà conseguenze positive, in termini di opportunità e competitività dell'azienda.

Per il 2017 si prevede il completamento dell'adeguamento del sistema di qualità aziendale alla nuova ISO 9000:2015 e la certificazione dell'azienda sulla norma ISO 27001:2013 ovvero sulla gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) per tutti gli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

ATTIVITÀ

PROGETTI

In generale gli enti serviti da 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.

Per un'analisi di dettaglio si rimanda a quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018.

FOCUS 2017

Nella presente sezione sono descritti i servizi, le attività e le iniziative che caratterizzeranno il 2017

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.

Con DGR n° 1335/2016 la Regione ha adottato il del PDRT 2017-2019 piano stralcio delle gestioni e determinazioni sulla spesa corrente informatica che prevede una sostanziale riduzione delle risorse che comporteranno una corrispettiva rimodulazione del contratto di gestione.

Come noto un ruolo fondamentale avrà il PDRT 2017-2019 lato progettazione la cui adozione costituisce elemento fondamentale per la programmazione interna, sia per l'equilibrio economico-finanziario.

EVOLUZIONE VERSO IL SERVICE DESK

Il Service Desk, rappresenta l'evoluzione, avvenuta nel corso del 2016, del servizio di help desk fornito da Umbria Digitale. Il Service Desk è il primo punto di contatto per gli utenti del Sistema Informativo Aziendale per tutte le richieste di intervento, ma ne amplia:

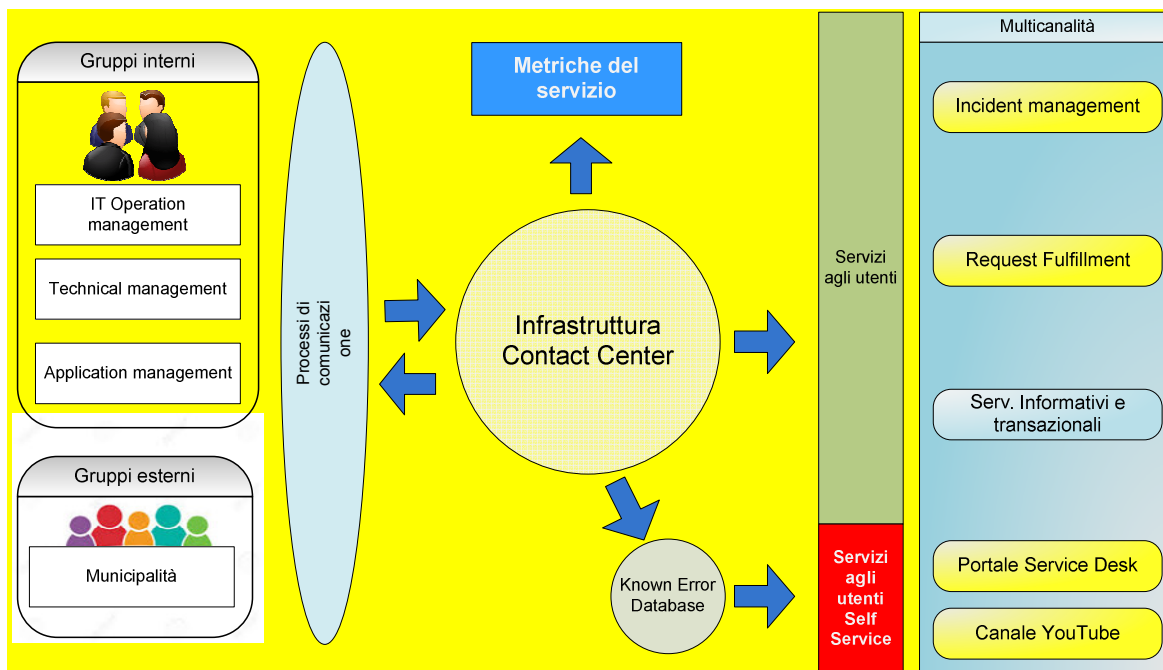
- i servizi offerti attraverso servizi evoluti di comunicazione unificata e di collaboration;
- le modalità di contatto attraverso strumenti quali il Sito web, le App e un canale YouTube (Web TV);
- la disponibilità temporale del servizio attraverso l'estensione temporale dello stesso e la modularità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

Obiettivo per il 2017 è far sì che il service desk diventi per l'utenza il punto unico di contatto, fornendo le risposte più adeguate alle diverse tipologie di esigenze, ovvero:

- 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, indagini di customer satisfaction e svolgere analisi in merito alle reali esigenze di utenti e cittadini.

Il modello di Service Desk che si intende realizzare nel 2017 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.

- Centrale VoIP (già implementata nel 2016)
- 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, ma Service Desk come punto di accesso unico e multicanale ad una pluralità di servizi informativi e transazionali per tutti i cittadini della regione.

Tale progetto, rappresenta un asset strategico di Umbria Digitale, che intende recepire e consolidare per il 2017 le esperienze maturate nel corso dell'anno 2016. Tra le esperienze più significative si riportano quelle effettuate con il Comune di Perugia e con il Comune di Umbertide.

Per il Comune di Perugia sono stati progettati i seguenti servizi:

- **Numero Unico Telefonico** – progettazione della banca dati della conoscenza con casi d'uso ed elenco risposte. Progettazione centrale telefonica Voip per la gestione dell'incoming telefonico. Progettazione software di Citizen Relationship Management per la gestione delle chiamate e delle richieste del Cittadino.
- **Sistema di Digital Signage** – Progettazione di un sistema di distribuzione delle informazioni contenute nella banca dati della conoscenza alimentata dai sistemi di gestione del front end, per erogare informazioni su dispositivi periferici (es. Maxi Schermi) collegati alla rete internet. Progettazione dell'ubicazione strategica dei dispositivi sul territorio e sul riuso di quelli esistenti.
- **Social Wifi** – Progettazione di una piattaforma per la gestione dell'accesso ai sistemi wifi pubblici

basati su una autenticazione via social network. La progettazione ha riguardato anche l'utilizzo dei dati raccolti ai fini di marketing territoriale.

Per il Comune di Umbertide si è provveduto a sostituire il centralino di loro proprietà, integrandolo nella centrale telefonica di Umbria Digitale consentendo all'ente, oltre un minor impegno economico immediato anche la disponibilità di servizi di unified communication.

Per il 2017 si prevede quindi di estendere tali servizi agli altri enti della Regione Umbria, in primis ai comuni che partecipano al programma "Agenda Urbana".

In generale, nel corso del 2017 UD procederà a:

- progettare il nuovo modello operativo di Service Desk;
- riorganizzare le funzioni ed il personale;
- adeguare gli skill del personale;
- implementare adeguate misurazioni dei vari componenti dei servizi in linea con i livelli di servizio (SLA) contrattualizzati con i vari enti.

COMUNI DIGITALI

SERVIZI PER CITTADINI E IMPRESE

Le principali attività sono rivolte ai cittadini +e all'impresa del territorio con l'obiettivo di semplificare la comunicazione con gli enti, facilitando l'accesso ai servizi e ottimizzando le risorse a disposizione. L'azione strategica per la cittadinanza digitale prevede come obiettivo quello di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini e imprese direttamente via internet, con tablet o Smartphone. Sarà necessario concentrarsi sulla valorizzazione degli investimenti fatti in precedenza dagli enti, consolidando l'esperienza e le competenze. Sarà opportuno investire nell'integrazione sempre più forte tra i sistemi realizzati e a disposizione degli enti, per massimizzare le sinergie e aumentare il valore aggiunto dei singoli servizi. Tutto ciò per raggiungere la massima interoperabilità tra processi e servizi amministrativi.

CONSULENZA TEMATICA E SUPPORTO OPERATIVO AGLI ENTI DEL TERRITORIO

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

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

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

normativa e tecnologica sempre più ricorrente.

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

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

A tal fine nel 2016, Umbria Digitale, ha pubblicato un avviso per la qualificazione di piattaforme software gestionali, al fine di individuare una serie di partner tecnologici con cui avviare sinergie operative per soddisfare al meglio le esigenze degli enti locali e allo stesso tempo valorizzare le competenze interne.

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

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

Sul tema si rimanda a quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018

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 disponibili ed attive le infrastrutture e le procedure necessarie per offrire servizi di backup, replica e continuità operativa sulle piattaforme più diffuse nel contesto pubblico. Nel 2016 è stato avviato con l'Università di Perugia un progetto sperimentale per la realizzazione del loro sito di Disaster Recovery in hosting presso il DCRU. La sperimentazione è stata realizzata sfruttando le tecnologie di virtualizzazione e backup condivise e la rete regionale in fibra ottica RUN.

REPERIBILITA' H24 7/7

Umbria Digitale offre un servizio di reperibilità H24, 7 giorni su 7, per fare fronte a possibili situazioni di criticità nell'erogazione dei servizi presenti al DCRU che dovessero verificarsi al di fuori del normale orario di lavoro. Il servizio di reperibilità è stato attivato ad Agosto 2016 in forma sperimentale al fine di analizzare

24/35

e valutare la casistica delle chiamate ricevute e degli interventi eseguiti. Nel 2017, sulla base dei riscontri ottenuti, verrà istituito nella sua forma definitiva.

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.

Inoltre, parallelamente a tale attività di realizzazione, UD collaborerà con la Regione Umbria nell'ambito del Piano Nazionale Banda Ultra larga (BUL) al fine di valorizzare la propria rete in fibra ottica, definire le priorità, coordinare le attività di realizzazione portate avanti dal MISE attraverso la propria società in house Infratel Italia, supportare i Comuni umbri nel rapido rilascio delle autorizzazioni.

Il piano BUL che traguarda al 2020 consentirà di dotare le unità immobiliari della Regione Umbria di adeguati servizi di connettività eliminando in tal modo il divario digitale infrastrutturale.

CENTRALE DI COMMITTENZA E SUPPORTO AL PROCUREMENT

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

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

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

Nel corso del 2017 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

Rispetto all'argomento si conferma quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018.

PIANO DI COMUNICAZIONE

Sul punto si conferma quanto riportato nel Piano Industriale 2016-2018.

EVOLUZIONI 2017-2019

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.

In tale ottica Umbria Digitale ha portato avanti nel 2016 alcune iniziative di realizzazione di piattaforme abilitanti all'erogazione dei servizi digitali quali la piattaforma dei pagamenti elettronici PagoUmbria e l'evoluzione della piattaforma di identità digitale per l'accesso online ai servizi online mediante il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

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.

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 ha avviato l'erogazione di servizi mediante un front-end unico per il cittadino realizzato in accordo alle regole di design emanate da AGID e orientato nativamente all'utilizzo su dispositivi mobili.

VOIP E UNIFIED COMMUNICATIONS

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

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

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

Per maggiori dettagli sugli obiettivi di diffusione di tale innovativo sistema di comunicazione, si rimanda al Piano Industriale 2016-2018.

Nel 2016 Umbria Digitale ha avviato il servizio nel Comune di Umbertide e prevede di ampliarlo e diffonderlo presso altri Enti; a tal proposito la società sta predisponendo una offerta di servizi completa che terrà conto oltre che dei servizi di connettività anche di quelli di comunicazione integrata.

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 2017 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

In continuità con quanto già avviato nel 2016 e nell'ambito dell'ambito dell'Agenda Digitale dell'Umbria UD nel 2017 supporterà la Regione ed il sistema sanitario nel raggiungimento dei seguenti obiettivi, al fine di migliorare 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:

- 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.

PARTNERSHIP CON L'UNIVERSITÀ

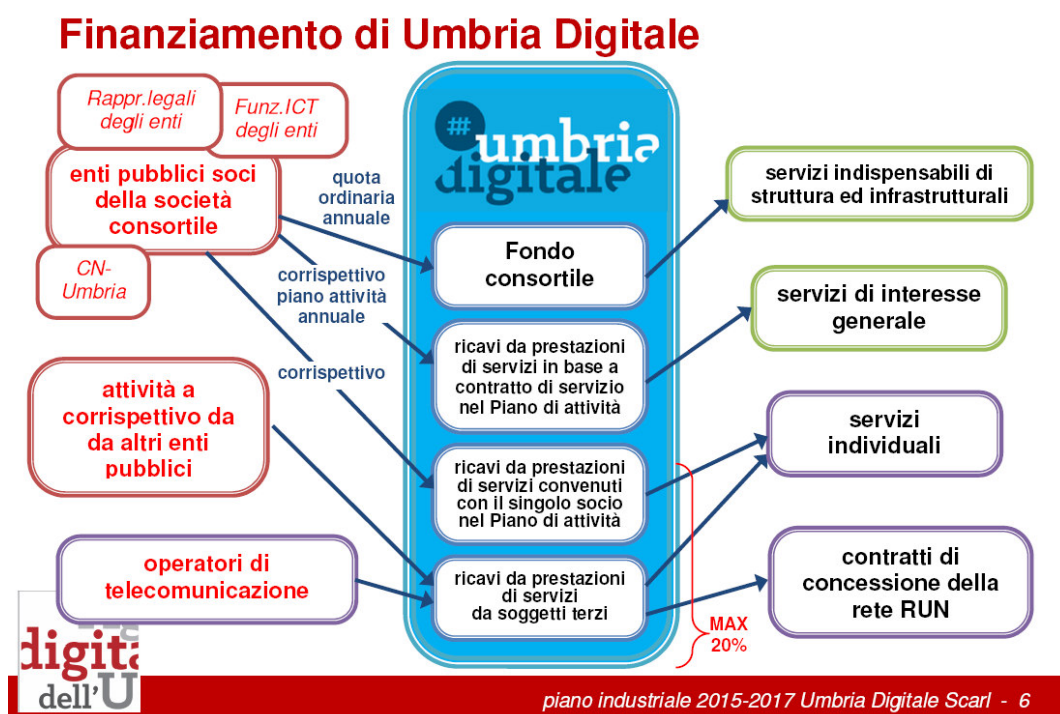
Umbria Digitale intende diventare un attore primario dell'innovazione ICT nel contesto regionale operando in sinergia con l'università per promuovere e supportare progetti e start-up.

Già oggi UD offre opportunità di stage a studenti universitari interessati a vivere un'esperienza operativa. Nel 2016 UD ha avviato attività di collaborazione sotto forma di tirocini rivolti a studenti e neolaureati riscontrando la soddisfazione degli attori coinvolti.

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

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 infrastrutturali³
- Ricavi da soci per la produzione di servizi di “interesse generale”⁴
- Ricavi da soci per prestazioni di servizi “individuali” convenuti con i soci stessi (singoli o raggruppati)⁵
- Ricavi da enti pubblici non soci per prestazioni di servizi
- Ricavi da soggetti privati per prestazioni di servizi e concessioni di infrastrutture



³ 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]

⁴ 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]

⁵ 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 2016

Come indicato nella Relazione semestrale 2016, i valori di riprevisione economica per l'esercizio 2016, rispetto al Budget, sono stati rivisti in funzione della definizione degli interventi e dei progetti esposti nel documento di programmazione regionale (PDRT 2016-2018), che per alcuni casi hanno notevolmente variato i valori stimati ad inizio anno sia da un punto di vista economico che per i tempi di fattibilità e conclusione delle attività. Al suddetto documento di programmazione regionale (PDRT) sono seguite con ritardo specifiche delibere di affidamento delle singole attività ad Umbria Digitale. Tale situazione ha comportato significative incertezze sui tempi di esecuzione delle attività da realizzare nell'esercizio.

Tanto premesso di seguito si riportano i dati economici riportati nella relazione semestrale 2016

VALORI ECONOMICI 2016

| | | |
|----------|--|-------------|
| A | Ricavi delle vendite e delle prestazioni | 13.071.000 |
| | Incrementi di immobilizzazione per lavori interni | 37.000 |
| | Contributi in c/capitale | 307.000 |
| | Contributi in c/esercizio | 237.000 |
| | Altri ricavi e proventi | 78.000 |
| B | Valore della produzione "tipica" | 13.730.000 |
| | Consumi di materie prime e servizi esterni | (7.455.000) |
| C | Valore aggiunto | 6.275.000 |
| | Costo del lavoro | (5.203.000) |
| D | Margine operativo lordo | 1.072.000 |
| | Ammortamenti | (710.00) |
| | Altri stanziamenti rettificativi | (55.000) |
| | Stanziamenti a fondi rischi ed oneri | 0 |
| | Saldo proventi ed oneri diversi | (100.000) |
| E | Risultato operativo | 207.000 |
| | Proventi e oneri finanziari | (120.000) |
| | Rettifiche di valore di attività finanziarie | 0 |
| F | Risultato prima dei componenti straordinari e delle imposte | 87.000 |
| G | Risultato prima delle imposte | 87.000 |
| | Imposte dell'esercizio | (70.000) |
| H | Utile dell'esercizio | 17.000 |

BUDGET 2017

I valori economici per l'anno 2017, stante i ritardi nella definizione del PDRT 2017-2019 (ad oggi adottato solo per il valore delle gestioni) vengono in via del tutto previsionale confermati quelli del Consuntivo 2016, confermando altresì il valore delle quote di contributo al fondo consortile dell'anno precedente in capo ai singoli soci.

GOVERNANCE
SOCI

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

| | COMPAGINE SOCIALI DI UMBRIA DIGITALE S.C.A R.L. A DICEMBRE 2016 | PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE | VALORE DELLA PARTECIPAZIONE |
|----|--|--|--|
| 1 | REGIONE DELL'UMBRIA | 76,921610% | € 3.076.874,54 |
| 2 | PROVINCIA DI PERUGIA | 5,374788% | € 214.991,51 |
| 3 | COMUNE DI PERUGIA | 5,086445% | € 203.457,79 |
| 4 | COMUNE DI TERNI | 3,513241% | € 140.529,63 |
| 5 | COMUNE DI ORVIETO | 2,512323% | € 100.492,92 |
| 6 | COMUNE DI CITTA' DI CASTELLO | 2,233236% | € 89.329,42 |
| 7 | COMUNE DI FOLIGNO | 1,929061% | € 77.162,45 |
| 8 | COMUNE DI SPOLETO | 0,805905% | € 32.236,18 |
| 9 | PROVINCIA DI TERNI | 0,796497% | € 31.859,88 |
| 10 | COMUNITA' MONTANA DEL TRASIMENO | 0,783954% | € 31.358,15 |
| 11 | COMUNE DI BASTIA UMBRA | 0,034494% | € 1.379,76 |
| 12 | UMBRIA SALUTE | 0,00235200% | € 94,08 |
| 13 | A.S.L. 1 | 0,000784% | € 31,36 |
| 14 | A.S.L. 2 | 0,000784% | € 31,36 |
| 15 | AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA | 0,000392% | € 15,68 |
| 16 | AZIENDA OSPEDALIERA DI TERNI | 0,000392% | € 15,68 |
| 17 | COMUNE DI GUBBIO | 0,000384% | € 15,36 |
| 18 | COMUNE DI ASSISI | 0,000312% | € 12,48 |
| 19 | COMUNE DI NARNI | 0,000249% | € 9,95 |
| 20 | COMUNE DI TODI | 0,000207% | € 8,29 |
| 21 | COMUNE DI MARSCIANO | 0,000198% | € 7,91 |
| 22 | COMUNE DI UMBERTIDE | 0,000184% | € 7,36 |
| 23 | COMUNE DI CORCIANO | 0,000171% | € 6,84 |
| 24 | COMUNE DI MAGIONE | 0,000149% | € 5,98 |
| 25 | COMUNE DI SAN GIUSTINO | 0,000124% | € 4,98 |
| 26 | COMUNE DI DERUTA | 0,000097% | € 3,89 |
| 27 | AMBITO TERRITORIALE INTEGRATO 4 (ATI4) | 0,000094% | € 3,77 |
| 28 | COMUNE DI CITTA' DELLA PIEVE | 0,000086% | € 3,42 |
| 29 | COMUNE DI GUALDO CATTANEO | 0,000073% | € 2,92 |
| 30 | COMUNE DI PANICALE | 0,000065% | € 2,61 |
| 31 | COMUNE DI TORGIANO | 0,000064% | € 2,54 |
| 32 | COMUNE DI NORCIA | 0,000060% | € 2,40 |
| 33 | COMUNE DI STRONCONE | 0,000053% | € 2,12 |
| 34 | COMUNE DI CANNARA | 0,000047% | € 1,88 |
| 35 | COMUNE DI BETTONA | 0,000045% | € 1,79 |
| 36 | COMUNE DI TUORO SUL TRASIMENO | 0,000045% | € 1,79 |
| 37 | COMUNE DI PIEGARO | 0,000044% | € 1,77 |
| 38 | COMUNE DI VALFABBRICA | 0,000043% | € 1,71 |
| 39 | COMUNE DI GIANO DELL'UMBRIA | 0,000039% | € 1,58 |
| 40 | COMUNE DI CITERNA | 0,000038% | € 1,52 |

| | | | |
|----|--------------------------------------|-----------|----------------|
| 41 | COMUNE DI COLLAZZONE | 0,000036% | € 1,44 |
| 42 | COMUNE DI ARNONE | 0,000034% | € 1,36 |
| 43 | COMUNE DI BASCHI | 0,000033% | € 1,32 |
| 44 | COMUNE DI FABRO | 0,000033% | € 1,32 |
| 45 | COMUNE DI PIETRALUNGA | 0,000029% | € 1,18 |
| 46 | COMUNE DI SAN VENANZO | 0,000028% | € 1,11 |
| 47 | COMUNE DI FERENTILLO | 0,000024% | € 0,97 |
| 48 | COMUNE DI CALVI DELL'UMBRIA | 0,000022% | € 0,90 |
| 49 | COMUNE DI GUARDEA | 0,000022% | € 0,90 |
| 50 | COMUNE DI OTRICOLI | 0,000022% | € 0,90 |
| 51 | COMUNE DI ALLERONA | 0,000022% | € 0,88 |
| 52 | COMUNE DI GIOVE | 0,000022% | € 0,87 |
| 53 | COMUNE DI FRATTA TODINA | 0,000021% | € 0,86 |
| 54 | COMUNE DI ATTIGLIANO | 0,000021% | € 0,85 |
| 55 | COMUNE DI MONTECCHIO | 0,000021% | € 0,85 |
| 56 | COMUNE DI FICULLE | 0,000021% | € 0,83 |
| 57 | COMUNE DI MONTE CASTELLO DI VIBIO | 0,000020% | € 0,81 |
| 58 | COMUNE DI LUGNANO IN TEVERINA | 0,000020% | € 0,79 |
| 59 | COMUNE DI MONTONE | 0,000019% | € 0,77 |
| 60 | COMUNE DI ALVIANO | 0,000018% | € 0,72 |
| 61 | COMUNE DI SELLANO | 0,000016% | € 0,63 |
| 62 | COMUNE DI MONTE SANTA MARIA TIBERINA | 0,000015% | € 0,60 |
| 63 | COMUNE DI CERRETO DI SPOLETO | 0,000014% | € 0,56 |
| 64 | COMUNE DI PENNA IN TEVERINA | 0,000013% | € 0,50 |
| 65 | COMUNE DI PACIANO | 0,000011% | € 0,46 |
| 66 | COMUNE DI PRECI | 0,000011% | € 0,45 |
| 67 | COMUNE DI LISCIANO NICCONI | 0,000008% | € 0,33 |
| 68 | COMUNE DI MONTELEONE DI SPOLETO | 0,000008% | € 0,33 |
| 69 | COMUNE DI PARRANO | 0,000007% | € 0,29 |
| 70 | COMUNE DI SANT'ANATOLIA DI NARCO | 0,000007% | € 0,26 |
| 71 | COMUNE DI SCHEGGINO | 0,000006% | € 0,22 |
| 72 | COMUNE DI VALLO DI NERA | 0,000006% | € 0,22 |
| 73 | COMUNE DI POLINO | 0,000004% | € 0,15 |
| 74 | COMUNE DI POGGIODOMO | 0,000003% | € 0,10 |
| | | 100% | € 4.000.000,00 |

Stante la specifica natura giuridica consortile ed in house di Umbria Digitale Scarl, 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 74. Si prevede nel corso dei 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. 53 del 23/03/2016, l'Amministratore Unico di Umbria Digitale Scarl ha approvato il nuovo Codice Etico ed il Modello Organizzativo 231/2001. L'integrazione/implementazione operata da Umbria Digitale è avvenuta rielaborando i processi presenti nel vecchio M.O. 231 sulla base della mappatura dei rischi già effettuata dalla società nonché il controllo dei flussi da parte dell'ODV.

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. 50/2016.

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. 50/2016).

ANTICORRUZIONE

Con delibera n° 47 del 1 febbraio 2016 l'Amministratore Unico ha adottato il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2016-2018, del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2016-2018 e del Codice di Comportamento nonché nominato il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Nel corso del 2016 è proseguito l'intervento progettuale-formativo, con il 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.