Agenda digitale dell'Umbria

Regione Umbria

Linee di indirizzo per il Piano industriale 2015-2017 di Umbria Digitale Scarl

Questo lavoro è pubblicato sotto licenza Creative Commons "Attribuzione 3.0 Italia" (CC BY). Per visualizzare una copia della licenza visitare il sito: http://creative commons.org/licenses/by/3.0/it/

v1.7 del 27/06/2014

Mission di Umbria Digitale nella L.R. n.9/2014

- La l.r. 29 aprile 2014, n.9, riporta all'Articolo 11, comma 2, quanto segue:

"2. Umbria Digitale eroga, ***secondo quanto previsto nel PDRT,***
servizi di interesse generale

per lo ***sviluppo e la gestione della rete pubblica regionale RUN***
di cui all' art.6 della l.r. 31/2013
e dei ***servizi infrastrutturali della CN-Umbria***
di cui all' art.10 della l.r. n. 8/2011,
nonché del ***data center regionale unitario DCRU*** *di cui all' art.5,*

operando anche mediatamente, in forma non prevalente,
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 per conto e nell'interesse loro e dell'utenza le attività relative alla
gestione del sistema informativo regionale dell'Umbria SIRU
di cui al medesimo art.5 ed alla ***manutenzione delle reti locali***
e delle postazioni di lavoro *dei consorziati,*

configurandosi come centro servizi territoriali
che ***integra i propri processi con quelli dei consorziati.****"*

- Ulteriori specificazioni di cui all'Articolo 11, commi 3-7:

*"3. I soggetti pubblici **soci della società consortile accedono a tutti i servizi infrastrutturali della CN-Umbria e del Data center regionale unitario**.*

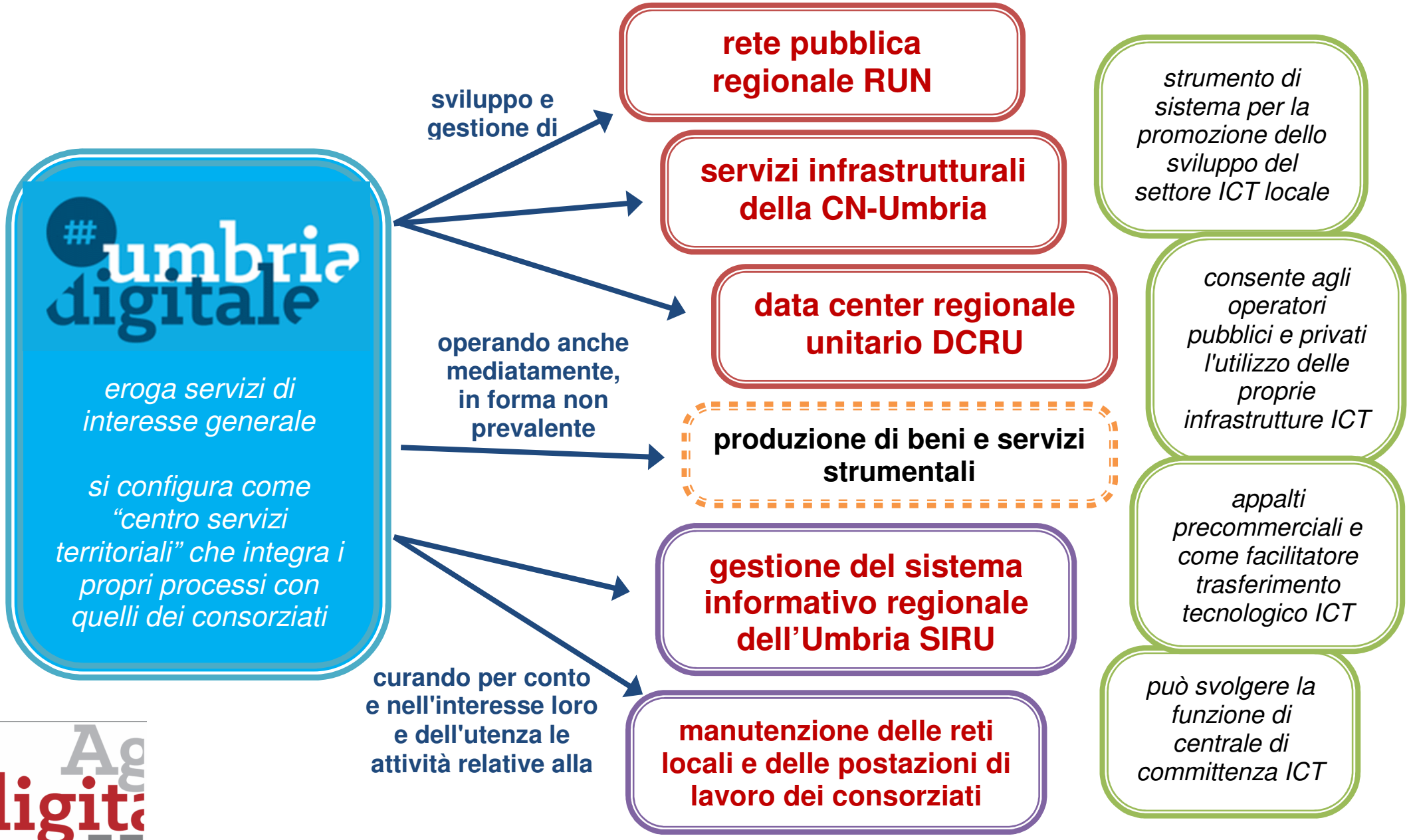
*4. Sono attività d'interesse generale, in particolare, quelle: di **conduzione di sistemi informativi di carattere sanitario interaziendale a valenza regionale** per le funzioni di coordinamento, valutazione e controllo delle attività del Servizio sanitario regionale; di supporto della progettazione e della direzione esecutiva dei sistemi informativi dialoganti con i sistemi ministeriali e dei sistemi informativi per la gestione di flussi di interesse regionale; di supporto per l'integrazione dei sistemi informatici regionali con quelli aziendali.*

*5. Umbria Digitale è **strumento di sistema per la promozione dello sviluppo del settore ICT locale**. L'attività di sviluppo software è **progressivamente affidata al mercato**, anche per i programmi applicativi già realizzati.*

*6. Umbria Digitale, nel perseguimento della propria attività di interesse generale, **consente agli operatori pubblici e privati l'utilizzo delle proprie infrastrutture attraverso consultazioni pubbliche e forme di partenariato pubblico-privato**. La società consortile, nel rispetto dell'autonomia funzionale ed organizzativa dei consorziati, può partecipare alla definizione e sviluppo di servizi o prodotti innovativi mediante **appalti precommerciali** e come facilitatore di iniziative di **trasferimento tecnologico** nel settore ICT.*

*7. Umbria Digitale 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."*

Schema mission Umbria Digitale nella L.R. n.9/2014



Pianificazione attività di Umbria Digitale

Linee guida strategiche per la società dell'informazione *L.R. n.9/2014*

Piano telematico *L.R. n.31/2013 - quadro strategico*

indirizzi strategici

Assemblea legislativa

Giunta regionale

Piano digitale regionale triennale *L.R. n.9/2014*

Programmi attuativi

Progetti

gestione domanda + pianificazione&controllo

Funzione ICT della Giunta

Taskforce Agenda digitale

Comitato tecnico CN-Umbria

Piano industriale triennale

Budget previsionale

Piano attività annuale *(unitario per tutti i soci)*

erogazione servizi + attuazione attività

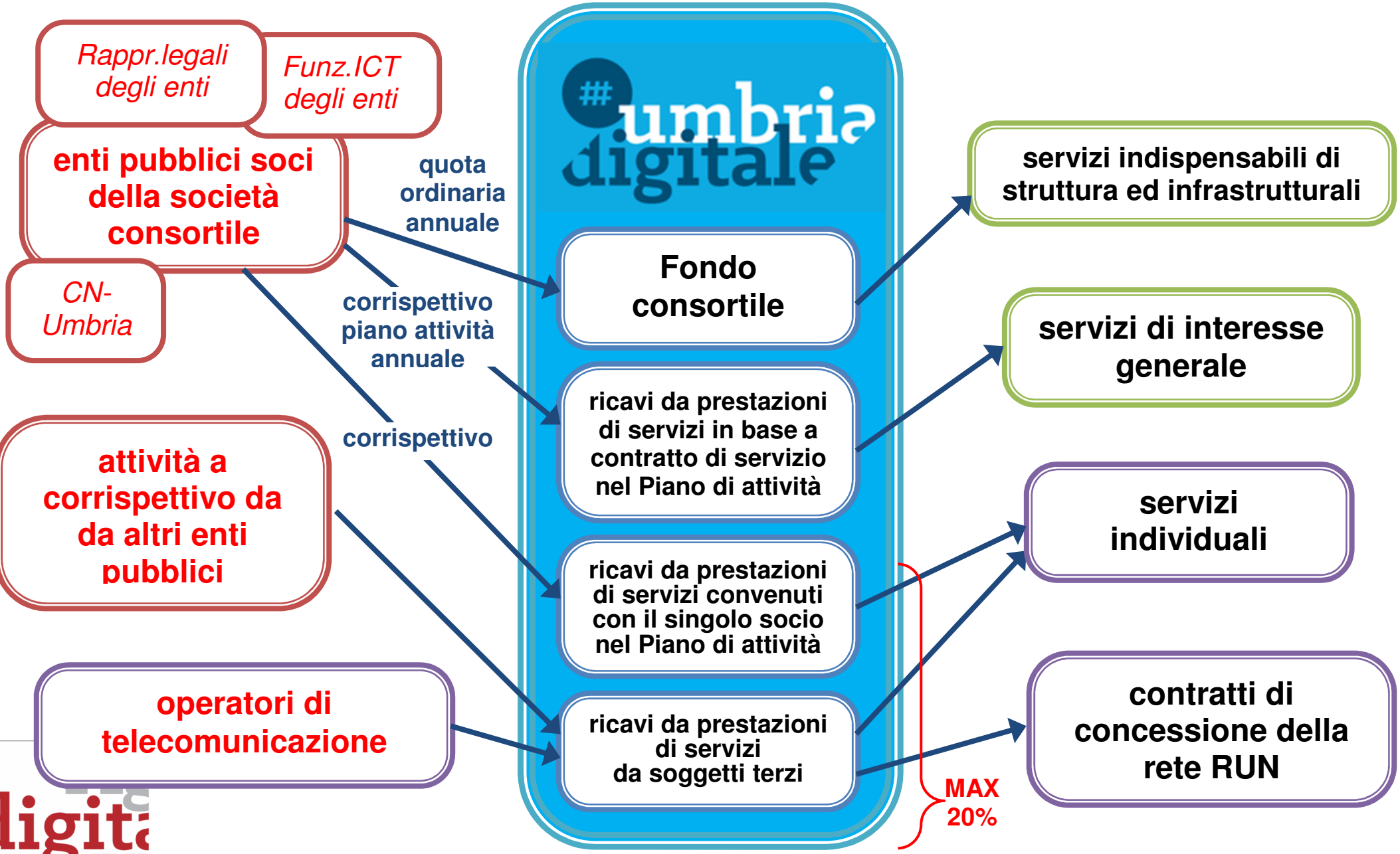
Assemblea dei soci

Unità di controllo (analogo)

Università e centri di ricerca

Mercato ICT locale

Finanziamento di Umbria Digitale



Rapporti tra consorziati Umbria Digitale

- I soci partecipano all'attività consortile tramite:

1) **Fondo consortile**
   - finanzia i servizi indispensabili di struttura ed infrastrutturali
   - la relativa quota annuale consente ai soci di accedere "*a tutti i servizi infrastrutturali della CN-Umbria e del Data center regionale unitario*" (art.11, comma 3, l.r. n.9/2014)
   - ha una ripartizione definita dai soci nel regolamento

2) **Piano di attività annuale**
   - finanzia la produzione di servizi di "interesse generale" per lo sviluppo e la gestione della rete pubblica regionale di cui all' articolo 6 della l.r. 31/2013 e dei servizi infrastrutturali della CN-Umbria di cui all'articolo 10 della l.r. n. 8/2011, nonché del DCRU di cui all'articolo 5 della l.r. n.9/2014
   - pianifica a livello analitico tutte le attività consortili per l'esercizio successivo, con la determinazione dei costi da sostenere per la remunerazione dei fattori produttivi utilizzati (costi diretti variabili e costi diretti fissi) ed il riparto in capo ai soci in base all'utilizzo dei servizi ricevuti (quindi non a tariffa) massimizzando la ricerca di economie di scala e di scopo attraverso attività comuni e condivise
   - il relativo corrispettivo dei soci varia secondo le attività pianificate

- Nel piano di attività annuale sono finanziati sia gli **investimenti di sviluppo riferiti ad infrastrutture&servizi infrastrutturali** (come la rete RUN, il Data center regionale unitario, ecc), sia **i servizi di gestione** ed i **servizi in attività progettuali** (che possono essere di natura continuativa o a richiesta)
- Particolare categoria è rappresentata dai **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 cui costi di produzione sono quindi sostenuti in massima parte da Regione&SSR per loro finalità istituzionali di interesse generale
- 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

Criteri generali di riordino nella L.R. n.9/2014

- Obiettivi di riordino riportati all'articolo 7, comma 1:

"Ai fini del riordino riguardante enti e società operanti nel settore ICT partecipate o detenute direttamente o indirettamente dalla Regione, devono essere perseguiti i seguenti obiettivi:

a) riduzione dei soggetti operanti nella filiera e ***realizzazione delle sinergie*** *necessarie allo sviluppo della società dell'informazione;*

b) ***razionalizzazione degli assetti organizzativi*** *esistenti ed* ***integrazione dei processi tra i vari soggetti pubblici****;*

c) ***valorizzazione delle professionalità e delle competenze esistenti****, sviluppando i necessari* ***centri di competenza****;*

d) ***miglioramento dell'erogazione dei servizi del sistema pubblico*** *e* ***ricerca delle economie di scala e di scopo****."*

Indirizzi operativi generali legati al riordino

1) La società consortile dovrà specificare nel suo piano industriale le modalità di attuazione, nell'arco del prossimo triennio, degli **obiettivi di riordino della l.r.** (vedere slide precedente) rendicontando annualmente lo stato di attuazione del piano stesso ed i risultati raggiunti; La società consortile nel perseguire tali obiettivi di riordino dovrà curare, in particolare, la valorizzazione delle professionalità e delle competenze esistenti, riconoscere il merito nelle prestazioni professionali dei dipendenti, nonché rivedere il sistema di performance interno (da rendere coerente al sistema dei consorziati).
2) Nel definire il piano industriale triennale (a scorrimento), nonché i piani di attività annuali, la società consortile dovrà strutturarli sulla base di missioni, programmi e progetti definiti nel Piano digitale regionale triennale di cui all'art.4 l.r. n.9/2014
3) Entro il 2014 l'Amministratore unico dovrà effettuare un ***assessment* del modello di offerta e del modello di erogazione** nell'ambito del progetto di transizione di cui alla DGR 1556/2013 e poi, definirà la nuova organizzazione interna nel piano industriale insieme al relativo percorso di *change management*/formazione. La società consortile dovrà strutturarsi come **"centro servizi territoriale"** secondo le best practice internazionali **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** e garantire, durante la transizione, la continuità dei servizi erogati dagli organismi precedenti il riordino.
4) Entro il 2015 dovrà essere attivato il nuovo modello organizzativo/produttivo, che dovrà garantire **economie**, in particolare sulle infrastrutture digitali, ed **integrarsi con i processi dei soci,** massimizzando l'impiego delle risorse interne e la flessibilità nell'utilizzo delle stesse**.** Il modello organizzativo dovrà essere verificato a distanza di un anno per valutare la coerenza agli obiettivi e l'impiego ottimale delle risorse umane.

5) Per lo **sviluppo delle competenze del personale** andrà fatto riferimento alle certificazioni delle best practice **ITIL** e **Prince2**, mentre per la società consortile nel complesso andrà fatto riferimento agli **standard ISO20000** in particolare certificando, entro il triennio 2015-2017, la sicurezza dell'informazione secondo **standard ISO27000.**
6) Entro il 2015 è prioritaria anche l'**attivazione del "Service Desk avanzato"** sulla base di apposito progetto, superando il servizio classico di "help desk" ed "assistenza applicativa" puntando invece verso il modello ITIL per perseguire modalità avanzate di accompagnamento degli utenti interni ed esterni trasversalmente a tutti i servizi digitali gestiti (infrastrutture, piattaforme, applicativi) con ricezione e completa gestione degli "incidenti" e delle relative "soluzioni", nonché quale *driver* per il miglioramento continuo della qualità dei servizi ed in connessione alla diffusione della conoscenza sui servizi dell'ecosistema digitale pubblico/privato umbro.
7) Umbria Digitale è strumento di sistema per la promozione dello sviluppo del settore ICT locale. Nelle nuove progettualità, gli applicativi dovranno essere implementati tramite riuso oppure l'attività di sviluppo software dovrà essere affidata al mercato. Da qui al 2017, la società dovrà strutturarsi perché l'attività di sviluppo software sia progressivamente affidata al mercato anche per i programmi applicativi già realizzati, prevedendo appositi percorsi di transizione.
8) E' prioritario e da favorire l'ingresso nella società consortile anche delle **partecipate dei Comuni**, per supportare la loro erogazione di servizi di interesse generale.

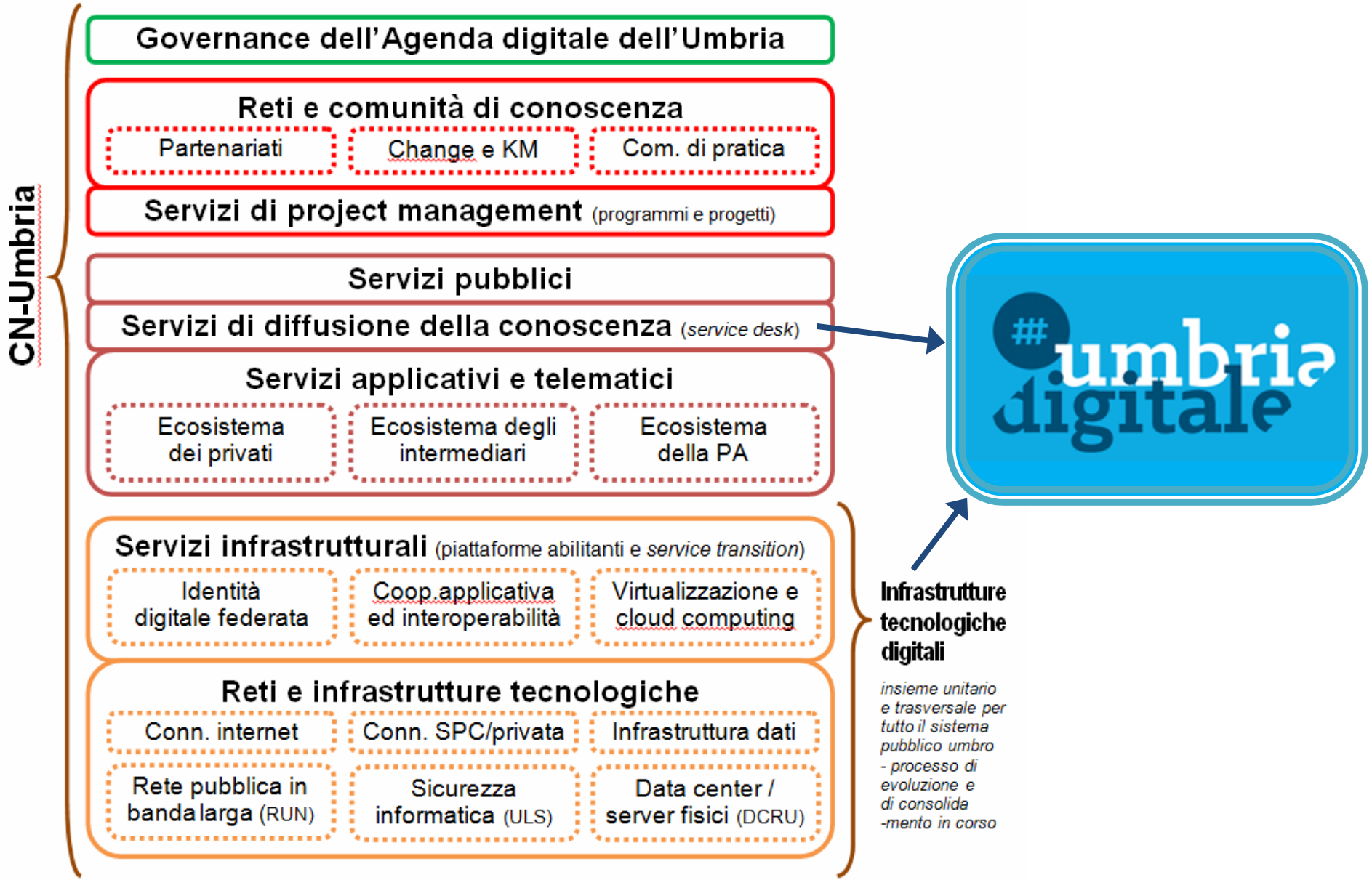
Indirizzi operativi per la ricerca di economie

Il processo di razionalizzazione delle società ICT è finalizzato a raggiungere alcuni obiettivi ritenuti fondamentali per il sistema pubblico, che possono cosi riassumersi:

1) concentrazione delle attività ritenute strategiche e **individuazione specifica del "core business"** degli organismi ICT, in quanto rivolti a soddisfare il perseguimento dei fini dell'ente e per soddisfare bisogni collettivi di interesse generale;
2) maggior spinta all'**analisi di convenienza economica *make or buy*** (si veda articolo 6 bis del d.lgs n.165//2001), che per la pubblica amministrazione deve essere letta come maggior propensione all'*outsourcing* (appalti a terzi) piuttosto che all'*insourcing*;
3) la scelta della forma consortile vuole **andare oltre la logica della semplice "centrale di committenza" in ambito ICT**, e risponde invece all'esigenza di produrre servizi in un'ottica consortile, nel senso che i costi fissi di produzione verranno sostenuti dagli utenti-consorziati (la Regione, Agenzie, altri organismi connessi, EELL per Umbria Digitale, e le ASL/AO per Umbria Salute) come corrispettivo del Piano di attività annuale, raggiungendo nel tempo economie sul costo rispetto ad altre modalità anche grazie ad una vera integrazione tra i processi degli enti e quelli della società;

4) **ricerca di economie di sistema**, in particolare delle PA: attraverso il riordino si costruisce una strumentazione altamente specialistica, con una *mission* orientata all'attuazione di specifici servizi legati alle infrastrutture con ricadute sulle attività di enti pubblici e privati;
5) ricerca di economie derivanti da un **innalzamento della "qualità" dei servizi** o attività prodotte che viene conseguita tramite: concentrazione sul prodotto finale; concentrazione di risorse umane o finanziarie per il "core business";
6) ricerca di economie derivanti da una **riduzione dei costi di produzione** dei servizi o attività prodotte che vien conseguita tramite: economie interne: riduzione del costo degli organi amministrativi (Amm.re unico invece di consigli di amministrazione) e di controllo (collegio sindacale e revisore contabile); riduzione dei costi degli uffici con funzioni amministrative-gestionali ed organizzazione snella; riduzione del turnover mediante le 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 di scala e di scopo; 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;

Umbria Digitale e la Community Network dell'Umbria



Servizi di Umbria Digitale: la D.G.R. n.1124/2013

- La D.G.R. n.1124/2013, in merito ai servizi erogati, riporta quanto segue:

*"faranno capo, in particolare, **per tutto il sistema pubblico umbro, compresa la sanità**, le seguenti attività:*

aggregato dei servizi di gestione

***infrastrutture tecnologiche digitali** (evoluzione e gestione rete pubblica regionale RUN, consolidamento e gestione data center regionale, compresi i servizi di technical management, operations management, sicurezza informatica – Unità Locale di Sicurezza);*

***servizi infrastrutturali** (gestione delle piattaforme abilitanti trasversali relative a identità digitale federata, interoperabilità e cooperazione applicativa, open data, datawarehousing, cloud computing);*

aggregato dei servizi in attività progettuali

***servizi di direzione dell'esecuzione di progetti** (project management su incarico degli enti);*

***servizi di messa in esercizio di servizi digitali** (service transition);*

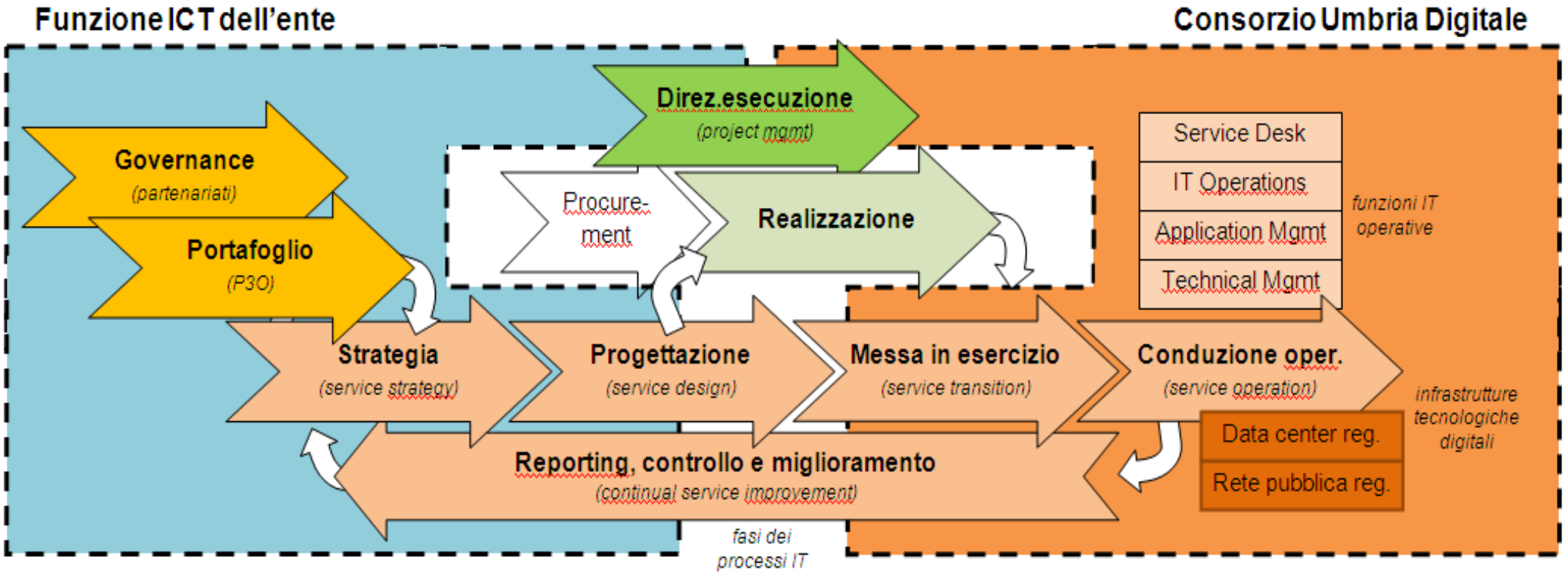
***servizi di supporto alla scelta**, da parte degli enti, dei migliori prodotti sul mercato e controllo dei livelli di servizio erogati (supplier management);*

***servizi di conduzione applicativa** (application management) sulle soluzioni prese in carico o precedentemente sviluppate in house;*

***servizi di punto unico di contatto ed assistenza avanzata** (service desk avanzato) per i servizi digitali in carico e compresa l'**assistenza postazioni di lavoro**."*

Servizi di Umbria Digitale: la Filiera ICT umbra

- Come da **DGR n.1555 e 1556/2013**, l'erogazione dei servizi dovrà essere basato sulle *best practices* internazionali **ITIL** prevedendo anche l'integrazione dei processi di Umbria Digitale con quelli delle strutture ICT degli enti.
- La forma consortile vuol dire darsi, per delle specifiche attività, una forma di organizzazione "comune". La **DGR n.1124/2013** dettaglia i processi portati avanti da Umbria Digitale per tutto il sistema pubblico (Giunta, Agenzie, ASL/AO, EELL).



Servizi di Umbria Digitale: aggregati e tipologie

Aggregato	Tipologia	Categorie
1) Servizi di gestione	1.1) Infrastrutture	IaaS – *Infrastructure as a Service* (es. server virtuali, storage) – ***paradigma verso cui evolvere***
		Sicurezza dell'informazione (ULS-R), Privacy as a Service
		Telefonia fissa, mobile, centralini (VOIP) / Apparati di rete
		Server fisico dedicato / Housing-Colocation
		Manutenzione reti locali ed assist.postazioni di lavoro consorziati
		Trasporto dati (connettività) a standard SPC
	1.2) Piattaforme	PaaS – *Platform as a Service* (es. DB as a Service) – ***paradigma verso cui evolvere***
		Servizi infrastrutturali quali Identità digitale e FEA, Cooperazione applicativa ed interoperabilità (ad es. PEC), Pagamenti, conservazione, ecc
	1.3) Applicativi	SaaS – *Software as a Service* (es. applicazioni standard via web attivabile a richiesta) – ***paradigma verso cui evolvere***
		Web hosting di sistemi applicativi/telematici, in carico o in house
		Software in ambiente client/server tradizionali, in carico o in house
2) Servizi in attività progettuali	2.1) Investimenti sviluppo infrastrutture	Investimenti per lo sviluppo della rete pubblica RUN e del Data center unitario regionale DCRU
	2.2) Supporto	Messa in esercizio di servizi digitali
		Supporto per studio, assistenza alla direzione dell'esecuzione di progetti e/o al governo del contratto, selezione fornitore, ecc
		MEV su soluzioni precedentemente sviluppate in house – ***attività a finire***
	2.3) Diffusione della conoscenza	Promozione e diffusione sui servizi digitali in carico (anche con attività telefonica *outbound*)
3) Servizi come operatore di telecomunicazioni		Listino IRU ("*Indefeasible right of use*")
4) Pacchetti di mercato EELL		Pacchetti Demografici, Tributi, ecc – ***attività a finire entro il 2015***

Indirizzi operativi sui servizi da erogare

- Si esplicano qui di seguito gli indirizzi operativi prioritari per ogni aggregato:

1) Servizi di gestione

1.1) Infrastrutture

- Far progredire le infrastrutture tecnologiche digitali secondo quanto previsto nella **Missione A** del Piano digitale regionale triennale (Pdrt) ed in particolare nel programma trasversale **#consolidamento**
- Configurare la nuova "rete regionale unitaria SPC-R" che colleghi Giunta, ASL/AO, EELL, Scuole ed Università, migrando dalle reti SPC esistenti (ex Consorzio SIR) verso operatore qualificato SPC che valorizzi le infrastrutture esistenti della RUN e favorisca, in particolare, l'attivazione della connettività nei plessi scolastici
- Costruire le capacità organizzative stabili necessarie alla gestione della sicurezza dell'informazione, potenziando l' "Unità locale di sicurezza" (ULS), e per il monitoraggio dei livelli di servizio di rete e data center
- Costruire le capacità organizzative stabili necessarie a ricercare economie e/o aumento delle prestazioni nell'ambito dei servizi di telefonia/centralini VOIP e della connettività internet attraverso interventi sia come centrale acquisti che come servizi gestiti in maniera associata dalla società consortile
- Costruire le capacità organizzative stabili necessarie a fornire assistenza alle postazioni di lavoro ed alle reti locali dei consorziati
- Evolvere il modello di offerta verso il paradigma "*Infrastructre as a Service*" (SaaS) in particolare per l'attivazione *on demand* di server virtuali e storage

1.2) Piattaforme

- Far progredire i servizi infrastrutturali della CN-umbria secondo quanto previsto nella **Missione A** del Piano digitale regionale triennale (Pdrt) ed in particolare nel programma trasversale **#piattaforme**
- Evolvere il modello di offerta verso il paradigma "*Platform as a Service*" (SaaS) in particolare per quanto riguarda servizi di "*DB as a Service"*

1.3) Applicativi

- Evolvere il modello di offerta verso il paradigma "*Software as a Service*" (SaaS) e verso un ruolo di "*Cloud service broker*" (CSB) di servizi terzi

2) Servizi in attività progettuali

2.1) Investimenti per lo sviluppo delle infrastrutture

- Portare a compimento tutte le azioni di infrastrutturazione previste dal **Piano telematico regionale** per lo sviluppo della RUN
- Attuazione del **Piano di razionalizzazione dell'infrastruttura digitale dell'Umbria**, con completa migrazione e presa in carico nel DCRU, nell'arco di 18 mesi, dei server esistenti di Giunta, ASL/AO, Agenzie

2.2) Supporto

- Completare le attività di sviluppo software in corso e **non** attivarne di nuove (attività a finire). La società ha ruolo di sistema per far crescere il mercato locale dell'ICT, in particolare sui servizi specialistici.
- Costruire le capacità organizzative stabili necessarie all'assistenza alla direzione dell'esecuzione dei progetti ed alla messa in esercizio di servizi digitali nel DCRU

- La società deve sfruttare la sua profonda conoscenza della PA umbra per supportare i consorziati nella selezione del miglior prodotto sul mercato o nei processi di riuso di soluzioni esistenti, prioritariamente quelle già sviluppate dal sistema istituzionale umbro nonché quelle di altre PA, **favorendo la crescita delle competenze e le sinergie con il mercato ICT locale**.
- Creare sinergie con il mercato locale ICT, in particolare per supportare le **Missioni B, C, D, E** del Piano digitale regionale triennale

2.3) Diffusione della conoscenza

- Costruire le capacità organizzative stabili necessarie ad attivare servizi di promozione e diffusione della conoscenza sui servizi digitali, attivati o in attivazione, verso cittadini, imprese ed enti (anche con attività telefonica *outbound*) in connessione al Service Desk avanzato

3) Servizi come operatore di telecomunicazioni

- Mantenimento del listino IRU (”Indefeasible right of use”), in particolare favorendo il partenariato pubblico-privato per l’attivazione di aree industriali ed aree interne

4) Pacchetti di mercato EELL

- Le attività di vendita ed assistenza su pacchetti software di mercato per gli EELL vanno portate avanti unicamente per i contratti esistenti e comunque non oltre il 31/12/2015 (attività a finire)