

Oggetto: Stato attuazione indirizzi ad Umbria Digitale per il periodo 2015-2018, approvati con DGR n.785/2014

In riferimento all'attuazione del riordino societario di cui alla l.r. n.9/2014, fu stabilito quanto segue:

- Il Consiglio regionale con risoluzione n.285 del 12/11/2013 aveva impegnato la Giunta ad *“individuare i criteri per il piano industriale che ogni consorzio dovrà definire, in particolare per il consorzio Umbria Digitale, soggetto al quale si riconosce una funzione di supporto infrastrutturale decisiva nelle politiche per lo sviluppo, la crescita e la competitività del sistema economico locale, a cui viene assegnato il compito di gestire la erogazione di servizi ICT integrati per tutti gli attori pubblici del territorio regionale e per il ruolo del quale si implicano strategie poliedriche”*.
- La Giunta con D.G.R. n.1293 del 19/11/2013, che ha recepito l'atto del Consiglio, ha deliberato *“di stabilire che ogni consorzio, una volta costituito, dovrà predisporre un adeguato piano industriale per dare completa e sostenibile attuazione alle rispettive mission, sulla base degli indirizzi e dei criteri, condivisi con le Organizzazioni sindacali e definiti in apposito atto dalla Giunta regionale, concernenti gli obiettivi e i risultati da conseguire, la definizione della struttura organizzativa del consorzio, la professionalizzazione delle competenze, l'acquisizione di nuove professionalità, l'innovazione di procedure e tecnologie”*.

Gli indirizzi approvati in allegato A alla DGR n.785/2014 prevedevano inoltre che *“UD dovrà specificare nel suo piano industriale le modalità di attuazione, nell'arco del prossimo triennio, degli obiettivi di riordino della l.r. (art.7, comma 1) rendicontando annualmente lo stato di attuazione del piano stesso ed i risultati raggiunti (..)”*

Le stesse informazioni di avanzamento su tali indirizzi sono necessarie per la relazione da fare all'Assemblea regionale ai sensi dell'art.18, comma 2, lettera c) della l.r.n.9/2014 ovvero *“attività svolte per il per il raggiungimento degli obiettivi previsti per il riordino della filiera ICT regionale”*

Riguardo il piano industriale/piano triennale, la DGR n.1536 del 14/12/2015 riporta nel deliberato quanto segue:

*(..) di approvare il Piano Triennale delle attività 2016-2018 e il Piano annuale delle attività 2016 (Budget 2016), **limitatamente ai piani relativi all'attività di Umbria Digitale Scarl per i servizi di gestione**, e alla previsione dei costi di gestione 2016 come primo stralcio PDRT 2016;*

(..) di dare mandato all'Assessore Bartolini affinché intraprenda ogni iniziativa ai fini del completamento e dell'ulteriore affinamento e definizione del piano industriale e dei piani triennale e annuale, sulla base degli indirizzi specifici che saranno impartiti riguardo ai nuovi progetti, inclusa la parte relativa alla programmazione comunitaria e al piano triennale digitale.

Quindi anche la previsione di arrivare all'approvazione di un piano industriale di attuazione degli indirizzi, di cui alla DGR n.1536/2015, coincide con la descrizione di quanto attuato e/o da attuare rispetto alla DGR n.785/2014 ricordato con quanto nel PDRT.

Gli indirizzi operativi ICT approvati con **DGR n.785 del 30/06/2014** nell'allegato A recante *“Linee di indirizzo per il Piano industriale 2015-2017 di Umbria Digitale Scarl”* sono ripresi nelle tabelle in allegato (con la stessa numerazione riportata nell'allegato A della DGR n.785/2014).

Allegato 1) Indirizzi di carattere proprietario/societario:

Linee	Indirizzi da attuare	Progetti attuati nei PDRT e relativo stato avanzamento (comprese evidenze sulle economie conseguite)	
a) indirizzi operativi generali legati al riordino	<p>1) <i>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. [ndr art.7, comma 1] rendicontando annualmente lo stato di attuazione del piano stesso ed i risultati raggiunti;</i></p>	<p>Il percorso di riordino della filiera ICT ex l.r. 9/2014 si è concluso il 1/06/2016 con la fusione per incorporazione della società HiWeb Srl in Umbria Digitale Scarl. Conseguentemente, ad oggi l'unico soggetto di riferimento regionale Umbria Digitale partecipata da 74 soci. (Regione, Province, Comuni, Asl e Agenzie- cd. "amministrazione allargata").</p>	
	<p><i>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).</i></p>	<p>Umbria Digitale a seguito del riordino si è strutturata con un modello organizzativo a matrice suddiviso essenzialmente per aree di competenze (Sistemi e Reti, Progettazione, Service Desk), ambiti (Regione, Sanità, Sociale, Comuni e Extra Soci) e staff;</p>	
	<p>8) <i>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</i></p>	<p>Con atto del 2/12/2016, sono divenuti soci di Umbria Digitale 18 nuovi comuni umbri.</p>	
b) indirizzi operativi per la ricerca di economie	<p>1) <i>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;</i></p>	<p>Lo statuto societario definisce dettagliatamente le attività di interesse generali erogate da Umbria Digitale (art. 3 – finalità)</p>	
	<p>2) <i>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;</i></p>	<p>La Società si struttura sempre più per i propri Soci con un ruolo strategico consulenziale in tema di ICT potendo nello stesso tempo svolgere il ruolo di centrale di committenza come previsto dalla legge regionale istitutiva di Umbria Digitale (art. 11 della L.R. 9/2014) e dallo statuto (art. 3).</p>	
	<p>6) <i>ricerca di economie derivanti da una riduzione dei costi di produzione dei servizi o attività prodotte che viene conseguita tramite:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● economie interne; ● riduzione del costo degli organi amministrativi (Amm.re unico invece di consigli di amministrazione) e di controllo (collegio sindacale e revisore contabile); 	<p>Umbria Digitale nel giugno 2016, su richiesta del socio Regione, ha prodotto tra le altre cose una specifica relazione sul contenimento dei costi.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 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; 		
--	--	--	--

Per quanto attiene la parte di governance complessiva del riordino, con azioni di carattere proprietario (fusione, statuto, ecc), si riporta quanto deliberato in merito dalla Regione Umbria (DGR n. 325/2016) e riportato nella relazione sul giudizio di parificazione della Corte dei Conti del 2015:

Nel corso del 2015, esattamente il 21/05/2015, è divenuta efficace la trasformazione di Umbria Digitale in società consortile a responsabilità limitata, conforme al modello comunitario dell' "in house, a totale partecipazione pubblica, e, conseguentemente, è stato possibile procedere agli adempimenti finali di completamento del percorso di riordino del sistema regionale ICT, secondo quanto stabilito Consiglio regionale con propria risoluzione n. 285/2013 e nei tempi di cui al relativo cronoprogramma delle attività e formalmente confermato anche nel piano operativo di razionalizzazione delle società e delle partecipazioni societarie (redatto ai sensi Art. 1, commi 611 e 612 della l. del 23 dicembre 2014, n. 190) approvato con la D.G.R. 370 del 27/03/2015 e, in particolare, ci si riferisce agli adempimenti finalizzati alla fusione per incorporazione di Hiweb s.r.l. in Umbria Digitale scarl e alla dismissione della partecipazione regionale in Umbria Servizi Innovativi Spa.

Precisamente con DGR n. 1536 del 14/12/2015 è stato approvato il progetto di fusione per incorporazione di Hiweb s.r.l. in Umbria Digitale Scarl conseguendo così l'ulteriore semplificazione di sistema e l'eliminazione di un apparato organizzativo.

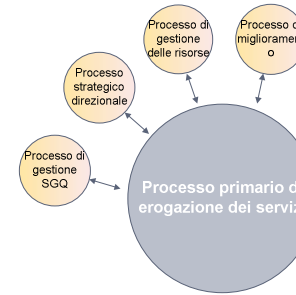
Inoltre, con la medesima D.G.R. è stato, altresì, approvato il Piano Industriale 2016-2018 di Umbria Digitale Scarl al fine di porre le basi per la completa operatività della società, secondo la mission delineata nella L.r. 9/2014 e nel progetto di riordino; nonché il testo finale della convenzione tra i soci per l'esercizio del controllo analogo congiunto da stipularsi ai sensi dell'art. 30 dello Statuto sociale, già precedentemente approvata con D.G.R. 1153/2014. Tutto ciò con lo scopo di implementare il modello di controllo congiunto previsto dalla normativa nazionale e comunitaria, imperniato, nel caso di specie, anche e in particolare sull'approvazione da parte dei soci in assemblea del piano triennale delle attività e del piano annuale per il 2016 e relativo budget, con funzione autorizzatoria rispetto all'operato dell'organo gestionale.

Con D.G.R. n. 235 del 07/03/2016 sono state impartite le indicazioni per la formale stipula della Convenzione e per la costituzione dell'Unità di Controllo, configurato dall'art. 30 dello Statuto, quale organismo comune attraverso cui "I Soci esercitano sulla Società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi ...". Con la stessa D.G.R. si è anche proceduto alla nomina del componente di spettanza regionale all'interno dell'Unità di Controllo", con funzioni di Presidente della stessa. ... Sempre in attuazione del piano di razionalizzazione nel corso del 2015, con le Deliberazioni di Giunta regionale n. 1102 del 28/09/2015, n. 1389 del 23/11/2015 e n. 1469 del 09/12/2015, si è preso atto dello scioglimento della società Umbria Servizi innovativi Spa-USI, che quindi è stata posta in liquidazione. ... Nell'assemblea straordinaria dei soci di USI del 27 gennaio 2016 è stata dichiarata la cessazione ope legis della partecipazione societaria della Regione ai sensi dell'art. 3 comma 27 L. 244/2007 e art. 1 commi 569 e 569 bis L. 147/2013, pertanto a decorrere da tale data la società non comparirà più tra le partecipate regionali.

Da ultimo, sempre nell'ambito del progetto di semplificazione della filiera dei soggetti regionali operanti nel settore dell'ICT, con DGR n. 1598 del 21/12/2015, vengono individuati e disposti gli adempimenti conclusivi di scioglimento e liquidazione del Consorzio SIR Umbria. A questo punto, dunque, il percorso di razionalizzazione e riordino della filiera ICT, avviato sin dal 2013, è disciplinato dalla L.r. n. 9/2014, può dirsi esattamente e tempestivamente completato.

Allegato 2) Indirizzi di carattere manageriale/operativo:

Linee	Indirizzi da attuare	Progetti attuati nei PDRT e relativo stato avanzamento (comprese evidenze sulle economie conseguite)	
<p>a) indirizzi operativi generali legati al riordino</p>	<p>2) <i>Nel definire il piano industriale triennale (a scorrimento), nonché i piani di attività annuali [nдр successivamente lo statuto di UD ha denominato tale documento “piano industriale di attuazione degli indirizzi di cui trattasi], 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</i></p>	<p>Secondo quanto già realizzato nell’esercizio 2016, Umbria Digitale predispone la propria attività secondo il PDRT. A tali attività si aggiungono le attività per gli EE.LL. (soci e non) nonché quelle relative alla cessione di infrastrutture di telecomunicazione agli operatori privati.</p> <p>Il Piano di attività di Umbria Digitale viene strutturato, sia per gli interventi progettuali che le gestioni, sulla base di missioni e programmi definiti nel PDRT ed in ambiti tematici (nel rispetto di quanto indicato nella DGR n. 1335/2016) separando chiaramente le attività per il socio Regione rispetto alle attività per gli EE.LL. (soci e non).</p>	
	<p>3) <i>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.</i></p>	<p>La Società si è strutturata per operare secondo quanto riportato nei processi aziendali definiti nel modello di erogazione dei servizi da parte della società di seguito in sintesi descritto .</p> <p>Al fine di rispondere alle esigenze di servizio richieste dagli enti soci, Umbria Digitale ha definito, nell’ambito del proprio sistema di Qualità, una serie di processi interni per la fornitura dei servizi; il funzionamento complessivo di Umbria Digitale è scomponibile infatti in una serie di processi aventi caratteristiche e meccanismi diversi uno dall’altro, ma tutti orientati al raggiungimento degli obiettivi dell’organizzazione.</p> <p>In particolare si individua un unico macro processo primario che concorre direttamente alla realizzazione e gestione del servizio.</p> <p>In aggiunta a tale processo si individuano una serie di processi di supporto che completano il quadro di funzionamento del sistema di gestione per la qualità nel suo complesso; la mappa sottostante richiama schematicamente i processi di supporto che interagiscono con il processo primario:</p>	



Il processo primario di erogazione dei servizi può a sua volta essere così scomposto:

a) Conduzione operativa:

1. Gest. operativa sistemi IT (IT OPERATION MANAGEMENT)
2. Assistenza tecnica utenti (TECHNICAL MANAGEMENT);
3. Gest. dei servizi di Service Desk (SERVICE DESK - ACCOGLIENZA);

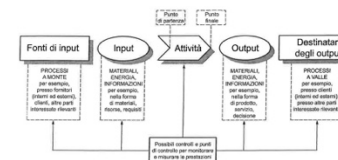
b) Conduzione funzionale:

1. Gest. assistenza applicativa (SERVICE DESK - ASS. APPLICATIVA);
2. Gest. manutenzione software (APPLICATION MANAGEMENT).

Nella logica dell'approccio per processi, ogni processo è stato schematicamente rappresentato, in una apposita sezione del sistema informativo interno, come un meccanismo che trasforma degli elementi in ingresso in elementi in uscita:

INPUT -> PROCESSO -> OUTPUT

Ovviamente ogni elemento in ingresso deriva da un processo di provenienza ("fornitore" interno o esterno), mentre ogni elemento in uscita diventa l'input di un processo di destinazione ("cliente" interno o esterno); sfruttando questa logica, sono stati schematizzati tutti i processi, individuando così le interazioni che gli stessi hanno fra di loro e con i processi esterni all'Azienda

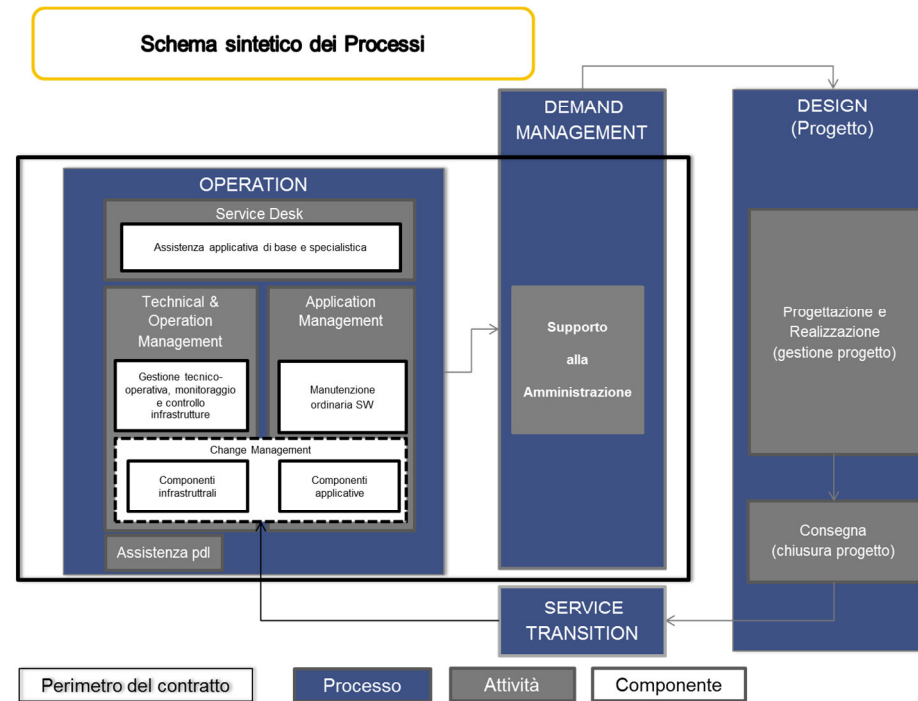


Di seguito viene riportata una sintetica rappresentazione dei processi aziendali di riferimento, con particolare evidenza di quello di OPERATION proprio dell'erogazione dei servizi di gestione.

Nello schema sono altresì indicati gli ulteriori processi di DESIGN, DEMAND MANAGEMENT e SERVICE TRANSITION, rispetto ai quali si evidenziano le interazioni con il processo di OPERATION.

Nello schema sono anche indicate le attività che concorrono al processo e le componenti in cui ciascuna attività si articola.

Il modello rappresentato s'ispira rispettivamente alle *best practice* di riferimento ITIL per l'erogazione dei servizi e PRINCE2 per lo sviluppo dei progetti.

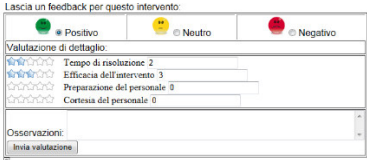


La società consortile dovrà strutturarsi come “centro servizi territoriale” secondo le best practice internazionali ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e garantire, durante la transizione, la continuità dei servizi erogati dagli organismi precedenti il riordino.

Per l'erogazione dei servizi, a partire dal 2015, i processi sono stati riorganizzati secondo le best practice ITIL. In particolare:
 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

		<p>(realizzazione, pianificazione e gestione), assicurando il minimo impatto sui servizi già in produzione e perseguendo la soddisfazione degli utenti.</p> <p>Si rende opportuno 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.</p>	
	<p>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.</p>	<p>Come sopra riportato (punto 1), Umbria Digitale si è dotata dall'ottobre del 2015 di una nuova disposizione organizzativa (n. 1/2015) per rispondere alla nuova mission societaria avviando così un percorso di change management. Parallelamente avvio di politiche del personale volte al turnover aziendale.</p> <p>Un esempio è il DCRU regionale che costituisce l'infrastruttura fondamentale per dar corpo alle politiche di razionalizzazione e consolidamento dei sistemi IT della pubblica amministrazione. 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).</p>	
	<p>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.</p>	<p>Umbria Digitale ha predisposto nel corso del 2016 uno studio di fattibilità per la certificazione per la sicurezza dell'informazione secondo Standard ISO27000</p> <p>Avvio del progetto previsto nel 2017.</p>	
	<p>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 (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.</p>	<p>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 per tutte le richieste di intervento, ma ne amplia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Nel corso del 2016 Umbria Digitale ha provveduto ad estendere la disponibilità del servizio garantendo lo stesso con orario continuato dalle 8 alle 19. E' stato inoltre avviato un servizio di reperibilità h24 per l'area sistemi e reti.</p> <p>Di seguito la tabella di sintesi con le quantità dei ticket gestiti nell'anno 2016, suddivisi per tipologia:</p>	

		<table border="1" data-bbox="1093 113 1792 384"> <thead> <tr> <th>Tipologia</th> <th>N. ticket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totali</td> <td>13.944</td> </tr> <tr> <td>Assistenza applicativa</td> <td>10.343</td> </tr> <tr> <td>Assistenza tecnica</td> <td>3.438</td> </tr> <tr> <td>Manutenzione</td> <td>163</td> </tr> </tbody> </table> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (URP) • a livello direzionale, raccoglie ed elabora le esigenze di cittadini e utenti e le comunica ai propri soci, al fine di migliorare il servizio stesso. <p>Avvio del progetto previsto nel 2017.</p>	Tipologia	N. ticket	Totali	13.944	Assistenza applicativa	10.343	Assistenza tecnica	3.438	Manutenzione	163	
Tipologia	N. ticket												
Totali	13.944												
Assistenza applicativa	10.343												
Assistenza tecnica	3.438												
Manutenzione	163												
	<p>7) <i>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.</i></p>	<p>Con il progetto PRJ-1160 "Costituzione Repository reg.le cod.sorgente e buone pratiche" Umbria Digitale" intende svolgere un'importante ruolo attuativo sia delle logiche di riuso, sia degli standard nazionali per l'interoperabilità tra le amministrazioni dei diversi territori. Un esempio di impiego del riuso è il Progetto Gemellaggio che nel 2015 ha visto UD impegnata a fianco del Consorzio ZAI di Verona e del Politecnico di Milano nel trasferire a ASI Salerno processi, metodologie e strumenti a supporto dei processi di governance e controllo dello sviluppo immobiliare, logistico e industriale di area</p>											
	<p><i>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.</i></p>	<p>Umbria Digitale provvede ad esternalizzare la quasi totalità delle attività di sviluppo previste nei progetti, ad eccezione delle attività per l'integrazione delle soluzioni di mercato con le piattaforme regionali, vista la competenza che UD detiene su tali piattaforme e che rappresenta un valore aggiunto sollevando appunto il mercato dagli oneri di integrazione. L'approvvigionamento delle attività di sviluppo viene acquisito sul mercato nel rispetto delle normative vigenti e avvalendosi, ove possibile, della centrale di committenza nazionale (CONSIP)</p>											

<p>b) indirizzi operativi per la ricerca di economie</p>	<p>3) <i>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;</i></p>	<p>Il DCRU, la connettività, il Service Desk, le piattaforme abilitanti sono tutti esempi dei servizi erogati da Umbria Digitale nell’ottica consortile.</p> <p>Umbria Digitale mette a disposizione unitariamente degli enti soci tutta una serie di strumentazioni che, se acquisite singolarmente dalle singole amministrazioni, comporterebbero per il sistema umbro una replica di strumentazioni con delle evidenti diseconomie. L’acquisizione unitaria comporta invece un efficientamento delle risorse e dei servizi (si pensi all’acquisizione di VMWare, Oracle o altre licenze che sono a disposizione di tutti i soci)</p>	
	<p>4) <i>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;</i></p>	<p>Il completamento del consolidamento dei CED presso il DCRU è un esempio tipico di economie di sistema fornite da Umbria Digitale.</p>	
	<p>5) <i>ricerca di economie derivanti da un innalzamento della “qualità” dei servizi o attività prodotte che viene conseguita tramite:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>concentrazione sul prodotto finale;</i> ● <i>concentrazione di risorse umane o finanziarie per il “core business”;</i> 	<p>La nuova disposizione organizzativa a matrice (staff & line) 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).</p> <p>Relativamente alla qualità dei servizi forniti, nel mese di Settembre 2016 è stata ripresa la rilevazione della Customer Satisfaction sui processi di Service Desk che era stata sospesa a seguito della riorganizzazione dell’area.</p> <p>Per l’indagine si utilizza una implementazione del software di gestione delle Service Request che prevede, per gli utenti che lo desiderano, l’invio di una e-mail riassuntiva sulle attività di gestione della singola richiesta.</p> <p>L’iniziativa ha l’obiettivo di studiare la qualità percepita di questi servizi (sia relativamente ai processi di assistenza e manutenzione sulle applicazioni in esercizio che di conduzione tecnica e operativa dei sistemi informatici) con una rilevazione continua, o meglio un vero e proprio monitoraggio, del livello di qualità degli stessi.</p>  <p>Figura 1 - Modulo di valutazione intervento di assistenza</p> <p>Il mini questionario è strutturato secondo lo schema dei feedback già presente ed utilizzato da</p>	

		<p>altri servizi (ad esempio e-Bay, Amazon, etc.). La scala per la valutazione dei singoli aspetti è da uno a cinque stelle (molto insoddisfatto, insoddisfatto, né soddisfatto né insoddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto).</p> <p>Il personale del Service Desk ha a disposizione una apposita vista sulle schede compilate dagli utenti al fine di monitorare l'andamento delle valutazioni degli utenti e di eventuali situazioni di criticità che dovessero verificarsi.</p> <p>Per il 2017 si prevede di estendere la rilevazione ad un ampio ventaglio di utenti.</p>	
c) indirizzi operativi sui servizi erogati da UD	<p>1) Servizi di gestione 1.1) Infrastrutture</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Far progredire le infrastrutture tecnologiche digitali secondo quanto previsto nella Missione A del Piano digitale regionale triennale (Pdr) ed in particolare nel programma trasversale #consolidamento</i> 	<p>Attuazione PRID per quanto attiene l'impianto del DCRU (PRJ-1048 Potenz./Ampliam della infrastruttura ICT del DCRU): È praticamente completato il consolidamento della Regione Umbria, ci sono ancora resistenze da parte delle Agenzie Regionali. Alcuni Comuni premono per avere i propri CED consolidati al DCRU, UD ha prodotto i BC, ma al momento non ha avuto alcun affidamento in tal senso.</p> <p>L'erogazione dei servizi IaaS è definita nel progetto PRJ-0111 "Impianto funzionalità per la «Community Cloud dell'Umbria» (PO#3)", affidato ad UD con DGR N. 1582 del 28/12/2016.</p> <p>Nelle more dell'affidamento UD ha iniziato a lavorare eseguendo configurazioni preliminari presso il DCRU, fermandosi quando era necessario procedere ad esternalizzazioni.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Configurare la nuova "rete regionale unitaria SPC-R" [ndr anche detta ReRU in atti successivi] 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</i> 	<p>PRJ-0148 Attivazione della Rete Regionale Unitaria (ReRU)</p> <p>Nell'annualità 2016 UD ha attivato un primo cluster di 21 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.</p> <p>Umbria Digitale nel corso del 2017 ha predisposto un'offerta di servizi di connettività con condizioni agevolate per i propri Soci.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>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</i> 	<p>PRJ-0112 Potenziamento/ampliamento ICT-Security (PO#2)</p> <p>Coerentemente con il processo di attivazione della ReRU è stato configurato un sistema di monitoraggio e controllo dell'efficienza e della disponibilità di tutti gli apparati via via collaudati. Parimenti nel DCRU è attivo un sistema di monitoraggio controllo della disponibilità di sistemi e basi dati. È previsto nel progetto PRJ-0112 "Potenziamento/ampliamento ICT-Security (PO#2)", affidato ad UD con DGR N. 1582 del 28/12/2016, l'evoluzione dei sistemi di controllo/monitoraggio dei livelli di servizio di rete e data center.</p> <p>Oltre la normale gestione ed assistenza erogata nell'ambito dell'orario standard di servizio è stato attivato un servizio di reperibilità per fornire assistenza h24.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>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</i> 	<p>Assessment di telefonia e centralini per VOIP: avvio del progetto nel 2017, attività già svolte di progettazione per il Comune di Umbertide (centrale telefonica VOIP) e Comune di Perugia (<i>unified communication</i>)</p> <p>E' stata predisposta una proposta tecnica per un sistema VOIP di UCC per servizi di telefonia e videoconferenza. E' previsto inoltre il rafforzamento dell'area Reti.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Costruire le capacità organizzative stabili necessarie a fornire assistenza alle postazioni di lavoro ed alle reti locali dei consorziati</i> 	<p>Umbria Digitale ha presentato delle offerte specifiche ai Comuni, mentre è già attivo lo specifico servizio per la Regione dell'Umbria.</p> <p>Oltre la normale gestione ed assistenza erogata nell'ambito dell'orario standard di servizio è stato attivato un servizio di reperibilità per fornire assistenza h24.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Evolgere il modello di offerta verso il paradigma "Infrastructure as a Service" (IaaS) in particolare per l'attivazione on demand di server virtuali e storage</i> 	<p>In corso di realizzazione con il progetto PRJ-0111 Impianto funzionalità per la «Community Cloud dell'Umbria» (PO#3) - Vedi sopra punto 1.1.</p>	
<p>1.2) Piattaforme</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Far progredire i servizi infrastrutturali della CN-umbria secondo quanto previsto nella Missione A del Piano digitale regionale triennale (Pdr) ed in particolare nel programma trasversale piattaforme</i> 	<p>I principali progetti in corso di realizzazione sono: PRJ-1002 Piattaforma regionale per i pagamenti elettronici (PagoUmbria) PRJ-0153 Nuova piattaforma di identità digitale (FED/SPID) PRJ-1163 Pubblicazione registri, albi ed elenchi</p> <p>Si riportano inoltre, tra gli altri servizi infrastrutturali l'Hub di fatturazione (già attivato) ed il front end unico (in fase di ultimazione).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Evolgere il modello di offerta verso il paradigma "Platform as a Service" (SaaS) in particolare per quanto riguarda servizi di "DB as a Service"</i> 	<p>Nel corso dell'anno 2016 sono state effettuate importanti attività di evoluzione riguardanti le piattaforme regionali.</p> <p>In particolare è stata attivata in esercizio la nuova piattaforma LoginUmbria per l'accesso ai servizi online integrata con il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) e sono stati attivati su SPID i primi servizi.</p> <p>Nel corso del 2016 è stata inoltre messa in esercizio la piattaforma regionale per i pagamenti elettronici PagoUmbria sulla quale sono stati già attivati servizi di pagamento per la Regione Umbria e per l'Università di Perugia e sono in corso di attivazione servizi di pagamento per numerosi enti locali. Al sistema hanno aderito 86 enti del territorio e altri stanno formalizzando l'adesione.</p>	
<p>1.3) Applicativi</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Evolgere il modello di offerta verso il paradigma "Software as a Service" (SaaS) e verso un ruolo di "Cloud service broker" (CSB) di servizi terzi</i> 	<p>E' stato presentato un progetto da svolgere nel 2017 per l'implementazione di un ecosistema API per l'erogazione di servizi applicativi.</p>	
<p>2) Servizi in attività progettuali</p> <p>2.1) Investimenti per lo sviluppo delle infrastrutture</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Portare a compimento tutte le azioni di infrastrutturazione previste dal Piano telematico regionale per lo sviluppo della RUN</i> 	<p>Attuazione da rendicontare a parte nell'ambito della diversa relazione prevista dalla l.r. n.31/2013, art. 28, comma 1 "Entro il 31 gennaio 2015 e successivamente con cadenza annuale la Giunta regionale trasmette all'Assemblea legislativa una relazione contenente dati e informazioni sull'attuazione del Piano telematico regionale di cui all'art.5."</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Attuazione del Piano di razionalizzazione dell'infrastruttura digitale dell'Umbria [ndr anche detto PRID, piano previsto dall'art.19, comma 2], con completa migrazione e presa in carico nel DCRU, nell'arco di 18</i> 	<p>Attuazione PRID per la migrazione di Giunta, ASL/AO, Agenzie (Vedi sopra punto 1.1)</p>	

<p><i>mesi, dei server esistenti di Giunta, ASL/AO, Agenzie</i></p>		
<p>2.2) Supporto <ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> </p>	<p>Vedi sopra lettera a) punto 7</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Costruire le capacità organizzative stabili necessarie all'assistenza alla direzione dell'esecuzione dei progetti ed alla messa in esercizio di servizi digitali nel DCRU</i> 	<p>Umbria Digitale ha strutturato nella propria organizzazione una specifica area di competenza chiamata "Progettazione" alle quale fanno riferimento le figure deputate allo sviluppo ovvero all'esecuzione e messa in esercizio degli applicativi. In particolare si è provveduto ad erogare alle figure di project manager, formazione sulla metodologia Prince2 per la gestione dei progetti. Inoltre, nel corso del 2016, tali figure sono state sottoposte ad un processo di assessment basato sullo standard europeo e-CF, nell'ambito di un progetto ASSINTER, volto a verificare le competenze e a strutturare piani di formazione finalizzati a colmare l'eventuale gap di competenze rispetto allo specifico profilo professionale</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>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</i> 	<p>Umbria digitale è a disposizione, a valle del progetto di assessment avviato in Regione sul proprio sistema informativo interno, per supportare l'Ente nella implementazione delle soluzioni individuate.</p> <p>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.</p> <p>Il 9 Gennaio 2017 si è conclusa l'ultima fase di qualificazione che porterà alla pubblicazione definitiva dell'elenco delle piattaforme applicative qualificate e che quindi saranno conformi alle specifiche individuate.</p> <p>E' in corso la migrazione dai vecchi pacchetti alle nuove piattaforme qualificate. L'attività procede costantemente compatibilmente con la disponibilità e le esigenze organizzative dei singoli soci. L'obiettivo per il 2017 è di migrare alle nuove piattaforme la metà degli enti, in modo da completare le attività entro il 2018.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Creare sinergie con il mercato locale ICT, in particolare per supportare le Missioni B, C, D, E del Piano digitale regionale triennale</i> 	<p>Nel rispetto delle Linee guida strategica per la società dell'informazione (LGSI) e della normativa in tema di appalti e delle specifiche competenze ricercate, Umbria Digitale promuove le sinergie con il mercato regionale ICT (DGR n. 155/2017).</p>	
<p>2.3) Diffusione della conoscenza <ul style="list-style-type: none"> • <i>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</i> </p>	<p>Attivato parzialmente il Service desk con internalizzazione servizio di accoglienza, e riorganizzazione del personale sugli ambiti regionali (SIER, SISR, ...)</p> <p>Attività di diffusione dei progetti regionali sui Comuni (es. InterPa e SUAPE) e assistenza sugli</p>	

	<p><i>telefonica outbound) in connessione al Service Desk avanzato</i></p>	<p>applicativi</p> <p>Il Service Desk, a livello informativo, fornisce supporto ai cittadini nell'ottica della accessibilità ai servizi pubblici tramite un approccio multicanale; Il personale del service desk ha in particolare acquisito competenze ed effettuato una notevole esperienza nel fornire informazioni e supporto all'utente finale/cittadino sull'uso dei servizi. Viene fornita assistenza diretta ai cittadini sul sistema dei pagamenti on line (PagoUmbria), sul il sistema regionale dell'identità federata (FED/SPID), sui sistemi di gestione istanze quali VBG/SMG (cittadini e imprese).</p> <p>Per il 2017 nell'ambito del progetto "Service Desk avanzato", è prevista l'integrazione con i processi degli enti soci in molteplici attività strumentali.</p>	
	<p>3) Servizi come operatore di telecomunicazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Mantenimento del listino IRU ("Indefeasible right of use"), in particolare favorendo il partenariato pubblico-privato per l'attivazione di aree industriali ed aree interne</i> 	<p>Aggiornata l'Offerta pubblica di infrastrutture di Umbria Digitale (Assemblea dei Soci 23/06/2016)</p>	
	<p>4) Pacchetti di mercato EELL</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>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)</i> 	<p>Vedi sopra punto 2.2</p>	