

## DELIBERA

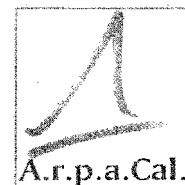
- di approvare il Piano di Informatizzazione dell'ARPACAL in guisa dell'obbligo di cui all'art. 24 c. 3 bis del D.Lgs. 24/06/2014 n. 90 per come predisposto dal Dirigente del Servizio Sistemi Informatici Sicurezza e Privacy;
- di demandare al Servizio Sistemi Informatici Sicurezza Informatica e Privacy le attività tecniche per la pratica realizzazione del Piano, incluso la predisposizione dei progetti e dei capitolati tecnici necessari all'implementazione dello stesso su scala agenziale regionale;
- di designare in qualità di Responsabile del Procedimento il Dirigente del Servizio Sistemi Informatici Sicurezza Informatica e Privacy;
- di autorizzare la pubblicazione del presente atto, ad iter concluso, nella sezione del portale web istituzionale dedicato all'Amministrazione Trasparente;
- di notificare la presente al Direttore Amministrativo, al Direttore Scientifico, a tutti i Direttori di Dipartimento e di Centro nonché al Responsabile del Procedimento;
- di pubblicare il presente atto all'Albo Pretorio online secondo le norme vigenti.

Con i pareri:

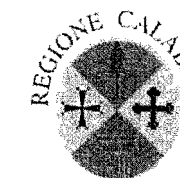
**Il Direttore Amministrativo**  
Dott. Pietro De Sensi

**Il Direttore Scientifico**  
Dott. Oscar Renato Laferla

**IL DIRETTORE GENERALE**  
Dott.ssa Sabrina Maria Rita Santagati



Regione Calabria  
**A.R.P.A.Cal**  
Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Calabria



ENTE DI DIRITTO PUBBLICO  
LEGGE REGIONALE N. 20 del 3 agosto 1999 e s.m.i.

**Tipologia Atto amministrativo:** DELIBERA  
**NUMERO** 431 **DEL** 10/09/2015

**PROPONENTE:** *Dirigente Servizio Sistemi Informatici Sicurezza e Privacy (proposta del 10/09/2015)*

**IL DIRETTORE GENERALE**  
ASSUME LA SEGUENTE DELIBERAZIONE

**OGGETTO:** Approvazione Piano di Informatizzazione redatto ai sensi dell'art. 24 c. 3 bis D.Lgs. 24/06/2014 n. 90.

**Allegati n° 1**

**Tipo allegato:** Progetto di Piano di Informatizzazione (definitivo) trasmesso con Prot. 31688 del 08/09/2015

Si attesta la regolarità del procedimento svolto e la correttezza dell'atto.

**Il Responsabile del Procedimento**  
Ing. Domenico Vottari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 43 co. 9, lett. d), e) della L. R. 4 febbraio 2002, n. 8, si attesta la regolarità dell'atto.

**Il Direttore Generale**  
Dott.ssa Sabrina Santagati

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 44 comma 1 della L. R. 4 febbraio 2002, n. 8 si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile e, nel contempo, si attesta che per l'impegno assunto esiste la copertura finanziaria.

**Il Responsabile del Controllo Contabile**  
Dott. Luca Rippa

*Le firme autografe sono sostituite da indicazione a stampa dei soggetti responsabili ai sensi dell'art. 3 c. 2 del D. Lgs. 12/02/1993 n° 39*

via Lungomare – Loc. Mosca (Zona Giovino - Porto) – 88100 Catanzaro – tel. 0961.732500 – fax 0961.732544  
P. IVA 02352560797 [www.arpacal.it](http://www.arpacal.it)

DET\_REV 0 31.12.12

## IL DIRETTORE GENERALE

### VISTE:

- la Legge Regionale 3 agosto 1999, n° 20 e s.m.i. con la quale è stata istituita l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Calabria;
- il Regolamento di Organizzazione dell'ARPACAL, approvato con D.G.R. n. 504 del 30/12/2013 e pubblicato sul B.U.R.C. n. 4 del 14/02/2014 Parte I;
- il D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) ed in particolare l'art. 69 dello stesso;
- il D.Lgs. 24/06/2014 n. 90 ed in particolare l'art. 24 c. 3 bis.;
- la Delibera n. 784 del 31/12/2014;
- la Delibera n. 406 del 12/08/2015 di approvazione del Bilancio Provvisorio 2015 e pluriennale 205-2017.

### PREMESSO:

- **che** l'art. 24 c. 3 bis del D.Lgs. 24/06/2014 n. 90 riporta letteralmente quanto segue: *"Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione online con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la Gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione"*;
- **che** con la Delibera n. 784 del 31/12/2014 si sono impegnate alcune somme propedeutiche, tra l'altro, all'avvio dell'informatizzazione della gestione dei processi dell'Ente ed all'acquisizione di un framework Enterprise Resource Planning per sopperire alla evidente carenza di automazione ICT dell'Ente;
- **che** a tale fine, dopo apposito Collegio di Direzione diretto dal Direttore Generale ed in cui sono stati illustrati a tutti i Direttori le finalità del legislatore per il Piano, dopo la successiva consultazione delle Direzioni e dei Centri per l'aggiornamento dell'elenco dei procedimenti incluso quelli ad istanza di parte, il Servizio Sistemi Informatici Sicurezza Informatica e Privacy ha elaborato un progetto definitivo di Piano di Informatizzazione, trasmesso alla Direzione Generale con Prot. 31688 del 08/09/2015;
- **che** il Piano di Informatizzazione deve essere formalmente approvato dall'Ente prima della sua possibile pubblicazione in "Amministrazione Trasparente";
- **che** il Piano di che trattasi è costituito da n. 6 capitoli strutturati in sotto capitoli e da un unico allegato che riferisce ai documenti sui procedimenti che interessano le Direzioni Centrali, i Dipartimenti ed i Centri, in particolare quelli ad istanza di parte;

- **che** il Piano di Informatizzazione riferisce anche alla necessità, disposta dal legislatore, di permettere l'autenticazione degli stakeholder interessati all'istanza attraverso lo SPID, sistema pubblico per l'identità digitale e comunque, in via transitoria, attraverso un sistema di autenticazione proprio dell'Ente.

### CONSIDERATO:

- **che** seppur l'originaria scadenza del Piano risulti fissata al 16.02.2015 l'Ente ha comunque correttamente pubblicato entro i termini previsti dalla normativa sulla trasparenza l'elenco dei procedimenti attivabili ad istanza di parte nonché i tempi medi dell'esecuzione dei procedimenti stessi; inoltre, pur in assenza di Bilancio Previsionale per numerose problematiche tecniche dovute all'adeguamento dei sistemi regionali da cui l'Ente attinge per la cosiddetta armonizzazione contabile, risultano prodotti alcuni studi di fattibilità ICT utili per pianificare e trasformare la situazione di effettiva automazione dell'Ente, ciò anche nell'ottica imposta formalmente dal legislatore con il D.Lgs. n. 90/2014;

### TANTO PREMESSO E CONSIDERATO

**VISTI** i riferimenti normativi e l'istruttoria richiamati in premessa,

**RAVVISATA** la necessità di provvedere in merito,

**SENTITI** il Direttore Amministrativo ed il Direttore Scientifico,

## PROGETTO

**Piano di informatizzazione (definitivo) ai sensi dell'art. 24, comma 3 bis, del Decreto Legislativo 24/06/2014 n. 90 (comma inserito dalla Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione del decreto)**

**Autore:** Ing. Domenico Vottari  
**Data:** Settembre 2015  
**Versione:** 01

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

## Sommario

1	Premessa .....	3
2	Riferimenti Normativi.....	3
3	Stato attuale degli adempimenti.....	4
4	Analisi del contesto .....	5
4.1	Organizzazione e competenze .....	5
4.2	Analisi dei bisogni.....	6
5	Soluzioni di informatizzazione individuate.....	7
5.1	Il Framework INTRANET/INTERNET a supporto della gestione dei processi .....	7
5.1.1	Breve Descrizione dell'infrastruttura abilitante INTRANET/INTERNET.....	9
5.1.2	Architettura funzionale del sistema per la gestione dei processi .....	10
5.2	Sistema Integrato ERP .....	12
5.2.1	Analisi dei requisiti non funzionali del sistema ERP .....	12
5.2.2	Obiettivi specifici funzionali .....	16
5.2.3	Progettazione delle funzioni del sistema ERP da realizzare.....	17
5.2.4	Specifiche funzionali del sottosistema ERP amministrativo contabile a supporto dell'armonizzazione.....	18
6	Piano Operativo.....	22
I.	Consulenza ed analisi .....	23
II.	Configurazione dei processi .....	24
III.	Installazione e configurazione di base della piattaforma .....	24
IV.	Integrazione di sistema .....	25
V.	Formazione agli operatori ed agli amministratori del sistema .....	27
VI.	Servizio di assistenza, manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa ed upgrade tecnologico.....	28
6.1.1	Manutenzione .....	28
6.1.2	Help-desk.....	28
6.1.3	Servizio di Call Center.....	28
6.1.4	Servizio di Trouble-Ticketing .....	28

---

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

## 1 Premessa

Scopo del presente documento è redigere il Piano di Informatizzazione per l'Agenzia Regionale Protezione Ambiente della Calabria (ARPACAL), Ente Strumentale della Regione Calabria, al fine di ottemperare a quanto previsto dal comma 3 bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.

## 2 Riferimenti Normativi

Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014, n. 114

### Art. 24

...

**2.** Entro centottanta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto le Amministrazioni Statali, ove non abbiano già provveduto, adottano con decreto del Ministro competente, di concerto con il Ministro delegato per la semplificazione e la pubblica amministrazione, sentita la Conferenza unificata, moduli unificati e standardizzati su tutto il territorio nazionale per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei cittadini e delle imprese, che possono essere utilizzati da cittadini e imprese decorsi trenta giorni dalla pubblicazione dei relativi decreti.

...

**3.** Il Governo, le Regioni e gli Enti Locali, in attuazione del principio di leale collaborazione, concludono, in sede di Conferenza unificata, accordi ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 o intese ai sensi dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, per adottare, tenendo conto delle specifiche normative regionali, una modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive. Le pubbliche amministrazioni regionali e locali utilizzano i moduli unificati e standardizzati nei termini fissati con i suddetti accordi o intese; i cittadini e le imprese li possono comunque utilizzare decorsi trenta giorni dai medesimi termini.

**3 bis.** Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione online con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.

Il piano ha scadenza originaria entro e non oltre il 16 febbraio 2015 (cioè entro 180 giorni dall'entrata in vigore della Legge di conversione del Decreto PA). Lo stesso art. 24-quater, c 1 del Decreto PA prevede inoltre una sanzione amministrativa, da 1000 a 10.000 euro, per le PA che non adeguino i propri sistemi di ricezione delle istanze secondo quanto previsto dagli articoli 63 e 52 comma 1 del CAD[1].

Il piano di informatizzazione deve contenere la possibilità di tracciare le procedure con "l'individuazione del **responsabile del procedimento**": si tratta di adempimenti già previsti, oltre che nella L. 241/90 sul procedimento amministrativo, anche nel Testo Unico sulla documentazione amministrativa[2].

[1] Rubricati rispettivamente: Accesso telematico e riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni; Organizzazione e finalità dei servizi in rete.

[2] Il dpr. 445/2000 all'art. 65, comma 1 dispone: "1. Oltre a possedere i requisiti indicati all'articolo 52, il sistema per la gestione dei flussi documentali deve:

## DIREZIONE GENERALE SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY

a) fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo ed il singolo procedimento cui esso è associato;  
b) consentire il rapido reperimento delle informazioni riguardanti i fascicoli, il procedimento ed il relativo responsabile, nonché la gestione delle fasi del procedimento; [...]"

### 3 Stato attuale degli adempimenti

ARPACAL ha già adempiuto agli obblighi relativi al censimento e monitoraggio dei procedimenti amministrativi come previsto sia dalla normativa specifica sul procedimento, sia da quella più recente su trasparenza e anticorruzione.

ARPACAL non ha ancora proceduto ad una corretta definizione della gestione documentale di cui agli adempimenti DPR 445/2000 ed obblighi simili.

L'elaborazione definitiva del piano è comunque occasione propizia per mettere a sistema i vari progetti e le iniziative dell'Amministrazione; alcune importanti iniziative sono tracciate nella Delibera n. 670 del 31/12/2014, altre sono state perfezionate mediante accordi con altre amministrazioni pubbliche ed altre sono in corso di perfezionamento.

La necessità che ciascun Ente Pubblico si dotasse di procedure per la gestione delle istanze online era già stata avvertita dal Legislatore nella L. 190/2012 (contenente le *Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*) all'art. 1, commi 29 e 30, dove erano indicate le modalità con le quali gli interessati potevano ottenere in ogni momento le informazioni sull'iter dei procedimenti che li riguardavano.

Secondo il legislatore, ove i sistemi per la gestione dei flussi documentali risultassero strutturati in adempimento a questi obblighi, i procedimenti amministrativi devono essere già tracciati e pubblicati ai sensi delle disposizioni sulla trasparenza amministrativa ed anche i dati sulla responsabilità del procedimento amministrativo risulterebbero "collegati" o facilmente riconducibili alla gestione documentale.

Le disposizioni sul Piano di Informatizzazione richiamano inoltre l'obbligo di indicare, durante il processo di presentazione dell'istanza, i termini entro i quali il cittadino o un'impresa (in definitiva qualsiasi stakeholder) deve ottenere una risposta dall'Ente in risposta ad un'istanza di parte: anche questo è un dato da inserire obbligatoriamente nella comunicazione di "avvio di procedimento" ai sensi della L. 241/90 s.m.i.

Il termine dei procedimenti deve essere inoltre pubblicato online nell'apposita sezione di "Amministrazione Trasparente" (D.Lgs. 33/2013) assieme all'elenco dei procedimenti che deve riportare, tra le altre cose, anche i link ai relativi "servizi online" – per come già disponibili o per come comunque da predisporre - per ogni procedimento ad istanza di parte.

Per la redazione del "Piano di Informatizzazione", non esistendo modelli standard da seguire si è optato, operativamente, ed almeno inizialmente, come segue:

- estrazione dalla banca dati di tutti i procedimenti amministrativi quelli contrassegnati come "procedimenti ad istanza di parte" (che già sono pubblicati in elenco separato ai sensi della normativa sulla trasparenza, quindi già in stato di contrassegnato); in ogni caso si è proceduto a richiedere alle singole Direzioni Centrali, Dipartimentali e di Centro di provvedere all'inoltro dei procedimenti gestiti in modalità aggiornata;
- verifica di quali procedure online siano già implementate per la presentazione di istanze di parte (anche queste già indicate come "servizio online" disponibile);
- predisposizione, per i procedimenti che non hanno già la procedura "online", del relativo progetto di massima, che preveda quindi la gestione della presentazione dell'istanza online, utilizzando un sistema di accesso con credenziali attraverso lo SPID (Sistema Pubblico



## DIREZIONE GENERALE SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY

Identità Digitale) rilevando, a tutt'oggi, la necessità di prevedere la gestione dell'accesso del cittadino e delle imprese e la tipologia del documento che sarà acquisito.

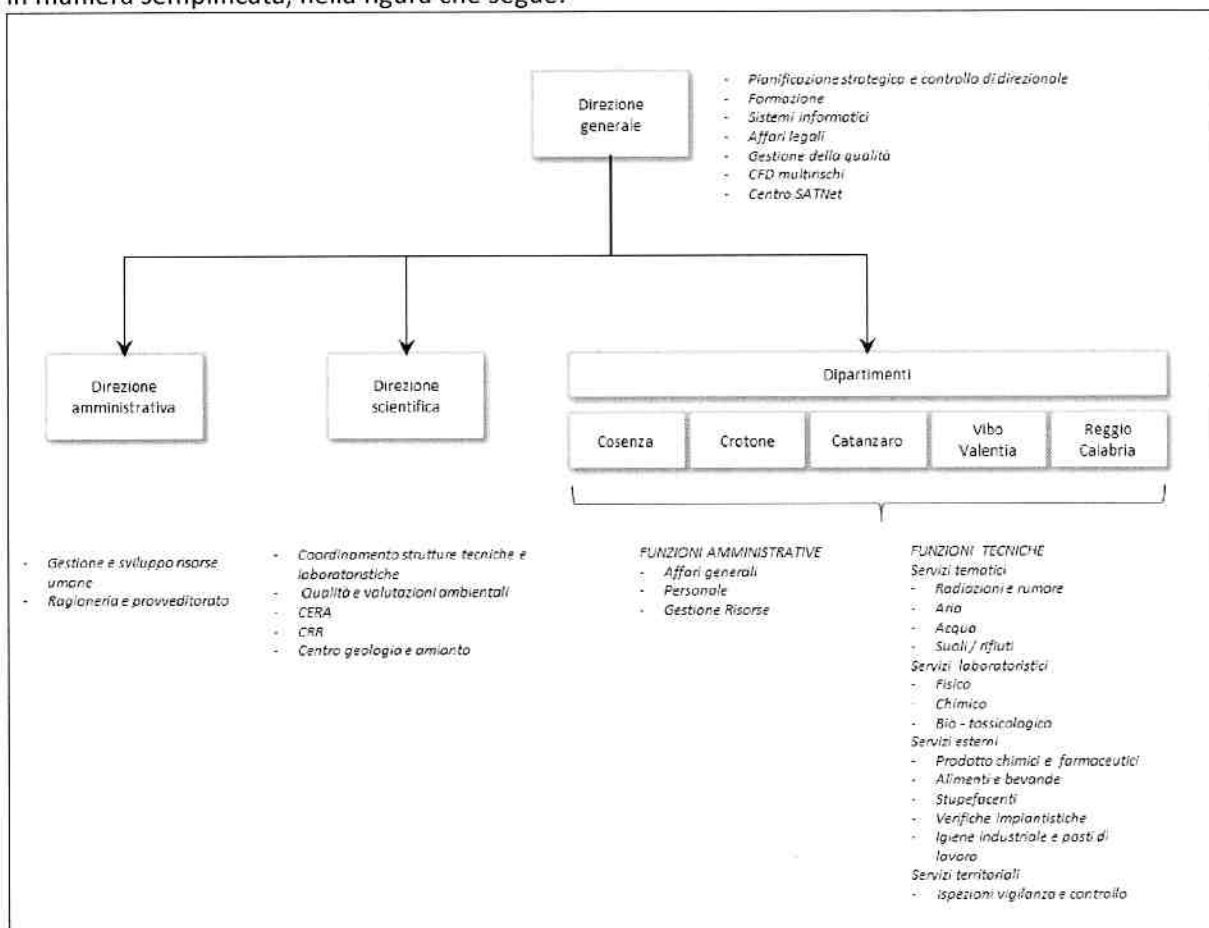
In **Allegato 1** sono riportati i documenti di riscontro, trasmessi dalle Direzioni/Dipartimenti/Centri, relativamente ai procedimenti gestiti dagli stessi, con indicazione - non sempre però presente - se trattasi di procedimenti su istanza o d'ufficio.

### 4 Analisi del contesto

ARPACAL è un Ente strumentale della Regione Calabria dotato di personalità giuridica pubblica, di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, sottoposto agli indirizzi ed alla vigilanza della Regione Calabria. ARPACAL opera per la tutela, il controllo, il recupero dell'ambiente e per la prevenzione e promozione della salute collettiva.

#### 4.1 Organizzazione e competenze

Il quadro organizzativo è articolato, caratterizzato da una forte complessità territoriale e di competenze. L'assetto organizzativo e le competenze dei vari organi di ARPACAL sono rappresentati, in maniera semplificata, nella figura che segue:



In ARPACAL il quadro organizzativo individua numerose competenze sia gestionali che scientifiche, di alta complessità e forte specializzazione, in una distribuzione territoriale dipartimentale e per Centri di Specializzazione che moltiplica le responsabilità.

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

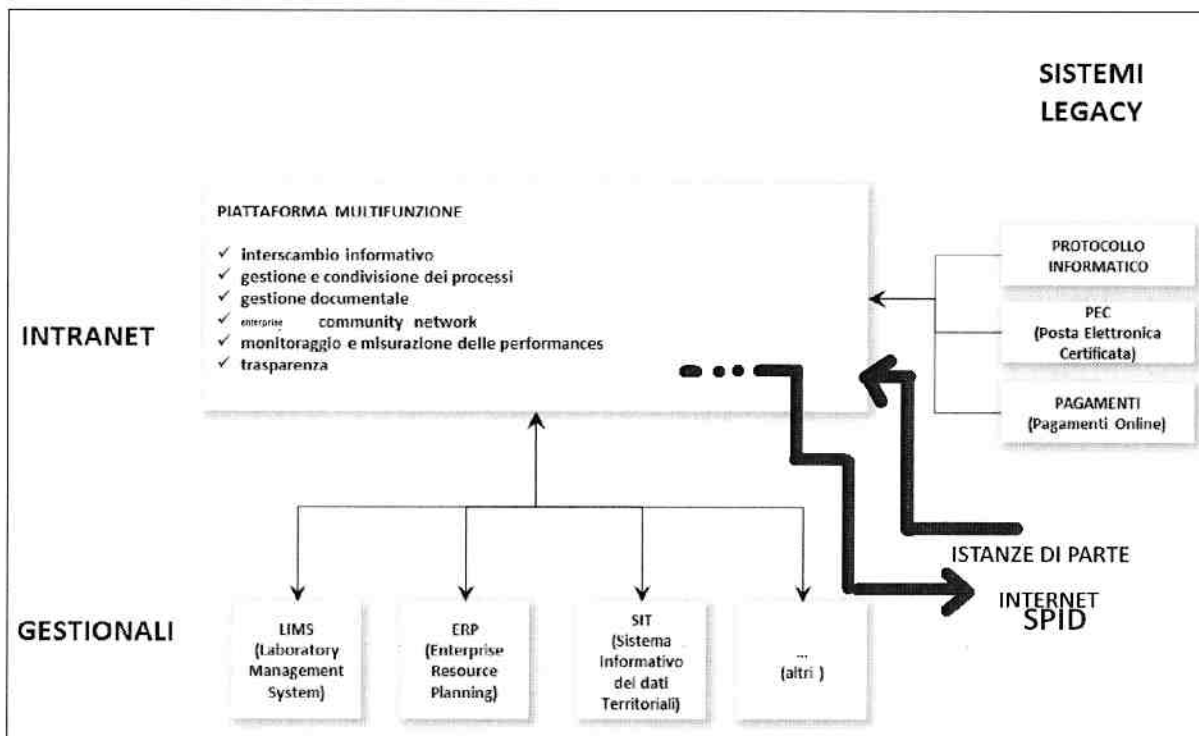
## 4.2 Analisi dei bisogni

In un contesto organizzativo ed operativo particolarmente complesso diventa indispensabile delineare e attuare un processo di razionalizzazione organizzativa attraverso l'implementazione e l'adozione di un framework architetturale INTRANET/INTERNET con componenti specializzate che consentano:

- l'introduzione, il miglioramento e l'integrazione degli strumenti di condivisione di documenti (aree di lavoro per Servizi/Uffici/Unità Operative) e collaborazione interna all'Agenzia (messaggistica e funzionalità social);
- la gestione dei procedimenti – per il presente documento di progetto in particolare quelli ad istanza di parte – ed il monitoraggio delle performances uniformando per quanto possibile modalità operative per gestire ed integrare i flussi documentali e procedurali in conformità con le indicazioni del Codice di Amministrazione Digitale e dei successivi obblighi imposti dal legislatore tra cui il Piano di Informatizzazione dell'Ente.

Tale processo deve necessariamente condurre ad una gestione sempre più efficace dei procedimenti e dei processi amministrativi ed ad una maggiore semplificazione e trasparenza nei rapporti con cittadini ed imprese destinatari finali dei servizi, oltre a monitorare i livelli di servizio agli utenti e le performances delle diverse unità operative.

L'INTRANET rappresenta il cardine della architettura applicativa del sistema informativo dell'ARPACAL in quanto i procedimenti avviati su istanza a partire da INTERNET e con autenticazione prevista su SPID (ma nel transitorio comunque da prevedere anche da parte dell'Ente) vengono risolti a tale livello.



Come mostrato nello schema, lo strato applicativo rappresentato dall'INTRANET dovrà adattarsi ed integrarsi ad altre componenti specializzate preesistenti o di cui si prevede a breve l'adozione (evoluzione del sistema di protocollo informatico, sistemi di gestione delle procedure specialistiche



---

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

dei laboratori, sistema gestionale ERP integrato con moduli per la fatturazione elettronica attiva e passiva, etc.).

## **5 Soluzioni di informatizzazione individuate**

### **5.1 Il Framework INTRANET/INTERNET a supporto della gestione dei processi**

La INTRANET deve assolvere a diverse esigenze, in modo centralizzato dal punto di vista infrastrutturale ed applicativo, consentendo comunque di "federare" ambiti operativi circoscritti e specializzati per ciascuna struttura dell'organizzazione ed in grado di configurare le seguenti funzionalità in piena autonomia:

- gestire i flussi amministrativi interni e di altri Enti che interagiscono con ARPACAL (in una fase avanzata di dispiegamento) gestendone le varie fasi (deve permettere agli attori di avere un work flow personalizzato in base al procedimento/ruolo e di accedere agli strumenti per gestire le diverse fasi del flusso);
- convogliare gli output dei vari flussi (documenti, atti ecc) in un fascicolo unico accessibile da tutti gli attori che operano sul "caso" costituendo in tal modo un archivio unico dei fascicoli dei vari procedimenti dell'Ente;
- gestire le interconnessioni che avvengono durante la gestione (scambio di documenti, di comunicazioni ecc.);
- gestire i flussi documentali fino alla porta del sistema di conservazione sostitutiva;
- mettere a disposizione strumenti di monitoraggio dei flussi e di misurazione delle performances;
- mettere a disposizione un sistema integrato di pubblicazione dei dati della trasparenza;
- integrare i sistemi gestionali ed i sistemi legacy automatizzandone le comunicazioni.

La soluzione proposta per la implementazione del Sistema Intranet/Internet così ipotizzato prevede l'adattamento e l'adozione della piattaforma procedimentale /VBG/ a riuso gratuito dalla Regione Umbria ai sensi dell'art. 69 del Codice della Amministrazione Digitale. A tal punto si precisa che l'Ente ha già avviato formale richiesta di riuso alla Regione Umbria (pec prot. 28315 del 05/08/2015) ed è in attesa di riscontro formale. A partire da tale riuso si richiederà, su MEPA CONSIP assistenza a società di software specializzate per procedere alle varie fasi di localizzazione, installazione, nonché di consulenza specialistica formazione.

La piattaforma /VBG/, basata su sistemi open-source, è stata concepita nativamente come soluzione per la gestione informatizzata dei procedimenti interni all'Ente ma attivabili anche dall'esterno, per erogare quindi servizi web-oriented a cittadini ed imprese. La piattaforma, nella diverse versioni supportate, è già operativa per soluzioni di Sportello Unico (tipicamente di Comuni, Camere di Commercio, ecc.) di più di 700 PAL in tutta Italia.

/VBG/ consente di implementare e mettere a disposizione degli Enti Locali, sia funzionalità e strumenti a sostegno dell'innovazione nei processi interni all'Ente Pubblico, di favorire la cooperazione internamente all'ente e tra diversi Enti di sviluppare ed erogare servizi di e-government integrati rivolti alla cittadinanza ed alle imprese che rappresentano i tipici stakeholder. Per realizzare l'INTRANET rispondendo ad attese e requisiti dell'Agenzia devono essere dispiegate e configurate tutte le componenti della suite /VBG/ che ove necessario dovrà essere integrata a sistemi e/o servizi applicativi pre-esistenti o per i quali, se in corso di adozione, siano note le caratteristiche per l'integrabilità a run time.

I processi aziendali, in tutte le organizzazioni sia pubbliche che private, potendo prendere tipicamente avvio da diversi input, quali un documento cartaceo o elettronico, una mail, una pec, ma

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

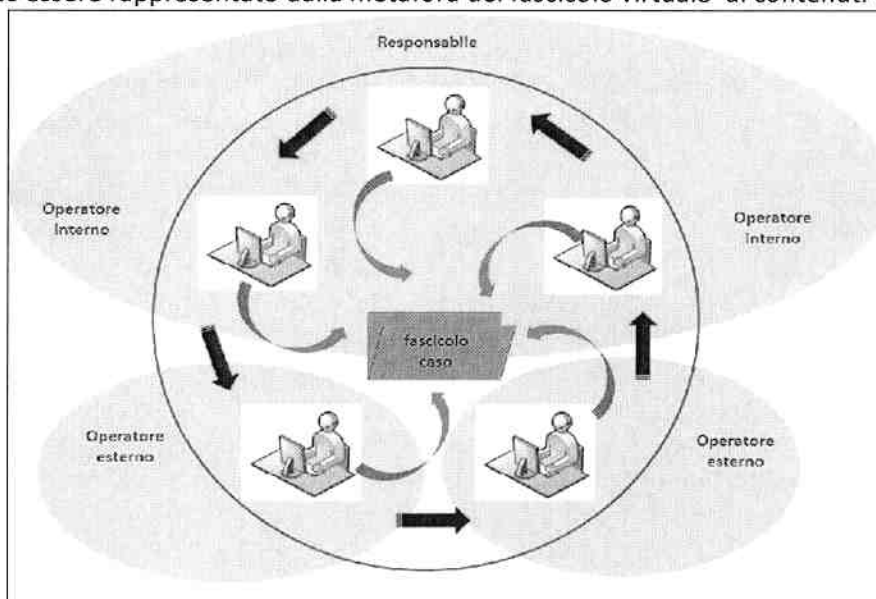
anche una semplice segnalazione telefonica, implicano l'acquisizione e lo scambio d'informazioni, l'esecuzione di verifiche, l'elaborazione di dati, la produzione di documenti ed elaborati ecc.

Tali attività possono coinvolgere più persone e sistemi informativi. Gli attori hanno la necessità di interagire tra loro, pur utilizzando ciascuno una propria sequenza di attività (workflow). Anche quando venissero trattati medesimi argomenti, le modalità operative possono essere estremamente diversificate in relazione a condizioni soggettive ed oggettive che richiedono adattamenti e varianti.

Si può definire "caso" una qualunque situazione che richieda una valutazione o un'indagine: una pratica amministrativa della PA, la gestione di un reclamo di un'azienda di servizi, la gestione di una istanza da parte di un soggetto terzo quale Impresa, Cittadino o altro Ente Locale (Agenzia, Azienda Sanitaria, Procura, ecc.).

La gestione ottimale di un "caso" implica in modo più o meno esplicito il riferimento ad uno schema di lavoro che consenta di migliorare le modalità con cui un'organizzazione produce, impiega e condivide le informazioni (sia strutturate che non) per prendere decisioni e gestire il proprio lavoro.

L'Agenzia ritiene che l'**Intelligent Case Management (ICM)** possa rappresentare il modello di riferimento per organizzare il lavoro integrando le risorse umane, i processi e le informazioni che richiedano l'elaborazione sistematica e la collaborazione del personale su un caso, che può efficacemente essere rappresentato dalla metafora del fascicolo virtuale di contenuti correlati.

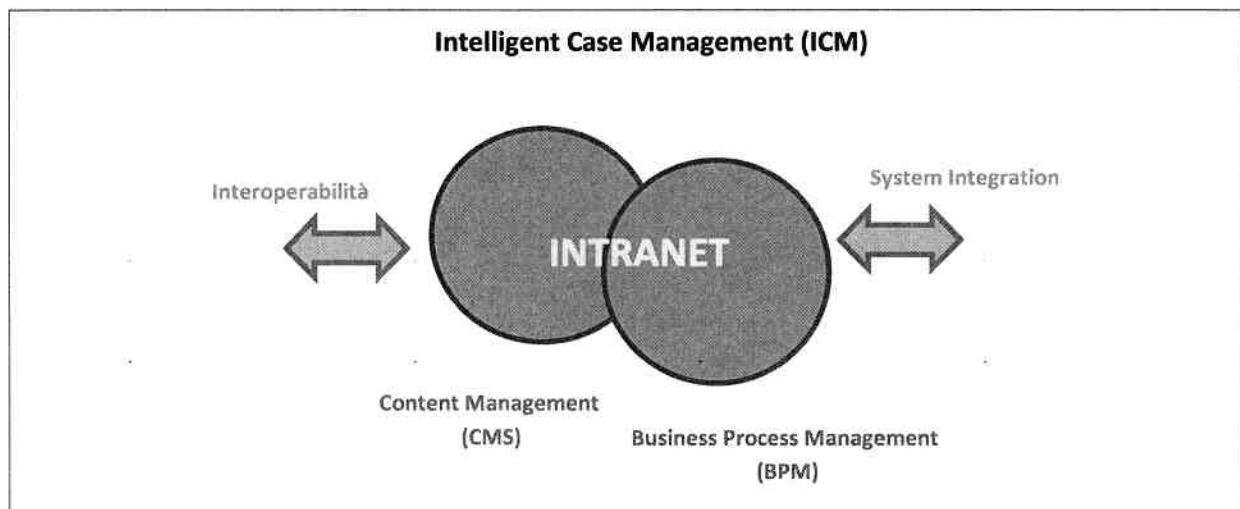


Questo approccio si focalizza nella semplificazione, automatizzazione e veloce gestione dei "casi" e sulla possibilità di condurre i processi di lavoro da parte di operatori responsabili, **a fronte di schemi di lavoro predefiniti**, garantendo la disponibilità di tutte le informazioni riferite al caso a supporto delle decisioni.

L'Intelligent Case Management (ICM) dal punto di vista informativo richiede l'integrazione di sistemi di gestione dei contenuti (Content Management), di sistemi per la modellazione e gestione dei processi (Business Process Management) e di una suite di strumenti che consentano l'acquisizione di documenti, l'automazione di processi, il lavoro collaborativo, l'integrazione con sistemi e servizi preesistenti, la cooperazione inter-istituzionale tramite sistemi di cooperazione applicativa e/o interoperabilità tramite dei protocolli / email / PEC, ecc.

## DIREZIONE GENERALE

### SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY



#### 5.1.1 Breve Descrizione dell'infrastruttura abilitante INTRANET/INTERNET

Il modello proposto prevede di realizzare una infrastruttura INTRANET intesa come strato applicativo di connessione e gestione che, pur garantendo la completa integrazione del sistema informativo generale, **permetta la coesistenza dei sistemi gestionali specifici**, che sottendono ad esigenze funzionali fortemente specialistiche.

Questo approccio consente:

- l'automazione di numerosi processi gestiti ancora manualmente (che nell'Ente sono ancora centinaia), con conseguente riduzione dei costi e la possibilità di sottoporli a monitoraggio;
- la modellazione di procedimenti tipo, l'uniformazione della modulistica e la semplificazione amministrativa;
- la gestione e condivisione coerente e strutturata della documentazione internamente all'organizzazione mediante la gestione del fascicolo elettronico condiviso da tutti i Servizi/Uffici interessati con conseguente automazione dell'intercomunicazione informativa tra Servizi/Uffici ed Enti Terzi;
- l'automazione dei processi di gestione documentale ed invio alla conservazione sostitutiva;
- **la completa automazione dei servizi agli utenti che possono essere attivati completamente online;**
- l'interazione strutturata con gli Enti Terzi, senza dover ricorrere alle comunicazioni cartacee o via pec;
- di ottenere la massima integrazione tra i sistemi dell'Ente;
- la possibilità di esporre automaticamente internamente all'organizzazione o esternamente nei casi di interesse pubblico o di pratiche riservate di utenti lo stato di avanzamento delle pratiche e le performances dei processi gestiti da tutta l'organizzazione;
- costi economici contenuti, la soluzione può essere introdotta in modo progressivo calibrando l'investimento nel tempo, finanziando l'operazione con la diminuzione dei costi di gestione risultanti dall'efficienza acquisita;
- un impatto organizzativo pressoché nullo, in quanto le strutture che sono già dotate di sistemi informativi continuano ad utilizzarli senza dover mai interagire con il nuovo sistema ma, anzi, traendone i vantaggi dovuti ad un più alto livello di automazione nelle transazioni.

In definitiva si può raggiungere l'obiettivo di rispettare quanto previsto dal Piano di Informatizzazione obbligatorio per le pubbliche amministrazioni, comunque stabilito dall'art. 24 c. 3 bis del D.Lgs. 90/2014 convertito in Legge 114/2014, che prevede che tale piano permetta

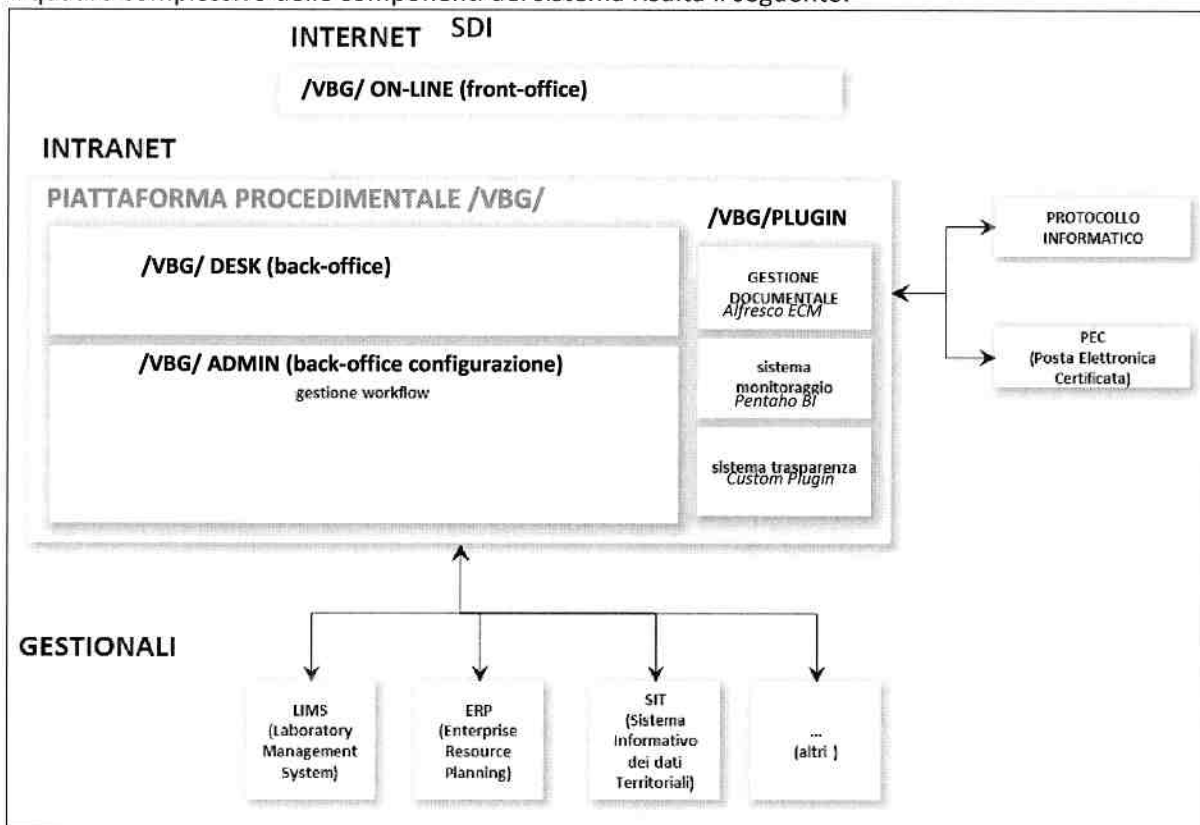
**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

l'informatizzazione online delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni per i rapporti con i propri stakeholder tra cui in primis i semplici cittadini dopo l'autenticazione degli stessi attraverso lo SPID (Sistema Pubblico per l'Identità Digitale). Tale piano prevede infatti la completa informatizzazione delle procedure.

### 5.1.2 Architettura funzionale del sistema per la gestione dei processi

L'architettura funzionale della soluzione proposta prevede di realizzare le funzioni "INTRANET/INTERNET" sfruttando le diverse componenti applicative dalla piattaforma /VBG/ come meglio di seguito descritto nel dettaglio..

Il quadro complessivo delle componenti del sistema risulta il seguente:



Una volta configurato il sistema, l'utente finale del sotto-sistema di front-office accede ad una area applicativa ad interfaccia web strutturata come segue:

- Area ad accesso libero. Comprende le sezioni prevalentemente informative dell'applicazione web di front-office che non richiedono l'autenticazione da parte dell'utente: informazioni generali; archivio pratiche presentate senza dati sensibili; possibilità di porre un quesito; FAQ; normativa; modulistica; news.
- Area ad accesso riservato. Comprende le sezioni dell'applicazione web di front-office per servizi riservati, nel pieno rispetto degli standard di privacy e sicurezza informatica, agli utenti autenticati: presentazione di nuove istanze; visualizzazione delle pratiche parzialmente compilate; visura dello stato delle istanze; cambio password.

---

## DIREZIONE GENERALE

### SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY

Per la presentazione delle istanze on-line il sistema di front-office prevede per l'utente una serie ordinata di passaggi al fine di semplificare quanto più possibile la procedura di richiesta e presentazione dell'istanza.

L'utente visualizza/compila in successione quadri informativi, maschere di inserimento dati, pagine di riepilogo secondo regole che vincolano e contemporaneamente guidano la compilazione della modulistica in funzione della tipologia di istanza.

A titolo di esempio vengono di seguito indicati i passaggi configurabili previsti per la presentazione delle pratiche on-line:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Presentazione del servizio              | 10. Compilazione quadri relativi alla domanda ed agli endo-procedimenti            |
| 2. Informativa privacy                     | 11. Richiesta delle dichiarazioni e degli allegati relativi agli endo-procedimenti |
| 3. Inserimento anagrafiche                 | 12. Richiesta delle dichiarazioni e degli allegati relativi alla domanda           |
| 4. Localizzazione dell'intervento          | 13. Eventuale delega a trasmettere   |
| 5. Dati catastali                          | 14. Riepilogo ed Invio della domanda   |
| 6. Scelta dell'intervento                  | 15. Ricevuta di presentazione.   |
| 7. Dati della domanda                      |  |
| 8. Attivazione eventuali endo-procedimenti |  |
| 9. Definizione degli endo-procedimenti     |  |

Ciascun quadro informativo, interattivo o di riepilogo prevede funzionalità particolari che consentono agli utenti del sistema di espletare tutte le operazioni necessarie in modo quanto più semplice ed efficace possibile nel rispetto dei requisiti tecnici e normativi:

- autenticazione integrata con il sistema di autenticazione SPID e/o dell'Agenzia;
- compilazione della modulistica con funzioni di precompilazione/verifica dei dati da sorgenti dati certificate;
- gestione allegati, caricamento sottoscrizione e verifica documenti firmati digitalmente;
- inoltro della domanda on-line.

/VBG/ ADMIN consente di standardizzazione e configurazione all'interno della piattaforma procedimentale di tutti gli interventi/procedimenti previsti e i relativi moduli da mettere on-line nella INTRANET o in INTERNET a disposizione a cittadini, tecnici, professionisti ed imprese per la compilazione e la presentazione delle istanze all'Agenzia.

Per ciascuna casistica potrà essere definito ed informatizzato il relativo iter procedimentale che permetta di monitorarne tutte le fasi salienti:

- presentazione pratica/richiesta/avvio procedimento;
- controllo documentale;
- integrazione documentale;
- richiesta pareri da parte di terzi;
- rilascio eventuale atto autorizzatorio;
- comunicazione esito istruttoria.

A ciascuna fase dell'iter procedimentale dovranno essere associati i relativi modelli standard almeno per le seguenti tipologie di comunicazioni:

- avvio del procedimento;
- richiesta integrazione documentale;
- richiesta parere/nulla osta ad Amministrazione;
- preavviso di rigetto;
- rigetto pratica;



- rilascio autorizzazione.

## 5.2 Sistema Integrato ERP

### 5.2.1 Analisi dei requisiti non funzionali del sistema ERP

L'interesse dell'Ente per la problematica di reingegnerizzazione dei processi nasce principalmente dalla constatazione della diffusa passata difficoltà nel definire, avviare e portare a realizzazione progetti di informatizzazione capaci di ottenere risultati evidenti e tangibili in termini di risultati, ossia in termini di miglioramento dei servizi da fornire agli stakeholder nonché di economicità nelle operazioni. In particolare questa difficoltà è emersa anche come insufficienza nell'elaborare e definire progetti applicativi capaci di cogliere le opportunità di miglioramento offerte dalle Agenzie più esperte del Sistema delle Agenzie Ambientali di cui l'Ente fa parte.

L'adozione di un nuovo Regolamento di Organizzazione delle Direzioni Centrali e dei Centri di Specializzazione dell'Ente, avvenuto il 31.12.2013, ha rafforzato l'ipotesi di fondo che la "reingegnerizzazione dei processi" potesse rappresentare una delle possibili risposte a questa esigenza.

La reingegnerizzazione dei processi attuata con il nuovo Regolamento di Organizzazione si è proposta di ridisegnare complessivamente i processi interni, partendo dalla missione e dalle strategie ed agendo contestualmente su tutte le componenti dei processi stessi (flusso, organizzazione, personale, logistica, informazioni trattate). In questo modo si è teso a garantire la congruenza tra i vari tipi di intervento, eliminando la possibilità di automatizzare processi lavorativi male organizzati e superando la vecchia impostazione di guardare a queste problematiche solo come valutazione dell'"impatto organizzativo" di soluzioni informatiche nate principalmente da opzioni tecnologiche.

In realtà per contestualizzare la reale reingegnerizzazione dei processi non è bastata l'adozione di un nuovo Regolamento di Organizzazione delle Direzioni Centrali e dei Centri di Specializzazione che, se da un lato ha avuto il sicuro merito di riorganizzare e descrivere alcuni macroprocessi di base, dall'altro nulla ha indicato o innovato a livello di dettaglio di proposte metodologiche per la reingegnerizzazione degli innumerevoli servizi (e quindi dei micro processi correlati) che l'Ente eroga o svolge quotidianamente sul territorio in guisa della propria mission di protezione dell'ambiente.

In definitiva si è verificata l'assenza di una metodologia di reingegnerizzazione dei processi:

- capace di dettare la pianificazione pluriennale dello sviluppo del sistema informativo dell'Ente;
- utilizzabile sia per la necessità di cambiamento radicale in alcuni processi di entità significativa, sia per interventi minori di miglioramento di processi (anche micro) già esistenti e ben eseguiti;
- utilizzabile sia in interventi tesi principalmente al recupero dell'efficienza, sia in interventi orientati al miglioramento della qualità dei prodotti/servizi erogati;
- focalizzata sulle opportunità derivanti dalla disponibilità di una rete di comunicazione interna unitaria (per la connettività INTRANET), in termini di disponibilità di erogazione di servizi per tutti i Dipartimenti ed i Centri dell'Ente, per l'interoperabilità, la possibilità di condivisione di basi informative, la possibilità di attuare un reale decentramento amministrativo e tecnico;
- pragmatica ed orientata al risultato, utilizzabile dagli stessi soggetti del cambiamento, cioè tutte le risorse umane dell'Ente, e capace quindi di arricchire il patrimonio culturale del personale stesso per come tra l'altro richiedono i processi legislativi che stanno cercando di innovare profondamente la Pubblica Amministrazione.



---

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

L'attività dell'ARPACAL ha come finalità l'erogazione di servizi; i numerosi servizi possono essere erogati a costo zero verso stakeholder istituzionali quali Aziende Sanitarie Provinciali (ASP), Procure della Repubblica (il Corpo Forestale dello Stato, i NOE dei Carabinieri, ecc. in genere richiedono servizi esclusivamente per conto delle Procure) ma possono essere erogati anche con addebito di costi, eventualmente secondo convenzioni (in particolare caso di significative commesse) stipulate con gli Enti richiedenti; l'Ente è dotato di un proprio tariffario pubblico in cui sono indicate le situazioni di applicabilità di scontistica; eroga numerosi servizi anche a società private (es. per servizi di verifica periodica delle attrezzature di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 s.m.i., del DM 11/04/2011, del DPR 462/2001); alcuni servizi, di cui quelli previsti e ricompresi dal DM 11/04/2011, sono soggetti a tariffario del Ministero del Lavoro e non a quello dell'Ente quando sono erogati a società mentre, se erogati a cittadini o condomini sono soggetti al tariffario ARPACAL in genere meno oneroso; in ogni caso l'erogazione dei servizi si sviluppa secondo un processo di filiera che coinvolge numerosi risorse umane ed entità.

L'Ente eroga inoltre servizi laboratoristici (definibile come "core business") per i quali è necessario un significativo processo di approvvigionamento di reagenti e consumabili da laboratorio, manutenzione delle attrezzature scientifiche che si utilizzano ed una attenta gestione del parco delle attrezzature stesse.

Pur non avendo la complessità di un'impresa di produzione di beni, la "filiera di prodotto" che si stabilisce, che può essere più o meno completa, si sviluppa con tutte le analogie del caso, partendo dall'approvvigionamento delle "merci" e terminando alla consegna dei "prodotti finali" ai clienti e passando per la produzione/trasformazione delle stesse. Tali soggetti hanno necessità di gestire anagrafiche (fornitori qualificati, prodotti forniti), listini, approvvigionamenti, erogazione dei servizi a tariffario ai clienti, progettazione di commesse, pianificazione e produzione dei servizi, gestione dei magazzini, gestione della logistica e della contabilità.

I soggetti dell'Ente "in gioco" non sono solo risorse umane con skill amministrativo, ma i processi coinvolgono anche numeroso personale con skill tecnico, ambientale e sanitario.

In assenza di significativa automazione (e quella minima esistente non è neanche integrata), il progetto ha individuato in un sistema ERP avanzato la possibile soluzione utile alla "copertura integrata" di questi processi, agevolando lo scorrere delle informazioni all'interno dell'Ente e supportando, in questo modo, i responsabili dei sottoprocessi agenziali nello svolgimento delle proprie attività. Ciò per evitare l'acquisizione frammentaria di software a pacchetti, pur nella piena consapevolezza che sarà l'organizzazione a doversi adeguare ai vincoli posti da un sistema ERP che persegue una logica di integrazione e non l'ERP all'organizzazione.

La reingegnerizzazione dei processi è quindi la specifica modalità, a supporto del cambiamento organizzativo, caratterizzata schematicamente dai seguenti elementi:

- interviene su più processi di servizio tra loro correlati;
- è guidata dagli obiettivi strategici dell'organizzazione (tra cui la modifica del Regolamento di Organizzazione);
- non è vincolata, nell'individuazione delle nuove soluzioni, dalla situazione esistente **ma mira ad un cambiamento radicale che assicuri un "salto" nei risultati;**
- opera in maniera integrata su tutte le componenti dei processi interessati;
- vede le tecnologie come "fattore abilitante" di un cambiamento complessivo.

---

## DIREZIONE GENERALE

### SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY

In questo caso la reingegnerizzazione dei processi, seppur riguardi l'individuazione di processi primari dell'organizzazione apparentemente non direttamente legati alla "mission" in quanto più direttamente riconoscibili all'esterno dagli stakeholder istituzionali, ha comunque creato "valore" di supporto agli altri processi della "mission" più direttamente percepibili e comunque critici per il rispetto dei compiti sui cui l'Ente basa il proprio successo ed immagine pubblica.

Su tali processi è iniziata la diagnosi volta ad individuare le aree di criticità e di possibile miglioramento (attività a nullo o scarso valore aggiunto che possono essere eliminate, flussi operativi irrazionali, frammentazione di responsabilità e operatività, carenze informative, ecc.) e a definire gli obiettivi in termini di prestazione.

Sono state usate, seppur ancora in parte, tecniche BPMN (business process modeling notation), che permettono l'uso di una notazione comprensibile a tutti i "process owner" coinvolti, unitamente al Responsabile del Servizio Sistemi Informatici ed ai dirigenti e/o referenti responsabili dei servizi a cui appartengono i "process owner", in quanto dirigenti e/o referenti responsabili dei servizi che sovrintendono alla gestione e monitoraggio dei processi.

Dopo tale diagnosi, in corso di continua rifinitura, ha avuto inizio la progettazione che sta intervenendo su più componenti, dando origine ad un insieme di interventi operativi tra loro correlati (ridefinizione dei flussi, ridistribuzione delle responsabilità, realizzazione di nuove funzionalità informative e necessità di utilizzo di nuove tecnologie, esigenze di formazione del personale).

Con la reingegnerizzazione auspicata, seppur limitatamente ad importanti processi gestionali, in particolari quelli ad elevato impatto sulla contabilità economico patrimoniale ed analitica che l'Ente sta adottando per l'armonizzazione contabile, ci si è posti l'obiettivo prioritario di caratterizzare una specifica modalità di cambiamento dell'organizzazione.

L'"approccio per processi" è una rappresentazione dell'organizzazione basata sui processi e **non sulle strutture organizzative o sulle funzioni**, e si intende indirizzare in maniera coerente a questa visione le scelte di intervento e gestione organizzativa.

Da tale approccio per processi deriveranno:

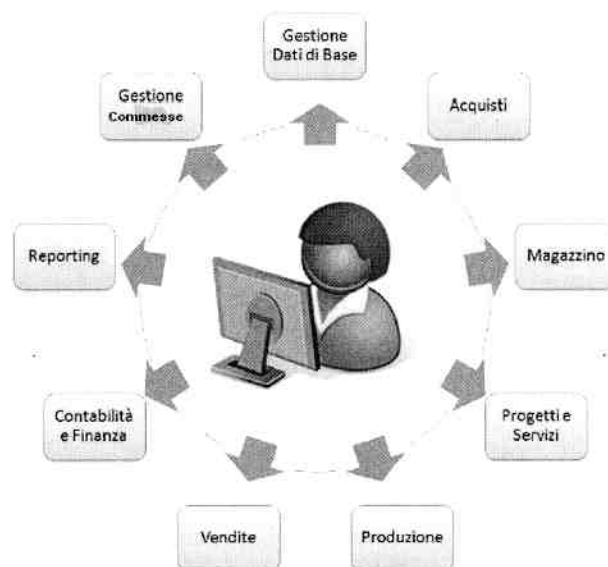
- l'evoluzione verso una "organizzazione più per processi", che ha preliminarmente permesso di definire strutture organizzative responsabili interamente dei processi, individuando il "proprietario" del processo ("process owner") e collocate all'interno di una distribuzione matriciale delle responsabilità per aree di articolazione della "mission", funzioni e appunto processi;
- lo snellimento dell'organizzazione attraverso la creazione di gruppi di lavoro interfunzionali, responsabilizzati su obiettivi comuni e capaci di governare direttamente tutte le leve che determinano la prestazione;
- la ricomposizione del lavoro e delle professionalità richieste, superando la parcellizzazione di compiti e competenze;
- l'instaurazione di modalità formali di gestione dei processi con l'adozione di sistemi di rilevazione delle prestazioni operanti e stabilite integrate con il sistema di valutazione della performance;
- l'adozione di modalità di gestione della qualità e di miglioramento continuo, basate sull'osservazione dei risultati e sulla partecipazione "bottom-up" di tutti gli attori interessati.

Le funzionalità software che il sistema ERP deve prevedere sono a supporto dei seguenti processi dell'Ente:

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

Aree di processo oggetto della

progettazione



In particolare le articolazioni organizzative coinvolte in tali processi, in qualità di “process owner”, sono sintetizzate nella successiva matrice sinottica.

Processo dell'Ente/ Macroarea ERP	Articolazione dell'organizzazione interessata	Owner di processo
Acquisti – Ciclo Passivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizio Gare Contratti e Forniture della Direzione Amministrativa</li> <li>Tutti i Servizi Centrali e Dipartimentali che possono proporre e gestire acquisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutti i Responsabili dei Servizi Centrali e Dipartimentali che possono proporre e gestire acquisti</li> </ul>
Vendite – Ciclo Attivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizio Bilancio e Contabilità della Direzione Amministrativa</li> <li>Servizi Laboratoristici</li> <li>Tutti i Servizi che curano istruttorie di pratiche ambientali a richiesta di stakeholder pubblici (es. per istruttoria e rilascio parere VIA, VAS, IPPC, Attività Produttiva)</li> <li>Servizi Verifiche Impiantistiche</li> <li>Centro Amianto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile Servizio Bilancio e Contabilità della Direzione Amministrativa</li> <li>Responsabili di Laboratorio</li> <li>Tutti i Responsabili dei Servizi Centrali e Dipartimentali che erogano servizi a pagamento, in forma di singola prestazione o legate a convenzioni onerose</li> <li>Responsabili Servizi Dipartimentali per le Verifiche Impiantistiche</li> </ul>
Stipula contratti e convenzioni a titolo oneroso e non, per l'erogazione di progetti e servizi - Produzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direzione Generale</li> <li>Direzione Scientifica</li> <li>Direzioni Dipartimentali</li> <li>Centro Amianto ed altri Centri di Specializzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutti i Responsabili abilitati alla stipula di convenzioni o protocolli d'intesa a titolo oneroso e non</li> </ul>
Gestione Commesse - Progetti e Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direzione Generale (DG)</li> <li>Servizi Laboratoristici</li> <li>Tutti i Servizi che curano istruttorie di pratiche ambientali a richiesta di stakeholder pubblici (es. per istruttoria e rilascio parere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile Affari Generali DG per la stipula di contratti e convenzioni a titolo oneroso e non</li> <li>Tutti i Responsabili dei Servizi Centrali e Dipartimentali che elaborano progetti e servizi in</li> </ul>

## DIREZIONE GENERALE

### SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY

Processo dell'Ente/ Macroarea ERP	Articolazione dell'organizzazione interessata	Owner di processo
	VIA, VAS, IPPC, Attività Produttive di Impianti) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi Verifiche Impiantistiche</li> <li>• Centro Amianto</li> </ul>	particolare quelli dietro convenzioni onerose <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabili Servizi Dipartimentali Provinciali per le Verifiche Impiantistiche</li> </ul>
Magazzini - Logistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi Laboratoristici presso i Dipartimenti Provinciali</li> <li>• Centro Amianto</li> <li>• Servizio Economato</li> <li>• Servizio Sistemi Informatici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i Responsabili di Laboratorio (Chimico, Biologico, Fisico, Amianto)</li> <li>• Responsabile Economato</li> <li>• Responsabile Servizio Sistemi Informatici</li> </ul>
Contabilità e Finanza - Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione Generale</li> <li>• Direzione Amministrativa</li> <li>• Servizio Bilancio e Contabilità della Direzione Amministrativa</li> <li>• Direzione Scientifica</li> <li>• Direzioni Dipartimentali</li> <li>• Direzioni di Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore Amministrativo</li> <li>• Responsabile del Servizio Bilancio e Contabilità</li> <li>• Tutti i responsabili di centri di costo</li> <li>• Tutti i responsabili di commessa</li> </ul>
Reporting – Budgeting e Controllo di Gestione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione Generale</li> <li>• Direzione Amministrativa</li> <li>• Direzione Scientifica</li> <li>• Direzioni Dipartimentali Provinciali</li> <li>• Direzioni di Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore Generale</li> <li>• Direttore Amministrativo</li> <li>• Direttore Scientifico</li> <li>• Direttore di Dipartimento Provinciale</li> <li>• Direttori di Centro di Specializzazione e/o Funzionale</li> </ul>

#### 5.2.2 Obiettivi specifici funzionali

Gli obiettivi specifici che si intende raggiungere mediante la progettazione del sistema ERP sono i seguenti:

- 1) informatizzare una serie significativa di processi gestionali dell'Ente, oggi non coperti da automazione o parzialmente coperti, mediante un sistema di automazione integrato "ERP based", da realizzarsi mediante la selezione e la personalizzazione di un sistema ERP di tipo open source disponibile sul mercato e da acquisire con i seguenti criteri di valutazione:
  - a. migliore copertura (quantitativa/qualitativa) delle funzionalità software individuate dalla progettazione a supporto dei processi dell'Ente individuati;
  - b. installazione possibile sia su piattaforma Windows che Linux;
  - c. disegno architettonico basato su modello MVC (Model, View, Control, per la separazione tra database, interfaccia utente e logiche di business) e disponibilità di tools per consentire rapidamente la traduzione del modello di business in codice funzionante;
  - d. sviluppato in aderenza SOA (service oriented architecture) ed integrabilità tramite web services con altri applicativi dell'Ente o di altri Enti, quali ad esempio la Regione Calabria;
  - e. possibilità di "navigazione" tra i dati memorizzati per i singoli processi che, partendo da un singolo elemento memorizzato, deve consentire di visualizzare ed analizzare tutti gli altri che a questo sono connessi o sono da questi generati;
  - f. interfaccia operativa esclusivamente web, al fine di ridurre i costi operativi eliminando eventuali installazioni di software client sulle postazioni di lavoro degli utilizzatori;

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

- g. possibilità di utilizzo in maniera preferenziale di un database relazionale di tipo avanzato a supporto quale POSTGRESQL (prima scelta preferenziale), MYSQL (seconda scelta) o DBMS di potenzialità equivalente;
- 2) potenziare l'autonomia ICT dell'Ente nel campo amministrativo contabile, in particolare con rispondenza alla normativa vigente sull'armonizzazione contabile (**contabilità generale, economico patrimoniale ed analitica, piano dei conti multilivello**), per permettere un graduale abbandono delle procedure contabili fornite in modalità multiente dalla Regione Calabria, ciò al fine di poter usufruire di un unico sistema integrato con la gestione dei dati extracontabili ma ad essi correlati, più pervasivo della realtà aziendale e per permettere un maggiore grado di diffusione culturale all'interno di tutto l'Ente.

### 5.2.3 Progettazione delle funzioni del sistema ERP da realizzare

La fase di reingegnerizzazione ha condotto all'individuazione di una serie di "servizi" che il sistema di automazione deve fornire.

Allo scopo si è elaborata una matrice dei requisiti funzionali dei servizi richiesti, organizzata come segue:

- **codice requisito**, per permettere la enumerazione dei requisiti funzionali individuati e per più facilmente riferirsi all'interno del progetto;
- **macroclasse tipologica servizio ERP**, per l'individuazione della macroclasse a cui in genere possono riferirsi i servizi ERP desiderati;
- **nome del servizio**, per l'individuazione del requisito oggetto di progettazione;
- **descrizione del requisito funzionale del servizio**, al fine di brevemente spiegare quali funzionalità il servizio deve soddisfare;
- **ulteriori requisiti tecnici richiesti**, al fine di indicare se sono necessari servizi tecnici a latere aggiuntivi a quelli di base che il servizio richiesto deve soddisfare.

A scopo esclusivamente esemplificativo si illustra un breve estratto da tale matrice.

#### Matrice delle funzionalità/servizi da implementare

Codice Requisito	Macroclasse tipologia servizio ERP	Nome servizio	Descrizione requisito funzionale del servizio	Ulteriori requisiti richiesti per il servizio
ARPA-001	Anagrafica	Anagrafica delle risorse umane	Possibilità di registrare l'anagrafica di tutto il personale agenziale, per ogni persona deve essere possibile definire il costo aziendale e la tipologia di prestazione. L'Ente utilizza un'applicativo legacy Paghe.Net (INAZ) con DBMS MS SQL Server v. 12 da cui è comunque possibile fare l'export delle anagrafiche.	Si richiede un WS/ETL per la sincronizzazione delle anagrafiche del personale da procedura Paghe.Net INAZ



## DIREZIONE GENERALE

### SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY

Codice Requisito	Macroclasse tipologia servizio ERP	Nome servizio	Descrizione requisito funzionale del servizio	Ulteriori requisiti richiesti per il servizio
ARPA-002	Anagrafica	Anagrafica delle apparecchiature scientifiche	<p>Necessità di disponibilità di funzionalità che consentano di registrare tali beni agenziali, suddividendoli per tipologia e localizzazione geografica (cioè bene in carico a ...). Tali beni costituiscono un importante "asset materiale" dell'Ente e sarebbe auspicabile gestire tale asset anche con riferimento al cespite di carattere prettamente amministrativo. Tali apparecchiature sono utilizzate nella gestione delle commesse, interne se si dispone di un archivio trattasi di analisi di laboratorio, esterne, xls sufficientemente se trattasi di attività di strutturato per campionamento/controllo esterno, a cui permettere un ETL dovrebbe poter essere associato un'iniziale degli archivi. Si identificativo unico tipo ordine di precisa che per gestione produzione. Da un punto di vista logico commesse si richiedono ciò è abbastanza corretto perché sia le almeno le funzionalità commesse per i laboratori di analisi che che consentono di l'utilizzo delle apparecchiature in esterno tracciarne gli sviluppi sono in realtà ordini di produzione per il principali (apertura, laboratorio/servizio esterno. gestione, chiusura)</p>	

#### 5.2.4 Specifiche funzionali del sottosistema ERP amministrativo contabile a supporto dell'armonizzazione

L'ARPACAL, pur attingendo al momento a funzionalità software di contabilità e bilancio messe a disposizione in modalità multi ente dalla Regione Calabria, intende adottare un parallelo sistema amministrativo di contabilità e bilancio autonomo, in modo che sia integrato con tutte le altre registrazioni, in particolare con quelle di natura extra contabile, al fine di unico utilizzo di quest'ultimo.

Le funzionalità minimali richieste per il sottosistema ERP amministrativo di contabilità e bilancio devono quindi comprendere (dettaglio dei requisiti minimi):

- Rispetto degli standard di armonizzazione contabile per gli Enti Pubblici Territoriali ai sensi, in ultimo, del D.Lgs. 118/2014 s.m.i. (piano dei conti integrato, necessità di riclassificazione delle voci di bilancio, competenza finanziaria potenziata, fondo pluriennale vincolato (FPV), attuazione del riaccertamento straordinario dei residui, fondo crediti di dubbia esigibilità (FCDE), prospetti contabili previsti dal nuovo modello di bilancio di previsione armonizzato, ecc.)
- Rispetto delle normative fiscali per gli Enti Pubblici



**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

- Stesura del bilancio agenziale e libro giornale
- Trattamento IVA
- Trattamento sostituti di imposta
- Trattamento cespiti;
- Valutazione consuntiva dell'andamento dell'Ente attraverso il trattamento della Contabilità di tipo
  - Economico-Patrimoniale
  - Analitica
  - Finanziaria;
- Valutazione presuntiva dell'andamento dell'Ente tramite la definizione di politiche di budget e proiezioni
  - Budget finanziari ed economici
  - Controllo di gestione.

#### Piano dei Conti

Il Piano dei Conti é la struttura dati gerarchica che deve organizzare tutto il sistema contabile. Prevede una scomposizione fra parte patrimoniale (attività e passività) e parte economica (costi e ricavi) e la struttura deve essere fino a cinque livelli (organizzazione in mastri-conti-sottoconti utili ad analisi gestionali).

#### Anagrafiche clienti, fornitori, istituti di credito

Per clienti, fornitori ed istituti di credito si ipotizza il seguente dettaglio della gestione minima dei dati.

#### Anagrafica clienti strutturata in:

- Anagrafica di base: codice univoco, ragione sociale, partita IVA, tipologia cliente, lingua, moneta, persone di riferimento con telefono, e-mail, fax.
- Anagrafica contabile/finanziaria: modalità di pagamento concordate (ricevute bancarie, bonifico bancario, rateizzazione su base mensile); riferimenti bancari del cliente, eventuale esenzione IVA se estero, sconti, spese finanziarie speciali, fido concesso che comporta blocco degli ordini al suo superamento.
- Anagrafiche commerciali: listino di riferimento, scoutistica. Dati di spedizione: vettore abituale, modalità, condizioni (porto franco: a carico dell'Ente), indirizzi di magazzini multipli.

#### Anagrafica fornitori: impostazione simmetrica rispetto a quella dei clienti.

In più è necessario memorizzare informazioni relative alle ritenute fiscali e previdenziali, con data di nascita, sesso, tipo di ritenuta (INPS, ecc.), nel caso dei professionisti con cui si intrattengono rapporti di consulenza (es. medico competente, medico autorizzato, esperto qualificato, ecc.).

#### Movimentazioni contabili

Le movimentazioni contabili devono essere tracciate tutte in partita doppia. Ogni movimento deve essere sdoppiato in due o più parti di segno opposto.

Ogni movimento contabile deve prevedere quindi due parti:

- Testata del movimento: contiene le informazioni valide per tutto il documento, quindi:
  - data di registrazione
  - causale contabile (tipo di documento)
  - registro contabile di riferimento
  - numero identificativo della registrazione
  - tipo di movimento: provvisorio o definitivo (quello valido ai fini fiscali)
  - Righe del movimento, con partite e contropartite:
    - voce contabile
    - importo in valuta di conto

---

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

- importo in valuta estera e tipo valuta
- segno della registrazione (dare/avere)
- descrizioni aggiuntive.

**Competenza:** periodo cui il movimento si riferisce. Alcuni movimenti si riferiscono ad un'intera annata e nell'esercizio finanziario annuale vanno registrate le scritture contabili (ratei) che scompongono il movimento. Ad ogni riga di partita e contropartita potranno essere associate le scomposizioni dei ratei.

Le sottorighe esisteranno con:

- data di competenza (intervallo di tempo su cui far gravare il singolo rateo)
- valore del rateo
- descrizione.

**Riferimento:** provenienza di un'operazione. Se l'Ente deve pagare due scadenze di due fatture diverse con un'unica operazione bancaria, ci dovranno essere due righe di riferimenti. Ciascuno avrà sottorighe:

- Estremi (data e numero del documento)
- Valore
- Descrizione.

Somma con segno delle partite e contropartite deve essere uguale a zero: si devono bilanciare.

La somma dei valori dei ratei deve essere uguale al valore della riga.

La somma dei valori dei riferimenti deve essere uguale al valore della riga relativa.

L'analisi della situazione creditoria e debitoria deve portare alla registrazione di ogni fattura emessa (ciclo attivo), con importo e termini di scadenza, ed eventuali note di accredito.

Nelle registrazioni a debito (fornitori) le registrazioni devono essere analoghe a quelle a credito con dare/avere rovesciati. Ciò per permettere la visione del flusso di cassa (situazione di liquidità). Si deve poter tener conto anche di stipendi, affitti, ecc.

**Movimentazione IVA:** deve prevedere anche casi particolari e deve essere armonizzata a quella imposta dalla Comunità Europea. Inoltre:

- l'IVA ha aliquote fisse che dipendono dal tipo di bene;
- l'IVA sulle vendite è un debito, quelle sugli acquisti un credito;
- l'Ente versa l'IVA all'erario ogni mese o trimestre. Un eventuale credito è spostato al mese successivo o ad altri debito con l'erario;
- l'IVA va trascritta in opportuni registri: vendite, acquisti, corrispettivi (vendite a clienti con scontrino fiscale).

Deve essere possibile gestire delle particolarità ad esempio: esenzioni (extra CE), aliquota speciale (altri paesi CE), indetraibilità (carburanti e telefonia, 50%), scorporo (nelle vendite al dettaglio i valori sono IVA compresa), ecc.

La Gestione Dati deve presentare funzionalità di servizio che permettano variazioni o annullamenti nonché vari controlli:

- congruenza dei dati (es. l'imponibile a ricavo deve essere uguale alla somma degli imponibili delle varie righe);
- correttezza dei dati: calcolo dell'IVA, quadratura dare/avere;
- persistenza delle informazioni dopo la chiusura periodica.

La movimentazione contabile giunge dai flussi operativi:

- fatture attive dai flussi attivi;
- fatture passive dai flussi passivi;
- operazioni finanziarie dai flussi finanziari.

## DIREZIONE GENERALE

### SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY

Le operazioni giungono in automatico dai flussi. Altre procedure automatiche devono trattare incassi e pagamenti (attraverso tesoreria).

**Tra i flussi da automatizzare in modalità integrata nel sistema ERP esistono anche quelli della fatturazione attiva e quelli della fatturazione passiva secondo le norme in vigore per gli Enti Pubblici (in particolare per quella passiva).**

#### Incassi:

- tramite l'Istituto di Credito di Tesoreria;
- tramite pagamenti diretti (inserimento interattivo all'arrivo del pagamento, contanti o bonifici).

#### Pagamenti:

- selezione delle rate e del pagamento prescelto,
- tramite Istituto di Credito di Tesoreria (effetti o bonifici),
- tramite pagamento diretto e operazione di cassa.

Devono esistere inoltre procedure di congruenza con le operazioni degli Istituti di Credito: esistenza/assenza di operazioni, computo di valuta, spese, interessi.

#### Procedure di supporto operativo

Devono permettere di adempiere agli obblighi fiscali:

- generazione e stampa del libro-giornale (lista dei movimenti contabili);
- generazione e stampa dei registri IVA;
- generazione e stampa del bilancio dell'Ente ricavato dal piano dei conti.

Inoltre devono essere disponibili altre procedure:

- scadenziario attivo e passivo;
- estratti conto;
- solleciti e insoluti.

#### Contabilità analitica

- Da intendersi come una serie di procedure che devono operare sulla parte economica della contabilità ordinaria, scomponendo ogni movimento su vari **centri di costo** in maniera tale che analizzando la movimentazione del singolo centro di costo possa essere possibile visionare chiaramente il suo andamento.
- Il piano dei conti della contabilità analitica ha una movimentazione in cui varie righe, provenienti da centri di costo diversi, possono essere riferite ad una singola riga di movimentazione ordinaria.
- Deve essere possibile effettuare anche movimenti liberi non presenti in contabilità ordinaria in particolare i movimenti di ribaltamento devono ribaltare a posteriori sui centri di costo i costi indiretti, ossia costi non riferibili direttamente ai centri di costo.
- L'alimentazione delle voci della contabilità analitica deve essere automatica nel mentre si creano i movimenti contabili ordinari.

#### Procedure di analisi e controllo

Devono essere disponibili funzionalità per incrociare i dati dei centri di costo.

#### Budget

Deve permettere di definire previsioni sugli andamenti dell'Agenzia. Devono essere definibili valori previsti per le voci contabili o analitiche, cui le procedure di controllo di gestione attingono per verificare gli scostamenti.

Un secondo livello di budget è quello finanziario, che deve permettere le previsioni sui flussi finanziari futuri (pianificazione pluriennale).

---

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

Per i budget si possono utilizzare piani dei conti semplificati, con movimenti specifici che si affiancano a quelli ordinari. La procedura di alimentazione può essere manuale o semiautomatica, e deve accostare ad ogni voce contabile una previsione mensile o trimestrale.

### Controllo di Gestione

Da intendersi come una serie di procedure che incrociano dati di budget con quelli consuntivi.

Le metodologie principali sono in genere due, spesso integrate:

- Raggruppamento delle informazioni contabili in modo da avere analisi di ricavi, costi e margini per categorie di clienti o di prodotti;
- Confronto dei valori di budget con i valori consuntivi, per poterne verificare gli scostamenti per poter intraprendere azioni correttive.

Il controllo di gestione può far uso di scritture contabili non ancora consolidate (rettifiche), come i ratei (es. valutazione mensile di un'assicurazione annuale), oppure fatture ancora da ricevere o da pagare.

### Gestione dei beni ammortizzabili e degli adempimenti fiscali e retributivi

I beni acquistati che costituiscono patrimonio agenziale sono cespiti e vanno scaricati in periodi più lunghi (es. 3-5 anni per le apparecchiature scientifiche, 20 e più per immobili).

Il sottosistema contabile ERP deve permettere di:

- archiviare le informazioni anagrafiche del cespite;
- calcolare l'ammortamento, ossia il deprezzamento annuo che fiscalmente si considera un costo;
- calcolare i valori residui;
- dismettere il cespite (per vendita o per disinventariazione) calcolando le plusvalenze o minusvalenze rispetto al prezzo di vendita;
- congiungere o spezzare cespiti;
- stampare la documentazione fiscale;
- alimentare automaticamente le scritture contabili,

grazie a tabelle anagrafiche, tabelle dei piani di ammortamento e di movimentazione contabile (gestione dati di base).

Il sistema deve possedere funzionalità per:

- tabelle anagrafiche speciali;
- tabelle per le varie aliquote;
- tabelle per tracciare la movimentazione dalla fattura pro-forma fino alla chiusura contabile;
- procedure di supporto per preparare una certificazione annua delle ritenute versate per conto dei professionisti.

## **6 Piano Operativo**

Il piano operativo per l'adattamento e l'adozione delle soluzioni procedurali individuate /VBG/ a riuso e del sistema ERP, con il supporto di società specialistiche da acquisire mediante RDO lanciate su META CONSIP prevede le seguenti principali attività:

- I. Configurazione finale dei processi.
- II. Consulenza ed analisi da parte di società specializzate con know how sulle piattaforme software da implementare.
- III. Installazione e configurazione di base della piattaforma per la gestione dei processi ed Installazione e configurazione di base della piattaforma ERP
- IV. Integrazione dei sistemi
- V. Formazione agli operatori ed agli amministratori del sistema

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

VI. Servizio di assistenza, manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa per mesi 24.

Di seguito il GANTT indicativo delle attività, presupponendo all'inizio del mese 1 di avere comunque individuato su MEPA CONSIP i fornitori dell'assistenza specialistica sui sistemi in esame.

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
I. Configurazione finale dei processi in particolare quelli ad istanza di parte									
II. Consulenza ed analisi									
III. Installazione e configurazione di base delle piattaforme sw									
IV. Integrazione del sistema									
V. Formazione agli operatori ed agli amministratori del sistema									
VI. Servizio di assistenza, manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa per mesi 24									→

### I. Consulenza ed analisi

La personalizzazione dei procedimenti e della modulistica deve essere attuata, vista la complessità, attraverso un'analisi, la documentazione e la reingegnerizzazione dei processi finalizzati alla elaborazione e alla redazione di materiali (modulistica, schede informative, iter procedurali, ecc.) condivisi a livello di Agenzia e, ove previsto con altri attori a livello locale/nazionale.

Con un maggiore dettaglio la consulenza riguarderà:

- analisi di dettaglio dei procedimenti gestiti dai Servizi/Uffici interessati con particolare riferimento alle specificità locali;
- l'analisi strutture organizzative e dei processi in essere;
- la messa a punto degli standard per modulistica e workflow;
- la revisione dei processi ed eventuale riorganizzazione dei Servizi/Uffici;
- la configurazione di base delle applicazioni e predisposizione delle banche dati;
- l'eventuale adeguamento della configurazione per esigenze specifiche di una unità operative;

Per mappare le strutture e le competenze definitive saranno mappati i Servizi/Uffici coinvolti e, per ogni ufficio, individuati i procedimenti da caricare nella BDC. Operativamente si dovrà procedere alla:

- predisposizione documento di mappatura definitivo (mediante file Excel) e schede di rilevazione;
- distribuzione delle schede di rilevazione alle strutture ARPACAL (definitive);
- mappatura e caricamento della BDC sulla base delle informazioni acquisite (definitive);
- configurazione di procedimenti e flussi informativi di \VBG\.



**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

## II. Configurazione dei processi

Per configurazione dei processi si intende l'implementazione dei processi gestionali correlati ad attività specifiche. Ad esempio, relativamente alla gestione di richieste di analisi di laboratorio si tratta di analizzare i flussi che si generano dal momento della richiesta di analisi fino alla emissione e trasmissione del referto e di implementare tale flusso come sommariamente descritto nel paragrafo precedente "Integrazione con sistemi di analisi di laboratorio".

## III. Installazione e configurazione di base della piattaforma

Il dispiegamento del sistema deve poter essere realizzato tenendo conto del particolare contesto di sicurezza applicativa e di rete rispettando i criteri e le logiche di segmentazione della rete in zone distinte in modo da garantire massima sicurezza, scalabilità e flessibilità.

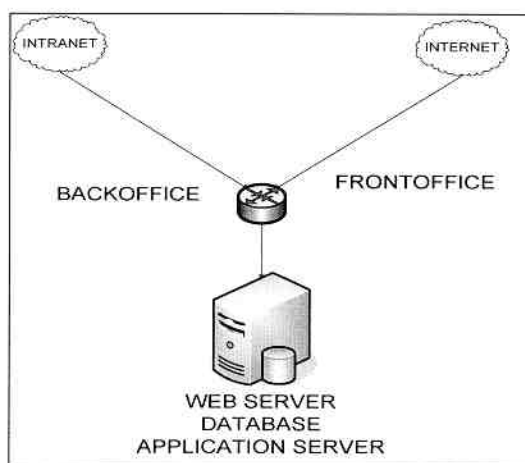
La piattaforma deve essere realizzata ad ogni modo massimizzando un utilizzo quanto più efficiente possibile delle risorse informatiche, garantendone l'operatività anche in contesti con numerosi accessi contemporanei.

La logica multi-livello delle soluzioni deve consentire, ove richiesto, che le diverse componenti responsabili dell'erogazione di servizi applicativi possano essere distribuite su più server applicativi ed interoperare in modalità sicura, in alta affidabilità, eventualmente bilanciati in base al carico.

Deve essere permessa sia un'installazione N tier che l'installazione su una singola macchina, a seconda delle esigenze di sicurezza e scalabilità richiesti.

Ad esempio:

- I. Deploy su un unico server .



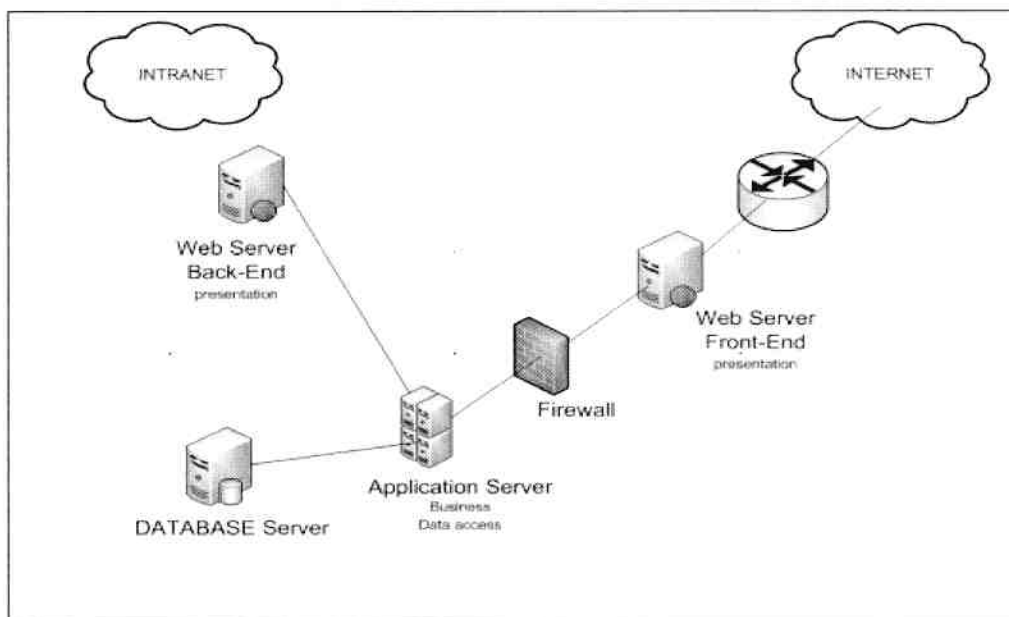
- II. Configurazione più complessa

nel caso debbano essere garantiti maggiormente sicurezza e scalabilità è possibile:

- dispiegare gli applicativi INTRANET ed INTERNET rispettivamente su un web server di frontiera ed un application server espressamente dedicati;
- il database server dovrà essere preferibilmente condiviso dalle due applicazioni;
- clusterizzazione, eventuale, di tutte le macchine di back-end, di front-end e del database server.



**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**



### III. Configurazione cloud

Ove desiderato dall'Ente, la soluzione si deve prestare agevolmente, nelle diverse configurazioni possibili, ad essere dispiegata su una o più macchine virtuali basate su infrastrutture di virtualizzazione (pe. VMWARE).

### IV. Integrazione di sistema

Le infrastrutture applicative della soluzioni proposte devono consentire di raccordare, sia da un punto di vista logico che funzionale le componenti del sistema secondo il paradigma architetturale orientato ai servizi.

La piattaforma /VBG/ implementa delle interfacce che permettono l'integrazione con sistemi e servizi standard. Il modulo STC è l'orchestratore che coordina e standardizza le comunicazioni tra i seguenti moduli applicativi interni ed esterni al sistema:

- moduli Intranet (back-office unità operative);
- altri sistemi pre-esistenti;
- servizi on-line;
- soggetti esterni cooperanti via PEC;
- soggetti esterni cooperanti via SPCoop;
- ecc.

Nella tabella seguente vengono riepilogate le diverse integrazioni necessarie con diversi sistemi e servizi standard che /VBG/ deve supportare ed i prodotti per i quali sono state specializzate le interfacce di integrazione.

Tipo integrazione	Implementazione /VBG/	Note (Fonte Regione Umbria)
Protocollo	Presente	Alcuni nomi di prodotti di protocollo per i quali è già stata implementata l'interfaccia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• standard doc area;</li> <li>• DocPro;</li> <li>• DocsPA</li> </ul>

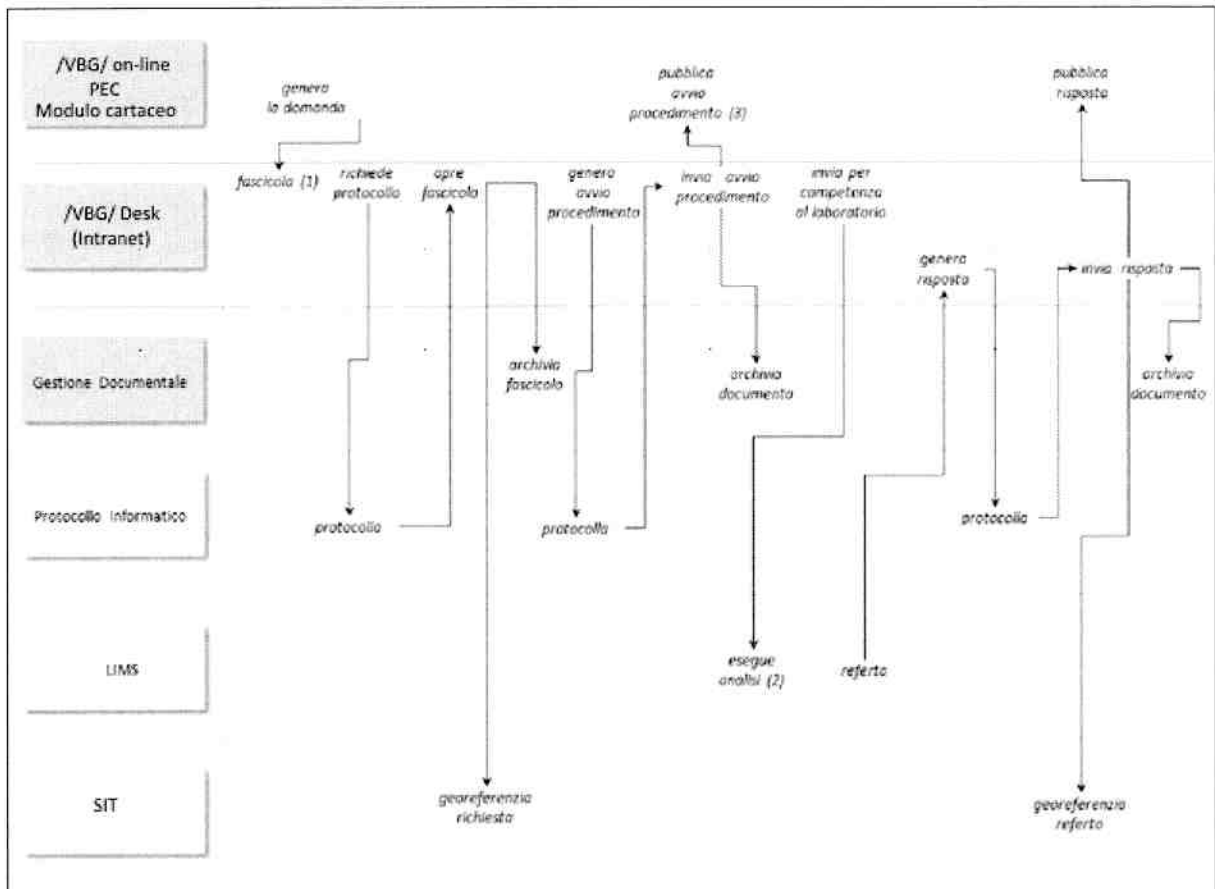
**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• GeProt</li> <li>• Insiel</li> <li>• Iride</li> <li>• JProtocollo</li> <li>• Paleo</li> <li>• Pindaro</li> <li>• Sidop</li> <li>• SIGePro</li> <li>• SIPR Web</li> </ul>
Pec	Presente	Standard
Firma digitale	Presente	Standard
SIT	Presente	<p>Alcuni nomi di prodotti SIT per i quali è stata implementata l'interfaccia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7DBTL</li> <li>• Cartech</li> <li>• Core</li> <li>• CTC</li> <li>• Gruppo ESC</li> <li>• Nautilus</li> <li>• QuaestioFirenze</li> </ul>
Gestione documentale	Presente	Standard CMIS Alfresco

L'integrazione con il modulo LIMS consente il trasferimento in automatico dei dati tra il fascicolo unico \VBG\ e il modulo di gestione delle attività di laboratorio. Con questa modalità gli operatori dei laboratori potranno attivare le procedure di analisi trovando già caricate sul sistema tutte le informazioni relative al campione da analizzare e trasmettere in modo del tutto automatizzato il referto al soggetto richiedente.

Di seguito viene analizzato nel dettaglio il caso d'uso relativo alla gestione delle attività dei laboratori rappresentato sommariamente attraverso un diagramma di sequenza.

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**



Il processo inizia con la richiesta di una analisi di laboratorio che può essere fatta direttamente on-line previo autenticazione. La richiesta potrebbe pervenire altresì anche via PEC o attraverso la compilazione/sottoscrizione e presentazione di un modulo cartaceo.

Nel caso in cui la domanda pervenga via PEC /VBG/ è in grado di integrarsi con la casella PEC e mettere a disposizione delle funzioni di acquisizione semiautomatica dei dati necessari all'apertura del fascicolo. Quando la domanda arriva in formato cartaceo /VBG/ mette a disposizione una interfaccia utente agli operatori dell'Agenzia per imputare i dati necessari per aprire il fascicolo.

Nella componente /VBG/ ON LINE accessibile dall'utente attraverso l'autenticazione il richiedente può seguire lo stato di avanzamento in tempo reale della procedura, comunicare con l'Agenzia e scambiare eventualmente documentazione ad integrazione della richiesta iniziale.

Nel caso siano necessarie integrazioni informative/documentali per eseguire l'analisi è possibile gestire la richiesta da parte del laboratorio di ulteriore documentazione generando la richiesta e acquisendo la risposta in modo completamente automatizzato.

#### V. Formazione agli operatori ed agli amministratori del sistema

I servizi di formazione si suddividono in

A) Formazione di base che comprende un numero adeguato di giornate di formazione on site o da remoto finalizzata a:

---

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

- formazione al personale addetto alla gestione e manutenzione ordinaria del sistema informativo;
- addestramento agli operatori all'utilizzo delle funzioni della piattaforma procedimentale.

B) Formazione avanzata per la configurazione e l'estensione del sistema per la gestione di nuovi procedimenti e servizi on-line.

La formazione deve poter essere erogata on site o da remoto. Il calendario ed i contenuti di dettaglio dei corsi saranno definiti in un progetto esecutivo redatto da ARPACAL che dovrà tenere conto:

- del livello di abilità informatiche rilevate presso il personale;
- delle esigenze funzionali rilevate;
- della disponibilità di tempo, il calendario verrà stabilito in modo da comportare il minimo impatto sulle attività dell'organizzazione.

## **VI. Servizio di assistenza, manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa ed upgrade tecnologico**

### **6.1.1 Manutenzione**

Le società aggiudicatrici dei servizi di informatizzazione dovranno garantire un servizio di manutenzione, mettendo a disposizione personale altamente qualificato. Il servizio sarà garantito durante il periodo di realizzazione del progetto e per 24 mesi successivi all'avvio dei servizi.

### **6.1.2 Help-desk**

Le società aggiudicatrici dei servizi di informatizzazione dovranno garantire un servizio di Help Desk di primo e secondo livello, mettendo a disposizione sia personale altamente qualificato sia strumenti tecnologicamente avanzati per la gestione delle segnalazioni. Il servizio dovrà essere garantito durante il periodo di realizzazione del progetto e per 24 mesi successivi all'accettazione dei prodotti ed al collaudo finale.

La continuità del servizio di help desk deve essere garantita dalle ore 9 alle ore 17 dal lunedì al venerdì, nei giorni lavorativi.

### **6.1.3 Servizio di Call Center**

Le società aggiudicatrici dei servizi di informatizzazione dovranno garantire un servizio di Call Center dalle ore 9 alle ore 17 dal lunedì al venerdì, nei giorni lavorativi. La risposta verrà smistata da un operatore del centralino al quale dovrà essere messo in evidenza l'ambito della segnalazione citando il codice "VBG-ARPACAL" oppure "ERP-ARPACAL".

### **6.1.4 Servizio di Trouble-Ticketing**

Per consentire di inoltrare richieste di assistenza e monitorare lo stato di avanzamento dei lavori, Le società aggiudicatrici dei servizi di informatizzazione dovranno fornire un sistema di Trouble Ticketing. L'apertura del ticket deve comportare l'invio di una e-mail automatica verso una lista di indirizzi dei tecnici destinati alla gestione degli stessi. I tickets di assistenza saranno numerati progressivamente e sarà possibile specificare la priorità dell'intervento.

**DIREZIONE GENERALE**  
**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI SICUREZZA E PRIVACY**

**ALLEGATO 1 - ELENCO DEI PROCEDIMENTI, DISPONIBILI AGLI ATTI, TRASMESSI DALLE DIREZIONI E DAI CENTRI**

1.1	Direzione Generale	Non pervenuto – si procede per quanto possibile secondo Regolamento
1.2	Direzione Scientifica	Non pervenuto – si procede per quanto possibile secondo Regolamento
1.3	Direzione Amministrativa	Pervenuto
1.4	Dipartimento di Catanzaro	Pervenuto
1.5	Dipartimento di Cosenza	Pervenuto
1.6	Dipartimento di Reggio Calabria	Pervenuta nota di differimento del Direttore (1.6.1) Pervenuta unica nota contenente i Procedimenti del Servizio Tematico Radiazioni del medesimo Dipartimento (1.6.2) a cura del Dirigente del Servizio
1.7	Dipartimento di Crotone	Non pervenuto
1.8	Dipartimento di Vibo Valentia	Pervenuto
1.9	Centro Amianto	Pervenuto
1.10	Centro SATNET	Non pervenuto – trattasi di Centro Funzionale con CED autonomo
1.11	Centro Multirischi	Non pervenuto – trattasi di Centro Funzionale con CED autonomo
1.12	Centro Epidemiologia Ambientale	Pervenuto
1.13	Centro Radiazioni Ionizzanti	Non pervenuto



